

CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI ĐỀN BÙ

QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ sở giải quyết khiếu nại

- Luật bưu chính và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành.
- Hợp đồng giữa Nhất Tín Logistics và khách hàng (nếu có).
- Thông tin mặt trước và sau của vận đơn.

2. Đối tượng được khiếu nại

- Người khiếu nại là khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ:
 - Tổ chức, cá nhân có tên trong phần địa chỉ người gửi, người nhận trên vận đơn.
 - Tổ chức, cá nhân ký hợp đồng sử dụng dịch vụ với Nhất Tín Logistics.
- Bên thứ ba được khách hàng chỉ định (Nếu là cá nhân phải có Giấy ủy quyền, được lập theo đúng quy định của pháp luật, nếu là tổ chức là văn bản chỉ định hợp lệ hoặc hợp đồng).

3. Thời hiệu 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, chuyển 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 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 suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp tới bưu gửi.

4. Cơ sở giải quyết khiếu nại

- Lộ trình thông tin đơn hàng khiếu nại liên quan đến đơn hàng, giao hàng, xử lý sự cố phát sinh, phải được thông báo đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng qua một trong các kênh liên hệ sau:
 - Hotline: 1900 63 6688
 - Website: ntlogistics.vn
 - Email: nhattin@ntlogistics.vn

5. Các thông tin khách hàng cần cung cấp khi khiếu nại

- Luật bưu chính và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành.
- Hợp đồng giữa Nhất Tín Logistics và khách hàng (nếu có).

- Thông tin mặt trước và sau của vận đơn.
- Hợp đồng giữa Nhất Tín Logistics và khách hàng (nếu có).
- Thông tin mặt trước và sau của vận đơn.
- Thông tin mặt trước và sau của vận đơn.

6. Thời hạn giải quyết khiếu nại

- Dịch vụ trong nước: Hai (02) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- Dịch vụ quốc tế: Ba (03) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

1. Nguyên tắc bồi thường

- Trách nhiệm bồi thường dựa trên yếu tố lỗi. Nhất Tín Logistics sẽ bồi thường cho Khách hàng (Người gửi, cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ của Nhất Tín Logistics, có hoặc không có ký có hợp đồng bằng văn bản) nếu bưu gửi bị hư hỏng, mất mát hoặc thất lạc xảy ra trong quá trình Nhất Tín Logistics cung ứng dịch vụ gây ra và do lỗi của Nhất Tín.
 - Trách nhiệm của Nhất Tín Logistics chỉ giới hạn trong thiệt hại và tổn thất trực tiếp và thực tế gây ra cho hoặc liên quan đến Bưu gửi. Không phải bồi thường các thiệt hại hoặc tổn thất gián tiếp (bao gồm nhưng không hạn chế bởi tổn thất lợi nhuận, thu nhập, cơ hội kinh doanh...)
 - 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 mà khách hàng sử dụng.
 - Việc bồi thường trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở mức độ hư hỏng, thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ mà khách hàng sử dụng, trừ trường hợp Nhất Tín Logistics và khách hàng có thỏa thuận khác.
 - Tiền bồi thường được trả bằng tiền Việt Nam và được trả cho người gửi. Trường hợp thư, bưu phẩm, bưu kiện bị hư hại, mất mát một phần mà người nhận đồng ý nhận thì tiền bồi thường được trả cho người nhận.
 - Chỉ áp dụng bồi thường một lần và cho một đối tượng. Trường hợp đã có một trong số các đối tượng được quyền khiếu nại gửi đơn khiếu nại thì Nhất Tín Logistics chỉ giải quyết khiếu nại cho đối tượng đó. Không áp dụng cho bất kỳ trường hợp thứ hai.
 - Mức độ hư hỏng của bưu gửi và giá trị khai báo hàng hóa sẽ do Nhất Tín Logistics có toàn quyền xác minh và quyết định.
 - Giá trị khai báo hàng hóa sẽ được xác định là giá trị được ghi/thể hiện trên hóa đơn có giá trị pháp lý mà người bán xuất cho khách hàng cho việc mua hàng hóa đó với điều kiện là mô tả về hàng hóa được nêu trên hóa đơn phù hợp với mô tả mà khách hàng tự ghi trên đơn hàng.
 - Đối với các trường hợp bưu gửi bị hư hỏng trên 50% thì tùy theo quyết định của khách hàng và Nhất Tín, trao cho Nhất Tín Logistics quyền sở hữu hàng hóa hàng hóa trong bưu gửi đó hoặc tiếp tục sở hữu và nhận bồi thường phần hư hỏng. Trong trường hợp khách hàng trao cho Nhất Tín Logistics quyền sở hữu thì khách hàng cam kết sẽ ký kết các tài liệu cần thiết cho mục đích chuyển quyền

sở hữu đối với hàng hóa đó.

