

THÔNG TIN CÁC LOẠI CHÍNH SÁCH

ABC BAKERY ONLINE 2023

I. CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG

1. Lời mở đầu

ABC Bakery xin chân thành cảm ơn sự ủng hộ và tin dùng sản phẩm của chúng tôi. Chúng tôi cam kết hoạt động thương mại điện tử theo đúng quy định của pháp luật. Để đảm bảo quyền lợi của chính mình, trước khi thiết lập các giao dịch với chúng tôi, vui lòng Quý khách hàng đọc kỹ những quy định và chính sách của chúng tôi để hiểu được cách thức giao dịch của chúng tôi.

Chính sách này được áp dụng khi Khách hàng có quan hệ giao dịch với ABC Bakery, và bất kì thời điểm nào Khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ do chúng tôi cung cấp, tức là Khách hàng đã đồng ý với các điều khoản mà chúng tôi đã quy định.

Tùy vào tình hình thực tế, chúng tôi có thể điều chỉnh Chính sách mà không cần thông báo trước hay được sự đồng ý của Khách hàng (Có chú thích cập nhật lần cuối)

2. Các điều khoản về công ty

Chúng tôi cung cấp quyền truy cập để khách hàng có thể tìm đến thông tin chính thức về sản phẩm, dịch vụ, các tin cập nhật từ Công Ty Công ty Cổ Phần Bánh kẹo Á Châu

Nghiêm cấm sử dụng bất kì phần nào của trang web này với mục đích thương mại hoặc nhân danh chúng tôi nếu không được chúng tôi cho phép (bằng văn bản).

Trong suốt quá trình cung cấp thông tin, Quý khách đồng ý nhận email ABC Bakery.

Trang web này dùng để cung cấp thông tin sản phẩm, thực hiện giao dịch và các thông tin về công ty.

2.1 Thương Hiệu - Bản Quyền:

Mọi quyền sở hữu trí tuệ (đã đăng ký hoặc chưa đăng ký), nội dung thông tin và tất cả các thiết kế văn bản, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, biên dịch phần mềm, mã nguồn và phần mềm cơ bản đều là tài sản của chúng tôi. Toàn bộ nội dung của website được bảo vệ bởi luật bản quyền của Việt Nam.

2.2 Giá Cả – Thông Tin Sản Phẩm

- Giá sản phẩm được công bố bởi ABC Bakery là giá bán cố định (đã bao gồm thuế VAT 8% hiện hành).
- Tổng giá trị đơn hàng có thể bị ảnh hưởng bởi phí vận chuyển, chương trình khuyến mãi.
- Thông tin sản phẩm được thể hiện công khai, minh bạch trên bao bì và các kênh truyền thông chính thức của ABC Bakery

2.3 Quy Định Về Bảo Mật

ABC Bakery luôn ưu tiên việc bảo mật thông tin và sử dụng các biện pháp tốt nhất bảo vệ thông tin và việc thanh toán của Quý khách. Thông tin của Quý khách trong quá trình thanh toán sẽ được mã hóa để đảm bảo an toàn. Sau khi Quý khách hoàn thành quá trình đặt hàng, Quý khách sẽ thoát khỏi chế độ an toàn.

Quý khách không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống. Cá nhân hay tổ chức vi phạm sẽ bị tước bỏ mọi quyền lợi cũng như sẽ bị truy tố trước pháp luật nếu cần thiết.

Mọi thông tin giao dịch sẽ được bảo mật nhưng trong trường hợp cơ quan pháp luật yêu cầu, chúng tôi sẽ buộc phải cung cấp những thông tin này cho các cơ quan pháp luật.

