

# BẢNG GIÁ DỊCH VỤ GIAO HÀNG

## CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ GIAO HÀNG NHANH (“GHN”)

### I. BẢNG GIÁ:

#### 1. Phạm vi Cung ứng Dịch vụ:

##### 1.1 Khu vực nhận hàng:

- Được thể hiện trên Bảng Giá Dịch vụ giao hàng trên của GHN website: <https://giaohangnhanh.vn/ghn-pham-vi-giao-hang.pdf> tại từng thời điểm.
- Lấy hàng tại khu vực ngoại thành 1 cước phí tính thêm 10.000 VND/đơn hàng.
- Lấy hàng tại khu vực ngoại thành 2 cước phí tính thêm 20.000 VND/đơn hàng, thời gian lấy hàng cộng thêm 01(một) ngày làm việc.

##### 1.2 Khu vực giao hàng:

- Được thể hiện trên Bảng Giá Dịch vụ giao hàng của GHN trên website: <https://giaohangnhanh.vn/ghn-pham-vi-giao-hang.pdf> tại từng thời điểm.
- Giao hàng tại khu vực ngoại thành 2, thời gian toàn trình cộng thêm 01 (một) ngày làm việc.

#### 2. Phụ phí lấy hàng:

- Lấy hàng tại khu vực ngoại thành 1 cước phí tính thêm 10.000 VND/đơn hàng.
- Lấy hàng tại khu vực ngoại thành 2 cước phí tính thêm 20.000 VND/đơn hàng, thời gian lấy hàng cộng thêm 01(một) ngày.
- Giao hàng tại khu vực ngoại thành 2, thời gian toàn trình cộng thêm 01 (một) ngày làm việc.

*Chú thích: “Thời gian Toàn trình” của Bưu gửi là khoảng thời gian được tính từ khi Bưu gửi được chấp nhận (GHN đến nhận Bưu gửi) cho đến khi Bưu gửi được phát cho Người nhận.*

#### Bảng mô tả tuyến dịch vụ:

Định nghĩa:

Vùng 1: Từ Bình Định trở vào các tỉnh miền Nam

Vùng 2: Từ Quảng Ngãi ra tới Quảng Bình

Vùng 3: Từ Hà Tĩnh trở ra các tỉnh miền Bắc

**Lưu ý:** 03 thành phố Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh không nằm trong 3 phân vùng trên.

Tuyến	Lô
Nội Tỉnh	Hà Nội <=> Hà Nội
	Đà Nẵng <=> Đà Nẵng
	Hồ Chí Minh <=> Hồ Chí Minh
	Tỉnh X vùng 1 <=> Tỉnh X vùng 1
	Tỉnh X vùng 2 <=> Tỉnh X vùng 2
	Tỉnh X vùng 3 <=> Tỉnh X vùng 3
Nội Vùng	Hà Nội <=> Vùng 3
	Đà Nẵng <=> Vùng 2
	Hồ Chí Minh <=> Vùng 1

<b>Nội Vùng Tỉnh</b>	Vùng 3 <=> Vùng 3
	Vùng 2 <=> Vùng 2
	Vùng 1 <=> Vùng 1
<b>Liên Vùng Đặc biệt</b>	Hà Nội <=> Đà Nẵng
	Đà Nẵng <=> Hồ Chí Minh
	Hồ Chí Minh <=> Hà Nội
<b>Liên Vùng</b>	Hà Nội <=> Vùng 1/Vùng 2
	Đà Nẵng <=> Vùng 1/Vùng 3 Hồ Chí Minh <=> Vùng 2/Vùng 3
	Vùng 3 <=> Vùng 1/Vùng 2
<b>Liên Vùng Tỉnh</b>	Vùng 2 <=> Vùng 1/Vùng 3
	Vùng 1 <=> Vùng 2/Vùng 3

### 3. Bảng giá dịch vụ

Bảng giá dưới đây chưa bao gồm 10% VAT

#### 3.1 Gói 60 Phút

##### a. Cước phí

Lộ trình	Cước phí (VND)
6 km đầu tiên	30.000
1 km tiếp theo	5.000
Thêm 1 điểm dừng	5.000

