

ĐIỀU KHOẢN VÀ QUY ĐỊNH

Công ty Cổ phần Giao hàng tiết kiệm (gọi tắt là Công ty), là một công ty công nghệ hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính, là đơn vị vận chuyển chuyên nghiệp dành cho thương mại điện tử (elogistics); chuyên cung cấp dịch vụ giao hàng tận nơi (Last- Mile Delivery) và thu tiền tận nơi (Cash – On Delivery) cho các cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh trực tuyến. Ưu thế của Công ty là tốc độ nhanh, mạng lưới phủ sóng rộng trên toàn quốc và đặc biệt là thể mạnh trong việc nghiên cứu và ứng dụng công nghệ mới phục vụ cho hoạt động bưu chính và chuyển phát.

Bằng việc chấp nhận sử dụng dịch vụ của GHTK, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với Điều khoản và Quy định sau đây:

Điều 1. Nội dung và nguyên tắc hợp tác

- 1.1.** Shop (cá nhân/tổ chức) có nhu cầu sử dụng và GHTK đồng ý cung cấp dịch vụ chuyển phát tài liệu, hàng hóa hợp pháp (Gọi tắt là **“Hàng hóa”**) cho Shop theo quy định pháp luật bưu chính và các quy định khác có liên quan theo nguyên tắc sau:
 - a. Shop cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết theo yêu cầu của GHTK cho mỗi lần thực hiện dịch vụ.
 - b. Shop chịu trách nhiệm về tính trung thực, hợp pháp của các thông tin Shop cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn như: Tên sản phẩm; trọng lượng; kích thước; giá trị Hàng hóa; thông tin người gửi/người nhận (họ tên, số điện thoại, địa chỉ), ...
 - c. Hai Bên thừa nhận rằng, các văn bản ký kết, phụ lục Hợp đồng và các quy định cung ứng dịch vụ của GHTK niêm yết trên Website, ứng dụng của GHTK là phần không thể tách rời của Quy định này và có thể thay đổi trong quá trình cung ứng và sử dụng dịch vụ.
- 1.2.** Shop ủy quyền cho GHTK thực hiện việc thu hộ tiền Hàng hóa (nếu có) để chuyển lại cho Shop. GHTK đồng ý thực hiện công việc ủy quyền này trong khả năng của GHTK.

Điều 2. Quyền, nghĩa vụ của các Bên

2.1. Quyền và Nghĩa vụ của Shop

2.1.1. Nghĩa vụ

- a. Cung cấp, cập nhật và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin tài khoản Shop trên hệ thống GHTK.

- b. Duy trì sản lượng cam kết (đơn lấy thành công)/tháng để hưởng chính sách ưu đãi. Trường hợp không đạt sản lượng cam kết GHTK có quyền điều chỉnh các chính sách ưu đãi áp dụng cho Shop.
- c. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho GHTK.
- d. Cung cấp đầu mối và kịp thời hỗ trợ, cung cấp thông tin, tài liệu, phối hợp với GHTK để giải quyết các vấn đề liên quan đến việc sử dụng dịch vụ; Shop có trách nhiệm xuất trình ngay giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của Hàng hóa; phối hợp với GHTK và/ hoặc trực tiếp làm việc với bên thứ ba liên quan, cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết các vấn đề về đơn hàng, các vấn đề liên quan khác theo yêu cầu của GHTK.
- e. Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin bưu gửi. Shop hoàn toàn chịu trách nhiệm về Hàng hóa, hóa đơn, chứng từ, thông tin về hàng. Trong mọi trường hợp đơn hàng vi phạm điểm a khoản 4.1 Quy định này, Shop phải tự mình chịu các trách nhiệm theo *khoản 2.2 Điều 2 Quy định* không liên đới đến GHTK.
- f. Cẩn trọng trong mọi phát ngôn, đảm bảo tính trung thực, không gây ảnh hưởng đến GHTK.
- g. Thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ tài khoản của Shop trên hệ thống của GHTK và chịu trách nhiệm về việc sử dụng tài khoản, mọi thao tác thực hiện từ tài khoản của Shop được hiểu là do chính Shop thực hiện.
- h. Shop chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh, thực hiện nghĩa vụ thuế và các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật, GHTK được loại trừ mọi trách nhiệm liên quan đến hoạt động kinh doanh, việc thực hiện các nghĩa vụ của Shop.
- i. Tuân thủ các quy định cung ứng dịch vụ khác cập nhật trên của GHTK niêm yết trên ứng dụng GHTK, website <https://giaohangtietskiem.vn/>.
- j. Bồi thường các thiệt hại phát sinh cho GHTK.

2.1.2. Quyền

- a. Được GHTK cung cấp thông tin về dịch vụ bưu chính Shop sử dụng.
- b. Shop được bảo mật thông tin đơn hàng chuyển phát trong suốt quá trình vận chuyển.
- c. Shop được hưởng các chương trình khuyến mại, ưu đãi theo chính sách của GHTK.
- d. Được GHTK hỗ trợ lưu kho đơn hàng theo chính sách lưu kho của GHTK. Shop đồng ý rằng thời gian lưu kho giới hạn và sau thời hạn trên Shop buộc phải đến nhận lại Hàng hóa. Nếu Hàng hóa không được Shop nhận lại, GHTK có toàn quyền xử lý đơn hàng tồn kho (chi phí lưu kho, chi phí xử lý phát sinh nếu có trong trường hợp này do Shop chi trả).

- e. Khiếu nại và được bồi thường tổn thất phát sinh trong quá trình chuyển phát đơn hàng theo quy định bồi thường của GHTK, quy định pháp luật bưu chính.
- f. Shop có quyền chấm dứt thỏa thuận sử dụng dịch vụ sau khi gửi thông báo đến GHTK bằng văn bản/Email/ Chats/ hoặc hành vi xóa tài khoản sử dụng dịch vụ. Việc chấm dứt thỏa thuận sẽ không làm chấm dứt nghĩa vụ thanh toán và các trách nhiệm khác phát sinh theo quy định này hoặc quy định pháp luật liên quan.

2.2. Quyền và nghĩa vụ của GHTK

2.2.1. Nghĩa vụ

- a. Cung ứng dịch vụ chuyển phát Hàng hóa cho Shop theo quy định pháp luật bưu chính (đơn hàng vận chuyển đường bộ, đường bay).
- b. Trường hợp đơn hàng bị mất mát, hư hỏng sau khi chứng minh lỗi hoàn toàn thuộc về GHTK, thì GHTK sẽ bồi hoàn thiệt hại vật chất trực tiếp phát sinh cho Shop theo quy định của Quy định này hoặc theo quy định của pháp luật bưu chính. Trường hợp thiệt hại xảy ra do nguyên nhân khách quan ngoài ý muốn như ảnh hưởng thời tiết, tai nạn, ... thì hai Bên sẽ cùng thống nhất cách giải quyết.
- c. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về dịch vụ của theo yêu cầu Shop (GHTK không chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại phát sinh giữa Shop với bên thứ ba liên quan đến tài liệu, Hàng hóa chuyển phát, tiền thanh toán, hay các vấn đề khác không trực tiếp liên quan đến GHTK).
- d. Tư vấn, hỗ trợ các yêu cầu của Shop.
- e. Cung cấp hóa đơn cước vận chuyển cho Shop (Shop tuân thủ điều kiện xuất hóa đơn của GHTK).

2.2.2. Quyền

- a. **Kiểm tra bưu kiện:** Hai Bên cùng đồng ý rằng Shop có nghĩa vụ phối hợp và GHTK có quyền kiểm tra nội dung Hàng hóa và xử lý theo các trường hợp sau:
 - i. Nếu Hàng hóa không vi phạm điểm a khoản 4.1 Quy định thì Hàng hóa sẽ được gia cố và tiếp tục chuyển phát.
 - ii. Nếu phát hiện trong gói, kiện hàng của Shop có chứa hàng hóa thuộc mục ii điểm a khoản 4.1 Quy định này thì GHTK có quyền giao nộp cho cơ quan chức năng.
 - iii. Nếu Hàng hóa thực tế khi kiểm tra khác với thông tin được Shop đăng ký vận chuyển (Bao gồm nhưng không giới hạn: Bao hộp rỗng không chứa Hàng hóa; Hàng hóa đã bị vỡ, hỏng, móp khác với tình trạng đã đăng ký; Hàng hóa sai khác giá trị, ...) thì GHTK

