

QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1 – Bưu gửi

- Cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung bưu gửi như: tên, chủng loại, số lượng, trọng lượng, kích thước hàng hóa; dịch vụ chuyên phát, tên và địa chỉ người nhận rõ ràng đầy đủ; đóng gói hàng hóa theo đúng quy cách để đảm bảo an toàn cho bưu gửi trong quá trình chuyên phát.
- Đối với các loại hàng hóa có yêu cầu bảo quản đặc biệt (hàng dễ hỏng, dễ vỡ...), người gửi phải tự đóng gói, gia cố bao bì cẩn thận trước khi gửi (đóng thùng xốp, thùng cato, thùng gỗ, bao túi nylon, chèn bọc,...), có dấu hiệu nhận biết bên ngoài bao bì, đồng thời thông báo cho EMS để đảm bảo an toàn trong suốt quá trình vận chuyển.
- Trường hợp Bên người gửi không có điều kiện đóng gói, gia cố hàng hóa thì có thể sử dụng dịch vụ đóng gói do Bên A cung cấp. Chi phí đóng gói được hai bên tự thỏa thuận theo từng đơn hàng.
- Gói bọc bưu gửi theo quy định của EMS, cân, niêm phong, đối chiếu cước phí với bảng giá và gửi kèm đầy đủ hóa đơn, chứng từ.

2 – Trách nhiệm của người gửi

- Cam kết số hàng hóa, tài liệu gửi qua bên A không phải hàng vi phạm pháp luật, có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.
- Trực tiếp làm việc với cơ quan nhà nước, cung cấp kịp thời đầy đủ chứng từ khi được yêu cầu, nộp phạt theo quy định của pháp luật khi có vi phạm.
- Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí và các khoản phát sinh khác (nếu có) theo nội dung đã cam kết
- Không được phép sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ thông tin hợp đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào khác khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của bên có quyền sở hữu đối với thông tin bảo mật.

3 – Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.

- Thời hạn chấp nhận khiếu nại
 - Sáu (06) tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyên phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố; trường hợp thời gian toàn trình của dịch vụ chưa được công bố thì thời hiệu này được tính từ ngày bưu gửi được chấp nhận.
 - Một (01) tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy yếu, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

- Thời gian giải quyết khiếu nại
 - Đối với bưu gửi trong nước: Tối đa không quá 10 ngày (không kể thứ 7, CN và ngày lễ).
 - Đối với bưu gửi đi quốc tế: Tối đa không quá 30 ngày (không kể thứ 7, CN và ngày lễ).
 - Thời gian trên được tính kể từ ngày sau ngày nhận khiếu nại.

4 – Quyết định giải quyết khiếu nại và bồi thường

- **Đối với bưu gửi EMS trong nước.**
 - Trường hợp bưu gửi phát chậm so với thời gian toàn trình: Hoàn lại cước đã thu khi chấp nhận bưu gửi.
 - Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hại hoàn toàn: Mức bồi thường bằng 04 lần mức cước đã thu khi chấp nhận, tối thiểu 200.000 đồng. Riêng đối với các bưu gửi có nội dung là tài liệu đặc biệt: (hồ sơ thầu, vé máy bay, hộ chiếu, sổ gốc hộ khẩu, bằng gốc đại học), bồi thường chi phí làm lại giấy tờ, tối đa 1.000.000 đồng.
 - Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hại một phần: Số tiền bồi thường: (tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất, hư hại một phần) x (mức bồi thường tối đa trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hại hoàn toàn).
 - Trường hợp bưu gửi bị chuyển hoàn sai do lỗi của Bưu điện: Miễn cước chuyển hoàn và bồi thường cước đã thu khi chấp nhận bưu gửi.
 - Đối với bưu gửi của khách hàng lớn có nội dung là hàng hóa bị thất lạc, hư hại hoàn toàn: Mức bồi thường sẽ căn cứ theo thỏa thuận đối với từng trường hợp cụ thể.
- **Đối với bưu gửi EMS thương mại điện tử.**
 - **Mức bồi thường với trường hợp mất hàng/hư hại hoàn toàn**
 - ➔ Chứng minh được giá trị hàng hóa
 - + Bưu gửi sử dụng dịch vụ khai giá: Bồi thường 100% giá trị khai giá; tối đa 100 triệu đồng/bưu gửi.
 - + Bưu gửi có thu hộ: Bồi thường 100% số tiền thu hộ. Tối đa 30 triệu đồng/ bưu gửi
 - ➔ Không chứng minh được giá trị, bưu gửi không có thu hộ
 - + Bồi thường tối đa 04 lần cước dịch vụ, tối thiểu 200.000 đồng/bưu gửi
 - **Bưu gửi bị mất/hư hại một phần, người nhận từ chối nhận hàng**
 - ➔ Số tiền bồi thường = tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất/hư hại một phần (x) mức bồi thường tối đa trong trường hợp bưu gửi bị mất/hư hại hoàn toàn
 - ➔ Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất/hư hại một phần được xác định căn cứ vào biên bản lập có xác nhận của người gửi hoặc người nhận.
 - **Phát hàng đổi nhưng không/chậm thu hồi hàng trả**
 - ➔ Bồi hoàn 100% giá trị bưu gửi trả bị mất do không thu hồi và người gửi cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị bưu gửi

- ➔ Bồi hoàn tối đa 04 lần cước chuyển phát bưu gửi trả bị mất hàng do không thu hồi và người gửi không chứng minh được giá trị bưu gửi
- ➔ Miễn cước chuyển hoàn cho bưu gửi trả chậm thu hồi so với thời gian cam kết với người gửi.

- **Các lỗi khác tại khâu phát, chuyển hoàn**

- ➔ Miễn cước chuyển hoàn, bồi thường cho khách hàng cước chuyển phát đã thu khi chấp nhận Bưu gửi
- ➔ Riêng với KHL, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam sẽ có hướng dẫn riêng tại văn bản cụ thể.

- **Đối với bưu gửi EMS quốc tế**

- Trường hợp bưu gửi phát chậm so với thời gian toàn trình: Hoàn lại cước đã thu khi chấp nhận bưu gửi.
- Trường hợp bị mất, hư hại một phần: Mỗi 500gr hoặc phần lẻ được tính bằng 500gr được bồi hoàn 200.000 VNĐ đối với bưu gửi là tài liệu và hàng hóa.
- Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hại hoàn toàn: Hoàn lại cước đã thu khi chấp nhận cộng với số tiền bồi thường theo nấc trọng lượng thực tế gửi đi theo mức tối đa cho mỗi bưu gửi EMS như sau:

Trọng lượng	Bưu gửi EMS là tài liệu	Bưu gửi EMS là hàng hóa
Mỗi 500gr hoặc phần lẻ được tính bằng 500gr	200.000VNĐ	200.000 VNĐ
Tối thiểu cho mỗi bưu gửi	1.000.000 VNĐ	1.000.000 VNĐ
Tối đa cho mỗi bưu gửi		4.300.000 VNĐ

Trường hợp bưu gửi bị chuyển hoàn sai do lỗi của Bưu điện: miễn cước chuyển hoàn và bồi thường cước đã thu khi chấp nhận bưu gửi.

5 – EMS không bồi thường khi.

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của người gửi hoặc do tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của bưu gửi.
- Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi.
- Bưu gửi đã giao thành công và người nhận không có ý kiến gì khi nhận.
- Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của nước nhận.
- Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.