

# Chính sách vận chuyển

## A. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG

### 1. Đối tượng áp dụng

- Chính Sách Vận Chuyển này áp dụng đối với Người Mua, Người Bán, các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển, nhân viên giao nhận (shipper) của các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển trên Sàn TMĐT WStore (“Sàn WStore”);
- Khái niệm Người Mua sẽ được dùng để chỉ Người Mua hoặc Người Nhận Hàng trong từng trường hợp; Khái niệm Người Bán sẽ được dùng để chỉ Người Bán hoặc Người Gửi Hàng trong từng trường hợp. Bằng cách sử dụng dịch vụ vận chuyển được hỗ trợ trên Sàn WStore, Người Mua/ Người Bán đã thừa nhận và đồng ý với các yêu cầu, và/hoặc các điều khoản và điều kiện, thực tiễn áp dụng nêu trong Chính Sách Vận Chuyển này. WStore bảo lưu quyền sửa đổi Chính Sách Vận Chuyển này vào bất cứ thời điểm nào.

### 2. Phạm vi áp dụng

- Chính Sách Vận Chuyển này quy định về các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển, vận chuyển có điều kiện, quy định về đóng gói hàng hóa, các quyền, nghĩa vụ của các Bên liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa mà Sàn WStore hỗ trợ vận chuyển.
- Chính Sách Vận Chuyển này không áp dụng đối với trường hợp Người Bán tự tổ chức vận chuyển hàng hóa của Người Bán, dù một phần hoặc toàn bộ. Trong trường hợp này, Người Bán phải đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật, Người Mua và bên thứ ba đối với phạm vi vận chuyển mà Người Bán tự tổ chức.

b. Quy định về hàng hoá không hỗ trợ vận chuyển

## B. QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA KHÔNG HỖ TRỢ VẬN CHUYỂN

Trong trường hợp Người Bán cố tình vi phạm các quy định về hàng hóa đặc thù được quy định tại Chính Sách này, Người Bán phải bồi thường đầy đủ và toàn bộ các thiệt hại phát sinh mà WStore và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.

### 1. Quy định về các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Wstore

1. Các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Sàn WStore bao gồm nhưng không giới hạn các loại hàng hóa sau:
  - Hàng hóa thuộc danh mục cấm/hạn chế trên Sàn WStore. Xem chi tiết [tại đây](#);
  - Các vật phẩm làm bằng vàng, bạc, đá quý hoặc các loại kim khí quý khác;
  - Hóa chất tẩy rửa đậm đặc, dung dịch/ bột dùng pha chế sản xuất công nghiệp;
  - Đơn hàng có dấu hiệu gian lận, lợi dụng các Chính Sách, hỗ trợ của WStore;
  - Người Mua/Người Bán không tuân theo các hướng dẫn, quy định và khuyến cáo về vận chuyển của WStore được nêu ra trong Chính Sách Vận Chuyển;
  - Hàng hóa không có đầy đủ hóa đơn, chứng từ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa theo quy định của pháp luật;
  - Các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển khác theo thông báo của WStore trong từng thời điểm.
2. Miễn trừ trách nhiệm cho WStore và các bên có liên quan: Với các mặt hàng thuộc danh mục WStore không hỗ trợ vận chuyển kể trên, WStore cũng như các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển hàng hóa sẽ không chịu trách nhiệm nếu hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy hay hư hỏng, mất mát trong quá trình vận chuyển. Người Bán chịu hoàn toàn trách nhiệm trước WStore và pháp luật (nếu có) khi gửi hàng vi phạm Chính Sách Vận Chuyển của WStore và pháp luật Việt Nam.
3. Trong trường hợp Người Bán cố tình vi phạm các quy định về hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Sàn WStore, Người Bán phải bồi thường đầy đủ và toàn bộ các thiệt hại phát sinh mà WStore và/hoặc các bên có liên Quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.

