

TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI KHI MẤT MẮT HOẶC HƯ HỎNG HÀNG HÓA

Shippo.vn 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.

I – QUY ĐỊNH BỒI THƯỜNG

- Hàng hóa là vật phẩm hoặc giấy tờ có giá trị** (bao gồm 4 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) được chuyển phát bởi Shippo.vn và xảy ra mất mát, thất lạc hoặc hư hỏng mà nguyên nhân được xác định từ Shippo.vn.
- Cơ sở xác định giá trị hàng hóa:**
 - Giá trị hàng hóa được xác định bằng Giá trị thu hộ. Hoặc:
 - Dựa trên hóa đơn có giá trị pháp lý, ghi rõ nội dung hàng hóa trên hóa đơn. Hoặc:
 - Giá trị thấp nhất của hàng hóa được tham khảo trên 3 website bán hàng tại Việt Nam, do Shippo.vn xác minh và thông báo cho Khách hàng.
- Các trường hợp bồi thường:**
 - Trường hợp hàng hóa bị mất hoặc thất lạc:**
 - 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 thì đền bù 100% theo Cơ sở xác minh giá trị Hàng hóa.
 - Trường hợp không có thu hộ và không có Cơ sở xác minh giá trị hàng hóa thì đền bù 04 (bốn) lần cước phí vận chuyển của đơn hàng.
 - Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng:**
 - Giá trị đền bù phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của hàng hóa, cụ thể như sau:

Giá trị đền bù = Mức đền bù theo chính sách mất hàng x Mức đền bù theo bảng bên dưới

Bảng giá trị đền bù đối với hàng hóa hư hỏng:

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

Lưu ý:

- Shippo.vn sẽ không đền bù trong trường hợp hàng hóa là hàng hóa dễ vỡ nhưng Khách hàng không đóng gói theo quy định bưu chính và ghi chú “Hàng dễ vỡ” trên đơn hàng.

- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong bộ sản phẩm đi liền thì mức đền bù được:
 - Xác định theo sản phẩm, tính chung cả bộ nếu Shippo.vn giữ hàng.
 - Xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng sản phẩm nếu Khách hàng/ người nhận giữ hàng.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong cùng 1 đơn hàng nhưng không đi liền theo bộ thì mức đền bù được xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng, không đền bù cả đơn hàng.

4. Lưu ý chung về chính sách bồi thường:

- Đối với Hàng hóa là các Giấy tờ có giá trị thì thời gian sử dụng Giấy tờ có giá trị kể từ khi Shippo.vn nhận hàng phải còn thời hạn sử dụng tối thiểu là 03 (ba) tháng. Trường hợp Hàng hóa không đạt điều kiện này thì Shippo.vn được miễn trách nhiệm đền bù.
- Trong mọi trường hợp mức bồi thường không thấp hơn 04 (bốn) lần cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Trong mọi trường hợp không xác định được giá trị hàng hóa thì bồi thường bốn (04) lần cước phí dịch vụ/đơn hàng.

5. Thời hạn bồi thường:

Shippo.vn có nghĩa vụ bồi thường cho Khách hàng trong vòng 5 (năm) ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hóa đơn, chứng từ có liên quan đến việc bồi thường.

II – MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG ĐỐI VỚI SHIPPO.VN

SHIPPO.VN sẽ được miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hoá trong các trường hợp hàng hóa bị hư hỏng, thất thoát như sau:

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm Khách hàng/Người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của hàng hóa.
- Khách hàng/Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyễn, hư hỏng hàng hóa.
- Hàng hóa bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
- Hàng hóa bị cướp, giật hoặc hư hỏng bởi Người nhận mà Khách hàng đã chỉ định và xuất phát từ lỗi của Khách hàng hoặc Người gửi.
- Thiệt hại xảy ra do hàng hóa cung ứng không đảm bảo chất lượng từ người bán hàng gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn màu sắc, kích cỡ sản phẩm không đúng với hình ảnh trên website mà người bán hàng đã cung cấp.
- Trường hợp Shippo.vn đã trả hàng tối đa 03 (ba) lần nhưng Khách hàng từ chối nhận lại hàng hoặc Shippo.vn không liên hệ được với Khách hàng, thì Shippo.vn sẽ giữ hàng trong vòng 03 (ba) tháng kể từ lần trả cuối cùng. Sau thời gian này, SHIPPO.VN sẽ được miễn trừ mọi mất mát, hư hỏng liên quan đến đơn hàng trên.
- Trường hợp thiệt hại xảy ra do Khách hàng hoặc người nhận gây ra thì Shippo.vn được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng hoặc người nhận gây ra.