

HỢP ĐỒNG HỢP TÁC DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

Số: 0212/2021/HĐHT/FINTECH/IMEDIA - [TTA | AlbertJ]

- Căn cứ Bộ luật Dân sự 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Thương mại 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Viễn thông 2009 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ khả năng, nhu cầu hợp tác và phát triển dịch vụ thanh toán của hai Bên.

Hôm nay, ngày 02 tháng 12 năm 2021, tại Hà Nội, chúng tôi gồm:

Bên A: CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ VÀ DỊCH VỤ IMEDIA

Đại diện : Bà **NGUYỄN THU THÙY** Chức vụ: **Phó Giám Đốc**

Theo Giấy Ủy Quyền số: 05-2020/UQ-IMD, ngày 01 tháng 03 năm 2020 của Giám Đốc.

Địa chỉ : Tầng 18, Tòa nhà Peakview, Số 36 Hoàng Cầu, P Ô Chợ Dừa, Q Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại : 0246.295.8884

Fax:

Tài khoản : 035 0101 5133 709
Sở Giao Dịch

Ngân Hàng: Maritime Bank-

Mã số DN : 0105837941

Sau đây gọi tắt là Bên A hoặc **IMD**

Bên B: [Trần Tú Anh] - [AlbertJ]

Đại diện : Ông/Bà Trần Tú Anh - Chức vụ: Chủ shop

Địa chỉ : 33 mai động hoàng mai hà nội

Ngày/tháng/năm sinh: 08/09/1994

CMT/CCCD số : 08/09/1994 - Cấp ngày: 25/04/2021 CA: hà nội

Điện thoại : 0900333401

Mã số thuế :

.....

Tài khoản Ngân hàng số: 0021002564512

Mở tại ngân hàng: SACOMBANK Chi nhánh:

Sau đây gọi tắt là Bên B hoặc **KH**

Sau khi thỏa thuận, hai Bên cùng nhau thống nhất ký kết Hợp đồng hợp tác dịch vụ vận chuyển với những điều khoản và điều kiện như sau:

ĐIỀU 1: CÁC ĐỊNH NGHĨA:

Trừ khi ngữ cảnh của Hợp đồng này quy định khác, các từ và thuật ngữ sau đây tại Hợp đồng này sẽ có nghĩa như sau:

- **“Hợp đồng”** có nghĩa là Hợp đồng hợp tác Dịch vụ vận chuyển này, các Phụ lục đính kèm Hợp đồng cùng với tất cả các tài liệu liên quan và đi kèm khác, có thể được sửa đổi tại từng thời điểm và được các bên ký kết bằng văn bản.
- **“Bên”** có nghĩa là IMD hoặc KH và những người kế thừa và/hoặc những người được chuyển nhượng hợp pháp của họ và **“Các Bên”** có nghĩa là mỗi và tất cả các Bên.
- **“Dịch vụ”** có nghĩa là dịch vụ liên quan việc giao nhận Bưu gửi, bao gồm: chấp nhận, vận chuyển và phát Bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của KH đến địa điểm của người nhận.
- **“Người gửi”** có nghĩa là tổ chức, cá nhân có đề xuất gửi Bưu gửi và được chính KH chỉ định.
- **“Người nhận”** có nghĩa là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người nhận trên Bưu gửi/Phiếu gửi/Đơn hàng hoặc cá nhân được Người

nhận ủy quyền nhận Bưu gửi.

- **“Bưu gửi”** có nghĩa là thư, gói, kiện hàng hóa được chấp nhận, vận chuyển
- **“Cước phí Dịch vụ”** có nghĩa là chi phí dịch vụ được tính trên từng Đơn hàng mà IMD đã thực hiện cung cấp Dịch vụ cho KH dựa trên Bảng Cước phí Dịch vụ của IMD cung cấp.
- **“Phạm vi Cung ứng Dịch vụ”** có nghĩa là khu vực mà IMD thực hiện chấp nhận, vận chuyển và phát Bưu gửi từ nơi KH chỉ định đến địa chỉ Người nhận.
- **“Phiếu gửi”** có nghĩa là mẫu phiếu có thể hiện Logo của IMD, mã số Bưu gửi, loại Bưu gửi, thời gian gửi, thời gian nhận Bưu gửi, thông tin về tên, địa chỉ, điện thoại của Người gửi, Người nhận.
- **“Hệ thống”** có nghĩa là phần mềm hoặc website mà IMD cấp cho KH về việc quản lý Đơn hàng và quy trình giao hàng của IMD như tạo Đơn hàng, theo dõi tiến trình thực hiện Dịch vụ, đối soát số liệu, thông tin Bưu gửi và các công nợ tồn đọng...
- **“Đơn hàng”** có nghĩa là đơn yêu cầu thực hiện Dịch vụ được KH thiết lập qua Hệ thống hoặc được viết tay dưới dạng Phiếu gửi có đầy đủ thông tin về Bưu gửi.
- **“Thông tin Người nhận”** là các thông tin liên quan đến tên, điện thoại, địa chỉ Người nhận.
- **“Thời gian Toàn trình”** của Bưu gửi là khoảng thời gian được tính từ khi Bưu gửi được chấp nhận (IMD đến nhận Bưu gửi) cho đến khi Bưu gửi được phát cho Người nhận.
- **“Phụ phí Gia tăng”** là phí các dịch vụ mà IMD thực hiện thêm theo yêu cầu của KH (nếu có).
- **“COD”** là việc IMD thực hiện cung ứng Dịch vụ và thay KH thu tiền từ Người nhận theo ủy quyền của KH.
- **“Đối soát Dịch vụ”** có nghĩa là việc Các Bên thực hiện việc đối chiếu các Đơn hàng IMD đã thực hiện thành công hoặc không thành công, chi phí thực hiện Dịch vụ (bao gồm dịch vụ giao nhận Bưu gửi và các Phụ phí Gia tăng (nếu có)).
- **“Thông tin Bảo mật”** là các thông tin liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng này, ngoại trừ các thông tin về tên, địa chỉ, các hoạt động kinh doanh được phép của mỗi Bên và các nội dung khác đã được công bố trên các trang website chính thức hoặc có thể được công chúng tiếp cận vì bất

kỳ lý do nào ngoại trừ việc vi phạm Hợp đồng này.

- **“Sự kiện Bất khả kháng”** là bất kỳ sự cản trở, chậm trễ hoặc ngừng hoạt động nào xảy ra do bão công, đóng cửa, tranh chấp lao động, thiên tai, chiến tranh, bạo động trong dân chúng, hỏa hoạn hay các sự cố/tai họa khác; những thay đổi trong chính sách của Chính phủ mà vượt quá khả năng kiểm soát hợp lý của một Bên khiến cho Bên đó không thể thực hiện các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng này.
- **“Cơ quan có thẩm quyền”** có nghĩa là một hoặc/và các cơ quan trực thuộc hệ thống Nhà nước Việt Nam, bất kỳ bộ, sở, ban, ngành hoặc cơ quan có thẩm quyền nào trực tiếp hoặc gián tiếp thuộc quyền quản lý của Nhà nước Việt Nam.
- **“Luật Bưu chính”** có nghĩa là là Luật Bưu chính do Quốc hội ban hành đang được áp dụng tại thời điểm hiện tại và tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, nghị định, quyết định, thông tư, công văn, quy chế, chỉ thị, lệnh, hiệp định, quy định hoặc thông báo nào (như được sửa đổi tại từng thời điểm) hoặc bất kỳ diễn giải có liên quan điều chỉnh các quy định của Luật Bưu chính..
- **“Luật Việt Nam”** có nghĩa là bất kỳ văn bản quy phạm pháp luật, pháp lệnh, nghị định, quyết định, thông tư, công văn, quy chế, đạo luật, chỉ thị, lệnh, hiệp định, quy định hoặc thông báo nào (như được sửa đổi tại từng thời điểm) hoặc bất kỳ diễn giải nào đối với các văn bản đó do bất kỳ Cơ quan Nhà nước nào công bố, ban hành hoặc thông qua.
- **“Việt Nam”** là nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