3. Hình thức đặt hàng

3.1 Các kênh đặt hàng trực tuyến

- Trang web: bit.ly/3Kh4KOG
- Fanpage ABC Bakery Trung Thu: [abcbakerytrungthu](https://www.facebook.com/abcbakerytrungthu)
- Hotline: 0909 786 018
- Đặt hàng qua Zalo: [ABC Bakery](https://www.zalo.me/ABC-Bakery)
- Website: www.trungthu.abcbakery.co
- Email: mooncake@abcbakery.co

3.2 Xác nhận đơn hàng

Sau khi nhận được thông tin đơn hàng, ABC Bakery sẽ liên hệ lại với Quý Khách để xác nhận thông tin về sản phẩm, chi phí vận chuyển, giá trị đơn hàng và các thông tin khác để đảm bảo đơn hàng có thông tin đầy đủ và chính xác.

3.3 Thay đổi, hủy bỏ đơn hàng

Khi muốn thay đổi hay hủy đơn hàng, Quý Khách vui lòng liên hệ qua đường dây nóng 0909 786 018 hoặc các kênh online chính thức của ABC Bakery ở trên để được hỗ trợ

Lưu ý:

- Chỉ được thay đổi duy nhất 1 lần sau tính từ lúc đơn hàng được xác nhận và chưa được giao cho đơn vị vận chuyển.
- Thông tin cụ thể trong phần Chính sách Đổi - Trả hàng online.

3.4 Chương trình khuyến mãi

3.4.1 Pre-order

- Giảm giá cho các đơn hàng đặt trước (30/7/2023 - 5/8/2023)
 - + Từ 0 giờ 30/7/2023 đến hết 23 giờ 59 phút ngày 5/8/2023: Giảm 10%
 - + Từ 0 giờ ngày 6/8/2023 đến 23 giờ 59 phút ngày 12/8/2023: Giảm 8%
 - + Từ 0 giờ 13/8/2023 đến 23 giờ 59 phút ngày 18/8/2023: Giảm 5%
- Thời gian giao hàng dự kiến (14/8/2023 - 25/9/2023)
 - + Đối với đơn nội thành TPHCM: Từ 19/8/2023 đến 24/9/2023
 - + Đối với đơn ngoại thành TPHCM, khu vực miền Bắc, Trung, Nam: Từ 19/8/2023 đến 18/9/2023
- Điều kiện áp dụng
 - + Quý khách đặt bánh và thanh toán trước 100% giá trị đơn hàng và phí vận chuyển.
 - + Chương trình không áp dụng song song với bất cứ chương trình chiết khấu nào khác.
 - + Chương trình không áp dụng cho Set Bánh Thế Giới Tương Lai, Bánh Đệ Nhất Hoàng Gia, Lễ hộp Thịnh Vượng, Lễ hộp Phát Tài, Lễ hộp Phú Quý, Lễ hộp Hữu Dư
 - + Chương trình chỉ áp dụng giao hàng trong nước (phạm vi cụ thể trong chính sách vận chuyển)

3.4.2 Giảm giá chiết khấu

BẢNG CHIẾT KHẤU		
BÁNH TRUNG THU ABC BAKERY 2023		
TỪ (VNĐ)	ĐẾN (VNĐ)	GIẢM
5,000,000	18,000,000	5%
18,001,000	38,000,000	10%
38,001,000	68,000,000	15%
68,001,000	98,000,000	20%
98,001,000	368,000,000	25%
368,001,000	Trở lên	28%

Giá trên đã bao gồm thuế VAT 8%

Mức giá chiết khấu trên không áp dụng cho Set Bánh Thế Giới Tương Lai, Bánh Đệ Nhất Hoàng Gia, Lễ hộp Thịnh Vượng, Lễ hộp Phát Tài, Lễ hộp Phú Quý, Lễ hộp Hữu Dư

II. CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

1. Hình thức thanh toán

Sau khi xác nhận đơn hàng, Quý khách vui lòng thanh toán trước 100% giá trị đơn hàng bằng 2 phương thức:

- + Chuyển khoản ngân hàng
- + Thanh toán bằng ví điện tử Momo.
- + Thanh toán bằng VNpay

Sau khi chuyển khoản, Quý Khách gửi ảnh chụp màn hình đã giao dịch thành công qua kênh online. ABC Bakery sẽ liên hệ xác nhận và tiến hành lên đơn, đóng gói.

