

## **QUY CHẾ DÀNH CHO SẢN PHẨM BGO GIAO HÀNG**

### **1. Quy định chung**

Ứng dụng cho phép Bạn tìm kiếm và kết nối với Đối tác vận chuyển hàng hóa bằng phương tiện giao thông cơ giới đường bộ (“Hàng hóa”).

### **2. Quy trình dành cho Đối tác**

Bước 1: Bật chế độ trực tuyến và nhận Đơn Hàng

Bước 2: Đối tác xác nhận lệnh nhận Đơn Hàng từ Ứng dụng

Bước 3: Bắt đầu giao hàng

- Đối tác xác nhận lệnh đã lấy hàng trên Ứng dụng.
- Đối tác cung cấp Sản Phẩm cho Người dùng theo yêu cầu trên Ứng dụng.
- Đối tác xác nhận giao hàng thành công hoặc thất bại trên Ứng dụng.
- Đối tác liên hệ với Người dùng để hoàn hàng với Đơn Hàng giao thất bại.

Bước 4: Thanh toán

Đối tác nhận thanh toán của Người dùng nếu Người dùng chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt.

Bước 5: Kết thúc Đơn Hàng

Kết thúc đơn hàng, đánh giá, gửi thắc mắc, khiếu nại/ phản ánh chất lượng dịch vụ (nếu có).

Tổng đài hỗ trợ: 02439963883

### **3. Quy định về Sản Phẩm**

#### **3.1. Với Người dùng/Khách hàng**

3.1.1. Phải tuân thủ và thực hiện đúng, đủ Điều khoản và Chính sách BGo khi sử dụng Dịch vụ, Sản Phẩm;

3.1.2. Người dùng phải đảm bảo:

a. Có đầy đủ giấy tờ hợp pháp về Hàng hóa và cung cấp cho Đối tác vận chuyển và/hoặc BGo trước khi thực hiện vận chuyển;

b. Đóng gói Hàng hóa đúng quy cách, ghi ký hiệu, mã hiệu Hàng hóa đầy đủ, rõ ràng, phù hợp để vận chuyển trong khoang xe kín, có chứa nhiều kiện khác nhau mà không gây xô lệch, hư hỏng hoặc ảnh hưởng đến các kiện hàng khác;

c. Giao Hàng hóa cho Đối tác vận chuyển đúng thời gian, địa điểm.

d. Cung cấp chính xác loại Hàng hóa, số lượng kiện hàng, kích thước, trọng lượng và các yêu cầu đặc thù (nếu có).

e. Thông báo trước cho BGo nếu Hàng hóa cồng kềnh, nặng hoặc cần hỗ trợ bốc xếp; mọi chi phí phát sinh (nếu có) được áp dụng theo chính sách BGo từng thời kỳ.

f. Cung cấp đầy đủ bằng chứng giao nhận, chứng từ liên quan và tuân thủ đúng các quy định về đóng gói, khai báo thông tin theo Chính sách BGo khi thực hiện khiếu nại.

3.1.3. Cam đoan và bảo đảm rằng Bạn là chủ sở hữu hoặc đại diện được chủ sở hữu Hàng hóa ủy quyền và Bạn chấp nhận Điều khoản hoặc được ủy quyền để chấp nhận Điều khoản.

3.1.4. Chịu trách nhiệm về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin Đơn Hàng và Hàng Hóa do mình nhập trên Ứng Dụng. BGo và Đối tác không chịu trách nhiệm nếu đơn hàng giao trễ hoặc không giao được vì thông tin đơn hàng do Bạn nhập bị sai.

3.1.5. Cam đoan và bảo đảm Bạn được người nhận hàng ủy quyền hợp lệ để cung cấp các thông tin của người nhận cho BGo và Đối tác qua Ứng dụng hoặc các cách thức khác.

3.1.6. Trước khi bắt đầu giao hàng, Bạn phải thông báo cho Đối tác về bất kỳ biện pháp phòng ngừa cụ thể nào cần được áp dụng để xử lý Hàng hóa theo đúng bản chất.

3.1.7. Cam đoan và bảo đảm rằng Bạn đã đóng gói Hàng hóa và chuẩn bị đúng quy cách và đầy đủ, xếp gọn, dán nhãn và đánh dấu.

3.1.8. Cung cấp hướng dẫn đầy đủ và khả thi cho Đối tác, nếu không Đối tác có thể từ chối giao hàng.

3.1.9. Chịu trách nhiệm với việc trì hoãn nhận hàng hoặc các mất mát, hư hỏng, nhiễm bẩn, ô nhiễm hoặc bị tịch thu hoặc với bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi Bạn.

3.1.10. Đơn hàng được chấp nhận khi có đủ các điều kiện sau đây:

- Không chứa hàng hóa cấm lưu hành, hàng hóa nguy hiểm, hàng hóa cấm vận chuyển, động vật hoang dã theo quy định của pháp luật;

- Có đầy đủ thông tin người gửi, người nhận và các thông tin khác được yêu cầu cung cấp trên Ứng dụng;

- Có Đối tác xác nhận lệnh nhận đơn hàng từ Ứng dụng;
- Được đóng gói, bọc theo yêu cầu (nếu có).