ĐIỀU 2. NỘI DUNG DỊCH VỤ

- **Dịch vụ giao nhận Bưu gửi:** Theo thỏa thuận, KH đồng ý chỉ định IMD và IMD đồng ý cung ứng Dịch vụ chuyển phát Bưu gửi liên quan đến việc giao nhận Bưu gửi gồm: chấp nhận, vận chuyển và phát Bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của KH đến địa điểm của Người nhận trong Phạm vi Cung ứng Dịch vụ hiện hành của IMD.
- **Phạm vi Cung ứng Dịch vụ:** IMD thực hiện việc cung ứng Dịch vụ cho KH trong Phạm vi Cung ứng Dịch vụ được quy định bởi từng nhà vận chuyển.
- **Điều chỉnh Phạm vi Cung ứng Dịch vụ:** Trong trường hợp có sự điều

chỉnh về Phạm vi Cung ứng Dịch vụ, IMD có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho KH biết ít nhất 15 (mười lăm) ngày trước ngày thay đổi. Sau thời điểm này, Các bên sẽ tiếp tục thực hiện Hợp đồng này theo Phạm vi Cung ứng Dịch vụ mới.

- **Dịch vụ Gia tăng:** Trong trường hợp KH có yêu cầu, IMD sẽ cung ứng thêm một số Dịch vụ Gia tăng theo Phụ lục 02 đính kèm Hợp đồng này.
- **Tiến trình và thời gian giao nhận:** Các bên thỏa thuận tiến trình theo thực tế từng vào từng thời điểm và từng giai đoạn.

ĐIỀU 3. CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ

- **Cước phí Dịch vụ:** được thực hiện theo Bảng Cước phí Dịch vụ hiện hành của IMD, được thể hiện tại Phụ lục 02 đính kèm Hợp đồng. Cước phí Dịch vụ này có thể thay đổi tùy thuộc vào từng thời điểm khác nhau.
- **Điều chỉnh Cước phí Dịch vụ:** Trong trường hợp có sự điều chỉnh về Cước phí Dịch vụ, IMD phải thông báo bằng văn bản cho KH ít nhất 03 (ba) ngày trước ngày điều chỉnh. Sau thời điểm điều chỉnh, Các Bên sẽ tiếp tục thực hiện Hợp đồng này theo Bảng Cước phí Dịch vụ mới do IMD thông báo.
- **Đối tượng chịu Cước phí Dịch vụ:** KH là đối tượng chịu Cước phí Dịch vụ. Trường hợp KH chỉ định đối tượng chịu Cước phí Dịch vụ là Người nhận thì IMD mặc định được thu Cước phí Dịch vụ của KH nếu Người nhận từ chối thanh toán.

-

ĐIỀU 4: QUY ĐỊNH THANH TOÁN

- **Thanh toán COD:** Đối với Dịch vụ giao hàng thu hộ tiền, IMD cho phép khách hàng chủ động lựa chọn và thay đổi linh hoạt một trong các hình thức đối soát như sau:

- Tự đối soát: KH tự điền số tiền cần rút về tài khoản ngân hàng vào bất kỳ khoảng thời gian nào trong ngày.
- Đối soát định kỳ tự động vào thứ 2, thứ 4, thứ 6 hàng tuần.
- Đối soát định kỳ tự động vào thứ 2 và thứ 5 hàng tuần.
- Đối soát định kỳ vào thứ 4 hàng tuần.

Công thức tính:

Số tiền thực nhận = Số tiền IMD thu hộ - Tổng Cước phí Dịch vụ

- **Quy trình, Thời hạn Đối soát, Thời hạn thanh toán và chiết khấu Cước phí Dịch vụ**

Trong 05 (năm) ngày làm việc đầu tiên của tháng N+1, IMD sẽ thực hiện đối soát Cước phí Dịch vụ và chiết khấu (nếu có) trong tháng N và gửi cho KH thông qua mail hoặc hình thức khác do hai Bên đã thống nhất. Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được đối soát, KH có trách nhiệm phản hồi qua mail cho IMD. Sau khi nhận được phản hồi hoặc hết thời hạn mà KH không phản hồi, IMD chốt và xuất hóa đơn vào ngày 08 (tám) tháng N+1. Giá trị trên hóa đơn sẽ là Cước phí Dịch vụ trong tháng sau khi trừ chiết khấu (nếu có).

Phương thức thanh toán: IMD sẽ thực hiện:

- Cộng phần tiền chiết khấu cho Bên B được hưởng vào tài khoản của Bên B trên hệ thống HolaShip do IMD xây dựng và quản lý;
- hoặc Chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Bên B.
 - **Xử lý các vấn đề phát sinh:** Việc đối soát, thanh toán của kỳ trước liên kê được Các Bên cam kết hoàn thành trong kỳ phát sinh. Trường hợp KH không đồng ý với số liệu đối soát từ IMD thì phải gửi phản hồi cho IMD kèm theo căn cứ xác đáng để Các Bên cùng xem xét. Nếu trong thời hạn 05 (năm) ngày mà Các Bên không thể hoàn thành việc đối soát Dịch vụ thì tạm thời áp dụng số liệu trong đối soát do IMD đã gửi để làm căn cứ thanh toán và Các Bên sẽ thống nhất bằng văn bản về cách thức giải quyết đối với số chênh lệch.

ĐIỀU 5. GIAO NHẬN BƯU GỬI

- **Thông tin Bưu gửi:** bao gồm các thông tin về số lượng, khối lượng, kích thước ba (03) chiều (dài - rộng - cao) của Bưu gửi, thông tin Người gửi, Người nhận và thông tin khác được thể hiện trên Phiếu gửi hoặc Đơn hàng đã được KH thiết lập trên Hệ thống đã được kết nối giữa Các Bên. KH phải điền và cung cấp đầy đủ thông tin trên Phiếu gửi/Đơn hàng trước khi chuyển cho IMD. IMD có quyền từ chối nhận đối với những Bưu gửi không đầy đủ thông tin về Người nhận, Người gửi, hoặc các thông tin liên quan đến Bưu gửi (nếu có). Tùy thuộc vào từng nhà vận chuyển hợp tác cùng với IMD, yêu cầu cho mỗi Bưu gửi có thể sẽ khác nhau (IMD sẽ thông báo trước với KH).
- **Chấp nhận Bưu gửi:** IMD chỉ chấp nhận Bưu gửi khi có đủ các điều kiện sau đây:
 - Vật chứa trong Bưu gửi không thuộc danh mục hàng cấm, hạn chế kinh doanh hoặc kinh doanh có điều kiện theo quy định pháp luật. Tuy nhiên, ngay cả khi IMD đã chấp nhận Bưu gửi, trách nhiệm chứng minh Bưu gửi là hợp pháp (nếu có) vẫn sẽ thuộc về KH.
 - Có đầy đủ thông tin liên quan đến Người gửi, Người nhận trên Bưu gửi, trừ trường hợp đặc biệt có thỏa thuận khác;
 - Đã được KH chấp nhận thanh toán Cước phí Dịch vụ;
 - **Giao Bưu gửi đến Người nhận:** Nhân viên của IMD hoặc nhân viên của nhà vận chuyển được IMD chỉ định (“Nhân viên giao nhận hàng” có trách nhiệm hướng dẫn Người nhận kiểm tra tình trạng bên ngoài của Bưu gửi và giám sát đến khi Người nhận đồng ý ký nhận Bưu gửi (nếu có). Trường hợp Người nhận là doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức thì tùy quy định của nhà vận chuyển, Nhân viên giao nhận hàng có thể chỉ thực hiện gửi đến bộ phận văn thư, hành chính, thường trực, bảo vệ hoặc người được ủy quyền.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA IMD

