

Đơn vị chủ trì: Trung tâm Kinh doanh
Số: 0033 2025 QĐ - SBJ
Ngày ban hành: 05.6.2025

PHỤ LỤC 5

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ THU ĐỔI HÀNG HÓA

I. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Quy định này quy định về các chính sách sau bán hàng dành cho tất cả khách hàng mua trang sức, kim cương, vàng, bạc, đá quý,...do Công ty sản xuất, kinh doanh (bao gồm các dịch vụ bảo hành, thu đổi hàng hóa).

II. Quy định chung

1. Địa điểm thu đổi: trụ sở Công ty/ Cửa hàng/Điểm kinh doanh của Công ty. Riêng đối với trường hợp mua lại sản phẩm trang sức, mỹ nghệ **không ép vi** thì thực hiện giao dịch tại Văn phòng Công ty/ Cửa hàng tại trụ sở Công ty.
2. Thu vào theo giá thỏa thuận đối với các trường hợp sau: (i) Đối với sản phẩm còn hóa đơn, có mộc thu đổi không còn nguyên vẹn; (ii) Đối với sản phẩm còn hóa đơn nhưng không có đóng mộc thu đổi; (iii) Đối với sản phẩm mất hóa đơn; (iv) Sản phẩm vàng/bạc ép vi không còn nguyên vẹn bao bì.
3. Đối với các sản phẩm trước đây **có đóng dấu tỷ lệ thỏa thuận** thu lại trên biên nhận/hóa đơn thì thu lại theo tỷ lệ thỏa thuận đã đóng dấu ở mặt sau của biên nhận/hoá đơn (KH phải cung cấp bản gốc biên lai/hóa đơn).
4. Giá vàng/bạc thu lại được căn cứ theo Bảng giá vàng/bạc niêm yết của Công ty tại thời điểm phát sinh giao dịch **hoặc** theo giá được TGD duyệt thuận.
5. Khách hàng tổ chức bán lại SP cho SBJ phải thực hiện xuất hóa đơn theo quy định, SBJ chỉ thanh toán sau khi nhận đầy đủ hàng hóa và hóa đơn từ khách hàng.

III. Quy định chi tiết (theo phụ đính đính kèm)

IV. Quản lý sự thay đổi

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 08.6.2025 và thay thế cho Quyết định số 71/2025/QĐ-TGD ngày 07/11/2025. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Quy định này được thực hiện theo các quy định có liên quan của pháp luật và của Công ty SBJ.

Việc điều chỉnh Quy định này do Tổng giám đốc quyết định.



PHỤ ĐÍNH – QUY ĐỊNH CHI TIẾT VỀ BẢO HÀNH, SỬA CHỮA

1. Quy định về bảo hành, sửa chữa

a) Đối với sản phẩm trang sức vàng, mỹ nghệ vàng:

- Bảo hành đánh bóng, xi mới trong 12 tháng.
- Đối với các sản phẩm bị đứt, gãy, biến dạng, lỗi do tác động bên ngoài, do quá trình sử dụng hoặc sử dụng không đúng cách: Không bảo hành.

b) Đối với sản phẩm trang sức bạc: Không bảo hành.

c) Đối với sản phẩm quà tặng mỹ nghệ khác vàng (tượng, tranh, cúp,...): Không bảo hành. Trường hợp KH có nhu cầu bảo hành, TTKD trình TGD phê duyệt trước khi thỏa thuận với KH.

Ghi chú:

- Các sản phẩm không thuộc phạm vi bảo hành nêu trên, nếu KH có nhu cầu sửa chữa thì Công ty sẽ thực hiện tính phí theo thực tế và thỏa thuận với KH.
- Khi KH mua kim cương ép vi hoặc vỏ trang sức kim cương SBJ, KH sẽ được miễn phí tiền công gắn đá lần đầu tiên.

2. Quy định về thu đổi hàng hóa

2.1 SP vàng SBJ

a) Vàng mỹ nghệ SBJ 24K ép vi (SP ép vi chỉ có nhãn hiệu SBJ)

- + Còn nguyên vẹn vi ép: mua theo giá tại Bảng giá vàng.

Cụ thể: (i) loại ≥ 1 chi/món: mua theo giá vàng mỹ nghệ SBJ 24K ép vi; (ii) loại < 1 chi/món: mua theo giá vàng 24K tại Bảng giá vàng.

- + Không còn nguyên vẹn vi ép (*): mua theo giá thỏa thuận.

b) Vàng trang sức, vàng mỹ nghệ khác (tượng, logo, vàng ép vi theo thiết kế nhãn hiệu của KH/Đối tác): mua theo giá thỏa thuận.

2.2 SP bạc SBJ

a) Bạc ép vi, bạc thời 999:

- Còn nguyên vẹn bao bì: mua theo Bảng giá bạc tại thời điểm giao dịch.
- Không còn nguyên vẹn bao bì (*):
 - + SP bị các lỗi nhẹ: Thu mua theo Bảng giá bạc tại thời điểm giao dịch và thu thêm phí ép vi theo thông báo của SBJ.
 - + SP bị lỗi nặng: Khách hàng mang sản phẩm đến trực tiếp Cửa hàng của SBJ hoặc gửi sản phẩm về trụ sở chính của Công ty SBJ để kiểm tra lại chất lượng (nhân sự SBJ và KH ký xác nhận trên Phiếu nhận hàng kiểm tra chất lượng - BM.MBHH.04 để chuyển SP về Xưởng sản xuất để kiểm tra). Nếu đúng SP của SBJ thì sẽ mua theo khối lượng, hàm lượng Vàng/Bạc thực tế của SP (mua theo bảng giá vàng/bạc tại thời điểm nhận



bạc từ khách hàng và thu thêm phí ép vi, gia công theo thông báo của SBJ).

Lưu ý: (*) SP vàng/bạc ép vi nếu không còn nguyên vẹn bao bì vi ép, xác định như sau:

▪ **SP bị các lỗi nhẹ là:**

- + Có lỗ thủng, vết rách trên bề mặt vi.
- + SP bên trong có thể lộ ra ngoài (nhìn thấy, tiếp xúc) nhưng không thể lấy SP ra ngoài bao bì.
- + Vi nứt dài hoặc gãy hẳn thành mảnh.
- + Đường nứt trắng đục do tác động lực.

▪ **SP bị các lỗi nặng là:**

- + Miếng bạc bị biến dạng.
- + Tem bị rách hoặc không thể đọc được từ App Vietcheck.
- + Bao bì bị rách có thể lấy được SP ra ngoài.
- SP bị các lỗi nằm ngoài mô tả trên, TTKD trình BTGD từng trường hợp cụ thể.

b) Bạc trang sức, bạc mỹ nghệ còn lại khác: không thu đổi.

2.3 Kim cương: thu theo giá thỏa thuận.

2.4 Đá quý/bán quý, đá mỹ nghệ, SP khác vàng/khác bạc (phụ kiện trang sức, quà tặng mỹ nghệ,...): không thu đổi.

Ghi chú: Nguyên tắc xác định giá thỏa thuận:

- *Giá thỏa thuận = tổng giá trị của nguyên liệu cấu thành sản phẩm*
- *Giá trị của nguyên liệu cấu thành sản phẩm = giá trị vàng/bạc cấu thành + giá trị kim cương cấu thành (nếu có). Trong đó:*
 - + *Giá trị vàng/bạc cấu thành: Thu lại theo khối lượng vàng/bạc nhân với giá Mua vào tương ứng hàm lượng trên Bảng giá vàng/Bảng giá bạc.*
 - + *Giá trị kim cương: thu lại theo giá thỏa thuận với KH được TGD duyệt thuận.*
 - + *Các loại đá còn lại: không thu đổi.*