

BỘ ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ GHÉP HÀNG

Điều khoản và điều kiện này (Sau đây gọi là "**Điều khoản sử dụng**") điều chỉnh việc truy cập hoặc sử dụng của Khách hàng đối với các dịch vụ được cung cấp bởi Công ty cổ phần công nghệ GHEPHANG.COM, có trụ sở đăng ký tại số 177 Phan Đình Phùng, Phường Cửa Nam, Thành phố Vinh, Tỉnh Nghệ An (Sau đây gọi là **Ghép hàng**).

Khi sử dụng hệ thống và ứng dụng Ghép hàng, Ghép hàng hiểu rằng Khách hàng đã đọc, tìm hiểu, chấp nhận và đồng ý tuân thủ các điều khoản sử dụng này. Các điều khoản sử dụng này sẽ là một ràng buộc về mặt pháp lý giữa Ghép hàng và Khách hàng. Ghép hàng có thể điều chỉnh các điều khoản này tại bất cứ thời điểm nào. Các điều chỉnh đó sẽ được thông báo đến Khách hàng thông qua Ứng Dụng và/hoặc địa chỉ email đăng ký của Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra Điều khoản sử dụng. Việc tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau khi có bất kỳ thay đổi nào sẽ tương đương với việc Khách hàng đã chấp thuận và đồng ý đối với những thay đổi đó.

Điều 1. Điều kiện sử dụng dịch vụ

Khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải đáp ứng các điều kiện sau:

- 1.1 Đã đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật;
- 1.2 Cung cấp cho Ghép hàng các thông tin cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn họ và tên, thông tin liên hệ, các tài liệu/giấy phép một cách trực tiếp và gián tiếp, trong khuôn khổ phù hợp với chính sách của Ghép hàng và quy định của pháp luật;
- 1.3 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, đầy đủ và có hiệu lực đối với các thông tin cung cấp và duy trì. Ghép hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ tình huống nào xảy ra do Khách hàng cung cấp thông tin đăng ký sai, không đầy đủ, không có hiệu lực;



- 1.4 Chỉ sử dụng Ứng Dụng, Nền Tảng và Dịch Vụ cho các dự định và mục đích hợp pháp;
- 1.5 Bảo toàn và bảo mật mật khẩu tài khoản của mình hoặc bất kỳ phương thức nhận dạng nào mà Ghép hàng cung cấp để Khách hàng sử dụng Dịch Vụ;
- 1.6 Thông báo ngay lập tức với Ghép hàng về bất kỳ việc sử dụng trái phép tài khoản hoặc bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác. Bằng chứng nhận dạng hoặc các tài liệu khác cần được gửi ngay lập tức nếu Ghép hàng yêu cầu;
- 1.7 Không cho phép người khác sử dụng danh tính hoặc trạng thái người dùng của mình, không được chuyển nhượng hoặc chuyển giao tài khoản cho bất kỳ cá nhân/tổ chức nào khác;
- 1.8 Không thăm dò, sửa đổi, điều chỉnh, phân tích ngược, chuyển đổi mã, tháo dỡ, dịch chuyển hoặc tạo các sản phẩm phái sinh dựa trên Phần mềm được cung cấp bởi Ghép hàng;
- 1.9 Chịu hoàn toàn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với toàn bộ tổn thất hoặc thiệt hại gây ra cho chính bản thân khách hàng, Ghép Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào do vi phạm Hợp Đồng mà không phải do lỗi của Ghép hàng hoặc Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba.
- 1.10 Khi phản hồi Người Dùng, mức cược viển thông tiêu chuẩn sẽ được áp dụng và sẽ Khách hàng phải tự thanh toán
- 1.11 Không sử dụng dịch vụ để vận chuyển các hàng hóa bị cấm và hạn chế lưu thông theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.12 Ghép hàng có quyền sửa đổi, chấm dứt hoặc tạm ngừng cung cấp tài khoản, dịch Vụ cho Khách hàng bất kỳ lúc nào, mà không cần thông báo trước, do bất kỳ thay đổi nào trong chính sách nội bộ của chúng tôi hoặc Luật Áp Dụng, hoặc bất kỳ sự vi phạm nào đối với Điều Khoản sử dụng này bởi Khách hàng, hoặc vì bất kỳ lý do cần thiết nào do sự quyết định duy nhất của Ghép hàng.