- Trường hợp khách hàng có lỗi gây thiệt hại cho Nhất Tín Logistics, khách hàng phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Các trường hợp miễn nhiệm

Nhất Tín Logistics được miễn trừ trách nhiệm đối với các thiệt hại hay các hư hỏng, thất lạc, mất mát hay các sự cố khác của hàng hóa, bưu gửi phát sinh từ hoặc liên quan tới (nếu xảy ra) một trong các trường hợp sau đây:

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của khách hàng/ người gửi (cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ của Nhất Tín Logistics, có hoặc không có ký có hợp đồng bằng văn bản) hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi đó.

- Người gửi không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ, không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi hoặc không chứng minh được việc gửi và việc suy suyển, hư hỏng bưu gửi.

- Người gửi không có chứng minh bưu gửi đã được phát thành công và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi.

- Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam.

- Bưu gửi bị tạm giữ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện quyền tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi do có căn cứ xác định bưu gửi có liên quan hoặc dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật về an ninh quốc gia hoặc hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng khác; bưu gửi có liên quan đến vụ án hình sự.

- Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp; không thực hiện đúng quy định về việc đóng gói hàng hoá theo quy cách hướng dẫn của nhà sản xuất.

- Nhất Tín Logistics đã chủ động thông báo cho người gửi về sự chậm trễ dịch vụ nếu xảy ra các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định như: Động đất, núi lửa, lũ lụt, hạn hán, dịch bệnh, thay đổi pháp luật, chiến tranh, bạo động, khủng bố, phá hoại, đảo chính, máy bay cháy nổ, sự hủy chuyến hoặc trì hoãn bay vì các vấn đề thời tiết kém với thông báo chính thức từ hãng bay hoặc từ các cơ quan ban ngành khác...

- Người gửi đã được thông báo trước về chậm thời gian toàn trình của thư từ, hàng hóa và được sự đồng ý của khách hàng.

- Người gửi không khai báo trung thực về nội dung và tính chất của hàng hóa, bưu gửi.

- Người gửi không có chứng từ xác nhận việc gửi thư, bưu gửi.

- Bưu gửi bị phát nhầm do lỗi của người gửi.

- Bưu gửi không chuyển được do lỗi người gửi hoặc người nhận từ chối nhận.

- Phần giá trị khai man, khai vượt quá giá trị thực tế của bưu gửi khai giá.

- Khiếu nại quá thời hạn.

- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

3. Điều khoản bồi thường

3.1. Đối với dịch vụ bưu chính quốc nội

CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG HÀNG HOÁ		
Tình trạng	Khách hàng cung cấp đầy đủ hóa đơn	Khách hàng không cung cấp đầy đủ hóa đơn
Bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi hoàn toàn	Mức bồi thường tối đa là 1.500.000đ/vận đơn hoặc 150.000đ/kg	Tối đa 04 lần tiền cước
Khối lượng bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi 1 phần	Số tiền bồi thường = (Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi một phần) x (Mức bồi thường tối đa trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi hoàn toàn)	
Trường hợp mất hóa đơn tài chính	Đền bù theo quy định của bộ tài chính (Khách hàng cung cấp biên bản phạt của cơ quan thuế)	
Các trường hợp khác	Đền bù theo mức tối thiểu căn cứ vào Luật bưu chính hiện hành và các văn bản khác có liên quan.	
Cơ sở xác định giá trị hàng hóa	Hóa đơn GTGT, Khách hàng khai báo, giá thị trường	X
*Lưu ý: - Phí bảo hiểm hàng hoá là 0,5% sẽ bồi hoàn 100% giá trị đóng bảo hiểm hàng hóa khi mất hàng (tối đa 100.000.000đ - Một trăm triệu đồng chẵn) nếu người gửi có giấy tờ chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hóa (hóa đơn nhập hàng, bill mua hàng hợp lệ và khớp với thông tin sản phẩm trên hệ thống NTL...). Trong trường hợp người gửi không thể chứng minh nguồn gốc và giá trị hàng hoá, bồi thường tối đa 04 lần cước phí vận chuyển. - Hàng có giá trị trên 100.000.000đ (Một trăm triệu đồng chẵn) mức phí bảo hiểm theo thỏa thuận. - Trường hợp không có chứng cứ về việc gửi bưu phẩm trùng khớp với hàng hoá mức bồi thường tối đa là 04 lần tiền cước.		

