

# CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ

## GIAO HÀNG NHANH TOKEISHIP.VN

### I. BẢNG GIÁ.

#### 1. Phạm Vi Cung Ứng Dịch Vụ

##### 1.1 Khu vực hỗ trợ shop – cửa hàng.

- Nội thành Hà Nội bao gồm 13 quận – huyện :  
“ Ba Đình, Đống Đa, Hai Bà Trưng, Cầu Giấy, Hoàn Kiếm, Thanh Xuân, Tây Hồ, Long Biên, Hoàng Mai, Hà Đông, Bắc Từ Liêm, Nam Từ Liêm, Thanh Trì ”.
- TOKEISHIP.VN hỗ trợ lấy hàng miễn phí

##### 1.2 Khu vực giao hàng.

- Nội thành Hà Nội theo quy định trên TOKEISHIP.VN gồm 13 quận:  
“ Ba Đình, Cầu Giấy, Đống Đa, Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Thanh Xuân, Tây Hồ, Long Biên, Hoàng Mai, Hà Đông, Bắc Từ Liêm, Nam Từ Liêm, Thanh Trì .”
- Ngoại thành Hà Nội TOKEISHIP.VN hỗ trợ gồm 13 huyện bao gồm:  
“ Gia Lâm, Đông Anh, Mê Linh, Sơn Tây, Thường Tín, Phúc Thọ, Thạch Thất, Quốc Oai, Chương Mỹ, Đan Phượng, Hoài Đức, Thanh Oai, Sóc Sơn.”

#### 2. Bảng Giá

##### 2.1 Bảng giá

khu vực	loại dịch vụ	khối lượng	giá cước
nội thành	Chuyển cấp tốc		25.000. vnd
	chuyển nhanh	▪ nhỏ hơn 3kg	20.000. vnd
	chuyển thường		15.000. vnd
ngoại thành	chuyển nhanh	▪ nhỏ hơn 3kg	25.000. vnd
	chuyển thường		20.000. vnd
Lưu ý:	Tất cả dịch vụ	▪ 3kg -> 15kg thêm từng 1kg	5.000. vnd

**Lưu ý:**

- Bảng giá áp dụng khu vực nội thành khi địa chỉ shop và địa chỉ người nhận cùng ở nội thành
- Bảng giá áp dụng khu vực ngoại thành khi địa chỉ shop hoặc địa chỉ người nhận ở ngoại thành.
- Đối với các gói hàng có cạnh bất kỳ dài hơn 40 cm hoặc tổng các cạnh lớn hơn 90cm thì hàng được coi là hàng cồng kềnh và quy đổi về khối lượng theo công thức:
  - Khối lượng quy đổi tính theo công thức:
$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \text{Dài(cm)} \times \text{rộng(cm)} \times \text{cao(cm)} / 6500$$
  - Trường hợp có sự chênh lệch giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi thì 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 chỉ lấy phần nguyên
  - VD: 5,83 làm tròn là 5

## 2.2 Thời Gian Giao nhận

### A. Các shop nội thành lựa chọn thời gian giao - nhận được thể hiện trong bảng sau:

khu vực	dịch vụ	thời gian chuyển
nội thành		✓ 8 giờ đến 10 giờ
		✓ 10 giờ đến 12 giờ
		✓ 12 giờ đến 14 giờ
		✓ 14 giờ đến 16 giờ
		✓ 16 giờ đến 20 giờ
		✓ 20 giờ đến 22 giờ
	Cấp tốc	✓ 2 đến 4 tiếng từ khi đặt đơn
	Chuyển nhanh	✓ Mọi khung giờ sau giờ chuyển cấp tốc
		✓ “Mọi khung giờ” ngày tiếp theo
	chuyển thường	✓ “Mọi khung giờ” từ ngày 3
ngoại thành	chuyển nhanh	✓ 8 giờ đến 11 giờ
		✓ 11 giờ đến 14 giờ
		✓ 14 giờ đến 17 giờ
		✓ “Mọi khung giờ” ngày tiếp theo
	chuyển thường	✓ “Mọi khung giờ” từ ngày 3

