



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../2024/QĐ

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm 2024

## **QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ VẤN ĐỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **I. Nguyên tắc bồi thường thiệt hại**

- Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ được xác định theo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó.
- Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
- Tiền bồi thường thiệt hại là đồng Việt Nam, việc chi trả được thực hiện một lần, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
- Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung ứng dịch vụ bưu chính không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố.
- Mức bồi thường thiệt hại được quy định như sau:
  - Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ:
    - Đối với dịch vụ bưu chính liên tỉnh: Bên B có trách nhiệm bồi thường 04 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng;
  - Trường hợp bưu gửi mất, hư hỏng, tráo đổi một phần: Mức bồi thường thiệt hại được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, hoặc do các bên thỏa thuận.
  - Trường hợp không đảm bảo thời gian toàn trình như đã cam kết và người sử dụng dịch vụ có chứng cứ chứng minh việc không đảm bảo thời gian toàn trình đó, Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ.

### **II. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân**

- Công ty có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ bưu chính khi không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố hoặc vi phạm hợp đồng đã giao kết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 mục này.
- Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do người sử dụng dịch vụ bưu chính vi phạm hợp

đồng đã giao kết thì doanh nghiệp được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do người sử dụng dịch vụ bưu chính gây ra. Thời hạn bồi thường thiệt hại không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

3. Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người sử dụng dịch vụ bưu chính, trừ trường hợp có thoả thuận khác giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người sử dụng dịch vụ bưu chính; trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, mất một phần mà người nhận đồng ý nhận phần còn lại thì tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người nhận.

4. Trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân không phải bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

- a. Bưu gửi đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi;
- b. Khách hàng không cung cấp đầy đủ các thông tin (hoặc sai thông tin), giấy tờ cần thiết phục vụ cho việc vận chuyển, phát bưu gửi là nguyên nhân dẫn tới các thiệt hại như hàng hoá để lâu bị hỏng, bị phạt vi phạm, bị tịch thu hàng hoá, phát chậm chỉ tiêu toàn trình bưu gửi đã được Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân .
- c. Bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu huỷ do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi của Pháp luật;
- d. Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của người sử dụng dịch vụ bưu chính hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi;
- e. Người sử dụng dịch vụ bưu chính không có chứng từ xác nhận việc gửi bưu phẩm, bưu kiện;
- f. Những trường hợp bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh ... ) và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- g. Bưu gửi không phát được do lỗi của người sử dụng dịch vụ bưu chính hoặc người nhận từ chối nhận;
- h. Người sử dụng dịch vụ bưu chính không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định của Công ty và pháp luật Bưu chính.
- i. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

### **III. Giải quyết khiếu nại**

#### **1. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

- a. Cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ bưu chính có quyền khiếu nại để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- b. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản. Thời hiệu khiếu nại được quy định như sau:
  - 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố; trường hợp doanh nghiệp không công bố thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày

sau ngày bưu gửi đó được chấp nhận;

- 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.

c. Thời hạn giải quyết khiếu nại: Không quá hai (02) tháng đối với dịch vụ bưu chính liên tỉnh. Trường hợp việc khiếu nại không được thực hiện trong thời hiệu quy định tại mục này thì việc yêu cầu giải quyết tranh chấp không có giá trị.

## **2. Thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại**

### **a) Hình thức khiếu nại**

- ❖ Khiếu nại trực tiếp: Cá nhân, tổ chức có nhu cầu khiếu nại có thể đến trực tiếp tại các địa chỉ sau:

| <b>Stt</b> | <b>Các điểm phục vụ khiếu nại</b> | <b>Địa chỉ</b>                                                                         | <b>Số điện thoại liên hệ</b> |
|------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1          | Trụ sở chính của công ty          | 117/128/3 Nguyễn Hữu Cánh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam | 0385234567                   |
| 2          | Chi nhánh tại Hà Nội              | Tầng 3,4 Số 13 Lô 4E đường Trung Yên 10A, Phường Yên Hòa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam   | 0385234567                   |

- ❖ Khiếu nại gián tiếp: Trường hợp không thể đến trụ sở công ty để trao đổi, khách hàng có thể lựa chọn các hình thức:
  - Gửi thư khiếu nại kèm theo các chứng từ hóa đơn chứng minh việc khiếu nại là có căn cứ đến các địa chỉ trụ sở, chi nhánh, địa điểm kinh doanh của công ty nơi gần nhất;
  - Gửi thư khiếu nại kèm theo các chứng từ hóa đơn chứng minh việc khiếu vào hòm thư của công ty: sales@daiquan.vn để tiến hành việc khiếu nại;
  - Để lại thông tin khiếu nại trên trang web của công ty: daiquan.vn để được liên hệ hỗ trợ;
  - Gọi điện đến tổng đài hỗ trợ và chăm sóc khách hàng: 0385 234 567 để thực hiện việc khiếu nại;

### **b) Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại**

- Phòng Chăm sóc khách hàng là bộ phận chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Các khiếu nại liên quan đến đền bù khách hàng phải cung cấp các giấy tờ, chứng từ, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình cho phòng dịch

vụ khách hàng.

- Phòng Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng trong thời gian sớm nhất.

**c) Cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại**

Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ sẽ cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại.

**d) Trường hợp từ chối giải quyết khiếu nại**

Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong thời hạn không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Công ty cổ phần bưu chính Đại Quân sẽ có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

**e) Thời gian giải quyết khiếu nại**

Không quá hai (02) tháng đối với dịch vụ bưu chính liên tỉnh kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản.

**f) Cá nhân, bộ phận ra quyết định bồi thường thiệt hại (nếu có)**

Khi đã có kết luận cuối cùng về việc bồi thường thiệt hại, Tổng giám đốc công ty sẽ ra quyết định bồi thường thiệt hại cho khách hàng.

**Nơi nhận:**

- Các phòng, ban công ty;
- Lưu VT;

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT**

**CỦA DOANH NGHIỆP**

**Tổng giám đốc**



**LÊ XUÂN ĐẠI**

