**CÁC CHÍNH SÁCH ĐẶT RA CỦA VÂN HẠC MỘNG**

1. **Chính sách đăng tải sản phẩm lên cho Nhà cung cấp:**

Người dùng được phép đăng tải các sản phẩm lên Vân Hạc Mộng nhằm mục đích kinh doanh. Tuy nhiên, nghiêm cấm người dùng đăng tải sản phẩm có những nội dung sau đây:

* Phản động, chống phá, bài xích tôn giáo, khiêu dâm, bạo lực, đi ngược lại thuần phong mỹ tục, truyền thống và văn hóa Việt Nam;
* Hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng và những sản phẩm chưa qua kiểm định của các cơ quan chức năng về phòng chống buôn lậu
* Tuyên truyền những thông tin sai lệch, pháp luật nghiêm cấm: sử dụng heroin, giết người, cướp của, mại dâm,..
* Tài liệu bí mật, bảo vật quốc gia
* Những sản phẩm có nội dung phân biệt, xúc phạm chủng tộc, tôn giáo, quốc gia
* Vi phạm quyền sở hữu trí tuệ

Những sản phẩm cấm/hạn chế đăng tải:

* Động vật và chế phẩm từ động vật
* Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật
* Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng như vũ khí
* Thực phẩm độc hại, ôi thiu, ẩm mốc
* Thuốc trừ sâu, các chất hóa phẩm gây nguy hiểm đến tính mạng con người
* Sản phẩm không có nguồn gốc, tem mác rõ ràng

1. **Chính sách vận chuyển**

**2.1) Quy định về sản phẩm không vận chuyển, hạn chế vận chuyển, vận chuyển có điều kiện:**

- Sản phẩm không vận chuyển:

+ Hàng hóa thuộc danh mục cấm đăng tải trên Vân Hạc Mộng

+ Thực phẩm tươi sống có hạn sử dụng dưới 15 ngày, cần bảo quản lạnh hoặc nóng

* Sản phẩm hạn chế vận chuyển/vận chuyển có điều kiện:

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Đơn vị vận chuyển | |  | | --- | | Khối lượng quy đổi được ĐVVC tính như sau: | |
| |  | | --- | | Giao hàng Tiết Kiệm  Viettel Post  Vietnam Post Nhan  J&T Express | | |  | | --- | | 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 | |

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, Vân Hạc Mộng 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 Vân Hạc Mộng 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.

**2.2) Quy định về gói hàng**

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:

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 (không bắt buộc)
* Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa, Vân Hạc Mộng 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.

**3) Chính sách về khiếu nại và bồi thường:**

**3.1)   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.
* Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Tổng đài 19001090 hoặc gửi yêu cầu cho Vân Hạc Mộng theo địa chỉ email
  + Vân Hạc Mộng 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 Vân Hạc Mộng:
* Mã đơn hàng/mã vận đơn và ảnh chụp vận đơn giấy xác nhận đãgửi 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
* 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 Vân Hạc Mộng: Từ 07 - 10 ngày làm việc

-     Lưu ý:

* Dịch vụ vận chuyển của Vân Hạc Mộng không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước 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, Vân Hạc Mộng 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.

**3.2) Bồi thường**

* Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được Vân Hạc Mộng 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 Vân Hạc Mộng 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 Vân Hạc Mộng 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, Vân Hạc Mộng sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường.
* Các mức bồi thường đối với đơn hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển của Vân Hạc Mộng:

|  |  |
| --- | --- |
| TÌNH TRẠNG | MỨC BỒI THƯỜNG TỐI ĐA DỰA TRÊN GIÁ TRỊ SẢN PHẨM TẠI THỜI ĐIỂM NGƯỜI MUA ĐẶT HÀNG |
| Mất hàng, bưu gửi đi thất lạc hoàn toàn | 100% |
| Rách, ướt bao bì nhưng sản phẩm còn nguyên vẹn | 2% |
| Rách tem niêm phong của nhà sản xuất nhưng sản phẩm còn nguyên | 5% |
| Hàng bị móp éo, bể vỡ, hư hại dưới 25% và sản phẩm còn sử dụng được mặc dù không cần sửa chữa gì | 25% |
| Hàng bị hư hại trên 25% | 90% |

**4) Chính sách trả hàng và bồi thường:**

**4.1) Điều kiện áp dụng**

Theo các điều khoản và điều kiện được quy định trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này và tạo thành một phần của Điều khoản dịch vụ, Vân Hạc Mộng đảm bảo quyền lợi của Người mua bằng cách cho phép gửi yêu cầu hoàn trả sản phẩm và/hoặc hoàn tiền trước khi hết hạn. Thời hạn Vân Hạc Mộng Đảm Bảo đã được qui định trong Điều khoản Dịch vụ.

Shopee Đảm bảo thực hiện bởi Vân Hạc Mộng, theo yêu cầu của Người dùng, để hỗ trợ Người dùng trong việc giải quyết các xung đột có thể phát sinh trong quá trình giao dịch. Người dùng có thể liên hệ với nhau để thỏa thuận về việc giải quyết tranh chấp của họ hoặc báo cáo lên Vân Hạc Mộng hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được hỗ trợ trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp xảy ra trước, trong hoặc sau khi sử dụng Vân Hạc Mộng Đảm bảo.

**4.2) Điều kiện trả hàng**

Người mua đồng ý rằng cô ấy/anh ấy chỉ có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền trong các trường hợp sau:

• Người mua đã thanh toán nhưng không nhận được sản phẩm;

• Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;

• Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (VD: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);

• Sản phẩm Người mua nhận được khác biệt một cách rõ rệt so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;

• Người bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người mua trả hàng (tuy nhiên Vân Hạc Mộng sẽ cần Người bán xác nhận lại những thỏa thuận này).

Tất cả các yêu cầu trả hàng-hoàn tiền phải được thực hiện trên Ứng dụng Vân Hạc Mộng.

Shopee luôn xem xét cẩn thận từng yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua và có quyền đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu đó dựa trên các quy định nêu trên và  theo Điều khoản Dịch vụ của Vân Hạc Mộng.

**4.3) Không thay đổi ý định mua hàng**

Trừ khi được đề cập trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này, các trường hợp trả hàng do Người mua thay đổi ý định mua hàng sẽ không được chấp nhận.

**4.4) Quyền lợi của Người bán**

Khi nhận được yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền từ phía Người mua, Vân Hạc Mộng sẽ thông báo cho Người bán qua văn bản (thông báo trên Ứng dụng và/hoặc thư điện tử và/hoặc tin nhắn điện thoại). Người bán cần phải gửi phản hồi theo hướng dẫn của Shopee trong thời gian quy định. Sau thời gian đó, nếu Vân Hạc Mộng không nhận được bất cứ phản hồi nào từ Người bán, Vân Hạc Mộng hiểu rằng Người bán hoàn toàn đồng ý với yêu cầu của Người mua, và tự động hoàn tiền cho Người mua sau khi nhận được bằng chứng về việc Người mua đã hoàn tất hoàn trả hàng cho Người bán.

Vân Hạc Mộng luôn theo dõi phản hồi của Người bán trong từng trường hợp và toàn quyền ra quyết định cuối cùng đối với  yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua.

**4.5) Tình trạng của hàng trả lại**

Để hạn chế các rắc rối phát sinh liên quan đến trả hàng, Người mua lưu ý cần phải đóng gói theo quy định về đóng gói hàng hóa trong [Chính Sách Vận Chuyển](https://shopee.vn/docs/3606) Vân Hạc Mộng và gửi trả sản phẩm bao gồm toàn bộ phụ kiện đi kèm, hóa đơn VAT, tem phiếu bảo hành... nếu có và sản phẩm phải trong tình trạng nguyên vẹn như khi nhận hàng. Vân Hạc Mộng khuyến khích Người mua quay video hoặc chụp lại ảnh sản phẩm ngay khi nhận được để làm bằng chứng đối chiếu/khiếu nại về sau nếu cần.

**4.6) Chi phí trả hàng**

Người mua có thể lựa chọn trả hàng:

(i)   có sử dụng đơn vị vận chuyển J&T Express, và được hỗ trợ toàn bộ về chi phí và thủ tục trả hàng theo các điều khoản và hướng dẫn chi tiết tại [link](https://shopee.vn/events3/code/930430480/?)(dành cho Người mua) và [link](https://shopee.vn/events3/code/196229969/)(dành cho Người bán).

(ii)  theo hình thức “Tự sắp xếp”, theo đó:

●     Người mua được hỗ trợ một phần phí trả hàng trả hàng theo [chính sách](https://help.shopee.vn/vn/s/article/Chinh-sach-ho-tro-phi-tra-hang-Shopee) của Vân Hạc Mộng;

●    Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại trong trường hợp này; và

●    Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên Vân Hạc Mộng).

**4.7) Hoàn tiền cho Hàng trả lại**

Shopee sẽ chỉ hoàn tiền cho Người mua khi Người bán (i) xác nhận đã nhận được Hàng trả lại, hoặc (ii) chấp nhận yêu cầu hoàn tiền không cần trả hàng của Người mua. Vân Hạc Mộng sẽ tự động hoàn tiền cho Người mua trong trường hợp Người bán không phản hồi trong khoảng thời gian đã được quy định trước.

**4.8) Liên lạc giữa Người bán và Người mua**

Vân Hạc Mộng khuyến khích Người dùng liên hệ để thương lượng trước với nhau khi có bất cứ vấn đề nào phát sinh trong giao dịch. Vân Hạc Mộng sẽ chỉ can thiệp trong trường hợp Người bán và Người mua không thể đi đến thỏa thuận cuối cùng; do vậy Người mua nên chủ động liên hệ với Người bán khi có bất cứ vấn đề nào liên quan đến đơn hàng.

**4.9) Tranh chấp giữa Người mua và Người bán**

Trong trường hợp Người mua và Người bán không thể đồng thuận về phương án giải quyết, Người mua và Người bán có thể khiếu nại việc này lên các Cơ quan chức năng để giải quyết.

Nếu một bên khiếu nại bên kia tới các Cơ quan chức năng, bên khiếu nại cần thông báo kịp thời với Vân Hạc Mộng về vụ việc tranh chấp này kèm theo những thông tin yêu cầu từ phía Vân Hạc Mộng mà Vân Hạc Mộng cho là hợp lý, theo từng vụ việc cụ thể. Trong trường hợp đó, Người bán và Người mua cùng đồng ý rằng một khi Vân Hạc Mộng đã nhận được thông báo và các thông tin liên quan đến vụ việc tranh chấp, khi tiền hàng vẫn chưa được thanh toán cho Người bán theo quy định của Vân Hạc Mộng Đảm Bảo, Vân Hạc Mộng có quyền tạm hoãn thanh toán cho Người bán cho đến khi có quyết định cuối cùng về việc giải quyết tranh chấp giữa Người bán và Người mua. Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách Vân Hạc Mộng Đảm Bảo, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng Vân Hạc Mộng không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.

Người mua và Người bán đồng ý bồi thường và giữ cho Vân Hạc Mộng không bị thiệt hại, hoặc chống lại bất kỳ việc khiếu nại, kiện tụng, hoặc các nghĩa vụ/trách nhiệm, thiệt hại, tuyên bố, hình phạt, tiền phạt, các chi phí và phí tổn (bao gồm, nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) có liên quan phát sinh từ hoặc có liên quan đến bất kỳ hành động nào của Shopee theo Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này.