

## CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

### - 10 chính sách hỗ trợ đặc biệt:

- Miễn phí “lấy hàng - thu tiền hộ”.
- Miễn phí thay đổi thông tin đơn hàng.
- Miễn phí giao lại nhiều lần.
- Miễn cước phí các đơn hàng trễ hẹn.
- Miễn phí hoàn hàng.
- Miễn phí kiểm tra hàng cùng các chính sách thử hàng, hướng dẫn sử dụng, đổi hàng.
- Miễn phí lưu kho.
- Chiết khấu lên đến 12%.
- Bồi thường, giải quyết khiếu nại thỏa đáng và nhanh chóng.
- Cùng nhiều kênh hỗ trợ sâu sát và hiệu quả.

### - 5 cam kết đặc biệt:

- Cam kết giúp khách hàng đạt được tỷ lệ giao hàng thành công nhất từ trước đến nay.
- Cam kết giao tận tay, tận tâm, nhanh chóng, đúng hẹn.
- Cam kết hệ thống quản lý đơn hàng đơn giản, chặt chẽ và chuyên nghiệp.
- Cam kết hỗ trợ kết nối nhanh chóng với shipper, điều phối, Ban Giám Đốc.
- Cam kết mỗi khách hàng có một chăm sóc khách hàng, điều phối hỗ trợ riêng.

*(Chi tiết xem tại phụ lục 2)*

**BẢNG GIÁ GIAO HÀNG TẠI HỒ CHÍ MINH VÀ HÀ NỘI**  
 Miễn phí lấy hàng tận nhà – dựa vào điểm giao hàng để tính cước

<b>NGƯỜI NHẬN</b>	<b>NỘI TỈNH</b> Hồ Chí Minh → Hồ Chí Minh Hà Nội → Hà Nội	<b>NỘI MIỀN</b> Hồ Chí Minh → Miền nam Hà Nội → Miền bắc	<b>ĐẶC BIỆT</b> Hồ Chí Minh → Đà Nẵng, Hà Nội Hà Nội → Đà Nẵng, Hồ Chí Minh	<b>NGOẠI MIỀN</b> Hồ Chí Minh → Miền trung, bắc Hà Nội → Miền nam, trung
<b>NỘI THÀNH</b>	<b>20.000</b> 3kg – Giao 6h	<b>30.000</b> 0,5kg – Giao 24h	<b>32.000</b> 0,5kg – Giao 24h	<b>35.000</b> 0,5kg – Giao 48h
<b>NGOẠI THÀNH</b>	<b>25.000</b> 3kg – Giao 6h	<b>35.000</b> 0,5kg – Giao 24h	<b>40.000</b> 0,5kg – Giao 24h	<b>45.000</b> 0,5kg – Giao 48h
<b>KHU VỰC HUYỆN</b>	<b>32.000</b> 3kg – Giao 12h	<b>40.000</b> 0,5kg – Giao 48h	<b>45.000</b> 0,5kg – Giao 48h	<b>50.000</b> 0,5kg – Giao 2 – 3 ngày
<b>Vượt khối lượng</b>	+2.500 / 0.5kg	+5.000 / 0.5kg	+10.000 / 0.5kg	+10.000 / 0.5kg

*Đơn hàng tạo trước 10h30, lấy buổi sáng - Tạo đơn trước 16h00, SuperShip lấy buổi chiều.*

**CHÍNH SÁCH ĐỒNG GIÁ**

Áp dụng cho khách hàng có 1000 đơn/tháng trở lên

<b>KHỐI LƯỢNG</b>	<b>ĐỒNG GIÁ TOÀN QUỐC</b>
< 0,2 kg	<b>30.000đ</b>
< 0,5 kg	<b>35.000đ</b>
< 1 kg	<b>42.000đ</b>

**CHÍNH SÁCH CHIẾT KHẤU**

Khách hàng trên 500 đơn/tháng có thể tham khảo thêm chiết khấu ở phụ lục II.