• Quyền

1. Được quyền chủ động trong việc hợp tác, chỉ định nhà vận chuyển khác thực hiện toàn bộ hoặc một phần Dịch vụ cho KH. Trong trường hợp này, KH đồng ý tuân thủ các quy định riêng của nhà vận chuyển được IMD chỉ định (nếu có) bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Cước phí Dịch vụ; quy cách đóng gói Bưu gửi, phí khai giá...miễn là các quy định này được ghi rõ trong Hợp đồng hoặc Phụ lục Hợp đồng hoặc có sự thỏa thuận khác giữa Các Bên. Ngoài các nội dung đó, các quyền và nghĩa vụ đã thỏa thuận giữa IMD và KH có hiệu lực như chính IMD thực hiện.
2. Yêu cầu KH cho kiểm tra Bưu gửi trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn việc có dấu hiệu cho thấy Bưu gửi không đúng, đủ tiêu chuẩn, nghi ngờ hàng cấm, hàng giả, hàng không hợp pháp hoặc theo yêu cầu của Cơ quan quản lý thị trường, cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tuy nhiên, Các Bên thống nhất rằng đây không phải là nghĩa vụ của IMD và trong mọi trường hợp KH phải có trách nhiệm tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về Bưu gửi.
3. Đình chỉ ngay lập tức việc nhận, vận chuyển, phát Bưu gửi và thông báo cho Cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện Bưu gửi chưa được phép lưu thông trên thị trường Việt Nam, Bưu gửi vi phạm quy định về hàng cấm, hàng hạn chế vận chuyển/kinh doanh hoặc hàng kinh doanh có điều kiện nhưng không cung cấp được giấy phép và/hoặc các điều kiện hợp pháp.
4. Chấm dứt Hợp đồng ngay lập tức hoặc từ chối cung ứng Dịch vụ trong trường hợp: (i) KH vi phạm pháp luật Bưu chính; (ii) Bưu gửi thuộc danh mục hàng hóa bị cấm, hạn chế kinh doanh hoặc không thuộc phạm vi vận chuyển theo chính sách của IMD được thể hiện tại website: <https://HOLAship.vn> (iii) địa chỉ giao/nhận Bưu gửi nằm ngoài Phạm vi Cung ứng Dịch vụ; (iv) thông tin Bưu gửi và/hoặc Thông tin Người nhận/Người gửi không rõ ràng; (v) quá thời hạn thanh toán Cước phí Dịch vụ của đợt thanh toán trước đó cho IMD; (vi) Bưu gửi không được đóng gói cẩn thận, đúng quy cách, tính chất của nội dung của Bưu gửi; (vii) xảy ra trường hợp Người nhận khiếu nại về chất lượng Bưu gửi hoặc Bưu gửi có dấu hiệu lừa đảo.
5. Sử dụng thông tin giao dịch giữa IMD và KH nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của IMD, trừ trường hợp KH từ chối bằng văn bản.

6. Trong trường hợp KH vi phạm thời gian thanh toán, IMD có quyền (i) cầm giữ và định đoạt một lượng Bưu gửi nhất định và các chứng từ liên quan đến Bưu gửi; và/hoặc (ii) cản trở trực tiếp vào Tiền thu hộ mà IMD đã hỗ trợ thực hiện. Trường hợp Bưu gửi hoặc Tiền thu hộ không đủ để cản trở Cước phí Dịch vụ thì KH phải thanh toán thêm Cước phí Dịch vụ còn thiếu trong vòng 03 (ba) ngày từ ngày IMD thông báo.
7. Được KH bồi thường/bồi hoàn đầy đủ trong trường hợp có thiệt hại xảy ra do KH vi phạm Hợp đồng, vi phạm pháp luật về Bưu chính, vi phạm pháp luật khác.
8. IMD sẽ được miễn trừ trách nhiệm bồi thường trong trường hợp Bưu gửi bị thất thoát bởi Người nhận mà KH hoặc Người gửi đã chỉ định, bao gồm nhưng không giới hạn việc Bưu gửi bị cướp, giật, đánh tráo, lừa đảo.... Để xác định sự việc này do Người nhận thực hiện, IMD sẽ hỗ trợ tiến hành trình báo cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.
 - **Nghĩa vụ**
9. Thực hiện nghiêm túc cam kết về thời hạn, quy trình, Thời gian Toàn trình cung ứng Dịch vụ như đã thỏa thuận.
10. Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về Dịch vụ cung ứng, Cước phí Dịch vụ đã cung ứng cho KH và trách nhiệm bồi thường thiệt hại, các thông tin liên quan khác (nếu có).
11. Hướng dẫn KH sử dụng và thực hiện đúng các quy định, quy trình cung ứng Dịch vụ.
12. Đảm bảo chất lượng Dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn đã công bố và thỏa thuận giữa Các Bên. Công bố rõ, kịp thời với đại diện KH các phương án, biện pháp xử lý trong trường hợp hoàn thành cung ứng Dịch vụ không đúng như cam kết.
13. Bồi thường thiệt hại cho KH (nếu có) trong trường hợp có vi phạm theo cam kết quy định tại Hợp đồng, các Phụ lục kèm theo Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật.
14. Đảm bảo an toàn, chính xác và bí mật thông tin của KH theo qui định của pháp luật, giữ bí mật thông tin riêng về Người nhận, Người gửi, trừ trường hợp các thông tin này xuất phát từ bên thứ ba hoặc được công bố rộng rãi trên website của KH hoặc bất kỳ trang web/hình thức công khai nào khác.
15. Đảm bảo an toàn cho Bưu gửi, không bóc mở, tráo đổi nội dung thông tin hàng hóa và chứng từ đính kèm trừ trường hợp pháp luật có quy định, IMD cần kiểm tra hoặc Các bên có thỏa thuận khác.

16. Hoàn trả Bưu gửi cho KH khi KH yêu cầu, Người nhận từ chối nhận Bưu gửi hoặc không giao được cho Người nhận mặc dù đã áp dụng mọi phương thức liên lạc có thể. Trong trường hợp này, KH vẫn phải thanh toán Cước phí Dịch vụ cho các Đơn hàng bị trả về này và Cước phí Trả hàng theo quy định tại Phụ lục 2 đính kèm Hợp đồng này.
17. Tiếp nhận, giải quyết hoặc hỗ trợ giải quyết mọi khiếu nại của KH liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ của IMD bao gồm nhưng không giới hạn chất lượng Dịch vụ, khiếu nại về Đơn hàng...
18. Thu hộ tiền Bưu gửi cho KH và hoàn trả Tiền thu hộ theo đúng quy trình thỏa thuận giữa Các bên (nếu có).

ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ KHÁCH HÀNG

• Quyền

1. Được IMD cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến toàn bộ quy trình cung ứng Dịch vụ.
2. Được IMD đảm bảo bí mật thông tin, an toàn đối với Bưu gửi trong toàn quá trình giao hàng theo quy định của pháp luật.
3. Được IMD giải quyết khiếu nại, được giải quyết thỏa đáng về Dịch vụ cung ứng đã sử dụng.
4. Được IMD bồi thường thiệt hại tùy theo thực tế từng trường hợp.

◦ Nghĩa vụ

5. Bố trí, sắp xếp nhân viên thực hiện việc đối soát Cước phí Dịch vụ đảm bảo đúng thời hạn.
6. Tuyệt đối không gửi Bưu gửi chưa được lưu thông trên thị trường, hàng cấm, hàng hạn chế vận chuyển/kinh doanh hoặc hàng kinh doanh có điều kiện nhưng không cung cấp được giấy phép hoặc/và không đáp ứng điều kiện khác theo quy định của pháp luật.
7. Phối hợp với IMD thực hiện việc kiểm tra nội dung của Bưu gửi.
8. Chịu trách nhiệm trước IMD và trước pháp luật về nội dung Bưu gửi, hóa đơn, chứng từ nguồn gốc xuất xứ của Bưu gửi và chứng từ đính kèm.
9. Chịu trách nhiệm làm việc, giải quyết với Cơ quan có thẩm quyền khi Bưu gửi bị tạm giữ hoặc tịch thu.
10. Cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ của Bưu gửi cho IMD khi gửi Bưu gửi.

IMD sẽ được miễn trừ trách nhiệm bồi thường trong trường hợp Bưu gửi bị tạm giữ hoặc tịch thu bởi cơ quan có thẩm quyền do Bưu gửi không có hóa đơn, chứng từ hợp pháp đính kèm.

1. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn Cước phí Dịch vụ, lãi trả chậm (nếu có) theo quy định tại Điều 4 Hợp đồng này.
2. Đóng gói Bưu gửi theo đúng quy cách, kích thước và tính chất của từng mặt hàng, đặc biệt đối với Bưu gửi là các mặt hàng dễ vỡ, dễ hư hỏng
3. Cung cấp đầy đủ chỉ dẫn liên quan đến Bưu gửi; thông tin liên quan đến Người gửi, Người nhận trên Bưu gửi.
4. Bồi thường thiệt hại thực tế cho IMD và bên thứ ba có liên quan khi thiệt hại xảy ra có nguồn gốc từ KH/Người gửi theo quy định của pháp luật.
5. Chịu trách nhiệm về mọi thông tin liên quan đến Người nhận mà KH giao cho IMD. Trường hợp xảy ra sai sót về thông tin Người nhận hoặc Bưu gửi không đúng yêu cầu của Người nhận thì KH có trách nhiệm tự giải quyết với Người nhận, đồng thời KH vẫn phải thanh toán Cước phí Dịch vụ đối với Đơn hàng trên dựa trên lộ trình đã thực hiện.
6. Bằng chi phí của mình, chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan đến (i) tranh chấp về quyền sở hữu Bưu gửi, nguồn gốc Bưu gửi với bên thứ ba bất kỳ; hoặc (ii) khiếu nại của Người nhận về việc hàng hóa bị lỗi, hư hỏng hoặc không đúng yêu cầu.
7. Trường hợp ngừng sử dụng Dịch vụ của IMD, KH phải thông báo bằng văn bản trước 15 (mười lăm) ngày để IDM thực hiện đối soát và thanh toán đúng hạn.
8. Không được chuyển nhượng hoặc chuyển giao Hợp đồng hoặc bất kỳ quyền và nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này cho bên thứ ba mà không được sự đồng ý bằng văn bản của IMD.

ĐIỀU 8. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

Hợp đồng này được chấm dứt trong các trường hợp sau đây:

- Hợp đồng hết hạn.
- Hợp đồng có thể chấm dứt trước thời hạn theo thoả thuận của Các Bên tham gia Hợp đồng và đảm bảo các nguyên tắc:
- Các Bên phải có thông báo, thoả thuận với nhau trước tối thiểu 10 (mười) ngày.
- Các Bên thực hiện hoàn thành thanh toán các khoản Cước phí Dịch vụ, chi phí phát sinh trước khi chấm dứt Hợp đồng.
 - Các Bên vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng mà không thể thoả thuận thống nhất được. Trong trường hợp này, Bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu sau thời hạn 15 (mười lăm) ngày mà Bên vi phạm không thể khắc phục được hành vi vi phạm. Đồng thời Bên vi phạm phải bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra cho Bên bị vi phạm.

Riêng trường hợp KH vi phạm pháp luật về việc gửi hàng cấm thì IMD được quyền chấm dứt Hợp đồng ngay lập tức mà không cần phải thực hiện sau thời gian yêu cầu KH khắc phục vi phạm.

- Các trường hợp khác theo quy định của Luật Việt Nam.

ĐIỀU 9. BẢO MẬT THÔNG TIN

- Mỗi Bên phải tiến hành các biện pháp và hành động cần thiết nhằm bảo mật Thông tin Bảo mật.
- Các Bên trong Hợp đồng này và nhân viên của mình không được quyền sử dụng, công bố Thông tin Bảo mật cho bất kỳ mục đích nào khác ngoại trừ để thực hiện Hợp đồng này.
- Mỗi Bên bảo đảm rằng bất kỳ bên thứ ba nào nhận được Thông tin Bảo mật sẽ không được phép tiết lộ Thông tin Bảo mật cho bất kỳ người nào và chỉ được phép xử lý Thông tin Bảo mật theo quy định và nhằm mục đích thực hiện Hợp đồng này, trừ khi việc tiết lộ thông tin được thực hiện theo yêu cầu của pháp luật hoặc Cơ quan có thẩm quyền.
- Trong trường hợp Bên nào được yêu cầu tiết lộ Thông tin Bảo mật cho các Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, Bên được yêu cầu phải gửi văn bản thông báo trước cho Bên còn lại về yêu cầu đó, trừ khi

được yêu cầu khác của Cơ quan có thẩm quyền.

- Việc hết hạn hoặc chấm dứt Hợp đồng này sẽ không chấm dứt nghĩa vụ bảo mật Thông tin Bảo mật của Các Bên.

ĐIỀU 10. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- Mọi tranh chấp, tranh cãi hay những bất đồng giữa Các Bên, phát sinh từ và/hoặc liên quan đến Hợp đồng này, hay từ việc vi phạm Hợp đồng, sẽ được giải quyết trước hết thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí giữa Các Bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết được bằng thương lượng, thiện chí thì sẽ được giải quyết bởi Tòa án có thẩm quyền.
- Bên thua kiện phải chịu toàn bộ các chi phí có liên quan bao gồm nhưng không giới hạn án phí, lệ phí giám định, chi phí luật sư...

