

1. ขอบเขตและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บังคับ

- a. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บังคับ i. นโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินนี้ใช้บังคับกับผู้ซื้อ Rollo หน่วยงานที่ให้บริการขนส่ง พนักงานจัดส่ง (Delivery Man) ของหน่วยงานที่ให้บริการขนส่งให้กับ Rollo ("เว็บไซต์ Rollo.Asia") และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ii. คำว่า "ผู้ซื้อ" ใช้เพื่ออ้างถึงผู้ซื้อหรือผู้รับสินค้าในแต่ละกรณี คำว่า "Rollo" ใช้เพื่ออ้างถึง Rollo หรือผู้ส่งสินค้าในแต่ละกรณี Rollo ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขนโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินนี้ได้ทุกเมื่อ
- b. ขอบเขตที่ใช้บังคับ นโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินนี้กำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อในการร้องขอคืนสินค้าและคืนเงิน รวมถึงสิทธิและหน้าที่ของ Rollo หน่วยงานขนส่ง และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ซื้อ

2. เงื่อนไขการใช้บังคับ

- a. ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในนโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินนี้ และเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการให้บริการ Rollo รับประกันสิทธิของผู้ซื้อโดยอนุญาตให้ผู้ซื้อส่งคำร้องขอคืนสินค้าที่ซื้อแล้ว ("สินค้าที่ส่งคืน") และ/หรือขอคืนเงินก่อนหรือหลังจากหมดระยะเวลา Rollo รับประกัน ระยะเวลานี้ถูกกำหนดไว้ในข้อกำหนดการให้บริการ
- b. ระยะเวลา Rollo รับประกันดำเนินการโดย Rollo ตามคำขอของผู้ใช้เพื่อสนับสนุนผู้ใช้ในการแก้ไขข้อพิพาท ข้อร้องเรียน ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซของ Rollo ผู้ใช้สามารถติดต่อกันเพื่อเจรจาแก้ไขข้อพิพาท หรือรายงานไปยัง Rollo หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจเพื่อขอความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้นก่อน ระหว่าง หรือหลังระยะเวลา Rollo รับประกัน
- c. นโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินสำหรับสินค้าภายใน Rollo Mall ไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่มีการเปิดบรรจุภัณฑ์หรือใช้งานแล้ว

3. เงื่อนไขสำหรับการร้องขอคืนสินค้า/คืนเงิน

- a. ผู้ซื้อยอมรับว่าผู้ซื้อสามารถร้องขอคืนสินค้า/คืนเงินในกรณีต่อไปนี้เท่านั้น: i. ผู้ซื้อชำระเงินผ่านวิธีการชำระเงินที่ถูกต้องและโดยตรงบนเว็บไซต์ Rollo แต่ (i) ไม่ได้รับสินค้า หรือ (ii) ไม่ได้รับสินค้าครบทั้งหมดที่สั่งซื้อ หรือ (iii) ได้รับสินค้าเป็นของปลอม ของลอกเลียนแบบ ii. สินค้ามีข้อบกพร่องหรือเสียหายระหว่างการขนส่ง iii. Rollo จัดส่งสินค้าผิดให้กับผู้ซื้อ (เช่น ขนาดผิด สีผิด เป็นต้น) iv. สินค้าที่ผู้ซื้อได้รับแตกต่างจากข้อมูลที่ Rollo ให้ไว้ในคำอธิบายสินค้าอย่างชัดเจน v. สินค้าหมดอายุ vi. Rollo ตกลงให้ผู้ซื้อคืนสินค้า vii. ผู้ซื้อคืนสินค้าเนื่องจากเปลี่ยนใจ และสินค้ายังคงอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่ถูกเปิดหรือใช้งาน รวมถึงอุปกรณ์เสริม ใบกำกับภาษี และใบรับประกัน (ถ้ามี)
- b. ผู้ซื้อสามารถส่งคำร้องขอคืนสินค้า/คืนเงินภายใน 15 วันนับจากวันที่คำสั่งซื้อได้รับการอัปเดตว่า "จัดส่งสำเร็จ" สำหรับสินค้าประเภทอาหารสดและแช่แข็ง ผู้ซื้อจำเป็นต้องส่งคำร้องขอคืนสินค้า/คืนเงินภายใน 24 ชั่วโมงนับจากวันที่จัดส่งสำเร็จ
- c. คำร้องขอคืนสินค้า/คืนเงินทั้งหมดต้องดำเนินการผ่านช่องทางของ Rollo เท่านั้น ห้ามดำเนินการภายนอกเพื่อหลีกเลี่ยงการฉ้อโกง