---

## BẢNG GIÁ GIAO HÀNG TẠI CÁC TỈNH

Miễn phí lấy hàng tận nhà – dựa vào điểm giao hàng để tính cước

NGƯỜI NHẬN	NỘI TỈNH	NỘI MIỀN <small>Miền nam → Miền nam Miền trung → Miền trung Miền bắc → Miền bắc</small>	NGOẠI MIỀN <small>Miền nam → Miền trung, bắc Miền trung → Miền nam, bắc Miền bắc → Miền nam, trung</small>
<b>NỘI THÀNH</b>	<b>16.000</b> <small>3kg – Giao 6h</small>	<b>30.000</b> <small>0,5kg – Giao 24h- 48h</small>	<b>32.000</b> <small>0,5kg – Giao 2 – 3 ngày</small>
<b>NGOẠI THÀNH</b>	<b>25.000</b> <small>3kg – Giao 6h</small>	<b>35.000</b> <small>0,5kg – Giao 24h- 48h</small>	<b>40.000</b> <small>0,5kg – Giao 2 – 3 ngày</small>
<b>KHU VỰC HUYỆN</b>	<b>30.000</b> <small>3kg – Giao 12h</small>	<b>40.000</b> <small>0,5kg – Giao 2 – 3 ngày</small>	<b>45.000</b> <small>0,5kg – Giao 3 – 4 ngày</small>
Vượt khối lượng	+2.500 / 0.5kg	+5.000 / 0.5kg	+10.000 /0.5kg

*Đơn hàng tạo trước 10h30, lấy buổi sáng - Tạo đơn trước 16h00, SuperShip lấy buổi chiều.*

### CHÍNH SÁCH ĐỒNG GIÁ

Áp dụng cho khách hàng có 1000 đơn/tháng trở lên

KHỐI LƯỢNG	ĐỒNG GIÁ TOÀN QUỐC
< 0,2 kg	<b>30.000đ</b>
< 0,5 kg	<b>35.000đ</b>
< 1 kg	<b>42.000đ</b>

### CHÍNH SÁCH CHIẾT KHẤU

Khách hàng trên 500 đơn/tháng có thể tham khảo thêm chiết khấu ở phụ lục II.

---

## CHI TIẾT CÁC CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ

### 2.1 Chính sách “chiết khấu cho khách hàng lớn”:

**BẢNG ƯU ĐÃI CHÍNH SÁCH CHIẾT KHẤU DÀNH CHO KHÁCH HÀNG**  
(không áp dụng cùng lúc với chương trình đồng giá)

CẤP ĐỘ	ĐƠN HÀNG TÍCH LŨY HÀNG THÁNG	MỨC CHIẾT KHẤU (%)
A	Từ 500 đến 1000	5
PRO	Từ 1001 đến 1500	7
VIP	Từ 1501 đến 3000	10
SUPER VIP	Từ 3001 trở lên	12

Khi Quý khách hàng có **sản lượng đơn hàng trên 500 đơn/tháng**, vui lòng gửi email về [contact@supership.vn](mailto:contact@supership.vn) để được tư vấn về giá và tham gia dịch vụ chăm sóc đặc biệt của SuperShip

- Hoàn hàng 3 lần/tuần vào 2,4,6. Hỗ trợ đối soát mỗi lần/tuần khi có danh sách đơn hàng yêu cầu đối soát từ người gửi, thời gian giải quyết đối soát không quá 72h (Cấp độ “A” trở lên).
- Cam kết tỷ lệ giao hàng thành công trên 90%, không thu cước phí đối với các đơn hàng giao không thành công vượt mức 10% trở lên. (cấp độ “Pro” trở lên).
- Tự thu hồi đơn hàng và thanh toán 100% COD khi nhân viên giao hàng có thái độ không tốt hoặc giao hàng không đúng thời gian cam kết dẫn đến việc khách hủy đơn. (cấp độ “VIP” trở lên).
- Hoàn hàng và bồi thường 100% đơn hàng khi nhân viên giao hàng có thái độ không tốt hoặc giao hàng không đúng thời gian cam kết dẫn đến việc khách hủy đơn. (Cấp độ “Super VIP”).

### 2.2 Chính sách “lấy hàng - thu tiền hộ”

- **SuperShip lấy hàng tận nơi và miễn phí trong khu vực nội thành và ngoại thành.**
- **Thời gian lấy hàng:**
  - Lần 1 (10h30 – 12h00): Đơn hàng đầu tiên được tạo lập trên hệ thống hoặc yêu cầu lấy hàng thông qua điện thoại trước 10h30.
  - Lần 2 (16h00 – 17h30): Đơn hàng đầu tiên được tạo lập trên hệ thống hoặc yêu cầu lấy hàng thông qua điện thoại trước 16h00.