ĐIỀU 11. BẤT KHẢ KHÁNG

- Bên bị ảnh hưởng bởi Sự kiện Bất khả kháng phải, ngay khi biết được, thông báo toàn bộ sự việc bằng văn bản cho Bên kia và phải cố gắng hết sức và áp dụng các biện pháp khắc phục thiệt hại, mất mát do Sự kiện Bất khả kháng gây ra. Bên kia sẽ hỗ trợ và hợp tác với Bên bị ảnh hưởng.
- Trong trường hợp Sự kiện Bất khả kháng xảy ra trong một khoảng thời gian liên tục quá sáu mươi (60) ngày, Bên bị ảnh hưởng có quyền chấm dứt Hợp đồng ngay sau khi gửi văn bản thông báo cho Bên kia. Trong trường hợp này, không Bên nào phải chịu bất kỳ trách nhiệm bồi thường hay phạt vi phạm nào đối với Bên kia.

ĐIỀU 12. CHỐNG HỐI LỘ

- KH cam kết rằng KH cũng như nhân viên, Người gửi của mình không tặng quà cho IMD cũng như nhân viên IMD, đồng thời không được yêu cầu nhân viên IMD tặng quà. Quà trong điều khoản này được hiểu là các món quà biếu bao gồm nhưng không giới hạn các món quà có giá trị hoặc không có giá trị, tiền, lời hứa hoặc bất kỳ khoản hoa hồng nào.

- Trường hợp KH vi phạm, IMD có quyền chấm dứt Hợp đồng này, đồng thời KH phải chịu phạt 8% Cước phí Dịch vụ của tháng vi phạm.

ĐIỀU 13. CAM KẾT CHUNG GIỮA CÁC BÊN

- Các Bên cam kết tuyệt đối không vi phạm quy định pháp luật và các điều khoản tại Hợp đồng này.
- Các Bên thực hiện nghiêm túc, đầy đủ mọi điều khoản ghi trong Hợp đồng này.
- Mọi sửa đổi, bổ sung của Hợp đồng này phải được đồng ý bằng văn bản của Các Bên.

Hợp đồng và các phụ lục của Hợp đồng (nếu có) cùng với tất cả các tài liệu liên quan và đi kèm khác sẽ thiết lập nên toàn bộ Hợp đồng có giá trị ràng buộc giữa Các Bên và sẽ thay thế, hủy bỏ toàn bộ các thương lượng, tài liệu, khẳng định, cam kết và thỏa thuận trước khi lập Hợp đồng.

Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Hợp đồng và các phụ lục của Hợp đồng thì các điều khoản của Hợp đồng sẽ được ưu tiên áp dụng.

- Mỗi Bên tự chịu các khoản chi phí và phí tổn của Bên mình trong việc thương lượng, dự thảo, phê chuẩn và ký kết Hợp đồng và các phụ lục của Hợp đồng (nếu có) và các tài liệu có liên quan nêu trong Hợp đồng và các phụ lục của Hợp đồng.
- Hợp đồng không thiết lập quan hệ giữa Các Bên như là đại lý hay đại diện của bên kia, nhằm tạo ra sự tin tưởng hay mối quan hệ đối tác thương mại. Không Bên nào có quyền được hành động hay gánh trách nhiệm trên danh nghĩa của Bên kia trong Hợp đồng này.
- Tất cả thông báo và phương tiện liên lạc được quy định hoặc yêu cầu theo Hợp đồng này phải được lập thành văn bản và sẽ được (i) gửi thư riêng, (ii) gửi thư bằng cách xác nhận hoặc gửi bảo đảm kèm theo giấy báo đã gửi thư theo yêu cầu, hoặc gửi thư bằng đường hàng không, (iii) gửi qua thư điện tử e-mail, hoặc (iv) gửi fax đến Các Bên tương ứng. IMD có thể dựa vào thông báo của người được ủy quyền bởi KH, đồng thời sẽ không chịu trách nhiệm tìm hiểu, điều tra về thẩm quyền của người đó. Trong mọi trường hợp việc Hợp đồng được ký bởi người đại diện có thẩm quyền

và đóng dấu giữa Các bên đều có giá trị pháp lý thực hiện.

- Hợp đồng sẽ tự động thanh lý trong trường hợp được chấm dứt theo một trong các quy định tại Điều 8 và mỗi Bên đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo Hợp đồng
- Hợp Đồng này có hiệu lực 01 (một) năm kể từ ngày ký. Hợp đồng này sẽ tự động gia hạn và mỗi lần gia hạn sẽ là 01 (một) năm nếu 30 (ba mươi) ngày trước khi hết hạn Hợp đồng, mỗi Bên không thông báo cho phía Bên kia về ý định chấm dứt Hợp Đồng.
- Hợp đồng được lập thành 02 bản bằng Tiếng Việt, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ 01 bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN BÊN B

.....

NGUYỄN THU THÙY

.....

PHỤ LỤC 01

THỜI HẠN, THỜI HIỆU VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

*(Đính kèm Hợp đồng Hợp tác Dịch vụ vận chuyển
số [ddmm] /2021/HĐHT/FINTECH/IMEDIA -*

[tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty] giữa công ty Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ IMEDIA (“IMD”) và **[tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty]** (“KH”) – sau đây gọi là “**Hợp đồng**”

ĐIỀU 1: QUY ĐỊNH CHUNG VỀ BỒI THƯỜNG

- Số tiền bồi thường tối đa sẽ không vượt quá giá trị khai giá tối đa của Nhà vận chuyển.
- Trường hợp đơn hàng xảy ra lỗi do phía KH (Người gửi) hoặc do đặc tính tự nhiên của đơn hàng hóa, IMD sẽ không chịu mọi trách nhiệm.
- Tất cả các trường hợp đơn hàng bị Cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ, hoặc tiêu hủy do khách hàng vi phạm quy định của pháp luật IMD từ chối hỗ trợ và không chịu mọi trách nhiệm.
- IMD từ chối tiếp nhận và xử lý khiếu nại phát sinh trong trường hợp Người gửi không thực hiện đầy đủ các quy định về gửi hàng.
- Đối với đơn hàng có sử dụng khai giá hàng hóa: cần đảm bảo thực hiện các quy định sau đây:
 - Khai báo giá trị hàng hóa không vượt quá giá trị khai giá tối đa của nhà vận chuyển.
 - Đối với đơn hàng có sử dụng khai giá, khách hàng phải thực hiện đồng kiểm với nhân viên tới lấy hàng hoặc nhân viên bưu cục.
 - IMD sẽ có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp hóa đơn, chứng từ hợp lệ của đơn hàng để xem xét việc khai giá hàng hóa.

Lưu ý:

Hóa đơn, chứng từ hợp lệ được hiểu là bao gồm nhưng không giới hạn tại các trường hợp sau:

- *Hóa đơn giá trị gia tăng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế giá trị gia tăng theo phương pháp khấu trừ*
- *Hóa đơn bán hàng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế giá trị gia tăng theo phương pháp trực tiếp hoặc Hộ kinh doanh.*
- *Hồ sơ kê khai hải quan, nếu hàng hóa được nhập khẩu vào Việt Nam*
-

ĐIỀU 2: KHAI GIÁ HÀNG HÓA

- Phí khai giá hàng hóa là số tiền KH sử dụng cho các rủi ro từ bên ngoài gây mất mát, tổn thất vật chất đối với hàng hóa được khai giá, xảy ra trong quá trình vận chuyển hoặc lưu kho tạm thời trong quá trình vận chuyển.
- Số tiền khai giá cho mỗi đơn hàng được quy định theo từng Nhà vận chuyển:
- *HolaShip* (tên một ứng dụng thuộc IMD và là khái niệm đại diện cho IMD trong Hợp đồng):
 - Dưới 3.000.000 VND miễn phí
 - Từ 3.000.001 – 10.000.000 VND tính phí 1 % giá trị hàng hóa
 - Giá trị khai giá tối đa 10.000.000 VND
- *GHN Express*:
 - Miễn phí khai giá với hàng hóa có giá trị đến 3.000.000 VND
 - Hàng hóa có giá trị từ trên 3.000.000 VND đến 10.000.000 VND: 0,5 % * giá trị hàng hóa
 - Giá trị khai giá tối đa 10.000.000 VND
- *J&T*:
 - Miễn phí khai giá với hàng hóa có giá trị đến 1.000.000 VND
 - Hàng hóa có giá trị từ trên 1.000.000 VND: 1,1% * giá trị hàng hóa
 - Giá trị khai giá tối đa 30.000.000 VND

ĐIỀU 3: CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

- **Đối với nhà vận chuyển HolaShip**

HolaShip có trách nhiệm bồi thường thiệt hại xảy ra trong quá trình cung ứng Dịch vụ chuyển phát dẫn đến lỗi mất mát hoặc hư hỏng một phần hoặc hư hỏng toàn phần đối với hàng hóa.

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

- **Bưu gửi là vật phẩm, hàng hóa hoặc giấy tờ có giá trị** (bao gồm các 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 03 (ba) website bán hàng tại Việt Nam). HolaShip sẽ thực hiện việc bồi thường như sau:

- *Trường hợp Bưu gửi bị mất:*

- 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, giá trị dưới 1.000.000 VND 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)).
- Trong trường hợp không thu hộ hoặc thu hộ thấp hơn giá trị thực, giá trị trên 1.000.000 VND, có khai giá, có hóa đơn VAT: đền 100 % theo giá trị trên hóa đơn VAT.
- Trong trường hợp không thu hộ hoặc thu hộ thấp hơn giá trị thực, giá trị trên 1.000.000 VND, không khai giá: bồi thường bằng 04 (bốn) lần cước hoặc giá trị linh hoạt.
- Trường hợp không có thu hộ và không có Cơ sở xác minh giá trị bưu gửi thì bồi thường 04 (bốn) lần cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.

- *Trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng:*

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

Giá trị bồi thường = **Mức** bồi thường **theo chính sách mất hàng** x **mức** bồi thường **theo bảng bên dưới**

Bảng giá trị bồi thường đối với hàng hóa hư hỏng:

Trạng thái	Mức đền bù	Giá trị đền bù
Mất phụ kiện, sản phẩm còn nguyên	20 %	Mức bồi thường theo chính sách mất hàng x 20 %
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 1 % đến 30 %	30 %	Mức bồi thường theo chính sách mất hàng x 30 %
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 31 % đến 50 %	50 %	Mức bồi thường theo chính sách mất hàng x 50 %
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại vượt quá 50 %	100 %	Mức bồi thường theo chính sách mất hàng x 100 %

Lưu ý đối với chính sách bồi thường đơn hàng bị hư hỏng:

- HolaShip bồi thường đơn hàng hư hỏng khi nguyên nhân gây thiệt hại đến từ HolaShip
- Mức độ hư hỏng của hàng hóa và giá trị Bưu gửi tham khảo thị trường của 03 (ba) website bán hàng tại Việt Nam sẽ do HolaShip xác minh và thông báo cho KH.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong bộ sản phẩm đi liền thì mức bồi thường được:
- Xác định theo sản phẩm, tính chung cả bộ nếu HolaShip giữ hàng.
- Xác định theo sản phẩm, tính bồi thường riêng sản phẩm nếu KH giữ hàng.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 01 sản phẩm trong cùng 01 đơn hàng nhưng không đi liền theo bộ thì mức bồi thường được xác định theo sản phẩm bị hư hỏng.

phẩm, tính bồi thường riêng, không bồi thường cả đơn hàng.

- Trường hợp HolaShip phát hiện Bưu gửi bị hư hỏng sau khi nhận, thì HolaShip sẽ bồi thường tương ứng với mức độ hư hỏng theo Bảng giá trị bồi thường hàng hóa hư hỏng như trên.

- **Lưu ý chung về chính sách bồi thường**

HolaShip sẽ chỉ bồi thường trực tiếp cho KH/Người gửi, trường hợp KH/Người gửi có email chỉ định việc bồi thường thực hiện cho Người nhận thì HolaShip 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 mà KH đã thanh toán. Trong trường hợp phí vận chuyển chưa được KH thanh toán, phần bồi thường sẽ không bao gồm Cước phí Dịch vụ của HolaShip
- Đối với Bưu gửi là các Giấy tờ có giá trị thì thời gian sử dụng Giấy tờ có giá trị kể từ khi HolaShip nhận hàng phải còn thời hạn sử dụng tối thiểu là 03 (ba) tháng. Trường hợp Bưu gửi không đạt điều kiện này thì HolaShip được miễn trách nhiệm bồi thường.
- 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.

- **Đối với nhà vận chuyển GHN Express**

- **Đơn hàng bị mất, thất lạc**

- Áp dụng cho đơn hàng có trọng lượng dưới 10 kg

Tình trạng		Giá trị hàng hóa	
STT	Khai giá	Hóa đơn VAT Dưới 1 triệu VND	Từ 1 triệu VND đến dưới 3 triệu VND
			Từ 3 triệu VND trở lên

STT	Tình trạng đơn hàng		Điều kiện bồi thường		
	Đơn hàng có lỗi	Đơn hàng không lỗi	Điều kiện bồi thường	Điều kiện bồi thường	Điều kiện bồi thường
1	Có	Có	- Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 1.000.000 (Một triệu đồng)	- Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng)	- Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 5.000.000 (Năm triệu đồng)
2	Có	Không	- Bồi thường 75 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 1.000.000 (Một triệu đồng)	- Bồi thường 75 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng)	- Bồi thường 75 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 5.000.000 (Năm triệu đồng)
3	Không	Có	- Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 1.000.000 (Một triệu đồng)	- Bốn (04) lần Cước phí Dịch vụ	- Bốn (04) lần Cước phí Dịch vụ
4	Không	Không	- Bồi thường 75 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 1.000.000 (Một triệu đồng)	- Bốn (04) lần Cước phí Dịch vụ	- Bốn (04) lần Cước phí Dịch vụ

- **Trường hợp đơn hàng bị hư hỏng (áp dụng cho tất cả đơn hàng với tất cả trọng lượng khác nhau)**

Giá trị bồi thường sẽ phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của Bưu gửi, cụ thể được

xác định như sau:

Giá trị bồi thường hư hỏng = Mức bồi thường (theo bảng mất hàng) x Tỷ lệ bồi thường

(xem bảng tỷ lệ bồi thường phía dưới)

- *Bảng tỷ lệ bồi thường hư hỏng*

Loại hư hỏng	Tỷ lệ bồi thường
Đơn hàng có trọng lượng dư	
Rách, ứt vỏ thùng hàng	0 %
Bể vỡ gói bọc, rách tem (đối với hàng điện tử và hàng hóa còn nguyên vẹn)	10 %
Mất, thiếu phụ kiện, hàng hóa đơn lẻ (không ảnh hưởng đến sản phẩm)	10 %
Bể vỡ hư hại không ảnh hưởng tới công năng	30 %
Bể vỡ, hư hại ảnh hưởng tới công năng	100 %