Lưu ý:

- + Với đơn hàng giao hỏa tốc: trong vòng 1h tính từ thời điểm xác nhận đơn hàng, nếu quý khách không thanh toán chuyển khoản 100% thì đơn hàng sẽ tự động bị hủy.
- + Với đơn hàng hen ngày giao: trong vòng 8h tính từ thời điểm xác nhận đơn hàng, nếu quý khách không thanh toán chuyển khoản 100% thì đơn hàng sẽ tự động bị hủy.
- + Mức chiết khấu chỉ được áp dụng khi quý khách thanh toán đúng hạn.

1.1. Chuyển khoản ngân hàng (internet banking)

- Thông tin chuyển khoản:
 - + Tên tài khoản: CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI ABC BAKERY
 - + Số tài khoản: 3166896438
 - + Ngân hàng: ACB (CN Phú Lâm - HCM)
 - + Nội dung CK: Mã số đơn hàng - SĐT của khách

Ví dụ: SON1109 - 0123456789

1.2. Thanh toán bằng ví điện tử Momo

- Thông tin chuyển khoản:
 - + Số tài khoản Momo:
 - + Tên tài khoản:
 - + Nội dung chuyển khoản: Mã số đơn hàng - SĐT của khách

Ví dụ: SON1109 - 0123456789

1.3 Thanh toán bằng VNPAY



2. Xuất hóa đơn giá trị gia tăng (VAT)

Quý công ty, Quý khách hàng khi đặt mua bánh có nhu cầu xuất hóa đơn giá trị gia tăng (VAT) vui lòng thông báo xuất trong ngày chốt đơn và cung cấp đầy đủ thông tin xuất hóa đơn VAT cho nhân viên với nội dung đầy đủ như sau:

- + Tên công ty
- + Số điện thoại
- + Địa chỉ công ty
- + Mã số thuế
- + Email

Ví dụ :

- + Công ty Cổ phần Bánh Kẹo Á Châu
- + 0909 786 018
- + Địa chỉ: 1175A Đường 3/2, Phường 6, Quận 11, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- + MST: 0302259104
- + mooncake@abcbakery.co

ABC Bakery sẽ xử lý xuất hóa đơn VAT cho khách hàng trong vòng 7 ngày làm việc.

III. CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN

1. Thời gian xử lý đơn hàng

Đối với đơn đặt hàng trong thời gian làm việc từ 8h - 17h sẽ được xác nhận và phản hồi trong ngày làm việc.

Đối với đơn hàng đặt ngoài thời gian làm việc sẽ được xác nhận và xử lý trong ngày làm việc tiếp theo.

2. Phạm vi giao hàng

Nội thành: Quận 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, Tân Bình, Tân Phú, Phú Nhuận, Bình Thạnh, Gò Vấp, Bình Tân.

Ngoại thành: Quận 9, 12, Thủ Đức, Hóc Môn, Bình Chánh, Nhà Bè, Củ Chi

Các tỉnh miền Bắc, Trung, Nam.

3. Thời gian giao hàng

Thời gian giao hàng tùy thuộc vào các khu vực. Sớm nhất là **2 giờ** kể từ khi đơn hàng được xác nhận thanh toán thành công. Cụ thể:

Đơn hàng giao trong nội thành phố Hồ Chí Minh, Quý khách nhận hàng trong ngày.
Ví dụ: Chọn hẹn giao hàng ngày 12/10/2023 thì sẽ nhận hàng vào ngày 12/10/2023.

Tuy nhiên, cũng có trường hợp việc giao hàng kéo dài hơn nhưng chỉ xảy ra trong những tình huống bất khả kháng như sau:

- + Shipper không liên hệ được với khách hàng
- + Địa chỉ giao hàng bạn cung cấp không chính xác hoặc khó tìm.
- + Số lượng đơn hàng của công ty tăng đột biến khiến việc xử lý đơn hàng bị chậm.
- + Đối tác vận chuyển giao hàng bị chậm trễ vận chuyển.

Trường hợp đã quá thời gian dự kiến mà khách hàng chưa nhận được hàng, vui lòng phản hồi lại để chúng tôi có biện pháp khắc phục nhanh nhất.