- **SuperShip miễn phí thu hộ.**
- **SuperShip** gửi sao kê chi tiết đơn hàng và số tiền thu hộ qua email đồng thời gửi trả tiền thu hộ (sau khi đã trừ phí giao hàng) cho khách hàng theo đúng sao kê vào thứ 2, 4, 6 hàng tuần.
- *Phí chuyển khoản tiền thu hộ thông qua hệ thống ngân hàng là 3.300đ/lần (ngân hàng thu).*

### 2.3 Chính sách “thay đổi thông tin đơn hàng”

- Miễn phí thay đổi thông tin tiền thu hộ.
- Miễn phí thay đổi thông tin người nhận.

**SuperShip** không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh trong trường hợp khách hàng gửi yêu cầu thay đổi sau khi **SuperShip** đã giao hàng.

### 2.4 Chính sách “giao hàng nhiều lần miễn phí”

- **SuperShip** giao hàng nhiều lần miễn phí trong các trường hợp khách hàng không nghe máy, không liên lạc được với người nhận hoặc người nhận vắng nhà hẹn giao lại.
- Đơn hàng sẽ hoàn trả lại cho khách hàng nếu nhân viên giao hàng không liên lạc được với người nhận sau 3 lần giao hàng. **SuperShip** sẽ thông báo trên hệ thống trước khi hoàn.

### 2.5 Chính sách “giao không thành công – không thu cước phí”

Khách không nhận hàng - không thu cước phí trong các trường hợp:

- **SuperShip** giao hàng không đúng hẹn.
- Không phản hồi đến khách hàng khi hàng giao không thành công, cụ thể:
  - Không gặp được người nhận vì người nhận vắng nhà, không nghe máy, không liên lạc được, sai số, nhầm địa chỉ mà không cập nhập trên hệ thống quản lý trực tuyến.
  - Gặp được nhưng người nhận không nhận hàng vì hàng không giống hình, không vừa ý, không đúng chất lượng mong đợi mà không liên lạc trực tiếp với người gửi.
- Khách hàng báo hủy đơn hàng trước khi **SuperShip** xuất hàng đi giao.

### 2.6 Chính sách “Hoàn hàng miễn phí”

- Các đơn hàng **nội tỉnh** giao không thành công được hoàn về tận nơi, miễn phí.
- Các đơn hàng **còn lại**, phí hoàn hàng bằng 50% cước phí giao hàng.
- Thời gian hoàn hàng tối đa là **7 ngày làm việc đối với các đơn nội tỉnh** và **15 ngày đối với các đơn còn lại** kể từ ngày khách hàng xác nhận chuyển hoàn. Trong trường hợp khách hàng yêu cầu hoàn hàng gấp, phí hoàn hàng tương đương với một đơn hàng mới.

### 2.7 Chính sách “xem, thử, hướng dẫn sử dụng, đổi hàng”

- Hỗ trợ cho người nhận kiểm tra hàng miễn phí (thời gian chờ ≤ 5 phút).

- Hỗ trợ người nhận test thử hàng, mặc thử size hàng nếu như có sự đồng ý của người gửi. Phí phụ thu trong thời gian chờ thử hàng, thử size là 10.000đ/đơn hàng (thời gian chờ ≤ 20 phút).
- Hỗ trợ khách hàng hướng dẫn người nhận sử dụng sản phẩm. Phí phụ thu cho việc hướng dẫn sử dụng sản phẩm là 10.000đ/đơn hàng (thời gian chờ ≤ 20 phút).
- Hỗ trợ khách hàng giao một đơn hàng mới và thu về 1 đơn hàng cũ (đổi hàng). Phí phụ thu cho việc đổi hàng là 10.000đ/đơn hàng đổi. Hàng đổi về sẽ được chuyển về khách hàng theo lịch trả hàng.

