

ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN KHI GỬI HÀNG TẠI GPE

1. Chính sách bảo hiểm

- Chính sách bảo hiểm hàng thường của GPE là 15% giá trị hàng hóa khai báo ban đầu (tối đa 500 triệu VNĐ). Khi xảy ra trường hợp thất lạc, GPE đền bù 100% cước + giá trị hàng được mua bảo hiểm ban đầu.

- Đối với hàng khó, khách hàng có thể mua bảo hiểm hàng hóa với mức 50% giá trị hàng (tối đa 500 triệu VNĐ). Khi thất lạc, GPE đền 100% cước + giá trị hàng được bảo hiểm. Tuy nhiên, việc bán bảo hiểm cho hàng khó sẽ tùy theo từng dịch vụ và loại hàng cụ thể, khách hàng sẽ được tư vấn ngay ban đầu. Khi bán bảo hiểm, GPE có thể yêu cầu hóa đơn, chứng từ xác minh giá trị hàng để kiểm định và xác thực.

2. Chính sách cam kết đền bù

- GPE không giải quyết khiếu nại đền bù đối với trường hợp các mặt hàng thực phẩm có hạn sử dụng dưới **2 tháng** hư hỏng. Các trường hợp mất nhỏ lẻ một vài món trong kiện hàng trong thời gian vận chuyển cũng không được xử lý khiếu nại.

- Nếu hàng bị hư hỏng do thời gian vận chuyển kéo dài (trên 02 tháng đối với vận chuyển bằng đường AIR), GPE hỗ trợ giảm cước 10-20% cước tùy trường hợp. Không áp dụng nếu hàng bị giữ do hải quan, backlog, dịch bệnh, hoặc đã được thông báo trước cho khách hàng.

- Đối với trường hợp hàng thường hoặc hàng thực phẩm, mỹ phẩm đã được GPE tư vấn nếu không xử lý thông quan được tại nước đến, GPE sẽ áp dụng chính sách đền bù cho các mặt hàng nếu không mua bảo hiểm là 100% tiền cước + 100\$/lô hàng (tối đa không quá 2.500.000)

- Đối với các loại hàng có phát sinh phụ phí hải quan đầu Việt Nam, khi xảy ra trường hợp không thông quan được đầu ngoài hoặc được hoàn về, GPE sẽ không hoàn lại phụ phí hải quan này mà chỉ hoàn cước vận chuyển.

- Nếu hàng thực phẩm, mỹ phẩm không đạt tiêu chuẩn nhập khẩu, và bị hải quan yêu cầu kiểm tra tiêu hủy, hoặc thuộc danh mục cấm nhập khẩu theo yêu cầu hải quan nước đến, GPE sẽ cung cấp chứng từ hoặc email xác minh của cơ quan đầu ngoài để khách hàng kiểm tra và không chịu trách nhiệm đền bù trong trường hợp này. Tuy nhiên, trường hợp này sẽ được GPE tư vấn cho khách hàng khi khách hàng gửi hàng.

- Đối với các mặt hàng thuộc nhóm dễ vỡ, hàng điện tử GPE không chịu trách nhiệm đền bù khi xảy ra hỏng hóc, bể vỡ trong quá trình vận chuyển, trừ khi khách hàng đồng ý mua bảo hiểm dễ vỡ do GPE cung cấp.

- Đối với hàng hải sản khô đi chuyên tuyến EU, UK hoặc AU, GPE không cam kết nhập khẩu và không đền bù nếu hàng bị hải quan tiêu hủy hoặc từ chối nhập khẩu. Các trường hợp này không được giải quyết khiếu nại đền bù.



- GPE miễn khiếu nại đền bù đối với các mặt hàng khó như hàng Fake, yến , Thịt, Trứng, Sữa, Thuốc,... đối với các dịch vụ Không Bảo Hiểm của GPE. Cho dù lô hàng chỉ có 1kg hàng khó bên trong kiện hàng thì GPE cũng không giải quyết khiếu nại đền bù.

- Đối với các mặt hàng chất lỏng nguy hiểm (DG, pin, sơn gel, các loại nước tẩy rửa chứa cồn..), Khách sử dụng dịch vụ chuyên tuyến đường bay hoặc đường biển của GPE , nếu hải quan nước đến hoặc đơn vị giao hàng nội địa kiểm tra an ninh và tiêu hủy, GPE sẽ không giải quyết đền bù trong bất kỳ hình thức nào. Tuy nhiên, KH sẽ được tư vấn kỹ trước khi gửi hàng.

- Đối với trường hợp các lô hàng bị hold/ kiểm tra bởi cơ quan tổ chức có thẩm quyền tại nước đến thì thời gian xử lý phải phụ thuộc vào các cơ quan đầu ngoài , thời gian có thể kéo dài từ 1 - 3 tháng, Trong các trường hợp như vậy , GPE sẽ phối hợp giải quyết sớm nhất có thể cho khách hàng. Và không giải quyết khiếu nại đền bù trong khoản thời gian này.

- Đối với các mặt hàng bị thất lạc sau khi thông quan và đã bàn giao cho đơn vị vận chuyển nội địa nhưng không có bản scan giao hàng, GPE sẽ đền bù 100% cước + 130.000/kg (tối đa không quá 2.500.000/1 bill áp dụng cho hàng thường. Các mặt hàng khó chỉ đền 100% cước.