### **3.2. Với Đối tác, BGo**

3.2.1. Đối tác và các bên liên quan phải tuân thủ và thực hiện đúng, đủ Điều khoản và Chính sách BGo công bố.

3.2.2. Đối tác khi thực hiện yêu cầu giao Hàng hoá phải có ý thức tự giác, nghiêm chỉnh chấp hành quy tắc giao thông, giữ gìn an toàn cho mình và cho người khác.

3.2.3. Đối tác là người điều khiển phương tiện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc bảo đảm an toàn cho phương tiện.

3.2.4. Đối tác, BGo có quyền từ chối cung cấp Sản Phẩm nếu Hàng hóa quá khổ mà Đối tác đánh giá là có khả năng vi phạm quy định pháp luật về giao thông đối với phương tiện lưu thông trên đường và không đảm bảo nguyên tắc an toàn; hoặc nghi ngờ Hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa cấm lưu thông, hàng hóa không được phép vận chuyển theo quy định pháp luật. Theo đó, Đối tác và/hoặc BGo có quyền kiểm tra Hàng Hóa nếu có những nghi ngờ này.

## **4. Trách nhiệm bồi thường**

### **4.1. Giá trị Hàng hóa**

4.1.1. Giá trị Hàng hóa được xác định theo quy định tại Mục này là căn cứ để tính trách nhiệm bồi thường của Xanh SM/Đối tác theo Mục 4.3 dưới đây. Giá trị Hàng hóa là giá trị được ghi/thể hiện trên hóa đơn hợp pháp mà người bán xuất cho Người dùng khi mua Hàng hóa đó (“Hóa đơn”), với điều kiện là mô tả về Hàng hóa được nêu trên Hóa đơn phù hợp với mô tả mà Người dùng tự ghi trên Đơn hàng và thời gian Hóa Đơn/chứng từ trước thời điểm Người dùng gửi đơn hàng.

#### **4.1.2. Hóa đơn hợp pháp là:**

- Hóa đơn giá trị gia tăng (“GTGT”) đáp ứng điều kiện có hiệu lực theo quy định pháp luật, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế GTGT theo phương pháp khấu trừ;
- Hóa đơn bán hàng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế GTGT theo phương pháp trực tiếp; hoặc giá trị so sánh đối chiếu;
- Bộ hồ sơ kê khai hải quan, nếu Hàng hóa được nhập khẩu từ nước ngoài vào Việt Nam.

#### **4.1.3. Trách nhiệm bồi thường của Người dùng:**

Người dùng phải bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra cho BGo, Đối tác và các Bên liên quan (nếu có) trong trường hợp:

- Thiệt hại xảy ra trực tiếp hoặc gián tiếp do lỗi của Người dùng;
- Hàng hóa thuộc danh mục Hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh/vận chuyển theo quy định pháp luật;
- Hàng hóa không đóng gói đúng quy cách dẫn đến bị vỡ và ảnh hưởng đến Hàng hóa của các khách hàng khác.

### 4.3. Trách nhiệm bồi thường của BGo/Đối tác:

#### 4.3.1. Nguyên tắc bồi thường

BGo/Đối tác bồi thường theo nguyên tắc sau:

(i) Bồi thường thiệt hại trực tiếp và trên cơ sở các thỏa thuận liên quan tới việc cung ứng và sử dụng Sản Phẩm giữa BGo/Đối tác và Người dùng. Không bồi thường thiệt hại gián tiếp, thiệt hại ngoài hợp đồng hoặc các khoản lợi ích không thu được do việc cung cấp Sản Phẩm không đảm bảo.

(ii) Hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc trao đổi toàn bộ thì được bồi thường theo quy định đối với từng loại.

(iii) Không bồi thường với các trường hợp sau:

- Không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận Hàng hóa;
- Không có chứng từ chứng minh việc sử dụng Sản Phẩm.
- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm Hợp Đồng của Người dùng hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của Hàng hóa;
- Người dùng không chứng minh được việc gửi, suy suyễn, hay hư hỏng Hàng hóa;
- Hàng hóa đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận Hàng hóa;
- Hàng hóa bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định pháp luật;
- Người dùng không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại theo quy định của BGo/Đối tác và pháp luật.

#### 4.3.2. Mức bồi thường

(i) Nếu Hàng hóa gửi bị mất, hư hỏng hoặc trao đổi toàn bộ:

<b>Nội dung bồi thường</b>	<b>Chi tiết bồi thường</b>	<b>Lưu ý</b>
Hàng hóa có hóa đơn GTGT	70% giá trị hóa đơn bán ra hoặc 100% giá trị hóa đơn mua vào. Mức đền bù tối đa sẽ không vượt quá 2.000.000đ (Hai triệu đồng)	Hóa đơn được nêu tại mục này là Hóa đơn GTGT hoặc hóa đơn bán hàng do cơ quan quản lý thuế thông qua.
Người dùng không cung cấp đủ hóa đơn hợp pháp	04 (bốn) lần cước phí sử dụng.	

