

Số: 02 /2024/QĐ

Tp Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 11 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 quốc tế được vận chuyển bằng đường hàng không: 09 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram) nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi, cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng;
 - Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng phương thức khác: 05 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram), cộng với hoàn trả lại cước 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

1. 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.

2. 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 sứt, 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 ba (03) tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản. 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. Quy trình giải quyết, xử lý khiếu nại.

a. Tiếp nhận khiếu nại

Các địa chỉ tiếp nhận khiếu nại:

- Địa chỉ trụ sở chính công ty: 117/128/3 Nguyễn Hữu Cánh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam (làm việc với bộ phận Chăm sóc khách hàng).
- Địa chỉ chi nhánh tại Hà Nội: Tầng 3, 4 Số 13 Lô 4E đường Trung Yên 10A, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Địa chỉ chi nhánh tại Ninh Bình: Ngõ 288, đường Lý Nhân Tông, phố Đông Phong, Phường Nam Bình, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình, Việt Nam.
- Địa chỉ tại Đức: Erzbergstrabe 128 – 139/halle 18 Raum 641, 10365 Berlin.
- Địa chỉ tại Trung Quốc: Số 1310, tòa Q1, A2, A3, khu công nghiệp Trí Cốc Gia Hoa, số 877, đường Hối Kim, phố Đồng Thăng, quận Vũ Hoa, thành phố Trường Sa

Trường hợp không có điều kiện đến các địa điểm trên để khiếu nại, khách hàng có thể gửi thư khiếu nại kèm theo các chứng từ hóa đơn chứng minh việc khiếu nại là có căn cứ qua đường chuyển phát nhanh. 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 chứng minh việc khiếu nại là có căn cứ và chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình. Phòng Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng trong thời gian sớm nhất.

a) Xử lý 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.

b) 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.

c) Thời gian giải quyết khiếu nại

Không quá ba (03) tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế, kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản. Khi đã có kết luận cuối cùng về việc bồi thường thiệt hại, Giám đốc công ty sẽ ra quyết định bồi thường thiệt hại cho khách hàng.

d) Lưu trữ hồ sơ: Công ty thực hiện lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Các phòng, ban công ty;
- Lưu VT;

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

Tổng giám đốc



LÊ XUÂN ĐẠI