- có quyền ghi nhận lại thông tin, lập biên bản và thông báo cho Shop để cùng giải quyết. Trường hợp này GHTK không chịu trách nhiệm cho tình trạng Hàng hóa.
- iv. Đối với hàng GHTK từ chối vận chuyển thì Shop phải đến nhận lại trong vòng 48 (bốn mươi tám) giờ kể từ ngày GHTK thông báo. Quá thời hạn trên GHTK có toàn quyền xử lý hàng hóa trong gói, kiện.
- v. Shop phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về hàng và mọi chi phí, thiệt hại phát sinh (nếu có) trong các trường hợp nêu trên.
- b. ***Từ chối, đình chỉ vận chuyển, tạm ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ:*** GHTK được quyền từ chối cung ứng dịch vụ (toàn bộ/một phần dịch vụ) ngay lập tức và đình chỉ việc vận chuyển hoặc tạm dừng/chấm dứt cung ứng dịch vụ đối với các đơn hàng có liên quan trong trường hợp:
- Hàng hóa vi phạm điểm a khoản 4.1 Quy định.
 - Phát sinh khiếu nại về chất lượng hàng hóa hoặc nghi ngờ hàng hóa, người nhận, người gửi có dấu hiệu lừa đảo.
 - Hàng giả, hàng không có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.
- c. ***Nhận thanh toán đúng quy định:*** Trường hợp Shop thanh toán chậm trễ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác thì các Bên giải quyết như sau:
- Shop chịu lãi suất quá hạn, phạt tương ứng 1% tổng tiền thanh toán chậm cho mỗi ngày trả chậm cho đến khi GHTK nhận được đầy đủ số tiền từ Shop.
 - GHTK có quyền khấu trừ số tiền Shop nợ vào tiền thu hộ, nhưng không quá 02 (hai) phiên đối soát (hoặc ngắn hơn căn cứ đánh giá rủi ro của GHTK). Sau khi khấu trừ vào tiền thu hộ mà vẫn chưa hết số tiền Shop nợ thì Shop phải thanh toán ngay cho GHTK số tiền còn thiếu.
 - Đồng thời GHTK có quyền tạm dừng hoặc ngừng cung cấp dịch vụ và cầm giữ tài sản của Shop¹ cho đến khi Shop hoàn thành việc thanh toán, tự động khấu trừ số dư trong Ví điện tử. Shop đồng ý cho GHTK có toàn quyền xử lý các tài sản của Shop mà GHTK đang cầm giữ để bù đắp các khoản nợ của Shop.

¹ Tài sản GHTK đang thực giữ của Shop được hiểu là tài sản thuộc sở hữu của Shop, GHTK được loại trừ mọi tranh chấp liên quan đến quyền sở hữu với tài sản đó

- d. Trường hợp Shop vi phạm các quy định trong Quy định này, GHTK có quyền đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ tại thời điểm phát hiện vi phạm và yêu cầu Shop chịu trách nhiệm như sau:
- i. Hoàn toàn bằng khả năng của mình chịu rủi ro cũng như trách nhiệm trước pháp luật về Hàng hóa.
 - ii. Bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho GHTK (bao gồm nhưng không giới hạn các khoản phạt, nghĩa vụ tài chính, thiệt hại khác mà GHTK phải gánh chịu do vi phạm của Shop) và đền bù cho GHTK khoản tương đương 8% tổng cước phí của tháng liền kề trước đó (cước phí trước chiết khấu).
 - iii. Việc vận chuyển Hàng hóa không đảm bảo an toàn cho các phương tiện vận chuyển và nhân viên của GHTK (chất dễ cháy, dễ nổ, hàng khó bảo quản, hàng cồng kềnh,...).

Điều 3. Cước phí và thanh toán

3.1. Cước phí: quy định tại

https://s.giaohangtietskiem.vn/files/templates/Bieuphi_Giaohangtietskiem.pdf

3.2. Hình thức thanh toán

a. Đối với tiền thu hộ

- i. Lịch đối soát (phiên): Shop lựa chọn trên hệ thống.
- ii. Tại mỗi phiên đối soát, GHTK sẽ đối soát và gửi Email cho Shop.
- iii. Nếu có sai lệch trong thông tin từ GHTK gửi sang, Shop có nghĩa vụ phản hồi lại trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm GHTK gửi thành công biên bản đối soát¹ để hai Bên xem xét, điều chỉnh trong phiên đối soát kế tiếp. Nếu quá thời gian trên mà Shop không có phản hồi gì thì được hiểu là Shop đã đồng ý với kết quả đối soát của GHTK.
- iv. Sai lệch trong phiên đối soát được hai Bên thống nhất, chuyển khoản cùng phiên đối soát kế tiếp gần nhất. Hết phiên đối soát kế tiếp, nếu hai Bên không thể thống nhất được sai lệch, thì số liệu cuối cùng được xác định theo bảng đối soát GHTK đã gửi có cập nhật dữ liệu gần nhất hai Bên thống nhất, nếu không có thì tuân theo bảng kê của GHTK, hai Bên cùng đồng ý rằng, các sai lệch này đã được giải quyết.

¹ Thời điểm GHTK gửi thành công đối soát cho Shop được xác định là thời điểm GHTK hoàn thành thao tác gửi mail đến đúng Email nhận đối soát Shop đăng ký

- v. Chuyển trả tiền thu hộ: sau khi đối soát, GHTK sẽ thực hiện chuyển khoản số tiền thu hộ của các đơn hàng hoàn thành, đối soát thành công tính đến hết trước ngày đối soát 1 ngày cho Shop.
- vi. Tài khoản nhận tiền thu hộ, lịch đối soát, Email nhận đối soát có thể được thay đổi theo lệnh thay đổi của Shop và tài khoản, lịch đối soát mới sẽ được ghi nhận trên tài khoản khách hàng của Shop.
- vii. **Hình thức thanh toán:** một trong các hình thức bên dưới do Shop lựa chọn tại thời điểm thanh toán.
 - (1) Hình thức chuyển khoản qua tài khoản nhận tiền thu hộ của Shop:

Shop chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và giải quyết mọi tranh chấp liên quan đến quyền nhận tiền thu hộ, tài khoản nhận tiền thu hộ.
 - (2) Nhận tiền trực tiếp tại các địa điểm kinh doanh của GHTK. Trường hợp này Shop sẽ nhận tiền theo đúng quy định, quy trình được áp dụng tại các địa điểm kinh doanh của GHTK.
 - (3) Hình thức trung gian thanh toán (GHTK lựa chọn) cung cấp theo đúng pháp luật.
- viii. Nguyên tắc thanh toán tiền thu hộ: Nhằm đảm bảo tính chính xác và minh bạch về số tiền thanh toán, trong mọi trường hợp, GHTK có quyền yêu cầu xác minh tính chính xác về thông tin người nhận tiền, số tiền thu hộ và tiền thanh toán, xác minh bằng mã nhận diện theo quy trình nội bộ của GHTK.

b. Cước phí dịch vụ

- i. Lịch đối soát: trùng với lịch đối soát tiền thu hộ.
- ii. GHTK sẽ đối soát và gửi Email cho Shop. Sai lệch trong phiên đối soát được hai Bên thống nhất, chuyển khoản cùng phiên đối soát kế tiếp. Tại phiên đối soát kế tiếp, nếu hai Bên không thể thống nhất sai lệch, thì số liệu cuối cùng được xác định theo bảng đối soát GHTK đã gửi có cập nhật dữ liệu gần nhất hai Bên thống nhất, nếu không có thì tuân theo bảng kê của GHTK. Hai Bên cùng đồng ý rằng, các sai lệch này đã được giải quyết.
- iii. Hình thức thanh toán: Cước phí dịch vụ được khấu trừ trực tiếp vào tiền thu hộ tại các phiên đối soát/ hoặc được Shop thanh toán qua chuyển khoản, đơn vị trung gian thanh toán theo yêu cầu của GHTK. Hạn thanh toán phí các nghĩa vụ tài chính chậm nhất là

trong ngày GHTK gửi bảng kê, nếu sau khi khấu trừ, vẫn còn nghĩa vụ chưa hoàn thành, Shop phải ngay lập tức thanh toán cho GHTK.

- iv. Trường hợp Khách hàng mới hoặc rủi ro cao (VD. Nợ cước), GHTK buộc phải thu trước cước phí vận chuyển khi nhận hàng.
- v. Các nghĩa vụ tài chính khác (trừ Điều 6) được đối soát và chuyển trả cùng với các kỳ đối soát, thanh toán cước dịch vụ, thu hộ.
- vi. Phí dịch vụ phát sinh tại thời điểm GHTK triển khai dịch vụ và không phụ thuộc vào việc bên nhận Hàng hóa có nhận hay không.

3.3. Đồng tiền thanh toán: Đồng tiền được thanh toán là đồng Việt Nam (VNĐ).

3.4. Các chi phí chuyển khoản ngân hàng do Shop chi trả theo quy định GHTK.

3.5. Thời gian gửi đối soát, thanh toán trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

3.6. Nếu có sự mâu thuẫn/sai lệch thì thời gian chuyển thu hộ được gia hạn cho đến khi hai Bên thống nhất/sửa chữa/hoặc có quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Số tiền thu hộ được chuyển trả sau khi khấu trừ cước, các khoản nợ, khấu trừ khác (nếu có).

Điều 4. Quy định về Hàng hóa và đóng gói

4.1. Quy định về Hàng hóa chuyển phát

a. Shop đảm bảo với việc gửi Hàng hóa cho GHTK như sau:

- i. Khách hàng gửi Hàng hóa không thực hiện vi phạm pháp luật hoặc thông qua việc gửi hàng của GHTK để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.
- ii. **Hàng hóa hợp pháp:** không thuộc danh mục hàng hóa bị cấm, hàng lậu, hàng hóa cấm vận chuyển, không nhận vận chuyển theo chính sách của GHTK được quy định trên website giaohangtietskiem.vn tại từng thời điểm.

Các Hàng hóa cấm vận chuyển đường bay (Quy định chi tiết tại Danh mục Hàng hóa không vận chuyển đường hàng không niêm yết trên Website giaohangtietskiem.vn), nếu vẫn là Hàng hóa hợp pháp sẽ được GHTK hỗ trợ vận chuyển đường bộ.

- iii. Địa chỉ giao/nhận hàng hóa nằm trong phạm vi cung ứng dịch vụ GHTK https://s.giaohangtietskiem.vn/files/templates/Tinhthanh_hotro.pdf.
- iv. Thông tin hàng hóa và/hoặc thông tin người nhận/người gửi rõ ràng, chính xác đủ để thực hiện dịch vụ.