Điều 2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

2.1. Biết thông tin về hình ảnh, họ tên, biển số xe, số điện thoại của tài xế chấp nhận yêu cầu vận chuyển từ lúc yêu cầu vận chuyển được tài xế chấp nhận cho đến khi đơn hàng được tài xế xác nhận hoàn thành.

2.2. Yêu cầu tài xế liên hệ với người nhận hàng khi đến địa điểm giao hàng và tuân thủ thời gian chờ giao cho phép trong vòng tối đa phút.

2.3. Báo cáo lên hệ thống các vấn đề phát sinh liên quan đến tài xế Ghép hàng hoặc hệ thống Ghép hàng trong quá trình giao hàng.

2.4. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hàng hóa cần được vận chuyển cũng như thông tin liên quan đến Người nhận theo yêu cầu trên hệ thống Ghép hàng. Khách hàng được khuyến khích chụp hình của kiện hàng trước và sau khi đóng gói, xếp, dỡ, và tải hình ảnh chi tiết lên Ứng Dụng và Nền Tảng kèm theo chi tiết đơn hàng để Ghép hàng có thể thuận tiện hỗ trợ.

2.5. Khách hàng chịu trách nhiệm về việc đóng gói và ghi nhãn hàng hóa đúng quy cách để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển. Ghép hàng sẽ được miễn trừ trách nhiệm đền bù trong trường hợp Hàng hóa bị hư hỏng do việc bao gói, đóng gói không cẩn thận, không đúng quy cách từ Khách hàng hoặc trong trường hợp Hàng hóa không có hóa đơn, chứng từ.

2.6. Thanh toán đầy đủ cước phí dịch vụ, các khoản phụ phí phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn phí gửi xe giao hàng lên lầu, phí vào bến bãi, phí cầu phà, phí qua các cổng có thu phí....., phí trả hàng và hoàn trả toàn bộ COD mà tài xế Ghép hàng đã ứng trước để thực hiện đơn hàng trong trường hợp giao hàng thất bại không do lỗi của Ghép hàng hoặc tài xế của ghép hàng; Hàng hóa bị mất, hư hỏng, lừa đảo bởi người nhận theo đúng thông tin Khách hàng cung cấp;



2.7. Chỉ bàn giao hàng hóa cho tài xế chấp nhận yêu cầu trên ứng dụng (Ghép hàng có quyền từ chối mọi vấn đề phát sinh do việc Bên Sử dụng Dịch vụ bàn giao hàng hóa nhằm người).

2.8. Hỗ trợ tài xế Ghép hàng trong trường hợp không liên hệ được với người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng.

2.9. Khách hàng đồng ý chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại hoặc mất mát xảy ra do việc vi phạm Điều khoản sử dụng hoặc quy định pháp luật.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Ghép hàng

3.1. Không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ việc đóng gói không đúng quy cách hoặc thông tin sai lệch từ phía khách hàng.

3.2. Từ chối vận chuyển hàng hóa không đúng quy định hoặc vi phạm pháp luật.

3.3. Có toàn quyền xác minh những thông tin mà Người dùng cung cấp vào mọi thời điểm và có quyền từ chối việc cung cấp dịch vụ mà không cần cung cấp lý do và không cần thông báo trước;

3.4. Tuân thủ các quy định pháp luật về thương mại điện tử;

3.5. Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về dịch vụ cung ứng, cước phí dịch vụ đã cung ứng cho Khách hàng.

3.6. Tiếp nhận và trực tiếp xử lý các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Ứng Dụng và/hoặc Phần Mềm trên cơ sở quy định của pháp luật.