3.2. Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế

- 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.

3.3. Trường hợp bưu gửi bị chuyển hoàn do lỗi của Nhất Tín Logistics

- Miễn cước chuyển hoàn và bồi thường cước vận chuyển đã thu của người gửi khi nhận bưu gửi.

3.4. Trường hợp bưu gửi phát chậm so với thời gian toàn trình

- Thời gian kết thúc lịch trình được tính từ thời điểm Nhất Tín Logistics có mặt tại địa điểm gửi hàng do người gửi cung cấp hoặc khách hàng của người gửi để giao hàng. Người gửi hoặc khách hàng người gửi phải luôn sắp xếp người để nhận hàng. Nếu người gửi hoặc khách hàng người gửi từ chối nhận hàng vì bất kỳ lý do gì thì thời gian tạm hoãn giao hàng sẽ không được tính là thời gian chậm trễ.
- Nếu việc người gửi hoặc khách hàng của người gửi từ chối hoặc chậm trễ nhận hàng mà không do lỗi của Nhất Tín Logistics thì người gửi phải bồi thường toàn bộ thiệt hại gây ra cho Nhất Tín Logistics, như tiền cước vận chuyển và tiền lưu kho (nếu có).
- Trong trường hợp thời gian toàn trình bị chậm trễ do lỗi của Nhất Tín Logistics, căn cứ vào mức độ và tính chất của việc chậm trễ, Nhất Tín Logistics sẽ tiến hành đàm phán với người gửi và xem xét giảm trừ tiền cước hoặc điều chuyển cước phí sang mức dịch vụ phù hợp với thời gian toàn trình thực tế. Trong trường hợp không đàm phán được sẽ bồi thường bằng cách hoàn trả cước sử dụng dịch vụ cho khách hàng theo đúng quy định pháp luật.
- Nhất Tín Logistics sẽ không bồi thường những thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thực hiện được do việc mất, suy giảm, hư hỏng hoặc chậm trễ bưu gửi gây nên.
- Nhất Tín Logistics không có nghĩa vụ giải quyết bồi thường đối với bất kỳ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp về hàng hóa nếu thiệt hại do lỗi của người gửi gây ra kể cả trong trường hợp đã mua bảo hiểm.
- Nhất Tín Logistics đảm bảo mức đền bù theo đúng quy định của luật bưu chính hiện hành.

4. Giải quyết các khiếu nại tranh chấp

Khi Nhất Tín Logistics nhận được bất kỳ khiếu nại nào của người gửi về việc hư hỏng, thất lạc, mất mát, thư tín, tài liệu, hàng hóa của người gửi mà đang trong quá trình vận chuyển Nhất Tín Logistics có trách nhiệm phản hồi cho người gửi trong thời gian sớm nhất kể từ thời điểm phát sinh sự việc.

- Mức xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng bị mất hoặc hư hỏng do Nhất Tín Logistics gây ra sẽ được thực hiện theo quy định tại Mục 2 Chính Sách Bồi thường của quy định này.
- Các tranh chấp thuộc phạm vi thỏa thuận của hai bên hoặc trong hợp đồng sẽ được các bên cùng xem xét, giải quyết bằng con đường hòa giải và thương lượng. Trường hợp không thống nhất được, các bên có quyền khởi kiện ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

5. Hoàn trả tiền bồi thường

- Trường hợp một phần hoặc toàn bộ bưu phẩm bị coi là đã mất và đã được bồi thường, Nhất Tín Logistics hoặc các bên liên quan tìm lại được một phần hoặc toàn bộ bưu phẩm bị coi là đã mất đó thì người đã nhận bồi thường có thể nhận lại với điều kiện phải hoàn lại cho Nhất Tín Logistics số tiền bồi thường đã nhận trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày thông báo; nếu từ chối nhận lại thì một phần hoặc toàn bộ bưu gửi tìm thấy đó thuộc quyền sở hữu của Nhất Tín Logistics.
- Sau khi Nhất Tín Logistics đã bồi thường, nếu bưu gửi đã được phát hợp lệ hoặc bị hư hỏng,

phát nhầm, chuyển hoàn do lỗi của khách hàng thì người được bồi thường phải hoàn lại số tiền bồi thường đã nhận trong thời hạn chậm nhất là 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo thu hồi tiền bồi thường của Nhất Tín Logistics./.

