

Bảng cước phí dịch vụ Fullfillment

(Chưa bao gồm VAT)

1. Phí bốc, dỡ hàng hóa vào kho

STT	Khối lượng hàng	Đơn giá/m3	Thời gian hạ tải
1	<10 m3	25.000	<=90 phút
2	10-20 m3	23.000	<=180 phút
3	>20 m3	20.000	<=240 phút

2. Nhập kho

2.1 Nhập hàng mới vào kho

STT	Khối lượng/ Sản phẩm	Phí nhập kho	Ghi chú
1	<=5kg	500	
2	Tăng 1kg/sản phẩm	100	

2.2 Nhập kho hàng hoàn

STT	Loại đơn	Khối lượng/Sản phẩm	Phí nhập kho	Ghi chú
1	Nhập kho hàng hoàn (đã xuất kho khách chưa nhận)	<=5kg	1.200	
		Tăng 1kg/sản phẩm	150	
2	Nhập kho hàng hoàn (khách đã nhận)	<=5kg	2.000	Không bao gồm đổi trả và bảo hành, đổi trả sẽ tính thêm phí lần xuất mới
		Tăng 1kg/sản phẩm	200	

2.3 Dịch vụ gia tăng khác

STT	Loại đơn	ĐVT	Phí nhập kho	Ghi chú
1	Dán nhãn mã vạch (Barcode), dán nhãn cho mỗi đơn vị sản phẩm	sản phẩm	500	
2	Phân loại sản phẩm	sản phẩm	500	
		sản phẩm	600	Trường hợp khách hàng gửi nhiều loại mặt hàng khác nhau trong cùng 1 thùng hàng cần phân loại từng mặt hàng trong thùng
3	Đồng kiểm số lượng	sản phẩm	500	
4	Dịch vụ QC			
4.1	Hàng thời trang quần áo, giày dép			
	- Nhãn hiệu, logo: nguyên vẹn, không gỉ sét. - Đồng đôi: cùng size và 2 chiếc phải trái chiều. - Màu sắc: khớp với màu PO không lem ố. - Đường may: không sút chỉ, không rách.	sản phẩm	2000	
4.2	Hàng gia dụng, điện tử			
	- Chỉ Kiểm tra ngoại quan chi tiết từng vết xước, bể vỡ, móp méo - Tem chính hãng, tem bảo hành	Sản phẩm (không quá 3kg)	3.500	
		Tăng 1kg	300	
	-Kiểm tra ngoại quan chi tiết từng vết xước, bể vỡ, móp méo - Kiểm tra sâu (cắm điện xem thiết bị có hoạt động) -Tem chính hãng, tem bảo hành	Sản phẩm (không quá 5kg)	5000	
		Tăng 1kg	400	
4.3	Trường hợp đặc biệt: Thực hiện chi tiết theo yêu cầu riêng của Shop/ Brand thì sẽ thỏa thuận lại			

3. Xuất kho (lấy hàng, đóng gói)

STT	Khối lượng/Sản Phẩm	Phí Xuất kho	Phí xuất kho từ SP thứ 2 trong cùng 1 đơn	Ghi chú
1	<=3kg	3000	2000	đơn giá/sản phẩm
2	Tăng 1kg/Sản phẩm	1500	1.500	150
3	Xuất kho hoàn trả lại shop	1000	2.000	150