3.7. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng dịch vụ và thực hiện đúng các quy định, quy trình cung ứng dịch vụ;

3.8. Xây dựng hệ thống chăm sóc khách hàng 24/7, đa dạng hoá các kênh tương tác bao gồm liên hệ trực tiếp

3.9. Tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo vệ dữ liệu cá nhân;



Điều 4. Miễn trừ trách nhiệm:

Khách hàng thừa nhận và đồng ý Ghép hàng sẽ được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ/mọi thiệt hại, mất mát, tổn thất, hư hỏng, bồi thường liên quan đến hàng hóa được gây ra/phát sinh/liên quan đến:

4.1 Sự không tuân thủ của Khách hàng đối với các quy định của pháp luật về hàng hóa cấm hoặc hạn chế lưu thông, vận chuyển và các quy định khác của pháp luật;

4.2 Sự không tuân thủ của khách hàng đối với các quy định, chính sách, điều khoản sử dụng dịch vụ Ghép hàng

4.3 Đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của hàng hóa nằm trong Hàng hóa;

4.4 Khách hàng từ chối nhận lại Hàng hóa hoặc Ghép hàng không liên hệ được với Khách hàng sau khi Ghép hàng đã thực hiện giao trả lại Hàng hóa. Trong trường hợp này, Ghép hàng sẽ có quyền giữ Hàng hóa trong vòng 03 ngày kể từ lần liên hệ cuối cùng. Sau khoảng thời gian này, Khách hàng đồng ý rằng hàng hóa đó sẽ được xem là hàng từ chối nhận, Ghép hàng có thể xử lý các mặt hàng chưa có người nhận theo quy định của mình.

4.5 Hàng hóa đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận Hàng hóa.

4.6 Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

Điều 5. Chính sách bồi thường

5.1. Trách nhiệm bồi thường của Khách hàng

Khách hàng có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra cho Ghép hàng và các Bên liên quan (nếu có) trong trường hợp:

- Thiệt hại xảy ra có nguồn gốc từ Khách hàng;
- Hàng hóa thuộc danh mục Hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh/vận chuyển theo quy định của 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.

5.2. Trách nhiệm bồi thường của Ghép hàng

Ghép hàng có trách nhiệm bồi thường thiệt hại xảy ra trong quá trình cung ứng Dịch vụ khi lỗi hoàn toàn thuộc về Ghép hàng.

5.3. Ghép hàng cung cấp các gói bảo hiểm vận chuyển để bảo vệ quyền lợi của đối tác trong trường hợp xảy ra mất mát hoặc hư hỏng hàng hóa.

5.4. Mức bồi thường sẽ được xác định dựa trên gói bảo hiểm mà Đối tác đã lựa chọn và theo chính sách bồi thường của Ghép hàng.

5.5. Khách hàng cần thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thiệt hại nào trong vòng 03 ngày kể từ khi nhận hàng.

Điều 6. Chính Sách Bảo Mật

6.1. Ghép hàng sẽ sử dụng các biện pháp bảo mật có thể thực hiện hợp lý theo yêu cầu của pháp luật hiện hành để đảm bảo rằng thông tin cá nhân của khách hàng được lưu trữ an toàn và bảo vệ;

6.2. Ghép hàng sẽ chỉ được quyền chia sẻ thông tin của Người dùng với bất cứ bên thứ 3 nào khác theo đúng Chính sách quyền riêng tư của Ghép hàng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 7. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

Điều Khoản sử dụng này sẽ chỉ được điều chỉnh và được giải thích theo Luật pháp Việt Nam.

Bất kỳ tranh chấp hoặc khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến các Điều Khoản này sẽ được ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải, trọng tài; trường hợp thương lượng, hòa giải, và trọng tài không giải quyết được tranh chấp, tranh cãi, hoặc khiếu nại, Ghép hàng có quyền đưa vụ việc ra tòa án Việt Nam có thẩm quyền.

