

BIỂU PHÍ XFAST

Nội thành Hà Nội & Hồ Chí Minh (*)

XFAST NỐI ĐIỂM	
Tổng Km gói	Giá
0 - 1km	11.000/1km
1 - 2km	16.000/2km
2 - 3km	20.000/3km
>3km	+5.000/1km tiếp theo

Phí điểm dừng: + 5.000đ/điểm dừng

Lưu ý: Phí sẽ tính trên đơn lấy thành công trong lần đăng đơn

- Quy tắc làm tròn tính phụ phí km:

+ Mốc km <0.5 => Làm tròn xuống

+ Mốc km =0.5 => Giữ nguyên

+ Mốc km >0.5 => Làm tròn lên

- Phí cân nặng:

Đối với cân nặng > 5 kg, + 1.000đ/kg

Đối với gói đơn có đơn cân nặng >5kg + phụ phí 1k/kg tiếp theo với đơn vượt

- Phí tối thiểu:

Đối với những đơn có phí giao hàng tính theo bảng giá niêm yết <10k thì hệ thống sẽ áp dụng mức giá tối thiểu 10k cho từng đơn

XFAST 4H-6H	
Tổng khối lượng	Giá
3kg	22.000đ
0,5kg tiếp theo	+2.500đ

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 12h	13h đến 18h	12h	24h	24h	3-4 ngày	48h	3-5 ngày
Sau 12h	Lấy trong ngày kế tiếp	12h	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	Liên miền
Trước 12h	13h đến 18h	12h	24h	3 - 5 ngày
Sau 12h	Lấy trong ngày kế tiếp	12h	24h	3 - 5 ngày

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

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 phí khai giá, mức phí bằng 0,5% giá trị hàng hóa khách hàng kê khai trên đơn hàng.

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

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

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.
- **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 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 chuyển 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@ghk.vn; b2c@ghk.vn, c2c@ghk.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](http://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, SĐT, 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, SĐT, 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 chứng minh được nguồn gốc và/hoặc giá trị hàng hóa, GHTK sẽ bồi thường tối đa 04 lần cước phí.
- 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 khai giá 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, 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.

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:
 $\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \text{Chiều dài (cm)} \times \text{Chiều rộng (cm)} \times \text{Chiều cao (cm)} / 6000$
- Hàng hóa cồng kềnh sẽ được tính cước phí theo khối lượng quy đổi:
 $\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \text{Chiều dài (cm)} \times \text{Chiều rộng (cm)} \times \text{Chiều cao (cm)} / 4000$
- Không áp dụng dịch vụ hẹn giờ giao hàng, giao hàng hảo 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.