- Nếu hãng giao hàng nội địa đầu ngoài xảy ra tình trạng đình công, biểu tình, thiên tai hoặc gặp nguyên nhân bất khả kháng dẫn đến giao hàng chậm hoặc không thể giao hàng, GPE sẽ hỗ trợ theo dõi đơn hàng đến kết quả cuối cùng, trường hợp không thể giao hàng GPE miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm.

- Nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi địa chỉ hoặc bao bì sau khi hàng đã đến kho trung chuyển, GPE sẽ tính chi phí phát sinh thực tế theo hóa đơn bên thứ ba. Nếu việc thay đổi này khiến hàng bị thất lạc hoặc hư hại, GPE không chịu trách nhiệm bồi thường.

- Trường hợp hàng hóa được đơn vị vận chuyển nội địa trả về lại kho người gửi vì các nguyên nhân mà các hãng nội địa cập nhật trên hệ thống do **Địa chỉ không chính xác/ thiếu thông tin/ Khách hàng không có mặt tại địa chỉ nhận hàng, hàng được giữ tại bưu cục nhưng khách không tới nhận hoặc các lý do chủ quan từ phía người nhận trong quá trình Return hàng hóa về lại kho**, nếu hàng hóa bị thất lạc, hủy GPE sẽ không giải quyết khiếu nại hoặc đền bù dưới bất kỳ hình thức nào.

- Trường hợp hàng hóa được Return về kho, GPE sẽ thông báo đến Khách hàng về chi phí giao hàng lại và yêu cầu Khách hàng xác nhận trong vòng 1-3 ngày làm việc. Do một số kho lưu trữ của đối tác nước ngoài không cho phép lưu trữ quá thời gian quy định và sẽ tự động tiêu hủy. Nếu sau 03 ngày làm việc kể từ khi GPE thông báo mà không nhận được phản hồi, hàng hóa có thể bị tiêu hủy GPE sẽ không giải quyết khiếu nại hoặc đền bù dưới bất kỳ hình thức nào.

- Đối với các lô hàng đã được đơn vị vận chuyển nội địa cập nhật trạng thái "Delivered", nếu Khách hàng có khiếu nại chưa nhận được hàng thì GPE sẽ hỗ trợ tra soát với hãng nội địa. Để xử lý nhanh, khách hàng cần cung cấp video camera tại thời điểm giao hàng trong vòng 24h kể từ thời điểm giao hàng được cập nhật. Nếu không có bằng chứng các thực, GPE không giải quyết khiếu nại và đền bù và chỉ hỗ trợ điều tra.



- Đối với dịch vụ Đông lạnh đi UK, US nếu không bảo hiểm cước, GPE sẽ không giải quyết bất kỳ khiếu nại nào về hư hỏng, thất lạc hoặc tiêu hủy hàng bởi hải quan nước đến. Trường hợp khách hàng có mua gói bảo hiểm cước, nếu hàng xảy ra tình trạng mất, thất lạc, tiêu hủy hoặc giao trễ > 7 ngày làm việc kể từ ngày ngày bay (không tính Thứ 7, CN), GPE sẽ đền bù 100% cước, không hỗ trợ đền hàng.

- Dịch vụ đông lạnh đi TW, AUS : Nếu hàng giao trễ >7 ngày làm việc (không tính T7, CN) kể từ ngày bay hoặc bị thất lạc / tịch thu / tiêu hủy bởi Hải quan hoặc Australia Post, GPE hỗ trợ hoàn 100% cước, không đền giá trị hàng.

- Đối với dịch vụ vận chuyển bằng đường SEA, nếu hàng bị thất lạc, hoặc bị tịch thu do hải quan nước đến, GPE sẽ hoàn cước, không đền bù giá trị hàng. Không tiếp nhận thêm khiếu nại khác.

- GPE không chịu trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, chiến tranh, tắc nghẽn thông quan, kiểm tra an ninh mở kiện theo luật.

- Đối với các dịch vụ vận chuyển qua hãng UPS/FEDEX/DHL/EMS Việt Nam đi quốc tế, GPE sẽ áp dụng các chính sách theo quy định của hãng bay, các mức phí thu bổ sung hoặc phí phạt do hãng quy định trên hệ thống. Nếu có vấn đề gì xảy ra, GPE sẽ trực tiếp claim với hãng đến khi có kết quả cuối cùng, GPE sẽ cung cấp bằng chứng, chứng từ và đền bù lại cho khách hàng theo mức đền bù của hãng. GPE không giải quyết đền bù trước khi có phản hồi từ hãng.

- Lưu ý các loại phí EMPP, kiểm Docs AQIS, Kiểm hóa AQIS, Lưu Kho Tiêu hủy đều có thể xảy ra phát sinh trên cùng 1 kiện hàng. Và tất cả khoản phí này Khách hàng cần phải thanh toán lại cho GPE sau khi có thông báo về các loại phí này từ đầu ngoài. GPE không giải quyết thêm bất kỳ khiếu nại nào

- Thời gian giải quyết đền bù: 1-30 ngày kể từ khi GPE xác nhận phương án đền bù được hai bên chấp thuận. Tiền đền bù được hoàn qua Credit Note và chuyển khoản đúng tài khoản khách hàng.

- Điều khoản có hiệu lực ngay khi khách hàng ký gửi hoặc sử dụng dịch vụ của Gia Phú Express. GPE sẽ không tiếp nhận hoặc giải quyết bất kỳ khiếu nại nào ngoài các chính sách đã nêu.

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng ủng hộ và sử dụng dịch vụ của GPE.

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên)



NGUYỄN VĂN TUYẾN