**CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN FASTEHOME**

Bằng cách sử dụng dịch vụ vận chuyển được hỗ trợ trên sàn giao dịch TMĐT Shopee, bạn đã thừa nhận và đồng ý với các yêu cầu, và/hoặc các Chính Sách, thực tiễn áp dụng nêu trong Chính Sách Vận Chuyển này. Shopee bảo lưu quyền sửa đổi Chính Sách Vận Chuyển này vào bất cứ lúc nào.

A.   QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA KHÔNG VẬN CHUYỂN, HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN, VẬN CHUYỂN CÓ ĐIỀU KIỆN

1.   Những trường hợp FastEhome không hỗ trợ vận chuyển

· Sản phẩm nằm trong danh mục hàng hóa Shopee không vận chuyển:

· Hàng hóa thuộc danh mục cấm giao dịch trên FastEhome. Chi tiết tại [ĐÂY](https://shopee.vn/legaldoc/prohibited)

· Thực phẩm tươi, hàng hóa còn hạn sử dụng dưới 30 ngày, hàng hóa cần bảo quản đặc biệt (bảo quản lạnh, nóng, v.v...)

· Đồ uống

· Xăng, dầu, khí đốt, hàng hóa dễ gây cháy nổ

· Kim loại quý (vàng, bạc, v.v), đá quý có giá trị cao (kim cương, hồng ngọc, v.v)

· Động, thực vật

· Bật lửa, đèn pin, đồ dùng trang trí có hình dạng vũ khí

Với các mặt hàng thuộc danh mục Shopee không hỗ trợ vận chuyển trên đây, Shopee sẽ không chịu trách nhiệm nếu hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy hay hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Người bán chịu hoàn toàn trách nhiệm trước Shopee và pháp luật (nếu có) khi gửi hàng vi phạm Chính Sách Vận Chuyển của Shopee và pháp luật Việt Nam.

* Đơn hàng có giá trị hàng hóa lớn hơn hoặc bằng 30.000.000VNĐ (chưa tính phí vận chuyển)
* Đơn hàng có dấu hiệu gian lận, lợi dụng các Chính Sách, hỗ trợ của FastEhome
* Người dùng không tuân theo các hướng dẫn, quy định và khuyến cáo về vận chuyển của FastEhome được nêu ra trong Chính Sách này hoặc trong quá trình trao đổi trực tiếp với nhân viên FastEhome.
* Người dùng vi phạm các Tiêu chuẩn cộng đồng của FastEhome. Tham khảo Tiêu chuẩn cộng đồng tại [ĐÂY](https://shopee.vn/communityRules/)
* Vận chuyển hoàn trả sản phẩm sau khi Người Mua (Người nhận) đã nhận hàng, bóc hàng và gửi Yêu cầu Trả hàng-Hoàn tiền tới FastEhome. Quá trình hoàn trả hoặc đổi trả sản phẩm sẽ được thực hiện dựa trên thỏa thuận trực tiếp giữa Người Mua và Người Bán.
* Các đơn hàng vi phạm về số lượng và giá trị mua hàng giới hạn theo từng chương trình khuyến mại. Nội dung chi tiết sẽ được thông báo theo từng chương trình.

2.    Những trường hợp vận chuyển có điều kiện và/hoặc hạn chế vận chuyển

a.    Hàng cồng kềnh

* Theo quy định của các đơn vị vận chuyển, khối lượng sử dụng để tính cước là mức khối lượng cao nhất khi so sánh giữa cân nặng và khối lượng quy đổi của kiện hàng sau đóng gói.

        Ví dụ: Sản phẩm bàn phím máy tính có cân nặng sau đóng gói là 0.5kg, nhưng có kích thước đóng gói là CR x CD x CC (cm) là 30 x 50 x 10 (cm)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đơn vị vận chuyển** | |  | | --- | | **Khối lượng quy đổi được ĐVVC tính như sau:** | |
| |  | | --- | | **Giao hàng Tiết Kiệm**  **Viettel Post**  **Vietnam Post Nhanh** | | |  | | --- | | Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao / 6000  = (30 x 50 x 10) / 6000 = 2.5 kg > 0.5 kg | |
| |  | | --- | | **Giao hàng nhanh** | | |  | | --- | | Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao / 5000  = (30 x 50 x 10) / 5000 = 3 kg > 0.5 kg | |
| |  | | --- | | **Vietnam Post Tiết Kiệm** | | |  | | --- | | Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao / 4000  = (30 x 50 x 10) / 4000 = 3.4 kg > 0.5 kg | |
| **J&T Express** | |  | | --- | | Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao / 6000  = (30 x 50 x 10) / 6000 = 2.5 kg > 0.5 kg | |

