CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

1. Phạm vi & đối tượng áp dụng

1. Chính sách này áp dụng việc giao hàng đối với các đơn đặt qua **Ứng dụng/App**, **Website** hoặc **Nhân viên tư vấn**.

2. **Phạm vi áp dụng: TP. Hồ Chí Minh**, **Hà Nội** và **một số khu vực lân cận** *(bao gồm một số khu vực sau sáp nhập đơn vị hành chính thuộc TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội)*.

3. Danh mục khu vực phục vụ có thể được **cập nhật theo thực tế vận hành** từng thời kỳ.

2. Định nghĩa

1. **MOQ tối thiểu:** giá trị đơn hàng tối thiểu để được phép đặt.

2. **Ngưỡng miễn phí (Freeship):** giá trị đơn từ mức này trở lên được miễn phí giao (theo khu vực).

3. **Phí dịch vụ:** khoản phí áp dụng khi **giá trị đơn hàng chưa đạt ngưỡng miễn phí dịch vụ** (theo khu vực).

4. **Khu vực (1–5):** Cách phân loại khu vực phục vụ theo **phường/xã**.

5. **Cut-off:** thời điểm chốt đơn để dự kiến giao **ngày kế tiếp (D+1)**.

3. Đặt hàng & xác nhận

1. Đơn hàng được xác lập khi hệ thống ghi nhận **xác nhận đặt hàng** thành công.

2. Người mua chịu trách nhiệm về **thông tin nhận hàng** (địa chỉ, số điện thoại, thời gian có thể nhận).

4. Ngày giao, khung giờ & cut-off

1. **Ngày giao hàng:** Thứ Hai – Chủ nhật.
2. **Khung giờ giao: 06:00 – 18:00**; người mua có thể **chọn khung giờ** trong khoảng nêu trên.
3. **Cut-off:** đặt **trước 23:59 (giờ địa phương)** → dự kiến giao **ngày kế tiếp (D+1)**.
4. **Giao trong ngày (nếu sắp xếp được):** *chưa cam kết về số lượng giao*;
5. **Lịch nghỉ Tết Nguyên đán** sẽ được thông báo trước qua các kênh chính thức.

5. Đơn hàng tối thiểu & biểu phí theo nhóm/khu vực

1. Phí giao hàng áp dụng theo **khu vực (1–5)**. **Khu vực 1–4** được định nghĩa theo **danh sách phường** tại liên kết tra cứu; **nhóm/khu vực 5** bao gồm **tất cả các phường còn lại** không xuất hiện trong danh sách.
    - **Xem** *Danh sách phường/xã được áp dụng theo khu vực tại đây*

2. **Biểu phí áp dụng từ ngày 01/10/2026**

Nhóm/ Khu vực	**MOQ Freeship** *(bao gồm VAT)*	**MOQ tối thiểu** *(bao gồm VAT)*	**Khoảng cách**	**VAT**	**Phí dịch vụ** *(chưa bao gồm VAT)*	**Phí dịch vụ** *(bao gồm VAT)*
1	500.000 VND	250.000 VND	< 15km	8%	30.000 VND	32.400 VND
2	1.000.000 VND	500.000 VND	< 20km	8%	50.000 VND	54.000 VND
3	2.000.000 VND	1.000.000 VND	< 25km	8%	100.000 VND	108.000 VND
4	3.000.000 VND	1.500.000 VND	25 - 35km	8%	150.000 VND	162.000 VND
5	7.000.000 VND	3.500.000 VND	> 35km	8%	300.000 VND	324.000 VND

3. **Quy tắc áp dụng:**

   a) Đơn **≥ ngưỡng miễn phí** (theo nhóm/khu vực của cửa hàng) → **miễn phí giao hàng**.

   b) Đơn **≥ MOQ** và **< ngưỡng miễn phí** → áp dụng **phí giao** tương ứng.

   c) Đơn **< MOQ** → **không đủ điều kiện đặt** *(trừ khi có thỏa thuận khác).*

6. Khách hàng có thỏa thuận đặc biệt (theo hợp đồng)

1. **Đối với khách hàng có thỏa thuận đặc biệt (theo hợp đồng): MOQ tối thiểu** và **chính sách miễn/giảm phí dịch vụ** sẽ áp dụng **theo điều khoản hợp đồng đã ký**, và **có thể ghi đè** các mức mặc định theo nhóm/khu vực nêu tại Điều 5.

2. Trường hợp điều khoản hợp đồng khác với chính sách này, **điều khoản hợp đồng** được **ưu tiên áp dụng** trong phạm vi đã thỏa thuận.

7. Quy định giao/nhận & điều phối lại

1. Người mua có trách nhiệm **bố trí người nhận** trong khung giờ đã đăng ký.

2. Trường hợp **không liên hệ được/không có người nhận**, đơn hàng có thể được **điều phối lại**; chi phí phát sinh (nếu có) sẽ được thông báo trước.

3. Thay đổi địa chỉ/khung giờ khi đơn đang giao có thể phát sinh **điều chỉnh lộ trình/phụ phí**.

8. Kiểm đếm & khiếu nại

1. Quý khách vui lòng **kiểm đếm hàng hóa khi nhận đơn** và **ký nhận biên bản** sau khi hoàn tất kiểm tra.

2. Đối với các trường hợp liên quan đến thiếu hàng, hư hỏng, đổi trả hoặc khiếu nại về chất lượng sản phẩm, Quý khách vui lòng **xem thêm thông tin chi tiết tại Chính sách đổi trả** của Kamereo.

   - Xem chi tiết tại: *Chính sách đổi/trả hàng hóa & điều khoản xử lý sau giao hàng*

9. Phạm vi phục vụ & cập nhật

1. Việc phân nhóm/khu vực dựa trên **danh sách phường** được cập nhật định kỳ.

2. **Phường không có trong danh sách 1–4** tại thời điểm tra cứu sẽ được **xếp vào Nhóm/khu vực 5** cho đến khi có cập nhật.

10. Bất khả kháng

1. Trong trường hợp **bất khả kháng** (thiên tai, dịch bệnh, cấm đường, sự cố hạ tầng, v.v.), thời gian/chi phí giao hàng có thể thay đổi; chúng tôi sẽ **thông báo sớm** và **điều phối lại** trong thời gian phù hợp.

11. Sửa đổi & hiệu lực

1. Chính sách có thể **điều chỉnh định kỳ**; bản cập nhật sẽ được công bố trên App/Website và **có hiệu lực ngay** kể từ ngày đăng tải.

2. **Ngày hiệu lực của phiên bản này: 01/10/2026**

12. Liên hệ

- **Hotline/CS:** 0812 463 727 (hoặc kênh hỗ trợ trên **App/Website**).