### Lưu ý:

- - tokeiship.vn không hỗ trợ những yêu cầu nằm ngoài quy định như: giao hàng ra ngoài phạm vi giao, giao 1 phần và trả lại một phần...
- - Thời gian làm việc của tokeiship.vn : 8h – 22h tất cả các ngày trong tuần (trừ các ngày Lễ, Tết theo quy định của pháp luật).
- - Đơn hàng yêu cầu sau 16h00 được tính thành đơn hàng của ngày làm việc kế tiếp.
- - Khối lượng hàng hóa tokeiship.vn hỗ trợ các chiều dài, rộng, cao không quá 60 cm
- - Trọng lượng hàng hóa hỗ trợ không quá 15kg
- - Miễn phí “Lấy hàng - Thu tiền hộ”
- - Miễn phí thay đổi thông tin đơn hàng
- - Miễn phí các đơn hàng trễ hẹn ( Giao không thành công không thu cước phí )
- - Miễn phí hoàn hàng
- - Chiết khấu từ 5 - 15% phụ thuộc số lượng đơn hàng hàng tháng
- - Bồi thường, giải quyết khiếu nại thỏa đáng và nhanh chóng

## II. Chính sách hỗ trợ.

### 1 Chính sách “Lấy hàng – Thu tiền hộ”

- - TOKEISHIP.VN lấy hàng tận nơi và miễn phí
- - Miễn phí thu hộ tất cả các đơn hàng. tokeiship.vn gửi sao kê chi tiết đơn hàng , tự động đồng bộ dữ liệu trong tài khoản vận đơn, hệ thống thanh toán COD thứ 2, 4, 6 hàng tuần.
- - Phí chuyển khoản tiền thu hộ thông qua hệ thống ngân hàng là 3.300đ/lần (ngân hàng thu).

### 2 Chính sách “ Thay đổi thông tin đơn hàng”

- - Miễn phí thay đổi thông tin tiền thu hộ.
- - Miễn phí thay đổi thông tin người nhận.
- - TOKEISHIP.VN không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh trong trường hợp quý khách gửi yêu cầu thay đổi sau khi TOKEISHIP.VN đã giao hàng.

### 3 Chính sách “Giao hàng lần 3 miễn phí

- - TOKEISHIP.VN giao hàng lần 3 miễn phí trong các trường hợp khách hàng không nghe máy, không liên lạc được với khách hàng hoặc khách hàng vắng nhà hẹn giao lại.
- - Đơn hàng sẽ tự động hoàn trả lại cho quý khách hàng nếu nhân viên giao hàng không liên lạc được với người nhận sau 3 lần giao hàng. tokeiship.vn sẽ gửi email thông báo trước khi hoàn.

### 4 Chính sách “Giao không thành công – Không thu cước phí”.

Khách không nhận hàng - không thu cước phí trong các trường hợp:

- - Tokeiship.vn giao hàng không đúng hẹn.
- - Không phản hồi đến quý khách khi hàng giao không thành công, cụ thể:
  - a. - Không gặp được người nhận vì người nhận vắng nhà, không nghe máy, không liên lạc được, sai số, nhầm địa chỉ mà không cập nhập trên hệ thống quản lý trực tuyến.
  - b. - Gặp được nhưng người nhận không nhận hàng vì hàng không giống hình, không vừa ý, không đúng chất lượng mong đợi mà không liên lạc trực tiếp với quý khách.
  - c. - Quý khách báo hủy đơn hàng trước khi tokeiship.vn xuất hàng đi giao.

### 5 Chính sách “Hoàn hàng miễn phí

- - Các đơn hàng giao không thành công được hoàn về tận nơi, miễn phí.
- - Thời gian hoàn hàng tối đa là 7 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng xác nhận chuyển hoàn. Trong trường hợp khách hàng yêu cầu hoàn hàng gấp, phí hoàn hàng tương đương với một đơn hàng mới.

### 6 Chính sách “Xem, thử, hướng dẫn sử dụng, đổi hàng”.

- - Hỗ trợ cho người nhận kiểm tra hàng miễn phí (thời gian chờ  $\leq 5$  phút).
- - Hỗ trợ người nhận test thử hàng, mặc thử size hàng nếu như có sự đồng ý của người gửi. Phí phụ thu trong thời gian chờ thử hàng, thử size là 10.000đ/đơn hàng (thời gian chờ  $\leq 20$  phút).
- - Hỗ trợ khách hàng giao một đơn hàng mới và thu về 1 đơn hàng cũ (đổi hàng). Phí phụ thu cho việc đổi hàng là 10.000đ/đơn hàng đổi. Hàng đổi về sẽ được chuyển về khách hàng theo lịch trả hàng.