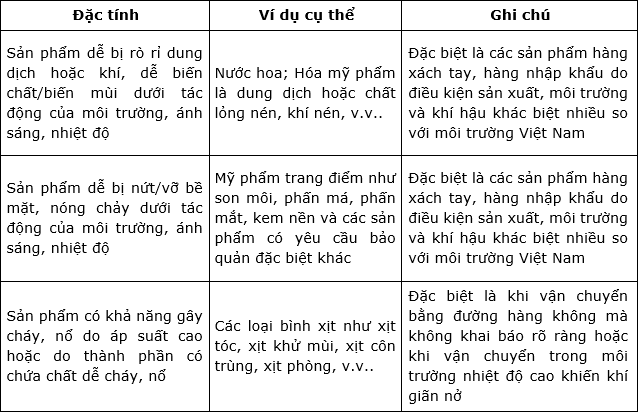
Để hạn chế việc đơn hàng bị hủy, Người Bán cần nhập đầy đủ cân nặng sau đóng gói và kích thước 3 chiều của bưu kiện để hệ thống tính khối lượng quy đổi chính xác theo từng ĐVVC. Với đơn hàng có khối lượng nhập thấp hơn thực tế, ĐVVC có quyền từ chối vận chuyển đơn hàng hoặc Người Bán sẽ phải trả phần phí vận chuyển phát sinh thêm.

b.    Hàng dễ vỡ

* Các sản phẩm bằng chất liệu: nhựa mỏng, thủy tinh, pha lê, sành, sứ, gốm, đất nung, thạch cao, sản phẩm chứa chất lỏng bên trong, v.v… khi vận chuyển sẽ có rủi ro rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, Shopee có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đối tác vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện dễ vỡ đó.
* Nếu Người bán vẫn mong muốn bán các sản phẩm này và yêu cầu FastEhome hỗ trợ vận chuyển, thì trách nhiệm gói bọc đảm bảo an toàn, cảnh báo bên ngoài gói bọc và chịu rủi ro do vận chuyển nếu xảy ra bể vỡ, hỏng hóc hoàn toàn thuộc về Người Bán.

c.   Hàng dễ hư hại/tổn thất do đặc tính sản phẩm

* Danh mục các sản phẩm dễ hư hại/tổn thất trong quá trình vận chuyển do đặc tính sản phẩm:



* Đối với các sản phẩm có đặc tính trong danh sách trên hoặc đặc tính gần giống, khả năng xảy ra rủi ro trong quá trình vận chuyển rất cao, do vậy Shopee có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển hoặc vẫn hỗ trợ nếu có yêu cầu từ Người Bán nhưng trách nhiệm chịu rủi ro khi vận chuyển thuộc về Người Bán, trừ khi các bên có thể xác định tình trạng thiệt hại hoàn toàn xảy ra do lỗi của đơn vị vận chuyển.

d.    Sản phẩm không thể vận chuyển theo đường hàng không (Do quy định về an toàn của ngành Hàng không)

-     Chất khí (Bình gas, bình xịt phòng, bình xịt côn trùng, xịt tóc, bình ô-xy để thở,…)

-     Chất lỏng dễ cháy (Sơn, xăng, dầu, cồn, rượu, keo dán, nước hoa,…)

-     Chất rắn dễ cháy (Bột kim loại, bột hóa chất, v.v..)

-     Chất ô xy hóa

-     Sản phẩm có từ trường (Nam châm)

-     Thiết bị điện tử có tích điện: Pin, pin sạc dự phòng, điện thoại di động, máy cạo râu dùng pin, v.v..

     Với các đơn hàng có chứa các sản phẩm này, thời gian vận chuyển sẽ lâu hơn thông thường từ 2-4 ngày do đơn vị vận chuyển phải sử dụng các phương tiện đường bộ như ô tô, tàu hỏa để vận chuyển hàng hóa. Người Bán có trách nhiệm ghi chú rõ ràng thông tin "Hàng không vận chuyển hàng không" lên trên gói hàng (hoặc tích vào ô ký hiệu Không vận chuyển hàng không nếu sử dụng mẫu phiếu đóng hàng in từ trang https://banhang.shopee.vn/). Trường hợp Người Bán không ghi chú rõ ràng dẫn đến việc hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy, vận chuyển chậm hoặc không thể vận chuyển được, Shopee sẽ không chịu trách nhiệm.