## **2. Quy định về vận chuyển đối với những loại hàng hóa đặc thù khác**

1. Hàng dễ hư hại/tổn thất do đặc tính sản phẩm.
2. Các sản phẩm có khả năng xảy ra rủi ro hư hại, tổn thất trong quá trình vận chuyển rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đơn vị vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện dễ hư hại/ tổn thất do đặc tính sản phẩm đó.
3. WStore có thể vẫn hỗ trợ nếu có yêu cầu từ Người Bán nhưng trách nhiệm chịu rủi ro khi vận chuyển hoàn toàn 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.
4. Các sản phẩm có đặc tính trong danh sách trên hoặc có đặc tính tương tự, khả năng xảy ra rủi ro hư hại, tổn thất, cháy nổ trong quá trình vận chuyển rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đơn vị vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện.

## **C. 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

1. Tất cả các bưu kiện đều phải được đóng gói sẵn sàng, được niêm phong bởi Người Bán trước khi vận chuyển. Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm của mình đúng quy định khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển.
2. Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng quy định đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối nhận hàng.
3. Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng quy định nhưng được bàn giao thành công cho đơn vị vận chuyển: Bưu kiện sẽ được đơn vị vận chuyển chuyển hoàn hoặc tiêu hủy (trong trường hợp xấu nhất) nếu xảy ra hư hỏng/bể vỡ, và không thể tiếp tục giao đến cho Người Mua. Người Bán sẽ chịu mọi trách nhiệm trong trường hợp này bao gồm cả nghĩa vụ bồi thường mọi thiệt hại mà WStore và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.
4. Trên bao bì tất cả các bưu kiện đều phải có thông tin và Người Bán phải đảm bảo các thông tin liên quan đến Người Bán và Người Mua, hàng hóa mà Người Bán cung cấp là chính xác và trung thực, bao gồm:
  - Thông tin Người Bán bao gồm: Tên người bán, địa chỉ gửi hàng;
  - Thông tin Người Mua, bao gồm: Tên Người Mua và địa chỉ nhận hàng;
  - Thông tin về hàng hóa trong gói hàng;
  - Mã vận đơn của đơn hàng;
  - Ghi chú “hàng dễ vỡ” hoặc “hàng dễ vỡ, giá trị cao” (nếu có).
  - Mã đơn hàng trên hệ thống WStore (nếu có).
  - Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa và tuân thủ các quy định của pháp luật về bưu chính, WStore yêu cầu Người Bán phải gửi kèm hóa đơn tài chính, chứng từ chứng minh nguồn gốc hàng hóa hợp lệ, tài liệu chứng minh hàng hóa đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật. Hóa đơn tài chính, chứng từ chứng minh nguồn gốc của hàng hóa hợp lệ, tài liệu chứng minh hàng hóa đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật được dùng làm căn cứ hỗ trợ quá trình xử lý khiếu nại trong trường hợp cần xác định giá trị thị trường, tính hợp lệ của hàng hóa khi hàng hóa bị kiểm tra bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc trong trường hợp có tranh chấp với các bên có liên quan v.v...

## 2. Quy định về khối lượng và kích thước đóng gói hàng

1. 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.
2. Khối lượng quy đổi được các đơn vị vận chuyển tính như sau:  
Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao /6.000 (kg)  
Ví dụ: Sản phẩm bàn phím máy tính có cân nặng sau đóng gói là 0,5kg, nhưng có kích thước đóng gói Chiều rộng = 30cm, Chiều dài = 50 cm, Chiều cao = 10 cm

Khối lượng quy đổi =  $(30 \times 50 \times 10) / 6000 = 2,5 \text{ kg} > 0,5 \text{ kg}$

Vậy, trong trường hợp này, khối lượng sử dụng để tính cước sẽ là khối lượng quy đổi = 2,5 kg.

- Để hạn chế việc đơn hàng bị hủy, Người Bán phải nhập đầy đủ và chính xác khối lượng sau đóng gói và kích thước ba chiều của bưu kiện để hệ thống tính khối lượng quy đổi chính xác theo từng đơn vị vận chuyển.
- Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác của khối lượng, kích thước của gói hàng. Với đơn hàng có khối lượng nhập chênh lệch với thực tế, đơn vị vận chuyển có quyền từ chối vận chuyển đơn hàng hoặc Người Bán sẽ chịu trách nhiệm chi trả phần phí vận chuyển phát sinh thêm.

## D. QUY ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

Trong trường hợp có khiếu nại đối với hoạt động vận chuyển trên Sàn WStore, các Bên có thể thực hiện khiếu nại với WStore theo quy định dưới đây:

Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Vui lòng liên hệ Bộ phận chăm sóc khách hàng của WStore.