4. Nguyên vật liệu

STT	Vật liệu	ĐVT	Đơn giá (chưa VAT)	Ghi chú
1	Thùng Carton 3 lớp 12*12*10	Thùng	2.000	
2	Thùng Carton 3 lớp 20*15*10	Thùng	2.000	
3	Thùng Carton 3 lớp 20*20*15	Thùng	3.000	
4	Thùng Carton 3 lớp 28*25*18	Thùng	5.000	
5	Thùng carton B5 3 lớp 25*20*10	Thùng	3.000	
6	Thùng carton B6 3 lớp 40*30*20	Thùng	6.000	
7	Thùng Carton 3 lớp 8*8*10	Thùng	1.000	
8	Thùng carton 3 lớp 18*10*8	Thùng	2.000	
9	Thùng Carton 3 lớp 30*20*13	Thùng	4.000	
10	Thùng carton 5 lớp 40*30*30	Thùng	12.000	
11	Thùng carton 5 lớp 40*40*50	Thùng	18.000	
12	Thùng carton 5 lớp 50*50*60	Thùng	25.000	
13	Màng co bọc hàng	Gói hàng	1.500	Áp dụng cho đơn hàng dưới 3kg - Trên 3kg, 500đ mỗi 1kg tiếp theo
	Xốp nổ bọc hàng	Gói hàng	2.300	Bọc hàng bằng xốp nổ (2-3 lớp). Phí tính dựa trên tổng kích thước 3 chiều của sản phẩm: Đến 45cm
	Xốp nổ bọc hàng	Gói hàng	3.000	Bọc hàng bằng xốp nổ (2-3 lớp). Phí tính dựa trên tổng kích thước 3 chiều của sản phẩm: Đến 60cm
	Xốp nổ bọc hàng	Gói hàng	12.000	Bọc hàng bằng xốp nổ (2-3 lớp). Phí tính dựa trên tổng kích thước 3 chiều của sản phẩm: Đến 120cm
	Xốp nổ bọc hàng	Gói hàng	16.500	Bọc hàng bằng xốp nổ (2-3 lớp). Phí tính dựa trên tổng kích thước 3 chiều của sản phẩm: Đến 150cm
	Xốp nổ bọc hàng	Gói hàng	31.000	Bọc hàng bằng xốp nổ (2-3 lớp). Phí tính dựa trên tổng kích thước 3 chiều của sản phẩm: Đến 210cm
Vật liệu khác theo nhu cầu của khách và thực tế phát sinh				

5 Lưu kho

Phí lưu kho/CBM/ngày	Phí lưu kho/CBM/tháng	Ghi chú
14.000	420.000	Kho thông thường, áp dụng sản phẩm thông thường, k bao gồm các loại hàng cần bảo quản đặc biệt như hàng đông lạnh...

I. Quy định về thời gian nhận

Thời gian tạo đơn	Thời gian lấy hàng	Thời gian giao hàng Express (*) (tính từ khi lấy hàng)					
		Nội tỉnh	Nội miền	Đặc biệt Nhanh	Đặc biệt Chuẩn	Liên miền Nhanh	Liên miền Chuẩn
Trước 10h30	8h30 đến 12h	6h	24h	24h	3-4 ngày	48h	3-5 ngày
Từ 10h30 Đến 16h	14h đến 18h	6h	24h	24h	3-4 ngày	48h	3-5 ngày
Sau 16h	8h30 đến 12h ngày kế tiếp	6h	24h	24h	3-4 ngày	48h	3-5 ngày

Thời gian tạo đơn	Thời gian lấy hàng	Thời gian giao hàng BBS (**) (tính từ khi lấy hàng)		
		Nội tỉnh	Nội miền	Nội miền
Trước 10h30	8h30 đến 12h	12h	24h	48h – 72h
Từ 10h30 Đến 16h	14h đến 18h	12h	24h	48h – 72h
Sau 16h	8h30 đến 12h ngày kế tiếp	12h	24h	48h – 72h

Lưu ý:

- Giao hàng tới huyện xã +1 ngày. Đơn hàng lấy hàng tại các tỉnh khác Hà Nội, Tp.HCM thời gian giao hàng +0.5 - 1 ngày.
- Hàng hóa cấm bay chọn gói Nhanh sẽ được chuyển bằng đường bộ (+3 - 4 ngày).
- Trong một số trường hợp, thời gian giao – nhận có thể nhanh hoặc chậm hơn so với bảng trên, Người sử dụng dịch vụ hiểu và đồng ý với sự thay đổi.

(*) Express là dịch vụ giao hàng tiêu chuẩn toàn quốc với những đơn hàng < 20kg.

(**) BBS là dịch vụ giao hàng toàn quốc đối với các đơn hàng to, nặng ≥ 20kg

II. Dịch vụ gia tăng

1. Dịch vụ thu tiền hộ

- Miễn phí thu hộ tiền với toàn bộ đơn hàng.
- Thời gian đối soát, chuyển tiền trả Shop được GHTK phân bố như sau:
 - + Đối với Shop đối soát 1 lần/tuần: Nhận tiền đối soát 1 ngày bất kì trong tuần.
 - + Đối với Shop đối soát 2 lần/tuần: Nhận tiền đối soát vào thứ 3 và thứ 5 hàng tuần.
 - + Đối với Shop đối soát 3 lần/tuần: Nhận tiền đối soát vào thứ 2, thứ 4 và thứ 6 hàng tuần.
 - + Đối với Shop đối soát 2 lần/tháng: Nhận tiền đối soát vào ngày 15 và ngày cuối cùng của tháng.
 - + Đối với Shop đối soát 1 lần/tháng: Nhận tiền đối soát vào ngày cuối cùng hàng tháng.
- Phí chuyển khoản tiền thu hộ: 5.500đ/giao dịch.

2. Hoàn trả hàng

- Đối với các đơn hàng nội tỉnh: Phí trả hàng = 5.000đ/đơn hàng (đã bao gồm VAT) Thời gian hoàn trả 3-5 ngày làm việc.
- Các đơn hàng liên tỉnh: Phí trả hàng = 50% phí chuyển đi. Thời gian hoàn trả 7-12 ngày làm việc.
- Cước phí chuyển hoàn đơn BBS = 100% cước phí vận chuyển

3. Giao hàng cho khách chọn – Giao hàng một phần

GHTK hỗ trợ mang nhiều mẫu (size, màu,...) để khách hàng tùy chọn, tính phí 1 lần giao hàng như thường. Sản phẩm còn lại được trả về Shop với mức phí nội tỉnh là 5.000đ/đơn, liên tỉnh là 50% phí chuyển đi.

4. Thông báo tình trạng hàng

GHTK sẽ cập nhật tình trạng giao hàng cho Shop theo ngày, theo tuần hoặc theo tháng (Shop đăng ký) thông qua SMS, email.

5. Phí khai giá, bảo hiểm

Shop gửi hàng có trách nhiệm khai báo thông tin sản phẩm và giá trị hàng hóa trên hệ thống của GHTK. Đây sẽ là cơ sở cho việc xác định giá trị bồi thường khi xảy ra sự cố.

Toàn bộ đơn hàng của GHTK bắt buộc cần đóng bảo hiểm, mức phí sau 0,5% giá trị hàng hóa khách hàng kê khai trên đơn hàng.

Miễn phí bảo hiểm với hàng hóa có giá trị: <1.000.000VNĐ, riêng khách hàng lớn <= 3.000.000VNĐ.

Phí bảo hiểm phát sinh ngay tại thời điểm Shop đăng đơn thành công, đây là cơ sở để GHTK thực hiện bảo hiểm 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 bảo hiểm GHTK có quyền điều chỉnh phí bảo hiểm.

6. Các loại dịch vụ gia tăng khác

-**Phí lưu kho:** Thời gian lưu kho tối đa không quá 30 ngày. Phí dịch vụ như sau: Khách hàng có sản lượng lớn: 1.000VNĐ/ngày; Khách hàng thông thường: Ngày lưu kho đầu tiên: 1.000VNĐ/ngày, ngày thứ hai: 2.000VNĐ/ngày, từ ngày lưu kho thứ ba trở đi: 3.000VNĐ/ngày.

- **Phí thay đổi địa chỉ giao:** 10.000VNĐ/01 lần thay đổi.

- **Phí giao lại:** 10.000VNĐ/01 lần thao tác gửi yêu cầu giao lại.

- **Phụ phí giao tiếp:** loại đơn nội tỉnh 70% cước phí vận chuyển nội tỉnh; đơn liên tỉnh: 100% cước phí vận chuyển đơn liên tỉnh.

- **Phụ phí huyện xã đơn hàng nặng BBS:** lấy huyện/xã ở tỉnh (trừ HN, HCM): 10% cước phí vận chuyển; giao huyện/xã ở tỉnh (trừ HN, HCM): 10% cước phí vận chuyển.

- **Phí đổi địa chỉ hàng trả:** đơn nội tỉnh cộng thêm 10.000VNĐ/01 lần đổi; đơn liên tỉnh cộng thêm phí vận chuyển đơn liên tỉnh theo bảng giá cước.

- **Phụ phí dễ vỡ:** 1.000 VNĐ

- **Phụ phí Nông sản/ Thực phẩm khô:** 2.000VNĐ.

- **Lường cây cối:** 1.000VNĐ

- **HSD ngắn:** 2.000VNĐ

- **Thư tín/tài liệu:** 5.000VNĐ

- **Phí gia cố hàng hóa:** 10% tổng cước phí dịch vụ vận chuyển của đơn hàng, tối thiểu 10.000VNĐ.

- **Phí hàng nguyên hộp:** 1.000VNĐ hàng yêu cầu (tick/chọn) hàng nguyên hộp.

- **Phụ phí thử hàng, đồng kiểm:** 2.000VNĐ.

- **Phụ phí gửi hàng cá nhân (tạo đơn hàng qua ứng dụng IGHTK):** 10% tổng cước phí vận chuyển.

