

Giao hàng · Đổi trả · Hoàn tiền

Cách hiện vật được đóng gói và giao đi, vì sao phải kiểm tra kỹ trước khi ký nhận, và khi nào thì được hoàn tiền.

Tài liệu: **Chính sách giao hàng, đổi trả và hoàn tiền** · Cập nhật lần cuối: **08/09/2026** · Tải lúc: **24/10/2026 06:37** (giờ Việt Nam)

Xin nói ngay điều quan trọng nhất: **hãy kiểm tra thật kỹ trước khi ký nhận**. Hiện vật ở đây là đồ độc bản, và cửa hàng không áp dụng đổi trả sau khi hàng đã đến tay người nhận. Đối lại, bạn được quyền từ chối nhận ngay tại chỗ, và được hoàn tiền đầy đủ bất cứ lúc nào hiện vật chưa rời cửa hàng.

A. Giao hàng

A1. Phạm vi và hình thức giao hàng

- **Nhận tại showroom** — 19 Nguyễn Thái Bình, Phường Bến Thành, TP. Hồ Chí Minh, trong giờ làm việc (Thứ 2 – Chủ nhật · 08:30 – 21:00). Miễn phí, và bạn được kiểm tra hiện vật tại chỗ trước khi mang về.
- **Giao tận tay tại TP. Hồ Chí Minh** — với hiện vật giá trị cao, nhân viên cửa hàng trực tiếp mang tới và cùng bạn kiểm tra khi bàn giao.
- **Chuyển phát toàn quốc** — qua đơn vị vận chuyển có dịch vụ khai giá và bảo hiểm hàng hóa.
- **Gửi ra nước ngoài** — xét theo từng trường hợp, xem [điều kiện hạn chế](#), mục 7.

A2. Thời gian giao hàng

Tính từ thời điểm chúng tôi **xác nhận đã nhận được thanh toán**, không tính Chủ nhật và ngày lễ:

KHU VỰC	THỜI GIAN DỰ KIẾN
Nội thành TP. Hồ Chí Minh	1 – 2 ngày làm việc
Các tỉnh, thành phố khác	2 – 5 ngày làm việc
Vùng sâu, vùng xa, hải đảo	5 – 10 ngày làm việc
Quốc tế	7 – 21 ngày làm việc, chưa kể thời gian thông quan

Hiện vật cần đóng hộp gỗ riêng hoặc cần chế tác thêm theo yêu cầu sẽ có thời gian chuẩn bị dài hơn.
Chúng tôi thông báo mốc cụ thể cho bạn ngay khi xác nhận đơn.

A3. Phí vận chuyển

- Nhận tại showroom: **miễn phí**.
- Chuyển phát: phí được báo cụ thể cho bạn **trước khi chốt đơn**, căn cứ trọng lượng, kích thước, giá trị khai bảo hiểm và địa chỉ nhận.
- Phí bảo hiểm hàng hóa được tính theo giá trị hiện vật. Chúng tôi khuyến nghị luôn mua bảo hiểm cho hiện vật giá trị cao.
- Đơn hàng quốc tế: cước quốc tế, thuế nhập khẩu và phí hải quan tại nước nhận do người mua chịu.

A4. Đóng gói

- Hiện vật được bọc lụa hoặc vải mềm, cố định trong xốp định hình cắt riêng theo hình dáng từng món.
- Lớp ngoài là hộp cứng chống sốc; hiện vật khổ lớn hoặc nặng được đóng thùng gỗ.
- Giấy kiểm định và biên nhận được đặt trong một phong bì riêng bên trong kiện hàng.
- Kiện hàng được niêm phong bằng tem của cửa hàng. Tem rách hoặc mất khi nhận là dấu hiệu kiện hàng đã bị mở.
- Chúng tôi **quay video quá trình đóng gói** cho mọi đơn chuyển phát và lưu lại để đối chiếu khi có khiếu nại.

A5. Kiểm tra khi nhận hàng — bước quyết định

Đây là cơ hội duy nhất để bạn từ chối hiện vật.

Sau khi bạn hoặc người được bạn ủy quyền đã ký nhận, chính sách **không áp dụng đổi trả** (mục B). Vì vậy hãy dành vài phút kiểm tra thật kỹ ngay trước mặt nhân viên giao hàng, đừng ký nhận rồi mới mở ra xem.