- **Đối với nhà vận chuyển J&T**
 - ***Trường hợp Bưu gửi bị mất, tráo đổi toàn phần***

STT	Tình trạng	Giá trị hàng hóa
-----	------------	------------------

Khai giá	Hóa đơn	≤ 3 triệu đồng	Từ 3 triệu trở lên	
1	Có	Có	<ul style="list-style-type: none"> - Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng)
2	Có	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Bồi thường 100 % giá trị đơn hàng - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tối đa không quá 3.000.000 (Ba triệu đồng)
3	Không	Có	Giá trị bồi thường tối đa 04 (bốn) lần cước	
4	Không	Không		

• **Trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng**

- Áp dụng theo chính sách bồi thường mất hàng (trường hợp có khai giá), tuy nhiên giá trị bồi thường phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của Bưu gửi (*% hư hỏng sẽ được thỏa thuận dựa vào thông tin trên Biên bản đồng kiểm, hình ảnh đồng kiểm giữa J&T và Người gửi*)
- Áp dụng theo chính sách bồi thường mất hàng (trường hợp không khai giá), tuy nhiên giá trị bồi thường phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của đơn hàng để áp dụng chính sách bồi thường. (*Xem bảng tỷ lệ bồi thường phía dưới*)

• **Bảng tỷ lệ bồi thường hư hỏng**

Loại hư hỏng	Tỷ lệ bồi thường
Rách, ứt vỏ thùng hàng	5 %
Bể vỡ gói bọc, rách tem (đối với hàng điện tử và hàng hóa còn nguyên vẹn)	10 %
Mất, thiếu phụ kiện, hàng hóa đơn lẻ (không ảnh hưởng đến sản phẩm)	20 %
Bể vỡ hư hại không ảnh hưởng tới công năng	50 % (đối với hư hỏng bể 50 %)
Bể vỡ, hư hại ảnh hưởng tới công năng	100 %

ĐIỀU 4: THỜI HẠN VÀ THỜI GIAN XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- ***Thời hạn khiếu nại***

- Hai (02) tháng, kể từ ngày kết thúc Thời gian toàn trình của Bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất Bưu gửi.
- Một (01) tháng, kể từ ngày Bưu gửi được phát cho Người nhận đối với khiếu nại về việc Bưu gửi bị suy giảm, hư hỏng, về giá cước, chuyển phát Bưu gửi chậm so với Thời gian toàn trình đã công bố và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến Bưu gửi.

- ***Thời gian xử lý khiếu nại***

- Đơn hàng sau khi được IMD nhận thông tin sẽ được kiểm tra và chuyển sang Nhà vận chuyển trong vòng 30 phút.
- Thời gian kết thúc, đóng khiếu nại sẽ không quá 01 (một) ngày sau khi nhà vận chuyển trả kết quả

Đối với các đơn hàng mất, hư hỏng hàng, tiền bồi thường sẽ được chuyển

không chậm hơn mười (10) ngày làm việc trừ khi bị khi chối bồi thường.

ĐIỀU 5. HIỆU LỰC

- Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày .../.../... và là phần không thể tách rời của Hợp đồng.
- Phụ lục này được lập thành hai (02) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một (01) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN BÊN B

.....

NGUYỄN THUY THÙY

.....



CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ VÀ DỊCH VỤ IMEDIA

Địa chỉ: Tầng 18, Tòa nhà Peakview Tower, Số 36 Hoàng Cầu, Phường Ô Chợ Dừa,
Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: +84 02462958884

PHỤ LỤC 02

BẢNG CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHỤ PHÍ GIA TĂNG

(Đính kèm Hợp đồng Hợp tác Dịch vụ vận chuyển
số [ddmm] /2021/HĐHT/FINTECH/IMEDIA - [tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty] giữa công ty Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ IMEDIA ("**IMD**") và **[tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty]** ("**KH**") – sau đây gọi là "**Hợp đồng**")

ĐIỀU 1. GIÁ CƯỚC VẬN CHUYỂN

Bảng Cước phí Dịch vụ và phụ phí gia tăng này có hiệu lực trong vòng 01 (một) năm, nếu có thay đổi IMD sẽ báo trước cho khách hàng 03 (ba) ngày bằng email hoặc văn bản hoặc thông báo trên website <https://HOLAship.vn>

1. NHÀ VẬN CHUYỂN HOLASHIP

1. **Bảng giá (áp dụng nội thành, ngoại thành Hà Nội và Hồ Chí Minh)**

Đơn vị: VNĐ

Tỉnh	Cân nặng	Nội thành	Ngoại thành
Hà Nội	0 kg – 5 kg	15.000	15.000

+ 1 kg	3.000	3.000	
	0 kg – 5 kg	15.000	16.500
Hồ Chí Minh	+ 1 kg	3.000	3.000

- Quy định nội thành và ngoại thành tại Hà Nội và Hồ Chí Minh:

Khu vực	Nội thành	Ngoại thành
Hà Nội	Q. Ba Đình, Q. Tây Hồ, Q. Cầu Giấy, Q. Thanh Xuân, Q. Hoàn Kiếm, Q. Đống Đa, Q. Hai Bà Trưng	Q. Hoàng Mai, Q. Bắc Từ Liêm, Q. Nam Từ Liêm, Q. Long Biên, Q. Hà Đông
Hồ Chí Minh	Q.1, Q.3, Q.4, Q.5, Q.6, Q.7, Q.8, Q.10, Q.11, Q. Gò Vấp, Q. Tân Bình, Q. Tân Phú, Q. Bình Thạnh, Q. Phú Nhuận	Q.2, Q.9, Q.12, Q.Thủ Đức, Q.Bình Tân

2. Dịch vụ gia tăng

Tên dịch vụ	Mức cước
Phí thu hộ	<ul style="list-style-type: none"> · Miễn phí · Mức thu hộ tối đa là 10.000.000 VNĐ

Phí khai giá	·	Dưới 3.000.000 VNĐ miễn phí
	·	Từ 3.000.001 – 10.000.000 VNĐ tính phí 1 % giá trị hàng hóa
Phí giao trả 1 phần	·	50% cước phí chiều đi
Phí chuyển hoàn	·	Miễn phí
	·	Mỗi chiều không quá 30 cm
	·	Với hàng hóa có kích thước lớn hơn 30 cm thì cần có sự khảo sát và đánh giá thực tế từ bộ phận vận hành
Phí hàng công kênh	·	Công thức quy đổi sẽ được tính khi một chiều lớn hơn 30 cm
	o	Khối lượng quy đổi = [Chiều dài (cm) x Chiều rộng (cm) x Chiều cao (cm)] / 5.000
	o	Khối lượng nào lớn hơn thì tính theo khối lượng đó

–

3. Chiết khấu theo lượng đơn

Đối với khu vực Hà Nội:

Lượng đơn giao, trả thành công/ngày	Chiết khấu	Kỳ thanh toán
-------------------------------------	------------	---------------

Từ 100 đơn đến 300đơn	1.000 VNĐ/đơn	<ul style="list-style-type: none">· Theo ngày· Thứ 2 hàng tuần· Ngày 15 hàng tháng
Từ 300 đơn trở lên	2.000 VNĐ/đơn	<ul style="list-style-type: none">· Ngày 5 tháng tiếp theo