### 1. Thời hạn khiếu nại

Để đảm bảo quyền lợi, Người Mua/ Người Bán cần phải thực hiện khiếu nại trong thời gian được quy định trong từng trường hợp dưới đây. Nếu quá thời hạn khiếu nại mà WStore không nhận được bất kỳ khiếu nại, yêu cầu bồi thường nào từ Người Mua/Người Bán, WStore được miễn trừ trách nhiệm, và sẽ không giải quyết bất kỳ khiếu nại, yêu cầu bồi thường nào phát sinh.

- Khiếu nại với đơn trả hàng hoàn tiền: Xem chi tiết tại [Chính sách trả hàng & hoàn tiền](#).

### 2. Bồi thường

- Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được WStore thông báo trực tiếp hoặc qua email cho Người Mua/ Người Bán kèm theo thông tin về mức bồi thường (nếu có).

e. Các khuyến cáo về dịch vụ vận chuyển

## E. CÁC KHUYẾN CÁO VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

Chính Sách này được cập nhật và đăng tải ngày 26/12/2024.

1. 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, thông đồng giữa Người Bán, Người Mua vv... nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của WStore sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của WStore theo Chính sách xử lý gian lận của Sàn WStore trong từng thời kỳ. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của WStore 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.

2. Người Mua 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), không còn “nguyên đai, nguyên kiện” hoặc bạn nghi ngờ hàng hóa bên trong bị hư hại, vui lòng từ chối nhận hàng.

3. WStore khuyến khích Người Mua/ Người Bán chụp hình/ghi hình kiện hàng trước khi mở và trong quá trình mở hàng giao đến hoặc hoàn trả để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì và các sản phẩm bên trong, phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có).

4. Khi có khiếu nại xảy ra, Người Mua/Người bán/Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển có liên quan đến đơn hàng phải có trách nhiệm hỗ trợ WStore trong quá trình xác minh thông tin bằng cách cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời khi WStore liên hệ. Trong trường hợp WStore không thể liên hệ với Người khiếu nại để xác minh thông tin, WStore có quyền kết thúc khiếu nại và không giải thích gì thêm.

5. WStore có quyền từ chối hỗ trợ và xử lý bất cứ yêu cầu khiếu nại, bồi thường nào từ phía Người Mua/ Người Bán nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của WStore cho thấy:

1. Người Mua/ Người Bán không cung cấp được đầy đủ bằng chứng cho từng trường hợp khiếu nại cụ thể hoặc đơn hàng có khiếu nại không đáp ứng được điều kiện của các Chính sách liên quan (Chính sách trả hàng & hoàn tiền v.v...).
2. Thiệt hại gặp phải không hoàn toàn do lỗi của đơn vị vận chuyển mà do đóng gói không đúng quy cách bởi Người Bán/ Người Mua (trong trường hợp gửi trả hàng) khiến hàng hóa bên trong bị hư hại.
3. Trường hợp hàng hóa bị Cơ quan quản lý thị trường hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ, xử lý do hàng hóa vi phạm các quy định của pháp luật.
4. Người Mua/ Người Bán vi phạm các quy định được nêu ra trong Chính Sách Vận Chuyển này, và/hoặc vi phạm các quy định về vận chuyển hàng hóa theo pháp luật Việt Nam hoặc quy định, chính sách khác của WStore.

6. Đơn vị vận chuyển, cơ quan nhà nước có thẩm quyền 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, không đáp ứng các điều kiện vận chuyển hoặc có hành vi bị nghi ngờ vi phạm pháp luật, nghi ngờ gian lận các chính sách của Sàn giao dịch thương mại điện tử WStore, các chính sách của từng đơn vị vận chuyển.

7. 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, thông đồng giữa Người Bán, Người Mua vv... nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của WStore sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của WStore theo Chính sách xử lý gian lận của Sàn WStore trong từng thời kỳ. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của WStore 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.

8. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến vận chuyển đều sẽ được giải quyết theo Chính sách Vận chuyển và quyền quyết định cuối cùng thuộc về WStore.

**Chính Sách này được cập nhật và đăng tải ngày 26/12/2024**

---

Revision #2

Created 3 April 2025 02:29:06 by Admin

Updated 3 April 2025 02:41:25 by Admin