B.   QUY ĐỊNH VỀ ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA

Trước khi vận chuyển, Người Bán phải đảm bảo hàng hóa đã sẵn sàng để được vận chuyển với quãng đường tương ứng với từng đơn hàng. Cụ thể như sau:

1.    Yêu cầu chung

* Tất cả các bưu kiện đều phải đóng gói sẵn sàng trước khi vận chuyển, được niêm phong bởi Người Bán. Đơn vị vận chuyển sẽ chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa theo nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, và sẽ không chịu trách nhiệm với nội dung hàng hóa bên trong nếu sản phẩm được giao tới tay Người Mua/hoàn về tay Người Bán trong tình trạng còn nguyên niêm phong và bao bì không bị rách/vỡ/ướt/móp méo.
* Trên bao bì tất cả các bưu kiện đều phải có thông tin:
  + Thông tin Người nhận, bao gồm: Tên người nhận, số điện thoại và địa chỉ người nhận
  + Mã vận đơn của đơn hàng
  + Ghi chú hàng không vận chuyển được bằng đường hàng không (nếu có ít nhất 01 sản phẩm trong bưu kiện nằm trong nhóm sản phẩm không thể vận chuyển bằng đường hàng không)
  + Mã đơn hàng trên hệ thống Shopee (không bắt buộc)
* Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa, Shopee khuyến cáo Người Bán (Người Gửi) nên gửi kèm hóa đơn tài chính hợp lệ của sản phẩm trong bưu kiện (nếu có). Hóa đơn tài chính là căn cứ hỗ trợ quá trình xử lý khiếu nại như: xác định giá trị thị trường của hàng hóa, đảm bảo hàng hóa lưu thông hợp lệ, không bị tịch thu bởi cơ quan quản lý thị trường, v.v..
* Đơn vị vận chuyển có quyền bóc mở bưu kiện để kiểm tra nội dung hàng hóa trong trường hợp nghi ngờ Người bán gửi sản phẩm không hỗ trợ vận chuyển hoặc có hành vi gửi hộp rỗng không chứa hàng

2.   Hướng dẫn đóng gói

|  |  |
| --- | --- |
| Loại sản phẩm | Yêu cầu gói bọc |
| Mỹ phẩm đựng trong chai/lọ không dễ vỡ | - Đậy kín và cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo. Bọc kín sản phẩm bằng 2 lớp nilon khí và để vào hộp.  - Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để sản phẩm không bị va đập với hộp khi vận chuyển. |
| Hàng dễ vỡ, dễ móp méo, dễ bung nắp hộp  (VD: đồ điện tử, điện thoại, mỹ phẩm đựng trong chai lọ dễ vỡ, sữa bột,...) | - Bọc kín sản phẩm bằng 2-3 lớp nilon khí (Với hàng mỹ phẩm, trước đó cần cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo).  - Để sản phẩm trong hộp carton và chèn xốp dày 3-5cm đủ 6 mặt hộp để đảm bảo chống sốc.  - Dán tem "Hàng dễ vỡ" bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng.  - Với sản phẩm giá trị cao, cần dán thêm tem vỡ/tem niêm phong của Người bán tại các mối nối của hộp. |
| Hàng không dễ vỡ hay dễ móp méo  (VD: quần áo bỉm tã, thực phẩm khô đóng trong túi,...) | - Bọc kín sản phẩm bằng 1-2 lớp nilon khí, sau đó bỏ vào túi nilon thường và dùng băng keo dán kín gói hàng.  - Với sản phẩm thực phẩm khô, Người bán nên đóng 2 lớp nilon khí kín toàn bộ sản phẩm và bỏ vào hộp, tránh tối đa tác động của ngoại vật như chuột, côn trùng. |
| Đồ điện tử lớn dễ vỡ, hoặc dễ móp méo  (VD: Tivi, màn hình máy tính,...) | - Bên ngoài hộp của nhà sản xuất, bọc xốp dày 5cm tối thiểu 2 mặt lớn nhất của sản phẩm với đơn hàng nội tỉnh, và đủ 6 mặt sản phẩm với đơn hàng liên tỉnh.  - Quấn nilon khí 2 lớp xung quanh.  - Dán tem Hàng dễ vỡ bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng.  Lưu ý: Một số đơn vị vận chuyển có thể yêu cầu Người bán phải đóng hộp gỗ/khung gỗ bên ngoài để đảm bảo an toàn cho hàng hóa khi vận chuyển. |
| Đồ điện tử lớn không dễ vỡ, không dễ móp méo (VD: Tủ lạnh, máy giặt,...) | - Quấn màng co trong (không sử dụng màng co màu,đặc biệt là màu đen) xung quanh thùng của nhà sản xuất.  - Dán tem thể hiện chiều trên/dưới của sản phẩm.  - Khuyến khích: Nếu sản phẩm không cần giữ nguyên seal của Nhà sản xuất, Người bán nên mở hộp sản phẩm và chèn lót xốp vào các khoảng trống giữa sản phẩm chính và hộp ngoài cùng để tránh tối đa rủi ro, hư hại trong quá trình vận chuyển. |

3.    Minh họa đóng gói sản phẩm

- Sản phẩm là hóa mĩ phẩm:

(\*Ảnh minh họa )

……..