- v. Thông tin kích thước là chính xác và được đóng gói cẩn thận, đúng quy định của GHTK. Trọng lượng hàng để tính cước phí được xác định qua cân thực tế (trọng lượng thực) hoặc quy đổi theo thể tích (trọng lượng quy đổi). Trường hợp thông tin thực tế khác (do nhân viên giao hàng kiểm tra khi lấy hàng/hoặc nhân viên của GHTK kiểm tra khi nhập kho) thông tin trên đơn hàng GHTK có quyền điều chỉnh và ghi nhận trên đơn hàng.
- vi. Các trường hợp khác theo quy định của GHTK và/hoặc pháp luật tại từng thời điểm.
- b. Quy định giới hạn kích thước, trọng lượng, thể tích hàng hóa niêm yết và cập nhật trên ứng dụng GHTK, website giaohangtietskiem.vn.

4.2. Quy định đóng gói và bảo quản Hàng hóa

- a. GHTK nhận và giao hàng nguyên đai nguyên kiện, đã được đóng gói. Shop tuân thủ quy định đóng gói niêm yết trên website giaohangtietskiem.vn. Shop thừa nhận và đồng ý rằng Quy định này có thể thay đổi tùy từng thời kỳ theo quy định của GHTK.
- b. Hóa đơn, chứng từ chứng minh tính hợp pháp của Hàng hóa được Shop để cùng Hàng hóa trước khi bao gói.
- c. Trường hợp, Hàng hóa có quy định đóng gói, bảo quản, phương tiện vận chuyển hoặc các thông tin khác đặc thù gây ra ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ GHTK cung cấp thì Shop phải thông báo cho GHTK trước khi sử dụng dịch vụ để hai Bên xem xét các điều kiện vận chuyển của GHTK, nếu Shop không có thông báo khác thì tuân thủ quy định đóng gói của GHTK và Người gửi chịu hoàn toàn trách nhiệm với mọi thiệt hại phát sinh, GHTK được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Hàng hóa bị tổn thất, hư hỏng vì những lý do đặc thù đó.

Điều 5. Khai giá Hàng hóa

- 5.1. Shop có trách nhiệm khai báo giá trị Hàng hóa chính xác trên hệ thống của GHTK làm cơ sở cho việc xác định phí khai giá và bồi thường.
- 5.2. Shop bắt buộc đóng phí khai giá cho toàn bộ các đơn hàng, mức phí (đã gồm VAT) như sau¹:
 - a. **Trường hợp Hàng hóa có giá trị đóng phí khai giá <1.000.000VNĐ (Dưới một triệu đồng)**
 - i. Miễn phí khai giá Hàng hóa.
 - ii. GHTK sẽ bồi hoàn 100% giá trị Hàng hóa khai báo trên hệ thống khi xảy ra thiệt hại rủi ro (tối đa 1.000.000VNĐ) nếu Shop có giấy tờ hợp lệ chứng minh nguồn gốc và giá

¹ Với shop B2C: Áp dụng mức >3.000.000 đồng.

trị hàng hóa khớp với thông tin sản phẩm kê khai trên hệ thống GHTK (hoá đơn GTGT bán hàng/nhập hàng, hóa đơn bán hàng hợp lệ, ...).

b. Trường hợp Hàng hóa có giá trị đóng phí khai giá $\geq$ 1.000.000 VNĐ đến 20.000.000 VNĐ (từ một triệu đồng đến hai mươi triệu đồng)

- i GHTK chỉ nhận hàng hóa giá trị đóng phí khai giá tối đa là 20.000.000VNĐ.
- ii Phí khai giá là 0.5% *giá trị hàng hoá (Đã bao gồm VAT).
- iii GHTK sẽ bồi hoàn 100% giá trị Hàng hóa khai báo trên hệ thống (mức bồi hoàn tối đa là 20.000.000VNĐ) khi Shop cung cấp đầy đủ giấy tờ hợp lệ chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hóa khớp với thông tin sản phẩm kê khai trên hệ thống GHTK (hoá đơn GTGT bán hàng/nhập hàng, hóa đơn bán hàng hợp lệ, ...).

- c. Trường hợp Shop không sử dụng dịch vụ khai giá Hàng hóa: GHTK bồi thường tối đa 04 (bốn) lần cước phí vận chuyển.
- d. Trong mọi trường hợp, nếu Shop không thể chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hoá, GHTK bồi thường tối đa 04 (bốn) lần cước phí vận chuyển.

5.3. Phí khai giá phát sinh ngay tại thời điểm Shop đăng ký đơn hàng vận chuyển thành công, đây là cơ sở để GHTK thực hiện bảo đảm an toàn cho Hàng hóa và không được hoàn lại trong mọi trường hợp.

Khi có sự thay đổi những yếu tố làm cơ sở để tính phí khai giá (bao gồm nhưng không giới hạn hoàn cảnh khách quan thay đổi, tình hình dịch bệnh, chính sách của nhà nước, quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ...), GHTK có quyền điều chỉnh phí khai giá.