Trước khi ký nhận

- Kiểm tra tem niêm phong của cửa hàng còn nguyên vẹn.
- Xem kiện hàng có bị móp, ứt, rách hay có dấu hiệu đã bị mở hay không.

- Kiện hàng có bất kỳ dấu hiệu nào ở trên: **từ chối nhận ngay tại chỗ** và yêu cầu nhân viên giao hàng lập biên bản ghi rõ tình trạng.

Khi mở kiện — hãy quay video

- Bật quay video **liền mạch, không cắt ghép** trước khi bóc lớp đầu tiên.
- Quay rõ tem niêm phong còn nguyên, toàn bộ quá trình bóc từng lớp, và hiện vật ở trạng thái đầu tiên khi lộ ra.
- Đối chiếu hiện vật với mã giám định và mô tả trên giấy kiểm định đi kèm.
- Kiểm tra đủ giấy kiểm định, hộp và phụ kiện đã cam kết.
- Phát hiện bất kỳ vấn đề gì: **từ chối nhận**, giữ nguyên hiện vật trong kiện, lập biên bản với nhân viên giao hàng và gọi ngay cho chúng tôi.

Đơn giao tận tay trong nội thành TP. Hồ Chí Minh do nhân viên cửa hàng mang tới. Bạn được mở kiện và đồng kiểm cùng nhân viên ngay tại chỗ trước khi ký nhận, không cần quay video.

Nếu đã ký nhận rồi mới phát hiện bất thường

Hãy báo cho chúng tôi trong vòng **24 giờ** kể từ khi nhận hàng, kèm video mở hộp liền mạch. Chúng tôi sẽ đối chiếu với video đóng gói lưu tại cửa hàng để xác minh. Xin nói thẳng: không có video mở hộp thì gần như không thể xác định hư hỏng xảy ra lúc vận chuyển hay sau khi hiện vật đã ở trong tay bạn, và chúng tôi sẽ không có căn cứ nào để xử lý.

A6. Giao hàng không thành công

- Đơn vị vận chuyển liên hệ tối đa **3 lần** theo số điện thoại bạn đã cung cấp.
- Không liên hệ được sau 3 lần, kiện hàng được hoàn về cửa hàng. Chúng tôi sẽ gọi lại để hẹn giao đợt hai.
- Nếu việc giao thất bại do sai địa chỉ, sai số điện thoại hoặc người nhận từ chối nhận mà không có lý do chính đáng, chi phí vận chuyển hai chiều do người mua chịu.
- Sau 30 ngày kể từ lần liên hệ đầu tiên mà vẫn không giao được, chúng tôi sẽ liên hệ để thống nhất phương án hủy đơn và hoàn tiền theo mục C.

A7. Thời điểm chuyển giao rủi ro

Rủi ro đối với hiện vật thuộc về chúng tôi trong suốt quá trình vận chuyển, cho tới thời điểm bạn hoặc người được bạn ủy quyền **ký nhận** kiện hàng. Kể từ thời điểm ký nhận, rủi ro chuyển sang người mua.

Đây chính là lý do mục A5 yêu cầu kiểm tra kỹ trước khi ký.

B. Đổi trả

B1. Nguyên tắc

Cổ Vật Mươi Thương không áp dụng đổi trả đối với hiện vật đã đến tay người nhận.

Mọi hiện vật đều là đồ độc bản, giá trị lớn và không có món thứ hai để đổi ngang. Việc kiểm tra và quyết định nhận hay không nhận được thực hiện **tại thời điểm giao hàng** theo mục A5. Sau khi bạn đã ký nhận, giao dịch được coi là hoàn tất.

Nếu bạn còn phân vân về một hiện vật, chúng tôi khuyến khích bạn ghé showroom xem trực tiếp, hoặc yêu cầu chúng tôi gửi thêm ảnh, video và chứng thư giám định trước khi đặt mua. Chúng tôi sẵn sàng giữ hiện vật trong thời gian bạn cân nhắc.