III. Quy định chung

1. Trách nhiệm pháp lý đối với bưu gửi

- Khách hàng phải đảm bảo hàng hóa (được hiểu là tất cả sản phẩm, bưu gửi, vật phẩm,... được khách hàng đăng ký gửi qua dịch vụ của GHTK) là hàng hợp pháp, được phép gửi qua dịch vụ của các công ty chuyên phát, công ty vận chuyển, có đầy đủ hóa đơn, chứng từ theo quy định pháp luật.

- Hóa đơn, chứng từ và các tài liệu hướng dẫn sử dụng phải để cùng hàng hóa, vật phẩm trước khi đóng gói bên ngoài.

- GHTK tiếp nhận bưu gửi nguyên đai, nguyên kiện và người gửi phải đảm bảo các quy định về hàng hóa, vật phẩm và hóa đơn, chứng từ kèm theo.

- Người gửi chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với sản phẩm gửi và các thông tin, tài liệu cung cấp kèm theo. GHTK không chịu trách nhiệm đối với nội dung bưu gửi.

2. Quy trình khiếu nại, bồi thường

- Kênh tiếp nhận khiếu nại, hỗ trợ khách hàng
+ Trực tiếp tại các điểm phục vụ;
+ Hotline 1900 6092;
+ Đường thư, Email: cskh@gh.tk.vn; b2c@gh.tk.vn.
+ Tính năng Yêu cầu/Chat trên App/ Website.
+ Các kênh hỗ trợ khách hàng khác như: Group cộng đồng: 1001 Hỏi đáp và tâm sự giao hàng (<http://bit.ly/GHTKGroup>); Fanpage: GiaoHangTietKiem.vn; ...

- Quy trình khiếu nại, giải quyết khiếu nại, bồi thường

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại. Tiếp nhận khiếu nại của Khách hàng qua các kênh tiếp nhận khiếu nại và hướng dẫn khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết để giải quyết khiếu nại (nếu có).

Bước 2: Xác minh, xử lý khiếu nại của khách hàng. Trong vòng 08h00 làm việc từ khi tiếp nhận khiếu nại của Khách hàng, GHTK sẽ trả lời sơ bộ về khiếu nại.

Bước 3: Trả lời khiếu nại. Thông báo khách hàng kết quả giải quyết khiếu nại. Trường hợp phát sinh trách nhiệm bồi thường thì liên hệ khách hàng thỏa thuận và bồi thường thiệt hại cho khách hàng (thỏa thuận bồi thường ghi nhận tại văn bản/hoặc dữ liệu điện tử Email, SDT, Gchats, ...). Tiền bồi thường chuyển cùng phiên đối soát/hoặc thanh toán độc lập cho khách hàng

Thông báo khách hàng kết quả giải quyết khiếu nại. Trường hợp phát sinh trách nhiệm bồi thường thì liên hệ khách hàng thỏa thuận và bồi thường thiệt hại cho khách hàng (thỏa thuận bồi thường ghi nhận tại văn bản/ hoặc dữ liệu điện tử Email, SDT, Gchats, ...). Tiền bồi thường chuyển cùng phiên đối soát/hoặc thanh toán độc lập cho khách hàng.

- GHTK bồi thường 100% giá trị hàng hóa khai báo trên hệ thống khi mất hàng, bồi thường phần mất mát, hư hỏng, giảm giá trị trong trường hợp thiệt hại một phần (tối đa 20.000.000VNĐ) nếu người gửi (Shop) cung cấp giấy tờ xác định nguồn gốc và giá trị hàng hóa (hóa đơn, chứng từ hợp lệ và khớp với thông tin sản phẩm kê khai trên hệ thống GHTK,...).

- Trường hợp hàng hóa hư hỏng, giảm sút giá trị, bị tráo một phần (không thể khôi phục, thay thế, sử dụng) cần chứng minh được việc thiệt hại hoàn toàn do lỗi của GHTK. Căn cứ vào khối lượng bưu gửi Người gửi đã bàn giao, GHTK bồi thường giá trị phần khối lượng bị hư hỏng, giảm sút giá trị.

- Trường hợp người gửi không thể chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hóa, GHTK bồi thường tối đa 04 (bốn) lần cước phí vận chuyển

- Giá trị hàng hóa bồi thường khi phát sinh tranh chấp được xác định căn cứ vào thông tin sản phẩm kê khai trên đơn hàng GHTK, hóa đơn, chứng từ hợp lệ. Tùy vào trường hợp nhất định, GHTK có thể chấp nhận căn cứ theo giá bán công bố trên trang bán hàng của Shop.

- Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng trong mọi trường hợp, khoản tiền bồi thường GHTK chi trả đã bao gồm việc hoàn trả Cước phí Dịch vụ, phí bảo hiểm hàng hóa đã thanh toán cho GHTK (nếu có). Khách hàng từ bỏ và sẽ không thực hiện bất kỳ quyền (bao gồm cả quyền yêu cầu, quyền khiếu nại với cơ quan nhà nước,...) hoặc hành động nào khác chống lại GHTK trong các trường hợp: (1) GHTK đã hoàn thành việc bồi thường theo quy định; (2) phần tổn thất, thiệt hại vượt quá giới hạn trách nhiệm bồi thường của GHTK.

3. Quy định miễn trừ trách nhiệm bồi thường

GHTK không có trách nhiệm bồi thường trong các trường hợp bên dưới:

- Người yêu cầu bồi thường không có chứng từ xác nhận việc gửi hàng.

- Hàng hóa được giao/trả đúng thỏa thuận, GHTK không bồi thường bưu gửi Người nhận/Shop đã nhận hàng.

- Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của bên gửi hàng/Người nhận (VD: Đóng gói không đúng quy cách; Người gửi dán sai mã đơn hàng,...).

- 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 tự cháy, biến chất, hao hụt, han gỉ, nứt vỡ,...

- Thiệt hại do ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan trong quá trình thực hiện dịch vụ mà bên bị tác động không thể khắc phục được dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết như: động đất, mưa, bão, lũ, lụt, hỏa hoạn, chiến tranh, bạo loạn, tai nạn, quy định của pháp luật, yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền,...

- 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 một phần.

- Người gửi không cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, giấy tờ phục vụ cho việc giao hàng dẫn đến các thiệt hại như hàng hóa hư hỏng do để lâu, bị tịch thu, tiêu hủy,....)

- Người khiếu nại không thông báo kịp thời, không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, phối hợp giải quyết khiếu nại.

- Người gửi không khai đầy đủ thông tin sản phẩm và giá trị hàng hóa khi tạo đơn.

- Người gửi từ chối nhận lại 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. Lưu ý: Hàng hóa cần có giấy tờ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ hoặc hóa đơn VAT đi kèm. Nếu không, GHTK không chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa bị Quản lý Thị trường và các cơ quan chức năng thu giữ theo quy định của pháp luật.

- Hàng hóa bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật

- Xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật

- GHTK không chịu trách nhiệm bồi thường khi xảy ra mất mát, hư hỏng nếu 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 người gửi

4. Quy định khác

- Đơn hàng sẽ được vận chuyển đường bay hoặc đường bộ.

- Trong một số điều kiện thời tiết khách quan và sự kiện bất khả kháng (mưa bão, lũ lụt,...), hàng hóa có thể được giao trễ hơn so với thời gian dự kiến. - GHTK nhận vận chuyển hàng hóa có khối lượng tối đa 20kg, kích thước mỗi chiều không quá 80cm. Lưu ý: Dịch vụ bigsize không áp dụng quy chuẩn trên.

- Các đơn Express sẽ được tính cước phí theo khối lượng quy đổi: Khối lượng quy đổi (kg) = Chiều dài (cm) x Chiều rộng (cm) x Chiều cao (cm)/6000 - Hàng hóa công kênh sẽ được tính cước phí theo khối lượng quy đổi: Khối lượng quy đổi (kg) = Chiều dài (cm) x Chiều rộng (cm) x Chiều cao (cm)/4000

- Không áp dụng dịch vụ hẹn giờ giao hàng, giao hàng hỏa tốc.

- Thời gian làm việc từ thứ 2 đến thứ 7 (từ 8h sáng đến 18h chiều hàng ngày); Ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết GHTK có sự điều chỉnh thời gian làm việc.

- Tất cả các vấn đề liên quan đến giao hàng, xử lý sự cố phát sinh, quý khách vui lòng Chat/Gửi yêu cầu online trên App hoặc Website, tất cả các khiếu nại sẽ được bộ phận CSKH tiếp nhận và xử lý.

- Trong mọi trường hợp, Khách hàng cần khiếu nại ngay các vấn đề về đơn hàng (trong ngày nhận đơn giao; ngay khi Shop nhận đơn trả) để GHTK kịp thời hỗ trợ.