Đối với khách hàng ở Hồ Chí Minh:

Lượng đơn giao, trả thành công/ngày	Chiết khấu	Kỳ thanh toán
Từ 100 đơn trở lên	1.000 VNĐ/đơn	<ul style="list-style-type: none">· Theo ngày· Thứ 2 hàng tuần· Ngày 15 hàng tháng· Ngày 5 tháng tiếp theo

Lưu ý: Lượng đơn được tính chiết khấu = Tổng số đơn giao, trả thành công / Số ngày lên đơn

1. NHÀ VẬN CHUYỂN GHN EXPRESS

1. **Bảng giá dịch vụ** (đã bao gồm VAT)

- *Bảng giá áp dụng từ 0 – 5 kg*

Đơn vị: VNĐ



Tuyến	Khối lượng	Nội thành	Huyện/xã	Thêm 0,5 kg (hàng dưới 4 kg)	Thêm 0,5 kg (hàng trên 4 kg)
	0 kg - 0,5 kg	24.000			
Toàn quốc	0,5 kg - 1 kg	26.000		4.000	7.000
	1 kg - 2 kg	29.000			

• Bảng giá áp dụng từ 5 kg trở lên

Đơn vị: VNĐ

Tuyến	Khối lượng	Nội thành	Huyện/xã	Thêm 1 kg
Toàn quốc	5 kg	39.000		7.000
1.	<div><div></div><div></div></div>			

•

2. Dịch vụ gia tăng

Tên dịch vụ	Mức cước
Phí thu hộ	· Miễn phí
Phí chuyển hoàn	· Miễn phí
Phí khai giá	<ul style="list-style-type: none"> · Dưới 3.000.000 VNĐ miễn phí · Từ 3.000.001 – 10.000.000 VNĐ tính phí 0,5 % giá trị hàng hóa
Phí hàng công kênh	<ul style="list-style-type: none"> · Mỗi chiều không quá 50 cm · Công thức quy đổi sẽ được tính khi một chiều lớn hơn 30 cm: o Khối lượng quy đổi = [Chiều dài (cm) x Chiều rộng (cm) x Chiều cao (cm)] / 5.000 · Khối lượng nào lớn hơn thì tính theo khối lượng đó

1. NHÀ VẬN CHUYỂN J&T EXPRESS

1. **Bảng giá dịch vụ** (đã bao gồm VAT)

• **Đi từ Hà Nội**

Đơn vị: VNĐ

Tuyến	Khối lượng	Mức Cước
Nội tỉnh (Hà Nội đi Hà Nội)	0 – 1 kg	18.000
	1 – 2 kg	21.000

Mỗi 0,5 kg tiếp theo	2.500	
	0 – 0,05 kg	22.000
	0,05 – 0,5 kg	26.000
Liên tỉnh	0,5 – 1 kg	29.000
	1 – 2 kg	37.000
	Mỗi 0,5 kg tiếp theo	4.000

-

Lưu ý: Cước phí chuyển hoàn cho khách hàng gửi hàng từ Hà Nội

Tỷ lệ hoàn trong tháng	Phí chuyển hoàn
0 - 10%	Miễn hoàn
≥ 10%	50% cước phí vận chuyển chiều đi

Công thức tính tỷ lệ hoàn trong tháng như sau

$$\textbf{Tỷ lệ hoàn} = \textbf{Tổng đơn hoàn} / (\textbf{Tổng đơn gửi} - \textbf{Đơn hủy})$$

- **Đi từ TP Hồ Chí Minh**

Đơn vị: VNĐ

Tuyến	Khối lượng	Mức cước
Nội tỉnh (HCM đi HCM)	0 kg – 2 kg	21.000
	Mỗi 0,5 kg tiếp theo	2.500

Đơn vị: VNĐ

Tuyến	Khối lượng	Mức cước
Liên tỉnh	0 kg – 0,2 kg	23.000
	0,2 kg – 0,5 kg	25.000
	0,5 kg – 1 kg	27.000
	1 kg – 2 kg	35.000
	Mỗi 0,5 kg tiếp theo	5.000

-

Lưu ý: Cước phí chuyển hoàn cho khách hàng gửi hàng từ Hồ Chí Minh

Tỷ lệ hoàn trong tháng

Phí chuyển hoàn

0 - 10%

Miễn hoàn

≥ 10%

50% cước phí vận chuyển chiều đi

Công thức tính tỷ lệ hoàn trong tháng như sau

$$\text{Tỷ lệ hoàn} = \text{Tổng đơn hoàn} / (\text{Tổng đơn gửi} - \text{Đơn hủy})$$

2. Dịch vụ gia tăng

Tên dịch vụ

Mức phí

Phí thu hộ

- Miễn phí

Phí chuyển hoàn

- Dựa theo tỷ lệ hoàn thực tế

Phí khai giá

- 1,1 % giá trị hàng hóa

Phí hàng cồng kênh

- Mỗi chiều không quá 50 cm
- Công thức quy đổi sẽ được tính khi một chiều lớn hơn 30 cm:
- Khối lượng quy đổi = [Chiều dài (cm) x Chiều rộng (cm) x Chiều cao (cm)] / 6.000
- Khối lượng nào lớn hơn thì tính theo khối lượng đó

ĐIỀU 2. HIỆU LỰC

- Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày .../.../... và là phần không thể tách rời của Hợp đồng.
- Phụ lục này được lập thành hai (02) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một (01) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHÓ GIÁM ĐỐC

.....

NGUYỄN THU THÙY

.....

PHỤ LỤC 03

DANH SÁCH TÀI KHOẢN DỊCH VỤ

(Đính kèm Hợp đồng Hợp tác Dịch vụ vận chuyển

số [ddmm] /2021/HĐHT/FINTECH/IMEDIA - [tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty] giữa công ty Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ IMEDIA (“IMD”) và [tên viết tắt in đậm của người đại diện với KH cá nhân | tên công ty với KH công ty] (“KH”) – sau đây gọi là “**Hợp đồng**”)

ĐIỀU 1. DANH SÁCH TÀI KHOẢN

Danh sách các ID (tài khoản đăng nhập Holaship.vn) sau đây đều thuộc khách hàng [tên KH]:

STT	ID đăng nhập	Tên shop	Tài khoản ngân hàng thành toán COD	Email
1			- Chủ tài khoản - Số tài khoản - Ngân hàng - Chi nhánh...	
2				
3				

ĐIỀU 2. HIỆU LỰC

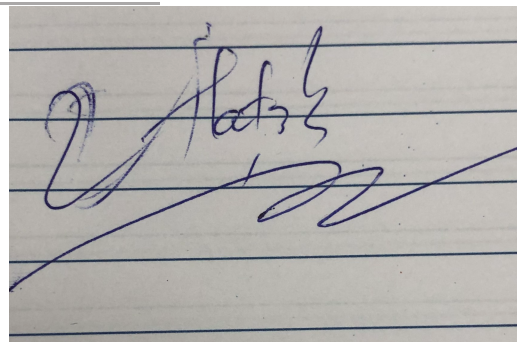
- Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày .../.../... và là phần không thể tách rời của Hợp đồng.
- Phụ lục này được lập thành hai (02) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một (01) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN BÊN B

Chủ shop

A handwritten signature in blue ink on lined paper. The signature is stylized and appears to be 'Trần Tú Anh'.

NGUYỄN THU THÙY

Trần Tú Anh