5.4. GHTK được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp sau:

- a. Dịch vụ không có chứng nhận xác nhận việc gửi.
- b. Hàng hóa được giao/trả đúng thỏa thuận, GHTK không bồi thường bưu gửi người nhận/Shop đã nhận hàng.
- c. Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của Shop /người nhận (VD. Đóng gói không đúng quy cách; dán sai mã đơn, ...);
- d. Do đặc tính tự nhiên hoặc khuyết tật vốn có của Hàng hóa hay việc biến đổi của Hàng hóa diễn ra theo tác động tự nhiên trong quá trình vận chuyển, bao gồm nhưng không giới hạn: Hàng hóa bị thay đổi hình dạng, màu sắc khi nhiệt độ môi trường thay đổi, đặc điểm của Hàng hóa gây ra sự cháy, biến chất, hao hụt, han gỉ, nứt vỡ, ...

- e. Hàng hóa thuộc Danh mục hàng không nhận vận chuyển của GHTK hoặc theo quy định pháp luật; Hàng hóa bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu, tiêu hủy, hoặc cưỡng chế kiểm tra dẫn đến bị mất mát, giảm khối lượng, giảm chất lượng, hoặc hư hỏng.
 - f. Hàng hóa bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật.
 - g. Người gửi từ chối nhận Bưu gửi hoặc GHTK không liên hệ được với người gửi sau khi GHTK đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ giao hàng, lưu kho.
 - h. Xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
 - i. GHTK không chịu trách nhiệm bồi thường khi xảy ra mất mát, hư hỏng nếu Shop /người gửi không khai đúng thông tin sản phẩm và giá trị Hàng hóa. Giá trị Hàng hóa bồi thường khi phát sinh tranh chấp được xác định theo giá thực tế/hoặc bán công bố trên trang bán hàng của Shop.
- 5.5. Trường hợp Hàng hóa hư hỏng, giá trị bồi thường được xác định dựa trên mức độ hư hỏng của Hàng hóa. GHTK chịu trách nhiệm bồi thường Hàng hóa bị mất mát hoặc hư hỏng hoàn toàn (không thể sử dụng, khôi phục) mà việc mất mát, hư hỏng do lỗi hoàn toàn thuộc về GHTK. Shop chịu trách nhiệm về mất mát, hư hỏng nếu Shop/ người gửi có tính không khai đúng thông tin sản phẩm, giá trị Hàng hóa, hoặc các lỗi khác thuộc về Shop.

Điều 6. Quy định về khiếu nại, bồi thường

- 6.1. **Hàng hóa bị mất:** Bồi thường 100% giá trị theo Điều 5.
- 6.2. **Hàng hóa bị hao hụt, mất một phần (Gọi tắt là Tổn thất):** được bồi thường khi đáp ứng các điều kiện sau:
- a. Hàng hóa không thể khôi phục, thay thế, sử dụng được phần Tổn thất.
 - b. Shop chứng minh được việc Tổn thất hoàn toàn do lỗi của GHTK: Dựa trên khối lượng kiện hàng Shop bàn giao cho GHTK để xác định phần bị Tổn thất.
 - c. GHTK bồi thường cho Shop giá trị đơn hàng tương đương với phần bị Tổn thất nếu Shop cung cấp đủ giấy tờ chứng minh nguồn gốc, giá trị, yêu cầu chuyển phát với Hàng hóa đó.
- 6.3. **Hàng bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển:**
- 6.3.1. *Trường hợp Hàng hóa bị hư hỏng do Shop đóng gói không đảm bảo, không đúng quy chuẩn của GHTK:* GHTK không chịu trách nhiệm bồi hoàn.
- 6.3.2. *Trường hợp Shop đóng gói đảm bảo, đúng quy định:*
- a. **Cách thức xác định nguyên nhân hư hỏng, tình trạng Hàng hóa.**

- i. Nếu Hàng hóa được phát hiện hư hỏng khi người nhận trong đơn vận chuyển kiểm tra hàng thì hai Bên giải quyết dựa vào các thông tin (1) Biên bản được lập giữa GHTK với khách hàng; (2) Thông tin Shop có được khi liên hệ với khách hàng; (3) Thông tin hành trình đơn hàng hoặc video hành trình đơn hàng của GHTK (nếu có); (4) Video quay lại toàn bộ quá trình đóng gói trước khi gửi hàng của Bên A (video rõ nét, liền mạch không đứt đoạn hay cắt ghép thông tin, thể hiện hình ảnh Hàng hoá, bao gói, mã đơn, ...); (5) Hoá đơn, chứng từ hợp pháp của Hàng hoá; (6) Tài liệu khác có liên quan.
 - ii. Nếu Hàng hóa được phát hiện hư hỏng khi người gửi trong đơn vận chuyển nhận lại hàng hoàn thì hai Bên giải quyết dựa vào các thông tin (1) Video quay lại toàn bộ quá trình bóc, mở hàng của Shop (Shop phải cung cấp được video quay liền mạch không đứt đoạn hay cắt ghép thông tin, thể hiện đủ các mặt của Hàng hóa vẫn còn được đóng gói cẩn thận, chưa bị bóc hàng hay đóng gói lại); (2) Biên bản được Shop lập ngay khi phát hiện hàng hư hỏng; (3) Thông tin hành trình đơn hàng hoặc video hành trình đơn hàng của GHTK (nếu có); (4) Video quay lại toàn bộ quá trình đóng gói trước khi gửi hàng của Bên A (video rõ nét, liền mạch không đứt đoạn hay cắt ghép thông tin, thể hiện hình ảnh Hàng hoá, bao gói, mã đơn, ...); (5) Hoá đơn, chứng từ hợp pháp của Hàng hoá; (6) Tài liệu khác có liên quan.
- b. Nếu Hàng hóa được xác định là đóng gói đảm bảo, đúng quy định thì GHTK có trách nhiệm bồi thường giá trị tương đương phần hư hỏng của Hàng hóa. Giá trị bồi thường tối đa 100% giá trị đơn hàng theo quy định về khai giá Hàng hóa tại Điều 5.

6.3.3. Giải quyết khiếu nại

a. Thực hiện khiếu nại

- i. Trường hợp điểm i, khoản 6.3.2 Điều này (*Hàng hóa được phát hiện hư hỏng khi người nhận trong đơn vận chuyển kiểm tra hàng*): 01 (một) ngày làm việc kể từ khi Shop nhận được thông báo khách hàng từ chối nhận hàng vì hàng bị hư hỏng, nhưng không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày GHTK giao hàng.
- ii. Trường hợp điểm ii, khoản 6.3.2 Điều này (*Hàng hóa được phát hiện hư hỏng khi người gửi trong đơn vận chuyển nhận lại hàng hoàn*): trong ngày làm việc đã trả hàng hoàn thành công. Trường hợp không có xác nhận giữa hai Bên, nếu GHTK có cơ sở đã đến điểm trả hàng theo lịch hẹn trả thì GHTK được xác định là đã trả đúng, đủ số lượng đơn hàng cho Shop, trừ trường hợp Shop chứng minh được việc mình không biết về lịch hẹn trả, không nhận được hàng hoàn.
- iii. Quá thời hạn nêu trên mà Shop không thực hiện khiếu nại được hiểu rằng Shop từ bỏ quyền thực hiện khiếu nại và GHTK đã hoàn thành theo đúng cam kết.

b. Thời gian giải quyết khiếu nại

- i. Trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin khiếu nại từ Shop, GHTK có trách nhiệm trả lời sơ bộ về khiếu nại.
- ii. Thời gian giải quyết khiếu nại là 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày GHTK nhận được khiếu nại của Shop, trường hợp vụ việc phức tạp hoặc cần thu thập thông tin thì thời gian trên có thể kéo dài. Quá thời hạn này mà GHTK không phản hồi thì khiếu nại coi như được chấp thuận, GHTK phải thực hiện bồi thường cho Shop.
- iii. Tiền bồi hoàn được chuyển cùng phiên đối soát tiếp theo, không chậm hơn 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ khi chốt bồi hoàn.

c. Kênh giải quyết khiếu nại/Bộ phận tiếp nhận khiếu nại: hotline 1900.6092; tại các điểm phục vụ; dịch vụ bưu chính; địa chỉ thư điện tử b2c@ghtk.vn, c2c@ghtk.vn; tính năng Yêu cầu/Chat online hoặc gửi yêu cầu SOS trên App/ Website.

- 6.4.** Trách nhiệm bồi thường tối đa mà GHTK phải gánh chịu với mỗi đơn hàng: không vượt quá 100% giá trị đơn hàng, đồng thời sẽ không vượt quá giới hạn bồi thường theo quy định khai giá tại Điều 5 Quy định này (với tổn thất không xác định được nguyên nhân, do nguyên nhân khách quan khác không trực tiếp do GHTK gây ra: GHTK xem xét không vượt quá 50%), trừ trường hợp hai Bên có thỏa thuận khác. Riêng các Hàng hóa (toàn bộ/một phần) GHTK đã bồi thường và GHTK đề nghị được nhận hàng hóa, thì GHTK có các quyền sở hữu đối với Hàng hóa đó, còn lại Hàng hóa sẽ thuộc về Shop.
- 6.5.** Trong mọi trường hợp, khi Hàng hóa có khiếu nại bị vỡ GHTK được quyền mở gói hàng để kiểm tra.

Điều 7. Điều khoản chống hối lộ

- 7.1.** Shop đồng ý rằng bất kỳ hành vi biểu, cho, tặng hoặc nhận quà, tiền, hoa hồng hoặc chi/ hứa hẹn bất kỳ lợi ích nào (kể cả giao kết giao dịch khác) nhằm mục đích tạo nên giao dịch, hoặc tạo nên những lợi thế khác cho Shop trong việc thực hiện giao dịch với GHTK, bao gồm nhưng không giới hạn việc xử lý hàng hóa khác quy trình, nhận mức giá không đúng quy định chung của GHTK,...
- 7.2.** Shop cam kết Shop cũng như nhân viên Shop không vi phạm điều khoản này, trường hợp vi phạm Shop phải hoàn trả khoản lợi đã hoặc hứa hẹn nhận hoặc chuyển đi và bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho GHTK, đồng thời GHTK có quyền thay đổi những điều khoản nhất định đảm bảo quyền lợi giữa hai Bên hoặc đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ.

- 7.3. Trong trường hợp Shop có thông tin, bằng chứng rõ ràng về việc cá nhân của GHTK đòi hỏi lợi ích không đúng quy định hoặc nhằm mục đích cản trở, gây khó khăn cho Shop trong thực hiện giao dịch thì Shop sẽ ngay lập tức cung cấp thông tin cho đầu mối Chăm sóc khách hàng của GHTK.

Điều 8. Bảo mật thông tin

- 8.1. **Thông tin mật:** là thông tin về sản lượng, tiền thu hộ, cước phí, nhân viên chuyển phát, quy trình chuyển phát, sản phẩm chuyển phát, ý tưởng kinh doanh, quy trình nội bộ, thông tin khách hàng của từng Bên,
- 8.2. Hai Bên cam kết bảo mật tuyệt đối và không tiết lộ Thông tin mật cho Bên thứ ba trừ các trường hợp sau:
- a. Được sự đồng ý của Bên còn lại.
 - b. Cung cấp thông tin cho các đơn vị nhà thầu, luật sư, đơn vị ủy thác thực hiện dịch vụ cho GHTK; cá nhân/tổ chức: (1) góp vốn vào GHTK, (2) GHTK có góp vốn, (3) GHTK có liên kết để phục vụ cho việc GHTK cung ứng dịch vụ. Trường hợp này các Bên tiếp nhận phải được yêu cầu thực hiện việc bảo mật Thông tin mật trong phạm vi thực hiện Dịch vụ và không được tiết lộ cho bất kỳ Bên nào khác không có liên quan.
 - c. Yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của pháp luật.
 - d. Các thông tin đã được công khai hoặc một Bên tự mình tiết lộ.
- 8.3. Bên cung cấp dữ liệu Cá nhân cam kết và chịu hoàn toàn trách nhiệm đảm bảo Cá nhân đã biết, đồng ý việc chia sẻ, sử dụng, xử lý dữ liệu Cá nhân theo phạm vi Quy định này, Bên nhận thông tin có trách nhiệm tuân thủ nghĩa vụ bảo mật và được loại trừ mọi trách nhiệm tham gia tranh chấp, bồi thường và được bồi thường thiệt hại (nếu có).
- 8.4. Mỗi Bên không cung cấp cho Bên thứ ba, đặc biệt là đối thủ cạnh tranh của mỗi Bên các thông tin trong quá trình hợp tác, bao gồm nhưng không giới hạn: ý tưởng và các bí mật kinh doanh; video hoặc ảnh chụp trong nội bộ khu vực làm việc cấm người lạ; chi tiết phương thức vận hành; thông tin cá nhân của nhân viên hoặc khách hàng, đối tác; danh sách khách hàng; Chính sách giá hoặc phí của mỗi Bên.
- 8.5. Nếu có các chứng cứ xác đáng về việc vi phạm quy định bảo mật thông tin, Bên vi phạm phải bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh trên thực tế.

Điều 9. Điều khoản chung

- 9.1. Các Bên giải quyết mọi mâu thuẫn bằng thỏa thuận trên tinh thần tôn trọng lẫn nhau, nếu thỏa thuận không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết ở Tòa án nhân dân có thẩm quyền

thành phố Hà Nội nơi đặt trụ sở của GHTK. Bên có lỗi sẽ phải chi trả mọi chi phí liên quan đến việc giải quyết.

- 9.2. Người nhận đơn hàng, cá nhân/tổ chức có liên quan đến dịch vụ GHTK cung cấp có trách nhiệm tuân thủ các quy định tại bản Điều khoản và Quy định này, Chính sách bảo mật, quy định trên website giaohangtietkiem.vn, các quy định pháp luật có liên quan.
- 9.3. GHTK bảo lưu quyền tự động điều chỉnh chính sách dịch vụ và niêm yết trên website giaohangtietkiem.vn/Ứng dụng GHTK. Kể từ thời điểm có hiệu lực, bản Điều khoản và Quy định có hiệu lực áp dụng với mọi khách hàng của GHTK.
- 9.4. Người sử dụng dịch vụ cam kết tuân thủ quy định pháp luật, quy định dịch vụ của GHTK tại mọi thời điểm.