##### b. Quy định về kích thước, trọng lượng:

- Giới hạn kích thước, khối lượng chuyển đi cho các gói 60 phút:
  - **Trọng lượng:** 30 kg
  - **Kích thước 3 chiều:** 50 x 40 x 50 (cm)
- Thời gian giao hàng cam kết:
  - 60 phút kể từ khi nhận yêu cầu gửi hàng tới điểm giao đầu tiên trong khoảng cách dưới 6km (Trừ giờ cao điểm từ 16h00 – 18h00)
  - Thêm 1 điểm nhận hàng: Thêm 20 Phút
  - Thêm 1 km: Thêm 10 phút
  - Thời gian làm việc: Từ 09h00 đến 19h00 từ Thứ 2 đến Thứ 7

#### 3.2 Các gói dịch vụ khác

Bảng giá dưới đây chưa bao gồm 10% VAT

Tuyến	Gói Dịch vụ mới	Thời gian tạo	Thời gian giao	Khối Lượng	Nội Thành (VND)	Ngoại Thành 1 (VND)	Ngoại Thành 2 (VND)	Thêm	
								Khối lượng	Giá (VND)
Nội Tỉnh	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong ngày	3kg	29.000	39.000	---	0,5kg	3.000
		Trước 17h00	Trước 12:00 ngày làm việc kế tiếp						
	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong ngày làm việc kế tiếp	3kg	19.000	29.000	39.000	0,5kg	3.000
Nội Vùng	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong ngày làm việc kế tiếp	1kg	45.000	55.000	65.000	0,5kg	7.000
		Trước 17h00	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp						
	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp	1kg	35.000	45.000	55.000	0,5kg	7.000
	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp	1kg	45.000	55.000	65.000	0,5kg	7.000

<b>Nội Vùng</b>	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong 3 ngày làm việc kế tiếp	1kg	35.000	45.000	55.000	0,5kg	7.000
<b>Liên Vùng Đặc biệt</b>	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong ngày làm việc kế tiếp	1kg	55.000	65.000	75.000	0,5kg	15.000
	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp	1kg	49.000	59.000	69.000	0,5kg	15.000
	<b>Tiết kiệm</b>	Trước 17h00	Trong 5 ngày làm việc kế tiếp	1kg	39.000	49.000	59.000	0,5kg	11.000
<b>Liên Vùng</b>	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp	1kg	65.000	75.000	85.000	0,5kg	15.000
	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong 3 ngày làm việc kế tiếp	1kg	55.000	65.000	75.000	0,5kg	15.000
	<b>Tiết kiệm</b>	Trước 17h00	Trong 6 ngày làm việc kế tiếp	1kg	45.000	55.000	65.000	0,5kg	11.000
<b>Liên Vùng Tỉnh</b>	<b>Nhanh *</b>	Trước 11h00	Trong 3 ngày làm việc kế tiếp	1kg	65.000	75.000	85.000	0,5kg	15.000
	<b>Chuẩn</b>	Trước 17h00	Trong 4 ngày làm việc kế tiếp	1kg	55.000	65.000	75.000	0,5kg	15.000
	<b>Tiết kiệm</b>	Trước 17h00	Trong 6 ngày làm việc kế tiếp	1kg	45.000	55.000	65.000	0,5kg	11.000

(\* ) Chỉ áp dụng Đơn hàng lấy nội thành. Đơn hàng tạo sau 11h00 đến 17h00 được tính là trước 11h00 ngày kế tiếp, GHN khuyến khích Khách hàng chọn gói cước chậm hơn hoặc hệ thống GHN có thể tự động chuyển gói cước chậm hơn nhưng có cùng thời gian giao hàng để tiết kiệm chi phí cho Khách hàng, cụ thể là:

<b>Tuyến</b>	<b>Gói cước cũ</b>	<b>Gói cước chuyển nếu tạo sau 11h</b>	<b>Thời gian giao hàng</b>
Nội vùng	Nhanh	Chuẩn	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp
Nội vùng tỉnh	Nhanh	Chuẩn	Trong 3 ngày làm việc kế tiếp
Liên vùng đặc biệt	Nhanh	Chuẩn	Trong 2 ngày làm việc kế tiếp
Liên vùng	Nhanh	Chuẩn	Trong 3 ngày làm việc kế tiếp
Liên vùng tỉnh	Nhanh	Chuẩn	Trong 4 ngày làm việc kế tiếp

#### Lưu ý:

- GHN không hỗ trợ những yêu cầu nằm ngoài quy định của GHN như: giao hàng ra ngoài phạm vi giao, giao 1 phần và trả lại một phần...
- Thời gian làm việc của GHN: 8h – 18h từ thứ Hai đến Thứ 7 (trừ các ngày Lễ, Tết theo quy định của pháp luật).
- Đơn hàng yêu cầu sau 17h00 được tính thành đơn hàng của ngày làm việc kế tiếp.
- Khi có nhu cầu giao hàng, Khách hàng đăng nhập vào trang <https://5sao.ghn.vn> để nhập thông tin đơn hàng.
- Giới hạn kích thước, khối lượng tối đa
  - Trường hợp nhân viên đến lấy hàng:
    - Trọng lượng:** 50 kg
    - Kích thước 3 chiều:** 50 x 30 x 50 (cm)
  - Trường hợp Khách hàng gửi hàng trực tiếp tại điểm gửi hàng:
    - Trọng lượng:** 30 kg
    - Kích thước 3 chiều:** 100 x 100 x 100 (cm)
- Khối lượng quy đổi tính theo công thức:

$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \frac{\text{Dài (cm)} \times \text{rộng (cm)} \times \text{cao (cm)}}{5.000}$$

- Trường hợp có sự chênh lệch giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi thì GHN sẽ áp dụng tính cước đối với khối lượng cao hơn (“**Khối lượng tính cước**”).
- Trường hợp **Khối lượng tính cước** bị lẻ số kg thì số kg lẻ (sau đây tạm gọi là số “**X**”) sẽ được làm tròn lên như sau:
  - X kg < 0,5: sẽ được làm tròn là 0,5 kg.
  - X kg > 0,5 kg: sẽ được làm tròn là 1 kg.

## II. CÁC DỊCH VỤ GIA TĂNG

### 2.1 Dịch vụ thu tiền hộ:

- GHN thực hiện Dịch vụ nhận và chuyên phát Bưu gửi theo Hợp đồng cho Khách hàng.
- Trong phạm vi thực hiện Dịch vụ, Khách hàng ủy quyền cho GHN thực hiện thu tiền Bưu gửi từ Người nhận (“**Tiền thu hộ**”), và GHN sẽ hoàn trả lại Tiền thu hộ qua tài khoản của KH vào **thứ 2, 5 hàng tuần**.
- Hạn mức thu hộ tối đa: 50.000.000 VND (*Năm mươi triệu đồng*).
- Phí Dịch vụ Thu hộ:
  - GHN miễn phí Phí Dịch vụ Thu hộ cho tất cả các Bưu gửi. Tùy từng thời điểm, Phí này sẽ được thay đổi theo bảng báo giá của GHN.
  - Phụ phí chuyển Tiền thu hộ: Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các phụ phí phát sinh trong quá trình hoàn tiền cho Khách hàng do một bên thứ 3 tính phí, bao gồm cước phí ngân hàng thu lúc chuyển khoản, nộp tiền... Phụ phí chuyển tiền sẽ được cắt trừ trực tiếp vào Tiền thu hộ khi GHN chuyển tiền cho Khách hàng.
- **Bảng Phụ phí chuyển tiền:** Tùy vào từng thời điểm của từng Ngân hàng. Bảng phụ phí chuyển tiền dưới đây chưa bao gồm 10% VAT:

Hệ thống	Khu vực	Mức phí	Tối thiểu (VND)	Tối đa (VND)
<b>Trong Hệ Thống (Techcombank)</b>	<b>Cùng tỉnh/ TP</b>	Miễn phí	-	-
	<b>Khác tỉnh/TP</b>	0,001%	15.000	1.000.000
<b>Ngoài Hệ Thống (Techcombank)</b>	<b>Cùng tỉnh/ TP</b>	0,003%	20.000	1.000.000
	<b>Khác tỉnh/TP</b>	0,005%	25.000	1.000.000

(Mức tối thiểu và tối đa chỉ áp dụng khi có thông tin thay đổi từ ngân hàng thứ 3 tính phí)

### 2.2 Dịch vụ khai giá: (Mức giá trị Hàng hóa được khai giá tối đa 30.000.000 VND (*Ba mươi triệu đồng*))

Cước phí	Giá trị đơn hàng
Miễn phí	0 – 1.000.000 VND
10.000	Từ 1.000.001 VND trở lên

**Lưu ý:**

- Bảng giá trên chưa bao gồm 10% VAT và không áp dụng với khách hàng là các Sàn giao dịch Thương mại Điện tử. Đối với các Sàn giao dịch Thương mại Điện tử các Bên sẽ thỏa thuận theo từng Hợp đồng riêng.
- Phí khai giá hàng hóa nhằm bảo đảm quyền lợi tối đa cho khách hàng khi xảy ra thiệt hại, hư hỏng, mất mát. Về quy trình bồi thường, khách hàng tham khảo chi tiết tại mục “Chính sách bồi thường”.
- Phí khai giá hàng hóa không bắt buộc đối với Đơn hàng.

**2.3 Số lần giao lại miễn phí:**

Nếu đơn hàng chưa chuyển sang trạng thái “chờ trả hàng”, GHN hỗ trợ giao lại miễn phí đến địa chỉ khách hàng mỗi ngày tối thiểu 1 lần, tối đa 3 lần trong trường hợp giao không thành công.

**2.4 Yêu cầu giao lại (Renew)**

- Trong vòng 24 giờ kể từ khi đơn hàng được chuyển sang trạng thái Chờ trả hàng, Người gửi có thể yêu cầu giao lại đơn hàng như là một đơn hàng mới, với thời gian mặc định là Gói 01 ngày kể từ thời điểm yêu cầu.
- Phí giao lại: 10.000 VND/ đơn hàng (chưa bao gồm 10% VAT).
- Số lần yêu cầu giao lại tối đa: 01 lần/đơn hàng.
- Trường hợp quá 24 giờ GHN không nhận được yêu cầu giao lại, đơn hàng sẽ được tự động chuyển trạng thái Trả hàng. Thời gian trả hàng được quy định tại mục 2.5.
- Đơn hàng Renew mang đầy đủ quy trình của một đơn hàng bình thường.

**2.5 Trả hàng:**

Trong trường hợp giao hàng không thành công, hàng hóa của Khách hàng sẽ được GHN chuyển trả về lại địa chỉ đã lấy hàng. Lý do của mỗi đơn sẽ được ghi chú cụ thể trên hệ thống <https://5sao.ghn.vn>.

**Bảng giá dưới đây chưa bao gồm 10% VAT**

Khu vực trả hàng	Cước phí	Thời gian
Nội tỉnh/ thành phố	5.000 VND	3 - 5 ngày
Ngoại tỉnh	40% cước phí vận chuyển	3 - 10 ngày

**2.6 Thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận bưu gửi, giá trị thu hộ:**

GHN **miễn phí** thu phụ phí trong trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi Thông tin Người nhận, cụ thể như sau:

- Khách hàng/Người gửi được quyền thay đổi thông tin tối đa 02 (hai) trong số các nội dung sau: ghi chú bắt buộc, tên người nhận, số điện thoại người nhận, địa chỉ giao hàng hoặc khu vực giao hàng – Dịch vụ này chỉ áp dụng cho Bưu gửi chưa hết thời gian toàn trình và không bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật.
- GHN không hỗ trợ thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận bưu gửi trong trường hợp đơn hàng do người nhận trả tiền cước.
- Việc thay đổi thông tin giao hàng sẽ làm thay đổi Cước phí Dịch vụ và thời gian toàn trình, muộn hơn thời gian giao dự kiến từ 01 (một) đến 05 (năm) ngày tùy theo loại hình gói dịch vụ mà Khách hàng/Người gửi thay đổi tính từ thời điểm GHN nhận được thông

tin mới.

- Để tránh ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng/Người gửi, GHN không hỗ trợ thay đổi thông tin giao hàng nếu Đơn hàng đó được người gửi sử dụng mã giảm giá.
- GHN hỗ trợ thay đổi giá trị Tiền thu hộ (miễn phí) trước khi Đơn hàng chuyển sang trạng thái “**Đã lấy hàng**” trên Hệ thống – Dịch vụ này không áp dụng với khách hàng là các Sàn giao dịch Thương mại Điện tử.
- Việc thay đổi các thông tin trên chỉ được thực hiện 01 (một) lần.

### III. TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

#### 3.1 Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Khách hàng:

Khách hàng có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra cho GHN và các bên liên quan (nếu có) trong trường hợp:

- Thiệt hại xảy ra có nguồn gốc từ Khách hàng;
- Bưu gửi thuộc trường hợp vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính theo quy định tại Điều 12 Luật Bưu chính;
- Bưu gửi không được gói, bọc theo hướng dẫn của GHN hoặc theo quy định của pháp luật.

#### 3.2 Trách nhiệm bồi thường của GHN:

GHN có trách nhiệm bồi thường thiệt hại xảy ra trong quá trình cung ứng Dịch vụ khi lỗi hoàn toàn thuộc về GHN.

*3.2.1 Việc bồi thường thiệt hại liên quan đến thực trạng Bưu gửi được thực hiện như sau:*

- Bưu gửi là thư từ, tài liệu, ấn phẩm, giấy tờ, hóa đơn:** Mọi mất mát, hư hỏng hoặc bị tráo đổi do lỗi của GHN thì thực hiện bồi thường 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Bưu gửi là vật phẩm, hàng hóa hoặc giấy tờ có giá trị (bao gồm 4 loại giấy tờ sau: phiếu quà tặng, phiếu giảm giá, phiếu học, phiếu mua hàng hoặc giấy tờ có giá trị tương đương với phiếu mua hàng):** Bồi thường theo thiệt hại thực tế, căn cứ vào: (i) Giá trị thu hộ; hoặc (ii) Cơ sở xác minh giá trị Bưu gửi (*được hiểu là trị giá Bưu gửi ghi trên hóa đơn có giá trị pháp lý, ghi rõ nội dung hàng hóa trên hóa đơn; hoặc Giá trị thấp nhất của Bưu gửi tham khảo thị trường của 3 website bán hàng tại Việt Nam*). GHN sẽ thực hiện việc bồi thường như sau:

##### ***b1. Trường hợp Bưu gửi bị mất:***

- Trị giá Bưu gửi từ 1.000.000 VND (*một triệu đồng*) trở xuống:
  - Trường hợp có thu hộ thì bồi thường 100% giá trị thu hộ.
  - Trường hợp không có thu hộ hoặc thu hộ thấp hơn giá trị thực thì đền bù 100% theo Cơ sở xác minh giá trị Bưu gửi (nhưng tối đa không quá 1.000.000 VND (*một triệu đồng*)).
  - Trường hợp không có thu hộ và không có Cơ sở xác minh giá trị bưu gửi thì đền bù 04 (bốn) lần cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Trị giá Bưu gửi trên 1.000.000 VND (*một triệu đồng*):
  - Trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ khai giá: Bồi thường 100% Cơ sở xác minh giá trị Bưu gửi. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, giá trị bồi thường tối đa không vượt quá 30.000.000 VND (*ba mươi triệu đồng*).

- Trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ khai giá: Bồi thường 1.000.000 VND (một triệu đồng).

### ***b.2 Trường hợp Bruu gửi bị hư hỏng:***

Áp dụng theo chính sách đền bù mất hàng, tuy nhiên giá trị đền bù phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của Bruu gửi, cụ thể như sau:

***Giá trị đền bù = Mức đền bù theo chính sách mất hàng x mức đền bù theo bảng bên dưới***

**Bảng giá trị đền bù đối với hàng hóa hư hỏng:**

<b>Loại hư hỏng</b>	<b>Mức đền bù</b>	<b>Giá trị đền bù</b>
Rách, vỡ, ướt thùng hàng	5%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 5%
Rách tem niêm phong của nhà sản xuất, sản phẩm còn nguyên	10%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 10%
Kích hoạt bảo hành điện tử hoặc kích hoạt nguồn, sản phẩm còn nguyên	20%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 20%
Mất phụ kiện, sản phẩm còn nguyên	20%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 20%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 1% đến 30%	30%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 30%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 31% đến 50%	50%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 50%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại vượt quá 50%	100%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 100%

### **Lưu ý đối với chính sách đền bù đơn hàng bị hư hỏng:**

- GHN đền bù đơn hàng hư hỏng mà không truy cứu nguyên nhân hư hỏng phát sinh từ đâu.
- Mức độ hư hỏng của hàng hóa và giá trị Bruu gửi tham khảo thị trường của 3 website bán hàng tại Việt Nam sẽ do GHN xác minh.
- Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng từ 50% trở xuống thì Khách hàng sẽ là người giữ hàng; Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng trên 50% thì GHN sẽ giữ hàng.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong bộ sản phẩm đi liền thì mức đền bù được:
  - Xác định theo sản phẩm, tính chung cả bộ nếu GHN giữ hàng.
  - Xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng sản phẩm nếu Khách hàng giữ hàng.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong cùng 1 đơn hàng nhưng không đi liền theo bộ thì mức đền bù được xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng, không đền bù cả đơn hàng.
- Trường hợp GHN phát hiện Bruu gửi bị hư hỏng sau khi nhận, thì GHN sẽ đền bù tương ứng với mức độ hư hỏng theo Bảng giá trị đền bù hàng hóa hư hỏng như trên.

### ***b.3 Trường hợp Bruu gửi quá 15 ngày không xử lý:***

Nếu GHN giữ hàng quá 15 ngày tính từ ngày nhận hàng nhưng không giao hoặc tính từ ngày giao hàng không thành công nhưng không trả, thì GHN sẽ đền bù đơn hàng như chính sách mất hàng (trừ trường hợp hai bên đang có tranh chấp về đơn hàng hoặc GHN trả hàng nhưng người gửi từ chối nhận hàng từ 3 lần trở lên).

**c. Lưu ý chung về chính sách bồi thường:**

- GHN sẽ chỉ bồi thường trực tiếp cho Khách hàng/Người gửi, trường hợp Khách hàng/Người gửi có email chỉ định việc bồi thường thực hiện cho Người nhận thì GHN sẽ bồi thường cho Người nhận theo email của Khách hàng/Người gửi.
- Giá trị bồi thường trong các trường hợp trên đã bao gồm hoàn trả lại cước phí dịch vụ đã sử dụng.
- Đối với Bưu gửi là các Giấy tờ có giá trị thì thời gian sử dụng Giấy tờ có giá trị kể từ khi GHN nhận hàng phải còn thời hạn sử dụng tối thiểu là 03 (ba) tháng. Trường hợp Bưu gửi không đạt điều kiện này thì GHN được miễn trách nhiệm đền bù.
- Trong mọi trường hợp mức bồi thường không thấp hơn 04 (bốn) lần cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Trong mọi trường hợp không xác định được giá trị Bưu gửi (Không có Cơ sở xác minh giá trị Bưu gửi và không yêu cầu thu hộ): Bồi thường bốn (04) lần cước phí dịch vụ/đơn hàng.

**3.2.2 Việc bồi thường đối với trường hợp chậm thời gian toàn trình:**

- Trừ các trường hợp bất khả kháng, các trường hợp được quy định tại Mục Miễn trừ trách nhiệm và các trường hợp khác không phải lỗi của GHN, trong trường hợp Bưu gửi bị trễ so với thời gian toàn trình thì GHN sẽ miễn phí cước phí dịch vụ của đơn hàng bị chậm đó.

**3.3 Thời hạn bồi thường:**

- Sau khi Các bên xác định được trách nhiệm và mức bồi thường thiệt hại theo quy định trên, Bên bị thiệt hại có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Hóa đơn có liên quan đến việc bồi thường cho Bên còn lại.
- Bên có lỗi có nghĩa vụ bồi thường cho Bên còn lại trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hóa đơn, chứng từ có liên quan đến việc bồi thường. Trường hợp quá thời hạn trên nhưng chưa bồi thường, Bên có lỗi còn phải trả thêm tiền lãi chậm thanh toán theo quy định của pháp luật.

**3.4 Miễn trừ trách nhiệm đền bù của ghn:**

- a. GHN sẽ được miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại bồi thường thiệt hại đối với hàng hoá trong các trường hợp hàng hóa bị hư hỏng, thất thoát như sau:
- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm Khách hàng/Người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của hàng hóa.
  - Khách hàng/Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyễn, hư hỏng hàng hóa.
  - Hàng hóa không có hóa đơn, chứng từ nguồn gốc xuất xứ.
  - Hàng hóa bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
  - Khách hàng không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo luật định, cụ thể:
    - GHN sẽ được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp quá thời hiệu khiếu nại đối với bưu gửi, hàng hóa mà trước đó GHN không nhận được bất kỳ khiếu nại nào qua kênh khiếu nại chính thống (được nêu tại mục 2), cụ thể:
      - Quá 01 (một) tháng đối với trường hợp khiếu nại về bưu gửi bị suy suyễn, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.
      - Quá 06 (sáu) tháng đối với trường hợp khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển



phát Bưu gửi chậm so với Thời gian Toàn trình đã công bố..

- Người khiếu nại không phải là Khách hàng trực tiếp sử dụng Dịch vụ của GHN (người khiếu nại không phải là người thanh toán cước phí đơn hàng).
  - Khiếu nại không được gửi đến đúng kênh tiếp nhận khiếu nại đã được truyền thông trước đó.
  - Khách hàng thực hiện khiếu nại không đúng quy trình đã công bố.
- Hàng hóa bị cướp, giật hoặc hư hỏng bởi Người nhận mà Khách hàng hoặc Người gửi đã chỉ định và xuất phát từ lỗi của Khách hàng hoặc Người gửi.
  - Thiệt hại xảy ra do hàng hóa cung ứng không đảm bảo chất lượng từ người bán hàng gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn màu sắc, kích cỡ sản phẩm không đúng với hình ảnh trên website mà người bán hàng đã cung cấp.
  - Trường hợp GHN đã trả hàng tối đa 03 (ba) lần nhưng Khách hàng/Người gửi từ chối nhận lại hàng hoặc GHN không liên hệ được với Khách hàng/Người gửi, thì GHN sẽ giữ hàng trong vòng 03 (ba) tháng kể từ lần trả cuối cùng. Sau thời gian này, GHN sẽ được miễn trừ mọi mất mát, hư hỏng liên quan đến đơn hàng trên.
  - Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Luật Việt Nam, hàng hóa kiểm tra bởi Cơ quan chức năng.
  - Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do Khách hàng/Người gửi vi phạm thì GHN được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng/Người gửi gây ra.
- b. GHN sẽ được miễn trừ trách nhiệm do trễ thời gian toàn trình trong các trường hợp sau:
- Do nguyên nhân khách quan do chuyến bay bị chậm trễ, hủy chuyến.
  - Trường hợp GHN đã giao hoặc trả bưu gửi, hàng hóa tối đa 03 (ba) lần nhưng người nhận hoặc người gửi hẹn lại hoặc từ chối nhận hàng thì GHN sẽ được miễn trừ trách nhiệm về việc trễ thời gian toàn trình.
  - Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Luật Việt Nam, hàng hóa kiểm tra bởi Cơ quan chức năng.
  - Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do Khách hàng/Người gửi vi phạm thì GHN được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng/Người gửi gây ra.