## 7 Chính sách “Chiết khấu cho khách hàng lớn”.

Tỉ lệ mức chiết khấu theo đơn hàng được tính như sau:

- |                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| • Từ 500 – 1000 đơn hàng / tháng   | Mức chiết khấu 5%  |
| • Từ 1000 – 1500 đơn hàng / tháng  | Mức chiết khấu 8%  |
| • Từ 1500 – 3000 đơn hàng / tháng  | Mức chiết khấu 12% |
| • Từ 3000 đơn hàng trở lên / tháng | Mức chiết khấu 15% |

Số tiền chiết khấu được tổng hợp vào ngày cuối cùng của hàng tháng và được thanh toán trong phiên COD gần nhất.

## III. TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

### 1 Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của khách hàng:

Khách hàng có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra cho tokeiship.vn 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 tokeiship.vn hoặc theo quy định của pháp luật.

### 2 Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của TOKEISHIP.VN

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

#### 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 tokeiship.vn 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:
  - Giá trị thu hộ; hoặc
  - 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).

## 2.2. Tokeiship.vn sẽ thực hiện việc bồi thường như sau:

- **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 10.000.000 VND (mười triệu đồng)
    - Trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ khai giá: Bồi thường tối đa 3.000.000 VND (ba triệu đồng).
- **Trường hợp Bưu 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 Bưu 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:

Loại Hư Hỏng	Mức Đền Bù	Giá Trị Đền Bù
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%
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% - 30%	30%	mức đền bù theo chính sách mất hàng x 30%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 31% - 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

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

- tokeiship.vn 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 Bưu gửi tham khảo thị trường của 3 website bán hàng tại Việt Nam sẽ do tokeiship.vn 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 tokeiship.vn 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 tokeiship.vn 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 tokeiship.vn phát hiện Bưu gửi bị hư hỏng sau khi nhận, thì sẽ đền bù tương ứng với mức độ hư hỏng theo Bảng giá trị đền bù hàng hóa hư hỏng như trên.
- Trường hợp Bưu gửi quá 15 ngày không xử lý:

Nếu tokeiship.vn 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 sẽ đền bù đơn hàng như chính sách mất hàng (trừ trường hợp hai bên đang có tranh chấp về đơn hàng hoặc tokeiship.vn trả hàng nhưng người gửi từ chối nhận hàng từ 3 lần trở lên).

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

- - tokeiship.vn 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 tokeiship.vn 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 tokeiship.vn nhận hàng phải còn thời hạn sử dụng tối thiểu là 03 (ba) tháng. Trường hợp Bưu gửi không đạt điều kiện này thì tokeiship.vn 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.

#### 2.3. 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 tokeiship.vn
- Trong trường hợp Bưu gửi bị trễ so với thời gian toàn trình thì tokeiship.vn sẽ miễn phí cước phí dịch vụ của đơn hàng bị chậm đó.

#### 2.4. 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.

## 2.5. Miễn trừ trách nhiệm đền bù của TOKEISHIP.VN :

- Tokeiship.vn 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 suyển, 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:
  - Tokeiship.vn sẽ được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp quá thời hiệu khiếu nại đối với bưu gửi, hàng hóa mà trước đó tokeiship.vn không nhận được bất kỳ khiếu nại nào qua kênh khiếu nại chính thống (được nêu tại mục 2).
  - Người khiếu nại không phải là Khách hàng trực tiếp sử dụng Dịch vụ của tokeiship.vn (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 tokeiship.vn đã trả hàng tối đa 03 (ba) lần nhưng Khách hàng/Người gửi từ chối nhận lại hàng hoặc tokeiship.vn không liên hệ được với Khách hàng/Người gửi, thì tokeiship.vn sẽ giữ hàng trong vòng 03 (ba) tháng kể từ lần trả cuối cùng. Sau thời gian này, tokeiship.vn 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 tokeiship.vn được miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng/Người gửi gây ra.
- Tokeship.vn 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 tokeiship.vn đã giao hoặc trả bưu gửi, hàng hóa tối đa 03 (ba) lần nhưng người nhận hoặc người gửi hên lại hoặc từ chối nhận hàng thì tokeiship.vn 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 tokeiship.vn được miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng/Người gửi gây ra