

Chính sách & Điều khoản sử dụng dịch vụ SE Care

SE Care là viết tắt của cụm từ Sapo Express Care, cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ đặc biệt, dành riêng cho các khách hàng đang sử dụng dịch vụ vận chuyển Sapo Express.

SE Care giúp Quý khách hàng:

- Tiết kiệm thời gian quản lý vận đơn
- Thuê nhân sự giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực vận chuyển với giá siêu rẻ
- Tổng hợp chỉ số, báo cáo giao hàng nhanh chóng
- Đưa ra các giải pháp kịp thời nhằm hạn chế tối thiểu các rủi ro trong quá trình vận chuyển

Quý khách vui lòng đọc kỹ Điều khoản sử dụng ("ĐKSD") trước khi tiến hành sử dụng. Khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ SE Care là đồng nghĩa với việc Khách hàng chấp nhận và đồng ý tuân thủ ĐKSD này.

A. Điều khoản sử dụng dịch vụ

1. Quyền của bên sử dụng dịch vụ:

Khi sử dụng dịch vụ SE Care, Quý Khách hàng sẽ được:

- Được hỗ trợ riêng qua zalo các vấn đề về vận chuyển trên Sapo Express;
- Được hướng dẫn đầy đủ các chính sách, quy định chung và các lưu ý về dịch vụ Sapo Express;
- Được cập nhật nhanh nhất các thông tin, tiện ích mới của Sapo Express qua zalo;
- Được tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu khiếu nại trong thời gian cam kết của Sapo Express tại quy định tại mục III điều khoản này;
- Được thông báo đơn giao thất bại, đơn chờ hoàn qua zalo;
- Được đảm bảo tối đa quyền lợi theo quy định của từng đơn vị vận chuyển trong quá trình sử dụng dịch vụ vận chuyển;

2. Nghĩa vụ của bên sử dụng dịch vụ:

- Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định khi sử dụng dịch vụ Sapo Express;
- Thực hiện thanh toán đầy đủ tiền phí dịch vụ SE Care theo quy định;
- Đảm bảo thời gian gửi khiếu nại cho chúng tôi theo quy định hiện hành được công khai trên trang chính sách và điều khoản sử dụng Sapo Express <https://support.sapo.vn/chinh-sach-va-dieu-khoan-su-dung-dich-vu-sapo-express#5-khieunai>;
- Nếu Quý khách hàng ngừng sử dụng dịch vụ SE Care cần thông báo trước cho Sapo Express 3 ngày làm việc (không tính chủ nhật). Sapo Express sẽ không hoàn tiền cho Quý khách trong mọi trường hợp.

- Nếu trong tháng sử dụng, Quý khách hàng đặt sản lượng 300 đơn (không tính đơn tạo thất bại, đơn hủy, đơn hoàn hàng 1 phần) và đủ điều kiện được Sapo Express hỗ trợ miễn phí qua zalo thì Quý khách sẽ không được hoàn trả tiền của tháng đó. Số tiền những tháng còn lại (nếu Quý khách đăng ký các gói dịch vụ trên 1 tháng) sẽ được quy thành mã giảm phí vận chuyển áp dụng cho vận đơn tạo đơn qua Sapo Express trong tháng kế tiếp.

B. Quy trình và Phạm vi dịch vụ

Sau khi kích hoạt gói dịch vụ SE Care, Sapo Express sẽ tiến hành:

- Lập group hỗ trợ trực tiếp với Quý khách qua Zalo;
- Hướng dẫn Quý khách và nhân viên các thao tác kết nối tài khoản SE, cập nhật thông tin cửa hàng khi kết nối, thao tác tạo đơn;
- Lưu ý cho khách hàng các chính sách, quy định và điều khoản chung của Sapo Express;
- Thực hiện theo dõi đảm bảo tối đa các đơn hàng của quý khách được lấy và giao đúng theo thời gian đã công bố trên trang Chính sách và Điều khoản sử dụng dịch vụ Sapo Express;
- Hỗ trợ giải quyết trực tiếp với các yêu cầu từ khách hàng như:
 - + Lấy/giao/hoàn hàng;
 - + Hủy đơn hàng;
 - + Thay đổi thông tin đơn hàng (đổi tiền thu hộ, SĐT, địa chỉ lấy/giao hàng) theo quy định tương ứng với từng đơn vị vận chuyển;
 - + Xử lý các khiếu nại về đơn hàng như: chênh lệch cước phí, thu sai tiền, thất lạc hàng, thiếu hàng, sai hàng, hư hỏng,... với đơn vị vận chuyển
- Chủ động thông tin cho Quý khách các đơn giao thất bại và chờ hoàn để kịp thời cứu hoàn
- Hàng tuần Sapo Express sẽ gửi tổng hợp và gửi báo cáo về các chỉ số giao hàng chi tiết kèm các phương án và gợi ý để tối ưu hiệu suất giao vận cho Quý khách
- Thông tin cho khách hàng các tính năng mới cập nhật của Sapo Express, các chương trình ưu đãi mà khách đủ điều kiện được áp dụng, các điều chỉnh, thay đổi, cập nhật về chính sách và quy định của Sapo Express:
- Hỗ trợ các vấn đề về vận chuyển khác thuộc phạm vi cung ứng của Sapo Express;

C. Thời gian Chúng tôi tiếp nhận và phản hồi khi cung cấp dịch vụ SE Care cho Quý Khách hàng

Loại yêu cầu hỗ trợ	Thời gian tiếp nhận	Thời gian xử lý, phản hồi
---------------------	---------------------	---------------------------

Lấy/giao/hoàn hàng	Tối đa 30 phút, kể từ thời điểm Khách hàng gửi thông tin	4h làm việc
Thay đổi thông tin đơn hàng		4h làm việc
Khiếu nại thất lạc hàng		3 - 5 ngày
Khiếu nại hư hỏng		5 - 7 ngày
Khiếu nại sai hàng/thiếu hàng		5 - 7 ngày
Khiếu nại khác		Tùy từng tính chất của sự việc, tuy nhiên SE sẽ cố gắng phản hồi sớm nhất

D. Chính sách giá dịch vụ SE Care và phương thức thanh toán

1. Chính sách giá dịch vụ SE Care

- Giá sử dụng dịch vụ: 499,000 VNĐ/tháng sử dụng

Lưu ý: 1 tháng sử dụng ở đây được tính là 30 ngày kể từ ngày Sapo Express nhận được khoản tiền thanh toán của Quý khách. (không loại trừ thứ 7, chủ nhật)

- Các gói dịch vụ SE Care mở bán:
 - + 1 tháng sử dụng: Phí 499,000 VNĐ
 - + 3 tháng sử dụng: Phí 1,497,000đ VNĐ
 - + 6 tháng sử dụng: Phí 2,499,000đ VNĐ
 - + 12 tháng sử dụng: Phí 5,988,000 VNĐ
- Trường hợp Quý khách muốn xuất hóa đơn VAT, khi Sapo Express chốt hợp đồng qua email. Quý khách vui lòng cung cấp qua luồng email đó hoặc các kênh giao tiếp thống nhất giữa 2 bên các thông tin bắt buộc sau:
 - + Tên công ty
 - + Mã số thuế
 - + Địa chỉ ĐKKD
 - + Email nhận hóa đơn điện tử

2. Phương thức thanh toán

Quý khách hàng vui lòng thanh toán bằng cách chuyển khoản vào tài khoản Công ty cổ phần công nghệ Sapo theo cú pháp: **Mã khách hàng_SĐT_CK DV SECARE**

Thông tin tài khoản nhận tiền như sau:

- Số tài khoản: 19135368883011
- Chủ tài khoản: Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Sapo

- Tên ngân hàng: TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)
- Chi nhánh: Ba Đình - Hà Nội

Phí chuyển khoản ngân hàng (Nếu có) trong tất cả các trường hợp sẽ được tính cho Khách hàng theo quy định của ngân hàng mà Khách hàng đang sử dụng ở thời điểm thực hiện giao dịch.