Lưu ý: ABC Bakery không áp dụng với vấn đề gộp hóa đơn.

4. Thay đổi thông tin giao hàng

Trong thời gian chờ hàng, nếu Quý khách muốn chỉnh sửa thông tin giao hàng vui lòng liên hệ với ABC Bakery trước từ 8 giờ -17 giờ hành chính tính từ khi đặt đơn hàng thành công.

Ví dụ: Ngày hẹn giao đơn tại Quận 8 trong TPHCM là 01/08/2022, quý khách muốn thay đổi thông tin nhận hàng vui lòng liên hệ trước ngày 17h 31/07/2022. Sau 17h ngày 31/07/2022, công ty sẽ không hỗ trợ thay đổi bất cứ thông tin nào trên đơn của quý khách.

- Mỗi đơn hàng chỉ được thay đổi thông tin 1 lần duy nhất.
- ABC Bakery sẽ không nhận giải quyết bất cứ trường hợp thay đổi nào trên đơn hàng sau thời gian quy định trên.
- Thay đổi thông tin giao hàng chỉ được thực hiện khi chưa bàn giao cho đơn vị vận chuyển.

5. Hình thức giao hàng

5.1 Nhận hàng trực tiếp tại trụ sở chính ABC Bakery

- + Địa chỉ: 545 Kinh Dương Vương, An Lạc, Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh.
- + Số điện thoại nhân viên liên hệ: 0842021230 - Thùy Dương

Lưu ý: Với những khách hàng đến nhận hàng tại công ty, Quý khách vui lòng kiểm tra sản phẩm, thông tin hóa đơn khi nhận hàng.

5.2 Nhận hàng tại khu vực tùy chọn

Khi sử dụng dịch vụ giao hàng tận nơi, khách hàng vui lòng chi trả chi phí vận chuyển theo mức giá của đơn vị vận chuyển. Khi xác nhận đơn hàng, ABC Bakery sẽ thông báo chi phí vận chuyển đến quý khách. Hóa đơn bán lẻ sẽ được đính kèm trong mỗi đơn hàng.

Đơn hàng có niêm phong: Quý khách vui lòng quay video lại quá trình mở kiện hàng. Nếu có vấn đề liên quan tới bao bì, chất lượng, số lượng hàng hoá không đúng như trong đơn đặt hàng, Quý khách vui lòng báo ngay cho chúng tôi để phối hợp xử lý. Sau khi xem xét đúng sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, chúng tôi sẽ gửi bù sản phẩm khác hoàn toàn miễn phí vận chuyển cho khách hàng.

Khi đặt hàng, Quý khách vui lòng cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu để tạo điều kiện thuận lợi cho chúng tôi trong việc xác nhận thanh toán và

cung cấp hàng hóa được nhanh chóng. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những trường hợp giao hàng chậm trễ hay thất lạc vì các thông tin do Quý khách cung cấp không chính xác.

6. Cước phí vận chuyển

+ Đối với đơn hàng tại TPHCM: cước phí vận chuyển sẽ được tính theo bảng giá vận chuyển từ các đơn vị giao hàng như Ahamove, Grab Express

+ Đối với đơn hàng giao nhiều hơn một địa chỉ: Quý khách hàng vui lòng thanh toán tổng phí vận chuyển tính từ địa chỉ 545 Kinh Dương Vương đến những nơi quý khách yêu cầu.

➤ ABC Bakery sẽ miễn phí giao hàng đối với những đơn hàng từ 1.000.000đ trở lên.

IV. CHÍNH SÁCH ĐỔI, TRẢ HÀNG

1. Chính sách hoàn trả hàng

Sản phẩm được **đổi 1 lần duy nhất** trong vòng **60 PHÚT** kể từ khi Quý khách nhận hàng. Chúng tôi **sẽ trả hàng hoặc hoàn tiền** cho khách hàng trong những trường hợp sau:

- + Sản phẩm không đúng theo đơn đặt hàng (sản phẩm, số lượng)
- + Sản phẩm bị lỗi: Quý khách vui lòng quay video lại quá trình kiểm tra kỹ ngay sau khi nhận hàng (Quay từ thời điểm gói hàng còn được niêm yết).

