



CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

I. Giới thiệu:

Hòa nhịp chung với xu hướng phát triển vượt bậc của thị trường Thương Mại Điện Tử, Saigon247 ra đời nhằm đáp ứng kịp thời và thỏa mãn tối ưu nhu cầu của các Doanh nghiệp Thương Mại Điện Tử.

Là một tập thể với những người trẻ, nhiệt huyết và tầm nhìn dài hạn, kết hợp với công nghệ - kỹ thuật hiện đại, Saigon 247 không chỉ là giao nhận mà chúng tôi luôn đồng hành, phấn đấu mang đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất và hiệu quả kinh tế cao nhất.

II. Chính sách vận chuyển:

2.1 Saigon 247 không nhận chuyển các loại hàng hóa như sau:

Hàng hóa cấm theo quy định của nhà nước, văn hóa phẩm đồi trụy, thực phẩm tươi sống, các trang sức giá trị cao.

2.2 Điều kiện hàng gửi:

- Vật chứa trong bưu gửi phải có hóa đơn, chứng từ nguồn gốc xuất xứ.
- Bưu gửi phải được đóng gói đảm bảo không gây hư hỏng, ô nhiễm bưu gửi khác.
- Khối lượng, kích thước của bưu gửi thực hiện đúng quy định của Saigon247.
- Địa chỉ lấy hàng và giao hàng phải thuộc khu vực phục vụ theo quy định của Saigon 247.
- Vật phẩm, hàng hóa vận chuyển qua đường hàng không phải tuân theo quy định về an ninh hàng không.
- Có đầy đủ thông tin người nhận bao gồm họ tên, địa chỉ, số điện thoại.

2.3 Trách nhiệm của khách hàng:

- Chịu trách nhiệm về toàn bộ thông tin liên quan đến yêu cầu giao hàng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin người nhận, địa chỉ giao hàng, hình thức thanh toán và số tiền thu hộ.
- Đóng gói hàng hóa an toàn, phù hợp với điều kiện vận chuyển (trừ trường hợp khách hàng sử dụng Dịch vụ đóng gói hàng hóa)
- Thanh toán đầy đủ gói cước và các chi phí phát sinh.



- Chịu trách nhiệm về nội dung hàng hóa bên trong, kể cả nguồn gốc, xuất xứ và tính hợp pháp của hàng hóa.
- Phối hợp với Saigon 247 trong việc kiểm tra hàng hóa.
- Cung cấp đầy đủ chỉ dẫn liên quan đến hàng hóa và cách bảo quản hàng hóa.
- Trong mọi trường hợp, khách hàng phải thanh toán cước phí dịch vụ cho Saigon 247 kể cả khi người nhận không nhận hoặc trả lại, không thể liên hệ với người nhận dù đã thực hiện mọi biện pháp, thông tin người nhận bị sai, khách hàng đề nghị không tiếp tục thực hiện dịch vụ hoặc mang hàng về lại trả cho khách hàng. Trừ trường hợp khách hàng hủy đơn hàng trước khi nhân viên đến lấy hàng.
- Chịu toàn bộ trách nhiệm và chi phí liên quan đến việc giải quyết các vấn đề về: tranh chấp về nguồn gốc hàng hóa với bên thứ ba bất kỳ; hoặc khiếu nại của người nhận về việc nhận hàng hóa không đúng yêu cầu.
- Bồi thường thiệt hại xảy ra cho Saigon 247 trong trường hợp vi phạm các quy định về Chính sách vận chuyển.
- Thực hiện việc khiếu nại đúng quy định.

2.4 Trách nhiệm bồi thường của Saigon 247:

- Được quyền từ chối thực hiện Dịch vụ khi phát hiện hàng hóa vi phạm Mục II.3.1 của Chính sách vận chuyển.
- Đảm bảo an toàn hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển kể từ khi nhận hàng hóa từ Khách hàng.
- Chính sách bồi thường:

Căn cứ để Saigon 247 bồi thường hàng hóa là các hóa đơn, chứng từ chứng minh xuất xứ và giá trị của hàng hóa. Giá trị bồi thường hàng hóa sẽ là:

- Không quá 2.000.000 đồng: Bồi thường 100% trị giá theo hóa đơn.
- Đối với hàng hóa có giá trị trên 2.000.000 đồng: Bồi thường 100% theo trị giá hóa đơn.



- Trên 2.000.000 đồng: Bồi thường 100% trị giá theo hóa đơn trường hợp Người gửi có sử dụng dịch vụ khai giá; trường hợp khác bồi thường tối đa 2.000.000 đồng.
- Không xác định được giá trị bưu gửi nhưng có yêu cầu thu hộ: Bồi thường 50% giá trị tiền thu hộ.
- Không xác định được giá trị bưu gửi và không có yêu cầu thu hộ: Bồi thường 04 lần cước phí vận chuyển.

2.5 Quy trình giao hàng:

(1) Tạo đơn hàng:

- Khi có nhu cầu cần giao hàng, khách hàng gọi trực tiếp đến tổng đài của Saigon 247 được hỗ trợ tạo lập đơn hàng.
- Trường hợp hàng hóa nằm ngoài kích thước cho phép phải được tách ra thành các gói nhỏ hơn và đóng gói được. Mỗi gói hàng sau khi tách ra được xem như là 01 đơn hàng riêng lẻ và tính cước theo quy định.

(2) Lấy hàng:

- Tất cả các trường hợp thay đổi thông tin đơn hàng, Người gửi vui lòng thực hiện trước khi nhân viên Saigon247 đến nhận hàng. Trong lúc nhận hàng, nếu đơn hàng có sự thay đổi thông tin, nhân viên sẽ không được phép nhận hàng.
- Điều kiện nhận hàng: khách hàng đã chuẩn bị sẵn sàng hàng hóa (bao gồm việc đóng gói trừ trường hợp khách hàng sử dụng Dịch vụ Đóng gói, cung cấp các thông tin liên quan đến việc chỉ dẫn, bảo quản hàng hóa, các chứng từ về nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa...) và thông tin giao hàng (bao gồm tên, địa chỉ, điện thoại người nhận...).
- Việc ký xác nhận niêm phong kiện hàng giữa nhân viên Saigon 247 và khách hàng phải được thực hiện trước khi hàng hóa được đem khỏi nơi gửi.
- Thời gian lấy hàng:
 - Đối với gói Hẹn giờ: Saigon 247 sẽ sắp xếp lấy hàng phù hợp để đảm bảo chính xác giờ hẹn giao.
 - Đối với gói Siêu tốc: trong vòng 01 giờ kể từ khi hoàn tất việc tạo đơn hàng.
 - Đối với các gói dịch vụ còn lại: trong vòng 01 giờ kể từ thời điểm chốt đơn hàng buổi sáng và chiều.



- Số lần lấy hàng: Saigon 247 sẽ hỗ trợ lấy hàng tối đa 02 lần.
 - Các trường hợp lấy hàng không thành công với lý do phát sinh từ phía Người gửi (không liên lạc được, người gửi hẹn lại thời gian....) được xem là 01 lần lấy hàng không thành công.
 - Các trường hợp lấy hàng không thành công không với lý do phát sinh từ phía Saigon 247 (không lấy hàng kịp, nhân viên chủ động hẹn lại...) sẽ không được xem là 01 lần lấy hàng.

(3) Giao hàng:

- Thời gian giao hàng: theo quy định của gói dịch vụ trên bảng giá cước
- Người nhận là tổ chức, công ty thì Saigon 247 chỉ phát tới cá nhân, bộ phận hiện có của tổ chức, công ty đó tại thời điểm phát.
- Saigon 247 hỗ trợ giao tối đa 02 lần. Nếu việc giao hàng không thành công với lý do xuất phát từ phía Người nhận, đơn hàng sẽ được hoàn trả Người gửi và cước phí phát, hoàn được tính cho Người gửi.
- Saigon 247 từ chối hỗ trợ các yêu cầu sau:
 - Yêu cầu lấy gấp, giao gấp, trả hàng gấp.
 - Yêu cầu giao, nhận hoặc trả hàng tại từng thời điểm xác định nhưng không sử dụng Dịch vụ Hẹn giờ.
- Khi giao hàng đến tay Người nhận:
 - Saigon 247 không hỗ trợ cho Người nhận mở kiện hàng để kiểm tra/ xem nội dung bên trong. Kiện hàng sẽ được giữ nguyên niêm phong khi chuyển đến tay Người nhận.
 - Trong trường hợp Người gửi có yêu cầu, Saigon 247 sẽ đồng ý cho Người nhận kiểm tra hàng/ xem hàng.
 - Nếu Người nhận không nhận vì bất kỳ lý do gì, Saigon 247 sẽ hoàn trả hàng cho Người gửi và không chịu trách nhiệm về nội dung hàng hóa bên trong.

(4) Trả hàng:

- Hàng hóa sẽ được hoàn trả tại địa điểm lấy.

2.6 Dịch vụ thu hộ:

- Bằng việc xác nhận Chính sách vận chuyển này, Khách hàng đồng ý yêu cầu Saigon 247 đại diện Khách hàng thu hộ tiền hàng từ người nhận.



- Saigon 247 sẽ chuyển khoản tiền thu hộ vào tài khoản ngân hàng mà Khách hàng cung cấp theo phiên chuyển tiền gần nhất kể từ khi đơn hàng được giao thành công vào mỗi thứ 2, 4, 6 hằng tuần với cước phí chuyển khoản theo quy định của Ngân hàng và được tính cho Người thụ hưởng.
- Việc cung cấp/ thay đổi tài khoản ngân hàng phải được thực hiện bằng văn bản thông qua “Biểu mẫu thay đổi thông tin khách hàng” và đính kèm Chứng từ của Ngân hàng thể hiện đầy đủ 04 thông tin sau:
 - Tên ngân hàng
 - Chi nhánh ngân hàng
 - Chủ tài khoản (Đại diện đứng tên trên mã khách hàng tại Saigon 247)
 - Số tài khoản
- Saigon 247 sẽ gửi thông tin chuyển khoản và sao kê giao dịch qua email sau mỗi phiên chuyển tiền.

2.7 Miễn trừ trách nhiệm đền bù cho Saigon 247:

- Hàng hóa đã được giao đúng thỏa thuận và người nhận không có ý kiến ngay tại thời điểm nhận hàng hóa.
- Hàng hóa không được Khách hàng đóng gói kỹ dẫn đến hư hỏng, đổ, vỡ trong quá trình vận chuyển (đối với hàng dễ vỡ, chất lỏng, điện tử hoặc hàng hóa cần bảo quản cẩn thận).
- Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của Khách hàng trước khi đóng gói hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong hàng hóa.
- Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi của pháp luật.
- Khách hàng không chứng minh được việc gửi hàng.
- Khách hàng không cung cấp đúng, đầy đủ thông tin người nhận bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại người nhận, số tiền thu hộ.
- Khách hàng không chứng minh được việc hư hỏng hàng hóa sau khi đóng gói và vận chuyển hàng hóa.
- Khách hàng không thực hiện đúng các quy trình về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo luật định.



- Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do Khách hàng vi phạm Chính sách vận chuyển thì Saigon 247 được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng gây ra.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật Việt Nam.

2.8 Khiếu nại và xử lý khiếu nại:

- Thời hiệu khiếu nại không quá 15 ngày kể từ ngày gửi đối với việc mất hoặc hư hỏng hàng hóa.
- Mọi yêu cầu bồi thường phải được thông báo tới Saigon 247 bằng văn bản
- Tất cả các khiếu nại sẽ được Bộ phận CSKH của **Saigon 247** xử lý chậm nhất trong vòng bảy (07) ngày.

III. Quy trình giải quyết sự cố, khiếu nại được thực hiện căn cứ vào nguồn gốc lỗi phát sinh:

3.1 Trường hợp sự cố xảy ra có nguồn gốc từ Khách hàng: hàng bị hư hỏng, móp, méo, đổ, rách, không đúng quy cách, phẩm chất, chất lượng, số lượng, hạn sử dụng như cam kết với Người nhận mà bao bì, tem niêm phong vẫn còn nguyên, hoặc sự cố được phát hiện trong quá trình nhân viên **Saigon 247** chứng kiến việc người nhận kiểm tra hàng hóa.

- **Bước 1: Lập biên bản ghi nhận sự cố.**

Nhân viên Saigon 247 sẽ bao bọc, niêm phong hàng hóa và ký xác nhận với tư cách người chứng kiến.

- **Bước 2: Thông tin cho Người gửi.**

Tình trạng hàng hóa và thời hạn dự kiến hoàn trả hàng sẽ được Saigon247 thông báo đến Người nhận bằng điện thoại hoặc email.

- **Bước 3: Hoàn trả hàng cho Người gửi.**

Hàng hóa sẽ được Saigon 247 hoàn trả lại cho Người gửi trong thời gian toàn trình như cam kết và được xem như một trường hợp Trả hàng.

3.2 Trường hợp sự cố có nguồn gốc từ Saigon 247: hàng hóa bị thất lạc, cướp, hư hỏng, móp, đổ, rách, bị trao đổi so với hàng hóa được chấp



nhận mà bao bì, tem niêm phong không còn nguyên vẹn, hoặc lỗi do nhân viên Saigon 247 gây ra trong quá trình luân chuyển

- **Bước 1: Lập biên bản ghi nhận sự cố:**

Biên bản phải có đủ chữ ký của Nhân viên Saigon247 và Người nhận/ Người chứng kiến thứ 3. Hàng hóa được gói trong bao bì và niêm phong nguyên trạng.

- **Bước 2: Thông tin cho Người gửi:**

Saigon 247 sẽ thông báo đến Người gửi tình trạng hàng hóa và thực hiện bồi thường theo cam kết.

Vui lòng thông báo với tổng đài Chăm sóc Khách hàng: **08 3932 5067** hoặc gửi qua email: cskh@saigon247.vn để được hỗ trợ.