

BẢNG GIÁ DỊCH VỤ GIAO HÀNG

(Áp dụng từ ngày 15/06/2015)

I. BẢNG GIÁ DỊCH VỤ

1. Bảng giá:

GÓI DỊCH VỤ	PHẠM VI ÁP DỤNG	ĐƠN GIÁ (VNĐ)	MÔ TẢ
Tiết Kiệm	Khu vực nội thành	10.000	Hàng hóa được giao trong vòng 3 ngày làm việc không tính ngày đặt yêu cầu sử dụng dịch vụ.
	Khu vực ngoại thành	20.000	
	Khu vực huyện	25.000	
Qua Ngày	Khu vực nội thành	15.000	Hàng hóa được giao trong ngày kế tiếp.
	Khu vực ngoại thành	25.000	
	Khu vực huyện	30.000	
Tốc Hành	Khu vực nội thành	20.000	- Yêu cầu từ: trước 11h, hàng hóa được giao trong cùng ngày. - Yêu cầu từ 11h đến trước 16h, hàng hóa được giao trước 12h ngày kế tiếp.
	Khu vực ngoại thành	30.000	
	Khu vực huyện	35.000	
Siêu Tốc	Khu vực nội thành	30.000	- Yêu cầu trước 11h, hàng hóa được giao trước 15h cùng ngày.

*** Lưu ý:**

- Bảng giá trên chưa bao gồm 10% VAT.
- Bảng giá trên áp dụng cho đơn hàng có khối lượng không quá 3kg, hàng hóa cồng kềnh sẽ được quy ra số kilogram (kg) theo công thức tiêu chuẩn trong ngành bưu chính Quý khách hàng vui lòng xem ở phần "III. QUY ĐỊNH VẬN CHUYỂN" mục "3. Quy định về khối lượng và kích thước".
- Đối với các gói cước "Tiết Kiệm", "Qua Ngày", "Tốc Hành" không hẹn chính xác giờ giao hàng với người nhận. Ví dụ: Gói cước "Qua Ngày" thì hàng hóa được giao trong ngày kế tiếp trong khoảng thời gian từ 7h30 – 18h.

2. Khu vực vận chuyển:

- Khu vực nội thành: Quận 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, Bình Thạnh, Phú Nhuận, Gò Vấp, Tân Bình, Tân Phú.
- Khu vực ngoại thành: Quận 9, 12, Bình Tân, Thủ Đức.
- Khu vực huyện:
 - o Bình Chánh: xã Bình Hưng.
 - o Hóc Môn: các xã Trung Chánh và Bà Điểm.
 - o Nhà Bè: thị trấn Nhà Bè, xã Phước Kiển.

(*) Ghi chú:

- Quận 9: Chỉ giao hàng và không nhận hàng tại các phường: Long Phước, Long Trường, Trường Thạnh, Long Bình (trừ khu phố Vĩnh Thuận và tuyến đường Hoàng Hữu Nam). Thời gian giao hàng gói cước “Tốc Hành” tại các phường trên được cộng thêm 4 giờ làm việc.
- Quận 8: Không nhận hàng và giao hàng tại khu vực chợ Bình Điền và các khu vực lân cận chợ Bình Điền như: tuyến đường Hoàng Đạo Thúy, khu dân cư Bình Điền.
Phường 7, Quận 8 yêu cầu gói cước “Tốc Hành” trước 10h hàng hóa được giao trong cùng ngày, yêu cầu phát sinh sau 10h hàng hóa được giao trước 12h của ngày kế tiếp.

3. Thời gian làm việc:

- Làm việc từ thứ Hai đến thứ Bảy, không kể các ngày Chủ Nhật, Lễ, Tết.
- Thời gian tiếp nhận yêu cầu giao hàng: từ 7h30 đến 16h, yêu cầu phát sinh từ 16h đến 16h30 được xem là yêu cầu của ngày hôm sau.
- Thời gian tiếp nhận giải đáp thắc mắc, khiếu nại từ 7h30 đến 16h30.
- Thời gian giao hàng từ 7h30 đến 18h.

II. CÁC DỊCH VỤ CỘNG THÊM

1. Dịch vụ thu tiền hộ:

- Dịch vụ thu tiền hộ hoàn toàn miễn phí.
- TocHanh.vn chuyển trả tiền thu hộ vào các ngày thứ Hai, Tư, Sáu hàng tuần (thời gian chuyển khoản có thể kéo dài sau giờ hành chính). Đồng thời kết xuất báo cáo chi tiết các đơn hàng đã giao thành công, tương ứng với số tiền đã chuyển khoản qua e-mail Quý khách hàng đã đăng ký, giúp Quý khách hàng dễ dàng quản lý các đợt chuyển khoản.
- Một số ngân hàng có thu phí chuyển khoản. Khách hàng có trách nhiệm trả phí chuyển khoản và phí này được trừ trực tiếp vào số tiền thu hộ của mỗi đợt chuyển khoản. Phí chuyển khoản do phía ngân hàng quy định, do đó có thể được thay đổi mà TocHanh.vn không kịp báo trước.