4. สิทธิของ Rollo

เมื่อได้รับคำร้องขอคืนสินค้าและ/หรือคืนเงินจากผู้ซื้อ Rollo จะพิจารณาและตัดสินใจอนุมัติ

คำร้องขอหรือไม่ จากนั้นจะแจ้งให้ผู้ซื้อทราบผ่านแอปพลิเคชันของ Rollo อีเมล หรือข้อความ SMS หาก Rollo ไม่ตอบกลับภายใน 2 วันทำการ Rollo จะถือว่า Rollo ยอมรับการตัดสินใจของ Rollo โดยไม่มีข้อร้องเรียนใด ๆ

5. ข้อกำหนดสำหรับสินค้าที่ส่งคืน

ผู้ซื้อจะต้องแพ็คสินค้าตามข้อกำหนดที่ระบุในนโยบายการขนส่งของ Rollo และต้องถ่ายวิดีโอหรือภาพถ่ายของสินค้าก่อนและระหว่างกระบวนการคืนสินค้าเพื่อเป็นหลักฐาน

6. ค่าใช้จ่ายในการคืนสินค้า

a. สำหรับสินค้าที่ซื้อจาก Rollo ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายผ่านวิธี "รับสินค้าคืนถึงบ้าน" หรือ "ส่งคืนที่ไปรษณีย์" b. หากเลือก "จัดส่งเอง" ผู้ซื้อจะต้องชำระค่าขนส่งล่วงหน้า และ Rollo จะคืนเงินค่าขนส่งให้ภายใน 3-5 วันทำการ

7. การคืนเงิน

a. Rollo จะคืนเงินให้ผู้ซื้อเมื่อยืนยันการรับคืนสินค้าแล้ว หรือหาก Rollo อนุมัติการคืนเงินโดยไม่ต้องคืนสินค้า b. เงินคืนจะถูกโอนเข้าบัญชีเครดิต RolloPay หรือบัตรเครดิต/เดบิตของผู้ซื้อ

8. การติดต่อระหว่าง Rollo และผู้ซื้อ

Rollo สนับสนุนให้ผู้ซื้อติดต่อกับ Rollo โดยตรงเพื่อเจรจาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านช่องทางการติดต่อที่มีอยู่บนระบบของ Rollo เมื่อเกิดปัญหาใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้า

โปรดทราบว่า การใช้ช่องทางการติดต่อภายนอกของ Rollo อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ซื้อ เนื่องจากระบบของ Rollo ไม่สามารถบันทึกหลักฐานของการเจรจาเหล่านี้ได้

9. ข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและ Rollo

a. ในกรณีที่ผู้ซื้อและ Rollo ไม่สามารถตกลงเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขข้อพิพาท ผู้ซื้อและ Rollo สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทนี้ได้

b. หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายที่ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้ Rollo ทราบทันทีเกี่ยวกับข้อพิพาทนี้ พร้อมกับให้ข้อมูลที่ Rollo ร้องขอซึ่ง Rollo พิจารณาว่ามีเหตุผลเหมาะสม ขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี ในกรณีดังกล่าว Rollo และผู้ซื้อเห็นพ้องต้องกันว่า เมื่อ Rollo ได้รับแจ้งและข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้อพิพาท หากยังไม่มี การชำระเงินให้กับ Rollo ตามระยะเวลาการรับประกันของ Rollo Rollo มีสิทธิ์ระงับการชำระเงินให้กับ Rollo จนกว่าจะมีการตัดสินขั้นสุดท้ายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทระหว่าง Rollo และผู้ซื้อ

หากเงินจำนวนดังกล่าวได้ถูกโอนให้กับ Rollo ตามนโยบายการรับประกันของ Rollo แล้ว Rollo มีสิทธิ์ปรับเปลี่ยนจำนวนเงินที่ชำระไปแล้วตามผลการตัดสินสุดท้ายของข้อพิพาทระหว่าง Rollo และผู้ซื้อ

10. ข้อกำหนดทั่วไป

a. ผู้ซื้อและ Rollo ตกลงที่จะชดเชยความเสียหายและปกป้อง Rollo จากการเรียกร้อง การฟ้องร้อง หรือภาระผูกพัน/ความรับผิด ความเสียหาย ค่าตัดสิน ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่าย (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงค่าธรรมเนียมการระงับข้อพิพาทอื่นๆ) ที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวข้องกับ การกระทำใดๆ ของ Rollo ตามนโยบายการคืนสินค้าและคืนเงินนี้

b. นโยบายนี้มีผลบังคับใช้หลังจาก 07 (เจ็ด) วันนับจากวันที่เผยแพร่บนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ ของ Rollo หากต้องการดูเวอร์ชันก่อนหน้าของนโยบายการคืนสินค้าและคืนเงิน กรุณาคลิกที่นี่