C.   QUY ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

1.   Khiếu nại

* Thời hạn khiếu nại:
  + Hàng hóa hư hại do vận chuyển: trong vòng 24 giờ sau khi Người Mua nhận hàng hoặc Người Bán nhận được hàng trả về.
  + Không nhận được hàng: trong vòng 24 giờ sau khi nhận được thông báo đơn hàng đã giao hàng thành công cho Người Mua hoặc đơn hàng đã chuyển hoàn thành công cho Người Bán.
  + Sai phí vận chuyển dẫn đến tiền hàng nhận được bị thiếu (dành cho Người Bán): trong vòng 7 ngày kể từ ngày khoản tiền hàng của đơn hàng được chuyển vào Ví Ehome Xu.
* Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Tổng đài 00000000 hoặc gửi yêu cầu cho FastEhome [**TẠI ĐÂY**](https://help.shopee.vn/vn/s/contactus)
  + Shopee có quyền từ chối hỗ trợ và xử lý khiếu nại vận chuyển nếu Người Gửi vi phạm các quy định được nêu ra trong Chính Sách này, và/hoặc vi phạm các quy định về vận chuyển hàng hóa theo pháp luật Việt Nam (ví dụ: hàng hóa được lưu thông/vận chuyển cần có hóa đơn, chứng từ hợp lệ).
  + Khi khiếu nại, Người Bán cần cung cấp các thông tin sau cho FastEhome:
* Mã đơn hàng/mã vận đơn và ảnh chụp vận đơn giấy xác nhận đã gửi hàng cho đơn vị vận chuyển
* Ảnh chụp tình trạng bao bì gói hàng khi hàng được giao tới Người Mua hoặc hoàn trả lại Người Bán
* Ảnh chụp tình trạng bao bì gói hàng ban đầu khi Người Bán gửi hàng đi
* Ảnh chụp hoặc video ghi lại phần hư hại của hàng hóa bên trong khiến cho sản phẩm không thể sử dụng/vận hành được một cách bình thường
* Trong một số trường hợp, FastEhome sẽ yêu cầu Người bán cung cấp video ghi lại quá trình đóng gói hàng hóa thể hiện người bán đã đóng đúng hàng theo đúng quy định về đóng gói hàng hóa, và dán đúng phiếu gửi hàng/ghi đúng mã vận đơn bên ngoài gói/hộp hàng.
* Các bằng chứng khác (nếu có)

-    Thời hạn cung cấp bằng chứng: Trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu khiếu nại.

-    Thời gian xử lý khiếu nại vận chuyển của FastEhome: Từ 07 - 10 ngày làm việc

-     Lưu ý:

* Dịch vụ vận chuyển của FastEhome không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi thanh toán cho FastEhome (Thanh toán thẻ tín dụng hoặc Thanh toán khi nhận hàng).
* Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm của mình đúng quy cách khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển. Trường hợp bao bì/gói/hộp đựng sản phẩm vẫn còn nguyên vẹn trong quá trình vận chuyển nhưng hàng hóa bên trong lại bị hư hại do đóng gói không đúng cách, FastEhome sẽ không giải quyết bất cứ khiếu nại yêu cầu bồi thường nào từ phía Người Bán hoặc Người Mua (trong trường hợp gửi trả hàng).
* Người Bán cần phải giữ lại vận đơn/hóa đơn vận chuyển mỗi khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển. Khi có bất kỳ khiếu nại hay tranh chấp nào về mất mát hàng hóa xảy ra, vận đơn/hóa đơn vận chuyển sẽ là bằng chứng vững chắc nhất chứng minh Người Bán đã giao hàng.