Danh sách ngân hàng TocHanh.vn nhận chuyển khoản	PHÍ CHUYỂN KHOẢN (VNĐ)	
	Tài khoản mở ở TP. HCM	Tài khoản mở ở tỉnh thành khác
Vietcombank	3.300	3.300
Techcombank	1.100	5.500
Đông Á	Không thu phí	0.055% tối thiểu 5.500
Á Châu (ACB)	Không thu phí	0.01% tối thiểu 15.000
Sacombank	Không thu phí	8.800
Viettinbank	Không thu phí	Không thu phí

2. Dịch vụ thay đổi thông tin đơn hàng:

A. Thay đổi tiền thu hộ:

Trường hợp Quý khách hàng muốn thay đổi số tiền thu hộ sau khi TocHanh.vn đã nhận hàng, Quý khách vui lòng gọi trực tiếp đến tổng đài (08)62.55.33.77 của TocHanh.vn. TocHanh.vn không chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa đã được giao đến người nhận trước khi TocHanh.vn nhận được yêu cầu thay đổi từ Quý khách hàng, hoặc trong khi TocHanh.vn đang xử lý yêu cầu thay đổi.

B. Thay đổi thông tin người nhận:

Trường hợp Quý khách hàng muốn đổi số điện thoại người nhận hoặc địa chỉ giao hàng, Quý khách vui lòng gọi trực tiếp đến tổng đài (08)62.55.33.77 của TocHanh.vn. Trong trường hợp này lộ trình đơn hàng có thể phải cộng thêm 1 ngày, TocHanh.vn không chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa bị giao trễ 1 ngày do sự thay đổi trên.

3. Giao hàng lần 3:

TocHanh.vn hỗ trợ Quý khách hàng giao lại lần thứ 3 miễn phí trong trường hợp 2 lần giao hàng trước đó không thành công.

4. Đổi hàng, người nhận lấy một phần hàng hóa:

TocHanh.vn hỗ trợ Quý khách hàng nhận lại hàng đổi hoặc hàng hóa bị trả về một phần. Phí dịch vụ là 10.000VNĐ. Hàng hóa sẽ được chuyển trả lại Quý khách tại địa chỉ lấy hàng sau 2-3 ngày tính từ thời điểm TocHanh.vn giao thành công đơn hàng hoặc có thể nhanh hơn.

5. Trả hàng:

Hàng hóa giao không thành công sẽ được trả về địa chỉ lấy hàng. TocHanh.vn không thu thêm phí nào khác ngoài cước phí ban đầu của đơn hàng đó.

III. QUY ĐỊNH VẬN CHUYỂN

1. Những mặt hàng cấm gửi:

- Sinh vật sống, thực phẩm tươi sống.
- Thuốc phiện, các hợp chất từ thuốc phiện, các chất ma túy, các chất kích thích thần kinh.
- Vũ khí, đạn dược, trang thiết bị kỹ thuật quân sự.
- Các loại văn hóa phẩm đồi trụy, phản động, ấn phẩm, tài liệu nhằm phá hoại trật tự công cộng, chống lại Nhà nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.
- Các chất dễ nổ, dễ cháy hoặc chất phóng xạ và các hàng hóa nguy hiểm.
- Các vật phẩm mà tính chất hoặc cách gói bọc có thể gây nguy hiểm cho nhân viên giao nhận hoặc công chúng hoặc làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.
- Tiền đồng Việt Nam, tiền nước ngoài và các giấy tờ có giá trị do Ngân hàng phát hành.
- Các loại kim khí quý (vàng, bạc, bạch kim,...) các loại đá quý hay các sản phẩm được chế tạo từ kim khí quý, đá quý.

2. Những mặt hàng gửi có điều kiện:

- Hàng hóa để kinh doanh phải có chứng từ thuế và các chứng từ hợp lệ khác theo quy định của pháp luật.
- Thực phẩm có thể bảo quản trong điều kiện môi trường bình thường tối thiểu 7 ngày.
- Hàng hóa dễ hư hỏng, chất lỏng, chất bột đóng gói phải đảm bảo không gây hư hỏng, ô nhiễm hàng hóa khác.