## 2.8 Chính sách “lưu kho”

- **SuperShip** hỗ trợ khách hàng lưu kho miễn phí với diện tích không quá 1m<sup>3</sup>
- Trong quá trình lưu kho. Khách hàng sẽ phải chịu các chi phí như sau:
  - Chi phí lưu kho vượt quá 1m<sup>3</sup>. (Tùy vào tình hình thực tế sẽ trao đổi thêm)
  - Chi phí vận chuyển hàng hóa giữa khách hàng và **SuperShip** trong quá trình lưu kho.
  - Chi phí soạn đơn hàng: Nếu quý khách có sản phẩm lưu kho từ 2 đến 5 loại, chi phí soạn đơn hàng: 1.000đ/đơn. Trong trường hợp từ 5 loại sản phẩm trở lên, chi phí soạn đơn hàng: 2.000đ/đơn.
- Miễn phí túi ni lông đóng gói và băng keo niêm phong.
- **SuperShip** chỉ chịu trách nhiệm về trường hợp mất hàng trong quá trình lưu kho, không chịu trách nhiệm đối với những trường hợp như thời tiết, côn trùng, sâu bọ, quản lý thị trường...

## 2.9 Chính sách “bồi thường – giải quyết khiếu nại”

- Trong trường hợp hàng hóa bị thất lạc có giấy tờ chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hóa hoặc căn cứ định giá thuyết phục **SuperShip** chấp nhận (hóa đơn nhập hàng, hóa đơn mua hàng,... và khớp với thông tin kê khai trên hệ thống **SuperShip**) mức bồi thường là 100% giá trị hóa đơn (tối đa 3.000.000đ và trên 3.000.000đ sẽ phát sinh phí bảo hiểm là Bảo hiểm 1% giá trị đơn hàng).
- Trường hợp hàng hóa bị thất lạc không có hóa đơn hoặc căn cứ định giá không được **SuperShip** chấp nhận, mức bồi thường là 4 lần cước phí.
- Thời hạn chấp nhận khiếu nại là 30 ngày kể từ ngày gửi hàng. Các khiếu nại được giải quyết tối đa trong vòng 7 ngày làm việc.
- **SuperShip** không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại phát sinh khác mà không có thỏa thuận trước.

## 2.10 Chính sách “hỗ trợ đặc biệt” : [xem chi tiết tại đây](#)

## QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA

### 3.1 Quy định về hàng hóa cấm gửi:

- Các chất ma túy và chất kích thích thần kinh.
- Vũ khí đạn dược, trang thiết bị kỹ thuật quân sự. Vật hoặc chất dễ nổ, dễ cháy và các chất gây nguy hiểm hoặc làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.
- 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 loại vật phẩm hàng hóa mà nhà nước cấm lưu thông, cấm kinh doanh, cấm xuất khẩu, nhập khẩu.
- Các thực phẩm tươi, sinh vật sống.
- Tiền Việt Nam, tiền nước ngoài và các giấy tờ có giá trị như tiền. Các loại kim khí quý (vàng, bạc, bạch kim...), các loại đá quý hay các sản phẩm khác được chế biến từ kim khí quý, đá quý.

### 3.2 Quy định về hàng hóa cấm bay

Các hàng hóa thuộc diện cấm vận chuyển bay gồm:

- Pin, sạc dự phòng và các sản phẩm tương tự
- Trang sức, hàng điện tử và các hàng hóa giá trị cao (điện thoại, laptop,...)
- Nước hoa, mỹ phẩm dạng xịt, chất lỏng, chất bột
- Khí làm lạnh, hợp chất oxy hữu cơ, oxy hóa, chất có nguy cơ phóng xạ, có tính độc, ăn mòn, từ tính,...
- Một số hàng hóa khác theo quy định hàng không

### 3.3 Quy định về đóng gói hàng hóa

- Đóng gói trong hộp giấy carton, chèn kín và dán băng keo niêm phong.
- Đóng gói trong túi ni lông, giấy ôm sát vào hàng hóa và được dán băng keo niêm phong.
- Hàng dễ vỡ phải được bọc trong túi ni lông, và lót xốp, không xê dịch khi vận chuyển, đóng gói bên ngoài bằng thùng carton hoặc thùng gỗ.

**Lưu ý:** Trong trường hợp hàng hóa không được đóng gói theo đúng quy cách như trên, **SuperShip** có quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc từ chối giải quyết khiếu nại. Mong Quý khách hàng thông cảm!

**SuperShip chân thành cảm ơn Quý khách hàng đã quan tâm và sử dụng dịch vụ!**