(ii) Nếu Hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc trao đổi một phần:

Mức bồi thường xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với Sản Phẩm đó. Cụ thể:

Mức bồi thường = Mức bồi thường thiệt hại toàn bộ theo Mục 4.3.2 (i) x (nhân với) tỷ lệ bồi như dưới đây.

<b>Trường hợp</b>	<b>Tỷ lệ bồi thường</b>
Hàng hóa bị bể vỡ hư hại 30%	30%
Hàng hóa bị bể vỡ hư hại 30% – 50%	50%
Hàng hóa bị bể vỡ hư hại 50% – 70%	70%
Hàng hóa bị bể vỡ hư hại trên 70%	100%

(iii) Lưu ý:

- Trong mọi trường hợp mức bồi thường không thấp hơn 04 (bốn) lần cước phí của Sản Phẩm đã sử dụng.

- Nếu Hàng hóa bị thất thoát hoặc hư hỏng một phần và Người dùng cung cấp được Hóa đơn hợp pháp thể hiện Giá trị Hàng hóa thì BGo/Đối tác sẽ bồi thường phần Giá trị Hàng hóa bị thất thoát hoặc hư hỏng đó.

- Nếu BGo/Đối tác đền bù 100% Giá trị Hàng hóa thì BGo/Đối tác sẽ được quyền sở hữu Hàng hóa đó. Người dùng cam kết sẽ ký kết các tài liệu cần thiết cho mục đích chuyển quyền sở hữu đối với Hàng hóa đó.

- BGo/Đối tác chỉ xử lý các khiếu nại trong vòng (i) 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của Hàng hóa (24 giờ kể từ khi Hàng hóa được chấp nhận) đối với khiếu nại về việc mất Hàng hóa; và (ii) 01 tháng kể từ ngày Hàng hóa được giao cho người nhận đối với khiếu nại về việc Hàng hóa hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến Hàng hóa.

- Đối với các Đơn hàng được ứng trước Tiền thu hộ:

+ Nếu Người dùng không hoàn trả lại tiền thu hộ COD cho Đối tác thì số tiền bồi thường sẽ chính là số tiền thu hộ COD mà Đối tác đã ứng cho Người dùng trước đó.

+ Nếu Người dùng đã hoàn trả tiền thu hộ COD cho Đối tác thì số tiền bồi thường sẽ theo mức bồi thường ở trên.

- Hàng hóa giao – nhận tại bến xe: BGo/Đối tác từ chối đền bù với các đơn hàng giao/nhận tại bến xe.

(iv) Đối với Hàng hóa có giá trị cao, Người dùng cần mua Bảo hiểm hàng hóa (“Bảo hiểm”) theo chính sách bảo hiểm (“Chính sách Bảo hiểm”) do BGo công bố tùy từng thời điểm. Việc mua Bảo hiểm được thực hiện thông qua giao dịch điện tử thao tác trên Ứng dụng.

Nếu Đối tác làm hư hỏng/ mất Hàng hoá có giá trị cao mà Người dùng đã mua Bảo hiểm, mức bồi thường sẽ được xác định và xem xét theo các quy định tại Chính sách Bảo hiểm nhưng không vượt quá mức bồi thường tối đa của mỗi gói Bảo Hiểm mà Bạn đã chọn như sau:

<b>Mức bảo hiểm</b>	<b>Gói Cơ bản (VNĐ)</b>	<b>Gói Bạc (VNĐ)</b>	<b>Gói Vàng (VNĐ)</b>
Mức bồi thường tối đa/Đơn hàng/Điểm giao hàng	500.000	1.000.000	1.000.000
(Áp dụng với Tài liệu) Mức bồi thường tối đa	3.000.000	10.000.000	30.000.000
Đơn hàng/Điểm giao hàng (Áp dụng với Hàng hóa không phải Tài liệu)			

Để làm rõ, Tài liệu là loại Hàng hóa mang tin bao gồm văn bản, chứng thư, kế ước, biên bản, thỏa thuận, sơ đồ, hồ sơ, bản kế hoạch, sổ sách, thư từ, giấy chứng nhận và những loại tương tự nhưng không bao gồm trái phiếu vô danh, phiếu mua hàng, phiếu thưởng, ngân phiếu, tiền mặt hoặc những chứng từ có thể chuyển nhượng khác.

(v) Nếu Người dùng không mua Bảo hiểm để vận chuyển Hàng hóa có giá trị cao, việc bồi thường sẽ thực hiện theo các Tiêu mục (i), (ii), (iii) của Mục 4.3.2 này.

#### 4.3.3. Thời hạn bồi thường:

Bên có lỗi có nghĩa vụ bồi thường cho Bên còn lại trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Các Bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và Người dùng cung cấp đầy đủ Hóa đơn hợp pháp, chứng từ hợp lệ.