Các sản phẩm không được đổi trả:

- + Đã hết thời gian đổi trả, không có mẫu xác nhận, các trường hợp bị tác động từ bên ngoài không thuộc về lỗi chuyên môn của ABC Bakery.

➤ *Nếu có vấn đề liên quan tới bao bì, chất lượng, số lượng hàng hoá không đúng như trong đơn đặt hàng, Quý khách vui lòng báo ngay cho chúng tôi để phối hợp xử lý. Sau khi xem xét nhận thấy sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, chúng tôi sẽ gửi hoàn lại sản phẩm khác miễn phí chi phí vận chuyển cho khách hàng.*

1.1 Điều kiện hoàn trả hàng

- Hàng hóa còn đầy đủ: Sản phẩm nguyên bao bì không rách nát, kèm theo các sản phẩm tặng (nếu có), chưa bóc tem, nhãn mác, hóa đơn.
 - Điều kiện đổi trả sản phẩm: Bánh bị biến dạng do lỗi thao tác trong quá trình vận chuyển từ phía nhân viên giao hàng (không phải lỗi của người nhận bánh).
 - Dịch vụ đổi hàng chỉ áp dụng cho cùng sản phẩm, cùng size.
Hàng hóa tuyệt đối không có dấu hiệu đã qua sử dụng.
 - Sản phẩm còn trong thời hạn hiệu lực cho phép đổi hàng.
- *Trong trường hợp không đủ điều kiện trên thì quyền quyết định đổi trả thuộc về ABC Bakery*

1.2 Thời gian xác nhận việc đổi hàng

- Yêu cầu hoàn đơn sẽ được giải quyết **không quá 60 phút** trong giờ làm việc.
- Sản phẩm do lỗi sản xuất giải quyết **không quá 2 giờ** trong ngày làm việc.

1.3 Quy trình hoàn trả hàng hóa

Bước 1: Liên hệ kênh Fanpage, Zalo chính thức của ABC Bakery thông báo yêu cầu hoàn trả hàng hóa.

Bước 2: Quý khách vui lòng đóng gói hàng hóa sản phẩm còn nguyên vẹn (chưa xé tem mác) + hóa đơn + quà tặng (nếu có).

Bước 3: Liên hệ nhân viên lấy hàng hoàn trả chuyên về trực tiếp địa chỉ công ty Cổ Phần Bánh kẹo Á Châu - 545 Kinh Dương Vương, phường An Lạc, quận Bình Tân, TP.HCM

Lưu ý: Trên bưu kiện ghi rõ Họ tên, địa chỉ nơi gửi, Số điện thoại khách hàng với nội dung: “YÊU CẦU TRẢ HÀNG”

1.4 Phí đổi hàng:

ABC Bakery miễn phí vận chuyển đổi, hoàn trả đơn hàng cho khách hàng khi mua online trong trường hợp sản phẩm bị lỗi sản xuất, bị trầy xước, móp méo khi vận chuyển, giao nhầm.

2. Chính sách hoàn tiền

ABC Bakery sẽ hoàn tiền cho Quý khách khi đảm bảo các điều kiện đổi trả:

- + Hoàn tiền khi khách hàng muốn hủy đơn do lỗi sản phẩm từ phía Chúng tôi.
- + Hoàn tiền khi khách hủy đơn do nhu cầu cá nhân mà báo trước ngày hẹn giao 1 ngày làm việc. ABC Bakery sẽ không giải quyết bất cứ trường hợp thay đổi nào trên đơn hàng sau thời gian quy định trên.

Quý khách vui lòng cung cấp các thông tin tài khoản ngân hàng sau để chúng tôi chuyển khoản hoàn tiền lại cho quý khách:

- + Tên tài khoản
- + Số tài khoản ngân hàng
- + Tên ngân hàng - Chi nhánh ngân hàng
- + Mã đơn hàng - Nguyên nhân hoàn tiền