B2. Xử lý ngay tại thời điểm giao hàng

Đây là cách duy nhất để trả lại hiện vật. Bạn **từ chối nhận ngay tại chỗ** nếu:

- Kiện hàng bị móp, ứt, rách, mất tem hoặc có dấu hiệu đã bị mở.
- Giao sai hiện vật so với đơn hàng.
- Hiện vật nứt, vỡ, sút mẻ.
- Hiện vật không khớp với mã giám định hoặc chứng thư giám định đi kèm.
- Sai lệch nghiêm trọng so với mô tả trên website về chất liệu, kích thước hoặc trọng lượng.
- Thiếu giấy kiểm định, hộp hoặc phụ kiện đã cam kết.

Khi từ chối nhận, hãy giữ nguyên hiện vật trong kiện, yêu cầu nhân viên giao hàng lập biên bản ghi rõ tình trạng, và gọi ngay **0905 499 346**. Kiện hàng được chuyển về cửa hàng, chúng tôi chịu toàn bộ chi phí vận chuyển hai chiều và hoàn tiền cho bạn theo mục C.

B3. Sau khi đã ký nhận

Chúng tôi **không** nhận đổi hoặc trả hiện vật trong các trường hợp sau, không có ngoại lệ:

- Thay đổi ý định, không còn thích, mua nhầm hoặc đã tìm được món khác ưng ý hơn.
- Người thân, bạn bè hoặc thầy phong thủy khuyên không nên giữ hiện vật.

- Sai lệch nhỏ về màu sắc do hiển thị của màn hình và điều kiện ánh sáng khi chụp.
- Vân ngọc, đường chỉ, tì vết và đặc điểm tự nhiên của đá — **đây là dấu hiệu của đá thật**, và đã được mô tả trên trang hiện vật.
- Dấu vết thời gian, vết phục chế cũ trên đồ cổ đã được nêu trong phần mô tả.
- Hiện vật đã qua sử dụng, gia công, khoan, mài, đánh bóng, thay dây hoặc can thiệp bằng bất kỳ hình thức nào.
- Hư hỏng do rơi, va đập, hóa chất hoặc bảo quản sai sau khi đã nhận hàng.
- Không còn nguyên giấy kiểm định, hộp đựng, phụ kiện hoặc tem niêm phong của cửa hàng.
- Hiện vật trùng dấu giá.
- Định giá lại ở nơi khác cho kết quả khác với kỳ vọng của bạn.

B4. Mua trực tiếp tại showroom

Khi mua tại showroom, bạn được cầm, soi đèn, kiểm tra hiện vật và đối chiếu chứng thư giám định trực tiếp trước khi thanh toán, cùng với nhân viên tư vấn. Giao dịch hoàn tất ngay khi bạn nhận hiện vật và rời cửa hàng. Chúng tôi không áp dụng đổi trả sau đó.

B5. Quyền của bạn theo quy định pháp luật

Các điều khoản trên là chính sách thương mại của cửa hàng. Chúng không và không thể loại trừ trách nhiệm mà pháp luật buộc người bán phải chịu theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, cụ thể là trách nhiệm đối với hàng giả, hàng không đúng chứng thư giám định, hoặc hàng không đúng với thông tin mà chúng tôi đã công bố về hiện vật.

Nếu bạn có căn cứ cho rằng hiện vật thuộc một trong các trường hợp đó, hãy gửi khiếu nại kèm chứng cứ theo [quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại](#). Chúng tôi sẽ xác minh và giải quyết theo đúng quy định, không viện dẫn mục B3 để từ chối.

C. Hoàn tiền

C1. Nguyên tắc

Chúng tôi hoàn tiền khi hiện vật chưa được gửi đi.

Đơn hàng đã thanh toán nhưng hiện vật còn ở cửa hàng thì bạn hủy được và nhận lại tiền. Sau khi hiện vật đã rời cửa hàng và được bạn ký nhận, giao dịch hoàn tất và không còn áp dụng hoàn tiền, trừ các trường hợp nêu tại mục C2.

C2. Các trường hợp được hoàn tiền

- **Bạn hủy đơn khi hiện vật chưa được gửi đi.** Gọi hotline trước khi chúng tôi bàn giao kiện hàng cho đơn vị vận chuyển.
- **Bạn từ chối nhận hàng tại thời điểm giao** theo mục B2.
- **Chúng tôi không giao được hàng**, hoặc hiện vật đã bán cho khách khác trước khi đơn của bạn được xác nhận.
- **Chúng tôi hủy đơn** theo **quyền từ chối cung cấp**.
- **Hiện vật hiển thị sai giá** do lỗi kỹ thuật và bạn chọn hủy đơn.
- **Bạn chuyển khoản thừa** so với giá trị đơn hàng.
- **Bạn tham gia đấu giá nhưng không trúng** — hoàn tiền đặt trước.
- **Khiếu nại thuộc mục B5** được xác minh là có căn cứ.

C3. Hình thức và thời gian hoàn tiền

- Hoàn bằng **chuyển khoản ngân hàng**, về đúng tài khoản đã dùng để chuyển tiền cho chúng tôi. Chúng tôi không hoàn về tài khoản của người thứ ba.
- Khách thanh toán tiền mặt tại showroom được hoàn tiền mặt tại showroom, hoặc chuyển khoản theo yêu cầu.
- **Thời gian: 3 - 7 ngày làm việc**, tính từ khi hai bên thống nhất phương án hoàn tiền. Với trường hợp bạn từ chối nhận hàng, tính từ khi kiện hàng về tới cửa hàng và chúng tôi kiểm tra xong.
- Thời gian tiền thực về tài khoản còn phụ thuộc quy trình xử lý của ngân hàng, thường thêm 1 - 3 ngày làm việc.
- Hoàn tiền cho tài khoản ngân hàng ở nước ngoài có thể lâu hơn và trừ phí chuyển tiền quốc tế.

C4. Mức hoàn tiền

TRƯỜNG HỢP	MỨC HOÀN
Bạn hủy đơn khi hiện vật chưa được gửi đi	100% số tiền đã thanh toán
Bạn từ chối nhận hàng do lỗi thuộc về chúng tôi	100% số tiền đã thanh toán, gồm cả phí vận chuyển đã thu
Chúng tôi không giao được hàng hoặc hủy đơn	100% số tiền đã thanh toán
Hiện vật hiển thị sai giá và bạn chọn hủy đơn	100% số tiền đã thanh toán
Chuyển khoản thừa	Đúng phần chênh lệch
Không trúng đấu giá	100% tiền đặt trước, trong 5 ngày làm việc

Trường hợp bạn hủy đơn sau khi kiện hàng đã rời cửa hàng và chúng tôi thu hồi được, phần phí vận chuyển thực tế đã phát sinh sẽ được trừ vào số tiền hoàn.

C5. Các trường hợp không hoàn tiền

- Hiện vật đã được bạn ký nhận, trừ các trường hợp tại mục C2.
- Trúng đấu giá nhưng không thanh toán đúng hạn: **không hoàn tiền đặt trước**.
- Vi phạm quy định về hành vi trong đấu giá: không hoàn tiền đặt trước, theo **điều kiện hạn chế**, mục 8.3.
- Các lý do thuộc mục B3.

C6. Nếu bạn chưa nhận được tiền hoàn

Quá thời hạn cam kết mà tiền chưa về, hãy liên hệ ngay **0905 499 346** kèm mã đơn hàng. Chúng tôi sẽ tra soát với ngân hàng và phản hồi bạn kèm chứng từ chuyển tiền. Bạn cũng có thể khiếu nại theo **quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại**.

Đơn vị chịu trách nhiệm nội dung này

ĐƠN VỊ	Hộ Kinh Doanh Ngô Thị Thương
NGƯỜI ĐẠI DIỆN	Ngô Thị Thương
ĐỊA CHỈ	19 Nguyễn Thái Bình, Phường Bến Thành, TP. Hồ Chí Minh
HOTLINE	0905 499 346
EMAIL	muoithuong@muoithuong.vn
GIỜ LÀM VIỆC	Thứ 2 – Chủ nhật · 08:30 – 21:00
MÃ SỐ HỘ KINH DOANH	048163000083
WEBSITE	https://muoithuong.vn

Bản PDF này được kết xuất tự động từ trang <https://muoithuong.vn/chinh-sach/giao-hang-doi-tra> vào lúc 24/10/2026 06:37 giờ Việt Nam. Bản có hiệu lực là bản đang đăng trên website; nếu bản in trên tay bạn khác với bản trên website thì bản trên website là bản đúng. Vui lòng kiểm tra ngày cập nhật trước khi sử dụng tài liệu này làm căn cứ.