3. Quy định về khối lượng và kích thước:

- Hàng hóa tiêu chuẩn sau khi đóng gói có khối lượng quy đổi không quá 3kg và kích thước chiều dài nhất không quá 50cm và tổng kích thước 3 chiều (dài + rộng + cao) không vượt quá 120cm.
- Giá cước dịch vụ được áp dụng sau khi so sánh khối lượng thực tế với khối lượng quy đổi, khối lượng nào lớn hơn sẽ lấy giá trị đó. Khối lượng quy đổi được tính theo công thức:

$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \frac{\text{Dài (cm)} \times \text{Rộng (cm)} \times \text{Cao (cm)}}{6000}$$

- Đơn hàng vượt chuẩn 3kg nhưng không quá 5kg cước phí được tính theo bảng giá hiện hành cộng thêm phụ thu là: **10.000vnd**. Đơn hàng có khối lượng từ 5kg nhưng không quá 10kg cộng thêm phụ thu là: **25.000vnd**.
- TocHanh.vn có quyền từ chối phục vụ trong trường hợp hàng hóa có khối lượng và kích thước vượt quá khả năng vận chuyển của phương tiện TocHanh.vn.

4. Giao và xử lý bưu gửi, hàng hóa:

- Bưu gửi, hàng hóa được giao tại địa chỉ người nhận. Đối với địa chỉ là chung cư hoặc tòa nhà cao tầng, chỉ giao tại cổng hoặc giao cho bảo vệ, tiếp tân nếu người nhận yêu cầu.
- Thời gian giao từ 7g30 đến 18h mỗi ngày và không xác định giờ chính xác với người nhận.
- Thời gian giao hàng có thể kéo dài hơn cam kết trong trường hợp xảy ra thiên tai, bão, lũ lụt.
- Một đơn hàng giao tối đa 3 lần.
- Hàng hóa giao không thành công sẽ được chuyển trả lại tại địa chỉ người gửi trong những lần lấy hàng sau hoặc vào thời điểm thuận tiện.
- Hàng hóa TocHanh.vn đã liên hệ trả lại ít nhất một lần nhưng không thành công, sẽ được lưu kho để chờ người gửi liên hệ lại, quá thời gian 30 ngày kể từ ngày gửi hàng TocHanh.vn sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thất lạc hoặc hư hỏng hàng hóa.
- Với những đơn hàng được lưu kho quá thời hạn 90 ngày kể từ ngày gửi, TocHanh.vn sẽ xử lý hàng hóa vô thừa nhận.

5. Quy định về đóng gói hàng hóa:

- Hàng dễ vỡ (thủy tinh, gốm, sứ, kính, ...) phải được đựng vào hộp gỗ, hộp chất dẻo hoặc bìa cứng đảm bảo chắc chắn, đồng thời phải được chèn, lót bằng các vật liệu phù hợp (xốp, giấy vụn, vỏ bào, bông, bọt biển, ...) chiếm 50% thể tích bưu gửi có tác dụng bảo vệ, tránh gây cọ xát, va chạm trong quá trình khai thác vận chuyển.
- Đối với hàng hóa nhỏ phải được đựng trong túi nilon dán băng keo xung quanh, Quý khách hàng có thể sử dụng bao bì được TocHanh.vn cung cấp miễn phí trong trường hợp không tự trang bị được bao bì đóng gói.
- Trong trường hợp hàng hóa đóng gói không đảm bảo những nguyên tắc trên, TocHanh.vn có quyền từ chối nhận gửi, mong Quý khách hàng thông cảm.

IV. QUY ĐỊNH BỒI THƯỜNG VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Trong quy định bồi thường của TocHanh.vn:

Trong trường hợp thất lạc, mất hàng hóa mức bồi thường thiệt hại là:

- 04 lần cước phí đối với hàng hóa không có hóa đơn và không có căn cứ định giá.
- 100% giá trị hóa đơn và có căn cứ định giá, nhưng mức bồi thường không vượt quá 2.000.000 đồng.

2. Ngoài quy định bồi thường:

- Để đảm bảo hàng hóa luôn được an toàn trong quá trình vận chuyển, TocHanh.vn khuyến khích Quý khách hàng tuân thủ đúng quy định về đóng gói, phần “III. QUY ĐỊNH VẬN CHUYỂN” mục “5. Quy định về đóng gói hàng hóa” TocHanh.vn không chịu trách nhiệm bồi thường trong trường hợp hàng hóa bị hư hại trong quá trình vận chuyển (bể, vỡ, biến dạng, hàng hóa tự hư hỏng do tính chất riêng,...)

- TocHanh.vn không chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại gián tiếp do việc chậm trễ giao hàng gây ra.
- Hàng hóa bị giao nhầm do lỗi của người gửi.
- Hàng hóa có chứa vật phẩm cấm gửi bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật.

3. Giải quyết khiếu nại của khách hàng:

- Thời hạn chấp nhận tất cả những khiếu nại của khách hàng là 30 ngày kể từ ngày gửi hàng.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa cho mỗi trường hợp là 12 ngày làm việc.

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng!