

Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền

Ban hành ngày 01/7/2026

I. Đối tượng áp dụng và phạm vi áp dụng

1. Đối tượng áp dụng

- Chính Sách Trả Hàng và Hoàn Tiền này ("**Chính Sách**") áp dụng đối với Thương Nhân trên Ứng Dụng Grab và các bên khác có liên quan.
- Tùy vào ngữ cảnh cụ thể, cụm từ "Người Dùng" sẽ được dùng để chỉ Người Dùng hoặc người giao hàng; cụm từ "Thương Nhân" sẽ được dùng để chỉ Thương Nhân hoặc người nhận hàng tùy từng trường hợp.

2. Phạm vi áp dụng

Chính Sách này quy định về quyền và nghĩa vụ của Thương Nhân đối với các yêu cầu trả hàng, hoàn tiền của Người Dùng; cũng như quyền và nghĩa vụ của Grab, đơn vị vận chuyển và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình giải quyết yêu cầu của Người Dùng.

3. Điều kiện áp dụng

- Người Dùng gửi yêu cầu hoàn trả sản phẩm đã mua ("**Sản Phẩm Hoàn Trả**") và/hoặc yêu cầu hoàn tiền trong thời hạn được quy định tại Chính Sách này.
- Chính Sách này quy định toàn bộ quy trình áp dụng với các yêu cầu trả hàng và hoàn tiền đối với tất cả giao dịch thương mại điện tử được thực hiện trên Ứng Dụng Grab, bao gồm quyền, nghĩa vụ, yêu cầu về cách thức thực hiện giữa Thương Nhân và Grab để xử lý đối với yêu cầu trả hàng, hoàn tiền của Người Dùng, cụ thể:
 - Điều kiện và hạn mức áp dụng: Các điều kiện để Người Dùng thực hiện yêu cầu trả hàng, hoàn tiền và các tình huống loại trừ.
 - Cơ sở chấp nhận yêu cầu: Xác định các yêu cầu tương ứng với các bằng chứng bắt buộc (bao gồm tài liệu văn bản, hình ảnh,..) mà (i) Người Dùng phải cung cấp khi tạo yêu cầu bồi hoàn và (ii) Thương Nhân phải cung cấp khi phản hồi.
 - Nhận Sản Phẩm Hoàn Trả và chi phí vận chuyển Sản Phẩm Hoàn Trả: quy trình, phương thức và chi phí vận chuyển cho Sản Phẩm Hoàn Trả.
- Grab bảo lưu quyền cập nhật Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền bằng cách thông báo trước cho Người Dùng và Thương Nhân.

II. Định nghĩa

- Trong Chính Sách này, trừ khi ngữ cảnh có quy định khác hoặc yêu cầu khác, các từ và cụm từ viết hoa dưới đây sẽ được hiểu như sau:

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
1	Sản Phẩm Dễ Hư Hỏng	Là (các) Sản Phẩm có hạn sử dụng ngắn hoặc chỉ sử dụng trong ngày (ví dụ hoa tươi, thịt, sản phẩm làm từ sữa, bánh...).
2	Sản Phẩm Không Hoàn Trả	Là (các) Sản Phẩm không đủ điều kiện hoàn trả cho Thương Nhân vì lý do vệ sinh an toàn thực phẩm.

3	Bảng Chứng Hợp Lệ	Là các tài liệu bắt buộc (hình ảnh/ videos,...) để Người Dùng chứng minh khiếm khuyết, hư hỏng, hoặc sai sót,... khi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền.
4	Thương Nhân	Là đối tác Thương nhân
5	Người Dùng	Là bất kỳ người nào sử dụng Ứng Dụng Grab để đặt đơn hàng của Thương Nhân trên Ứng dụng Grab

2. Bất kỳ cụm từ được viết hoa nào nhưng không được định nghĩa tại đây sẽ có nghĩa như được quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ Thương Mại Điện Tử Dành Cho Thương Nhân GrabFood và GrabMart.

III. Điều kiện yêu cầu trả hàng/ hoàn tiền

1. Điều kiện tiên quyết

- Áp dụng cho toàn bộ Thương Nhân thỏa mãn các điều kiện của Chính Sách này;
- Để đảm bảo quyền lợi của Thương Nhân, Grab sẽ yêu cầu Người Dùng:
 - Chỉ được tạo một yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền duy nhất cho mỗi đơn hàng đối với từng Thương Nhân. Các yêu cầu sau đó cho cùng một đơn hàng sẽ bị từ chối thực hiện, trừ trường hợp Grab có cơ sở xem xét khác đi. Quy định này nhằm đảm bảo toàn bộ Sản Phẩm hoàn trả sẽ được đóng gói và vận chuyển về cho Thương Nhân trong một lần vận chuyển duy nhất.
 - Phải cung cấp Bảng Chứng Hợp Lệ để chứng minh cho yêu cầu của Người Dùng, bao gồm nhưng không giới hạn toàn bộ tài liệu chứng minh về bất kỳ lỗi, hư hỏng hoặc sai sót nào của Sản Phẩm Hoàn Trả đã nhận và/hoặc tình trạng ban đầu của Sản Phẩm Hoàn Trả (nếu có).

2. **Thời hạn thực hiện yêu cầu trả hàng và hoàn tiền** của Người Dùng: Trong vòng 24 giờ kể từ khi đơn hàng hoàn thành, việc yêu cầu được thực hiện theo quy định tại [Điều Khoản Sử Dụng: dành cho Vận tải, Giao nhận và Thương mại](#), có thể được Grab điều chỉnh và cập nhật theo từng thời điểm.

3. Điều kiện về Sản Phẩm được trả hàng và hoàn tiền

- Danh mục Sản Phẩm được chấp thuận trả hàng và hoàn tiền

Grab chỉ tiếp nhận các yêu cầu trả hàng, hoàn tiền từ Người Dùng thuộc các trường hợp được liệt kê dưới đây:

STT	Lý do yêu cầu	Mô tả điều kiện	Trả hàng và Hoàn tiền
1	Đóng gói sản phẩm bị hư hỏng/ có dấu hiệu bị tác động một cách cố ý đối với sản phẩm	Bao bì nguyên gốc của Sản Phẩm bị bẹp, ứt, rách hoặc móp, hoặc có dấu hiệu đã bị mở trước khi giao đến Người Dùng	✔
2	Sản phẩm bị hư hỏng hoặc không thể sử dụng được	Sản Phẩm bàn giao đến Người Dùng trong tình trạng bị vỡ, móp, hoặc bị đổ.	✔
3	Nhận không đủ sản phẩm	Thiếu các mặt hàng, linh kiện, phụ kiện hoặc quà tặng miễn phí	✔

STT	Lý do yêu cầu	Mô tả điều kiện	Trả hàng và Hoàn tiền
4	Sản phẩm lỗi	Sản phẩm bị lỗi và/hoặc không hoạt động được bình thường theo mô tả về Sản Phẩm trên ứng dụng Grab khi Người Dùng đặt đơn.	✓
5	Sản phẩm hết hạn sử dụng	Sản Phẩm đã hết hạn sử dụng tại thời điểm Sản Phẩm được giao thành công đến Người Dùng	✓
6	Sản phẩm không đúng mô tả	Có sự khác biệt đáng kể giữa sản phẩm nhận được và hình ảnh, thông số kỹ thuật hoặc mô tả trong phần mô tả sản phẩm.	✓
7	Không nhận được hàng	<p>Trạng thái đơn hàng hiển thị “đã giao hàng” nhưng:</p> <p>(i) đã giao hàng thành công nhưng bị thiếu sản phẩm trong đơn hàng, hoặc</p> <p>(ii) Người Dùng vẫn chưa nhận được hàng</p> <p>Điều kiện này không áp dụng cho trường hợp giao hàng không thành công do không liên hệ được với Người Dùng hoặc Người Dùng không nhận hàng.</p>	<p>✗</p> <p><i>(Lưu ý: Người Dùng có thể được hoàn tiền trực tiếp, theo đánh giá và quyết định của Grab)</i></p>

* Tất cả yêu cầu trả hàng và hoàn tiền phải có đầy đủ Bằng Chứng Hợp Lệ, và Grab có cơ sở để nhận định là phát sinh bởi lý do từ phía của Thương Nhân, sẽ được Grab thực hiện Hoàn Tiền Trực Tiếp cho Người Dùng mà không cần liên hệ trước với Thương Nhân.

b. Danh mục các Sản Phẩm không thuộc trường hợp được yêu cầu trả hàng

Yêu cầu hoàn trả hàng sẽ bị không được thực hiện nếu Sản Phẩm thuộc nhóm các danh mục các Sản Phẩm bên dưới. Để tránh nhầm lẫn, Người Dùng vẫn có thể được hoàn tiền và Thương Nhân vẫn có nghĩa vụ hoàn tiền trong trường hợp yêu cầu hoàn tiền của Người Dùng đáp ứng các điều kiện về hoàn tiền theo quy định tại Chính Sách này:

STT	Danh mục	Danh mục con (tham khảo)	Lưu ý
1	Bánh, kẹo, đồ ăn vặt các loại	<ul style="list-style-type: none"> Bánh Trung Thu Bánh truyền thống Bánh mềm, bánh tươi Bánh kem Bánh mì Chocolate 	
2	Dầu ăn, nước chấm, gia vị	<ul style="list-style-type: none"> Nguyên liệu làm bánh Mật ong Sốt Gia vị Nước chấm Dầu ăn, dấm 	

3	Sữa và các chế phẩm từ sữa	<ul style="list-style-type: none"> ● Sữa Kem ● Sữa Thanh Trùng ● Sữa Tiệt Trùng ● Kem tươi ● Bơ các loại ● Phô mai ● Sữa chua ● Sữa hạt ● Sữa bột/sữa công thức dành cho người lớn ● Sữa đặc 	
4	Thịt, cá, trứng, hải sản	<ul style="list-style-type: none"> ● Hải sản đông lạnh ● Thịt đông lạnh ● Hải sản tươi ● Thịt tươi ● Trứng 	
5	Rau củ trái cây	<ul style="list-style-type: none"> ● Nấm ● Trái cây cắt sẵn ● Rau thơm ● Củ, quả ● Rau tươi ● Trái cây tươi 	
6	Cây và hoa	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoa chúc mừng ● Hoa chia buồn ● Hoa cúng ● Hoa tặng dịp lễ ● Hoa cảnh/nhành lẻ ● Hoa tự nhiên ● Hoa ăn được ● Hoa thiết kế ● Cây tự nhiên ● Cây nhân tạo, cây khô 	
7	Chăm sóc sức khỏe	Dụng cụ sơ cứu	Áp dụng cho các vật tự y tế bao gồm Kim cánh bướm, Ống thông, Dịch truyền IV, Bộ truyền dịch, Găng tay y tế.
8	Thiết bị điện tử	Thiết bị điện tử khác	Áp dụng cho Thẻ SIM

***Lưu ý:** Các gói hoặc giỏ quà tặng có chứa Sản Phẩm Dễ Hư Hỏng cũng được tính là Sản Phẩm không thuộc trường hợp được yêu cầu trả hàng.

- c. Các trường hợp khác nằm ngoài mục a và b nêu trên sẽ thực hiện theo thỏa thuận riêng biệt giữa Thương Nhân và Người Dùng.

4. Điều kiện đối với Sản Phẩm Hoàn Trả

Grab sẽ yêu cầu Người Dùng cam kết về việc đáp ứng đủ các điều kiện đối với Sản Phẩm Hoàn Trả để được trả hàng và hoàn tiền, bao gồm:

- a. Sản Phẩm Hoàn Trả được trả lại phải còn nguyên vẹn, tức là tất cả nhãn hàng hóa, mác (tags) quần áo, tem bảo mật, số sê-ri gốc phải còn nguyên vẹn và không bị làm giả.

- b. Sản Phẩm Hoàn Trả phải còn được đựng trong bao bì gốc. Bao bì gốc của sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn ở các tấm chắn bảo vệ, lớp nhựa bảo vệ, vỏ bảo vệ, hộp chứa đựng sản phẩm, túi chống bụi, phụ kiện và các thiết bị ngoại vi để bảo vệ sản phẩm trong quá trình vận chuyển, phải được giữ nguyên vẹn khi trả lại cùng Sản Phẩm Hoàn Trả.
- c. Sản Phẩm Hoàn Trả chưa qua sử dụng, chưa được giặt, chưa bị chỉnh sửa và chưa mặc nếu có quy định áp dụng.
- d. Nếu Sản Phẩm Hoàn Trả được giao nguyên bộ thì phải được hoàn trả nguyên bộ, bao gồm quà tặng kèm miễn phí, phụ kiện, tài liệu và thiết bị ngoại vi được cung cấp trong bộ Sản Phẩm Hoàn Trả (ví dụ: phụ kiện sản phẩm, thẻ bảo hành, giấy chứng nhận xuất xứ, v.v.) hoặc được cung cấp kèm theo Sản Phẩm Hoàn Trả như một mặt hàng riêng lẻ (ví dụ: quà tặng miễn phí).
- e. Sản Phẩm Hoàn Trả bao gồm các sản phẩm, phụ kiện và thiết bị ngoại vi phải đang trong tình trạng tốt và/hoặc hoạt động bình thường, không thiếu bộ phận nào, và không bị hư hỏng, thay đổi hoặc ở trong tình trạng không thể bán được trong thời gian Người Dùng sử dụng (do sự bất cẩn, sử dụng sai hoặc can thiệp của Người Dùng).

5. Phương thức trả hàng và chi phí vận chuyển Sản Phẩm Hoàn Trả

Grab khuyến khích Thương Nhân liên lạc trực tiếp với Người Dùng nhằm thỏa thuận và thống nhất về phương thức trả hàng cùng chi phí vận chuyển Sản Phẩm Hoàn Trả. Trừ khi có thỏa thuận khác giữa Thương Nhân và Người Dùng, phương thức trả hàng và chi phí vận chuyển Sản Phẩm Hoàn Trả sẽ được áp dụng theo các nguyên tắc sau:

- a. Thương Nhân sẽ chịu chi phí vận chuyển chiều về (nhận Sản Phẩm Hoàn Trả) đối với:
 - i. Đơn yêu cầu trả hàng và hoàn tiền của Người Dùng được xác định là do lỗi của Thương Nhân, bao gồm nhưng không giới hạn Sản Phẩm bị lỗi, đóng gói sai và các vấn đề khác liên quan đến Sản Phẩm do Thương Nhân cung cấp.
 - ii. Các trường hợp ngoại lệ khác theo quyết định riêng của Grab vào từng thời điểm cụ thể.
- b. Trừ khi có thông báo khác đi từ Grab, Thương Nhân sẽ không phải chịu bất kỳ chi phí vận chuyển chiều về (nhận Sản Phẩm Hoàn Trả) đối với:
 - i. Sản Phẩm không được giao thành công.
 - ii. Sản Phẩm bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển do lỗi của bên vận chuyển.
 - iii. Thương Nhân quyết định hoàn tiền mà không yêu cầu trả lại Sản Phẩm.
- c. Thương Nhân xác nhận và đồng ý rằng, chi phí vận chuyển Sản Phẩm Hoàn Trả đến Thương Nhân có thể khác với phí vận chuyển Sản Phẩm từ Thương Nhân đến Người Dùng, thường xảy ra trong các tình huống như trọng lượng Sản Phẩm thực tế không khớp với thông tin về trọng lượng Sản Phẩm được ghi nhận trong đơn đặt hàng, Người Dùng trả lại ít mặt hàng hơn so với số lượng đã đặt trong đơn đặt hàng tương ứng;....

IV. Quy trình trả hàng và hoàn tiền

1. Quy trình tiếp nhận và xử lý

1.1. Phân loại và tiếp nhận yêu cầu:

- a. Khi nhận được yêu cầu trả hàng và hoàn tiền từ phía Người Dùng, Grab sẽ xem xét và quyết định cho Người Dùng được Hoàn Tiền Trực Tiếp hoặc cần thực hiện việc trả hàng để được hoàn tiền. Thương Nhân sẽ nhận được thông báo từ Grab sau khi đã xem xét yêu cầu hợp lệ từ Người Dùng.
- b. Thương Nhân, tùy từng trường hợp cụ thể và tùy theo thỏa thuận riêng với Người Dùng nếu có, có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý yêu cầu của Người Dùng một cách nhanh chóng, không kéo dài, không áp đặt thêm các yêu cầu khác không phù hợp đối với Người Dùng.

1.2. Xử lý và giải quyết yêu cầu:

- a. Phù hợp theo Chính Sách này và tùy vào loại Sản Phẩm Hoàn Trả được yêu cầu, Grab có toàn quyền xem xét và quyết định việc hoàn tiền trực tiếp cho Người Dùng mà không cần Người Dùng phải trả hàng. Thương Nhân sẽ được thông báo về kết quả xử lý cho Thương Nhân, theo quy định tại mục 1.3 bên dưới.
 - b. Đối với các yêu cầu mà Người Dùng phải thực hiện việc hoàn trả hàng cho Thương Nhân, sau khi nhận được Sản Phẩm Hoàn Trả, Thương Nhân có 48 (bốn mươi tám) giờ để kiểm tra và phản hồi:
 - i. Trường hợp Thương Nhân chấp nhận yêu cầu của Người Dùng, Grab sẽ tiến hành hoàn tiền cho Người Dùng.
 - ii. Trường hợp Thương Nhân không phản hồi trong vòng 48 giờ, Grab sẽ xem là Thương Nhân đồng ý với yêu cầu của Người Dùng và tiến hành hoàn tiền cho Người Dùng.
 - iii. Nếu Sản Phẩm Hoàn Trả được phát hiện trong tình trạng không đạt yêu cầu, Thương Nhân có quyền từ chối yêu cầu trả hàng và hoàn tiền, nêu rõ các cơ sở chứng minh yêu cầu của Người Dùng thuộc trường hợp bị từ chối. Việc từ chối thực hiện yêu cầu của Người Dùng, trong mọi trường hợp, không loại trừ trách nhiệm của Thương Nhân trong việc tiếp tục hợp tác với Grab để phản hồi cho Người Dùng, nếu Grab xét thấy cần thiết.
- 1.3. Thông báo kết quả: Grab sẽ thông báo, cập nhật về trạng thái yêu cầu của Người Dùng và kết quả xử lý yêu cầu theo quy trình nêu trên. Trường hợp yêu cầu của Người Dùng được chấp thuận, Grab sẽ tiến hành hoàn tiền cho Người Dùng theo quy định tại Chính Sách này và thông báo cho Thương Nhân về thông tin đơn hàng được hoàn tiền. Grab luôn xem xét một cách cẩn trọng đối với các yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người Dùng và có quyền đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu đó dựa trên các quy định nêu trên và theo Các Điều Khoản và Chính Sách của Grab.
- 1.4. Lưu ý: Hiện tại Grab đang áp dụng trả hàng, hoàn tiền cho toàn bộ Đơn đặt hàng và không áp dụng trả hàng, hoàn tiền cho một phần của Đơn Đặt hàng.

2. Trách nhiệm của Thương Nhân trong việc thực hiện Chính Sách này:

Không trái với các điều khoản và điều kiện của Điều khoản Dịch vụ Thương mại Điện tử dành cho Thương nhân, Các Chính Sách khác của Grab, Thương nhân có trách nhiệm:

- 2.1. Đảm bảo hoạt động hợp pháp tại địa chỉ cửa hàng đã đăng ký với Grab. Thương Nhân chịu trách nhiệm hoàn toàn về mọi tổn thất hoặc sự cố giao hàng thất bại do thông tin hoàn hàng bị sai lệch hoặc bị lỗi thời phát sinh từ thông tin địa chỉ do Thương Nhân cung cấp.
- 2.2. Phản hồi kịp thời trong thời hạn như quy định tại Chính Sách này.
- 2.3. Thương Nhân có quyền từ chối yêu cầu trả hàng và hoàn tiền của Người Dùng trong trường hợp có đầy đủ cơ sở và bằng chứng để chứng minh và chịu trách nhiệm với quyết định đó của mình.
- 2.4. Thương nhân tham khảo các cơ sở cần cung cấp để từ chối yêu cầu trả hàng, hoàn tiền của Người Dùng như dưới đây. Tùy vào từng trường hợp cụ thể, Grab có quyền yêu cầu Thương Nhân bổ sung thêm các bằng chứng khác nhằm hỗ trợ cho việc xác minh khi cần thiết:

STT	Lý do yêu cầu bồi thường	Cần có bằng chứng để bác bỏ
1	Các vấn đề về giao hàng (Không nhận được hàng, hàng bị giả mạo, hư hỏng hoặc thiếu/sai hàng)	Cung cấp hình ảnh hoặc video rõ nét về nhãn vận chuyển (AWB), phiếu gửi, và nội dung kiện hàng được ghi lại trong và/hoặc trước quá trình đóng gói.

2	Sản phẩm bị lỗi	Cung cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cho lô hàng cụ thể hoặc bằng chứng cho thấy sản phẩm còn nguyên niêm phong và mới 100% tại thời điểm giao hàng.
3	Hàng hết hạn	Bằng chứng trực quan (ảnh/video) về sản phẩm, thể hiện rõ cả ngày sản xuất và ngày hết hạn.
4	Sản phẩm không đúng như mô tả.	Cung cấp hình ảnh so sánh để chứng minh rằng các thuộc tính của sản phẩm thực tế (kích thước, kiểu dáng, màu sắc, chất liệu) khớp với thông tin Thương Nhân đăng tải và hiển thị trên ứng dụng Grab.

3. Phương thức hoàn tiền cho Người Dùng:

Đối với mọi yêu cầu trả hàng, hoàn tiền của Người Dùng, Thương Nhân đồng ý và xác nhận Grab có thể khấu trừ tiền hoàn lại từ các khoản thanh toán cho Thương Nhân theo [điều khoản dịch vụ thương mại điện tử dành cho thương nhân GrabFood và GrabMart](#).

V. Khiếu nại từ Người Dùng

1. Người Dùng nếu không đồng ý với kết quả do Thương Nhân đề xuất có thể khiếu nại với Grab thông qua Trung tâm trợ giúp của Grab trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Sản Phẩm thay thế do Thương Nhân cung cấp.
2. Grab sẽ xem xét yêu cầu của vụ việc dựa trên các tài liệu và bằng chứng hỗ trợ từ tất cả các bên. Quyết định của Grab sẽ là quyết định cuối cùng và tất cả các bên sẽ nhận được thông báo qua email về tình trạng của vụ việc.

VI. Các điều khoản chung

Thương Nhân đồng ý bồi thường và giữ cho Grab không bị thiệt hại, hoặc chống lại bất kỳ việc khiếu nại, kiện tụng, hoặc các nghĩa vụ/trách nhiệm, thiệt hại, tuyên bố, hình phạt, tiền phạt, các chi phí và phí tổn (bao gồm, nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) có liên quan phát sinh từ hoặc có liên quan đến bất kỳ hành động nào của Grab theo Chính Sách này, phù hợp với Điều khoản Dịch vụ Thương mại Điện tử dành cho Thương nhân, được Grab công bố tùy vào từng thời điểm.