2.   Bồi thường

* Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được FastEhome thông báo trực tiếp cho Người Dùng kèm theo thông tin về mức bồi thường (nếu có).
* Nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của FastEhome về lỗi vận chuyển cho thấy thiệt hại gặp phải không hoàn toàn do lỗi của đơn vị vận chuyển mà do Người Dùng đã không tuân theo các điều kiện cấm/hạn chế hỗ trợ vận chuyển hoặc các hướng dẫn đã được nêu ra trong Chính Sách này, thì FastEhome có quyền từ chối bồi thường các thiệt hại này.
* Trường hợp hàng hóa bị Cơ quan quản lý thị trường hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ do không có hóa đơn chứng từ hợp lệ, FastEhome sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường.
* Các mức bồi thường đối với đơn hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển của FastEhome:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tình trạng** | **Mức bồi thường tối đa dựa trên giá trên của sản phẩm tại thời điểm Người mua đặt hàng** |
| Mất hàng, Bưu gửi thất lạc hoàn toàn | 100% |
| Rách ,vỡ,ướt bao bì,gói bọc nhưng sản phẩm còn nguyên | 5% |
| Rách tem niêm phong của nhà sản xuất nhưng sản phẩm còn nguyên | 10% |
| Kích hoạt bảo hành điện tử hoặc kích hoạt nguồn nhưng sản phẩm còn nguyên | 20% |
| Mất sản phẩm phụ kiện nhưng sản phẩm còn nguyên | 20% |
| Hàng hóa bị móp méo ,bễ vỡ, hư hại từ 1% đến 30% và sản phẩm còn sử dụng được dù không cần sửa chữa gì | 30% |
| Hàng hóa bị vỡ, hư hại vượt quá 30% | 100% |

* Lưu ý:  Để được bồi thường, Người Bán cần phải cung cấp Hóa đơn hợp pháp của (các) sản phẩm có trong đơn hàng (Hóa đơn chứng minh giá trị pháp lý của hàng hóa).Trong trường hợp Người Bán không cung cấp được Hóa đơn hợp lệ của sản phẩm, mức bồi thường là 4 lần cước phí vận chuyển của đơn hàng.
* Trong mọi trường hợp, khoản tiền bồi thường sẽ không vượt quá giá bán sản phẩm mà Người Bán đã niêm yết trên website http://fastehome.com/ và/hoặc Ứng dụng FastEhome tại thời điểm Người Mua đặt hàng. FastEhome có quyền từ chối bồi thường cho Người Bán nếu Người Bán gửi hàng hóa sai khác so với nội dung sản phẩm đã đăng ký trong đơn hàng.

3.   Các khuyến cáo về việc vận chuyển

* Đơn vị vận chuyển sẽ yêu cầu Người Mua thanh toán đầy đủ hoặc xác nhận nhận hàng trước khi Người Mua có thể bóc hàng và kiểm tra hàng. Nếu có bất cứ vấn đề phát sinh với bưu kiện, Người Mua vui lòng liên hệ tới Tổng đài hỗ trợ 0000000 hoặc hòm thư FastEhome.com
* Luôn chụp lại gói hàng trước khi mở ra để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì gói bọc, phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có). Do nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, các đơn vị vận chuyển sẽ không giải quyết các khiếu nại bồi thường nếu Người Mua/Người Bán đồng ý nhận (lại) hàng và đã ký vào biên bản nhận hàng/trả hàng. Do đó, vui lòng kiểm tra kỹ bao bì của sản phẩm. Nếu bao bì sản phẩm có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt) và bạn nghi ngờ hàng hóa bên trong đã bị tổn hại, vui lòng từ chối nhận hàng và thông báo cho FastEhome.
* Sau khi gửi Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền hoặc Khiếu nại vận chuyển, vui lòng bảo quản và giữ nguyên trạng bưu kiện và sản phẩm, không sử dụng thử hay gây ra tác động khiến tình trạng của sản phẩm còn không như, lúc nhận hàng. Nếu FastEhome xác định sản phẩm và bưu kiện không còn nguyên trạng như khi Người Nhận (Người Mua) nhận hàng, FastEhome có quyền từ chối mọi Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền hoặc Khiếu nại vận chuyển.
* Khi có khiếu nại xảy ra, Người dùng phải có trách nhiệm hỗ trợ FastEhome trong quá trình xác minh thông tin bằng cách cung cấp thông tin trung thực, chính xác khi FastEhome liên hệ. Trong trường hợp FastEhome không thể liên hệ với Người khiếu nại để xác minh thông tin, FastEhome có quyền kết thúc khiếu nại và không giải thích gì thêm.
* Việc không gửi hàng thật, đưa tiền cho nhân viên vận chuyển để cập nhật sai trạng thái đơn hàng, tự đặt hàng của chính mình, vv… nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của FastEhome sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của FastEhome. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của FastEhome và pháp luật Việt Nam. Người bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa gửi đi bị phát hiện vi phạm pháp luật./.