

## **CÔNG BỐ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

### **1. CHỈ TIÊU THỜI GIAN TOÀN TRÌNH:**

Quy định cụ thể tại bảng giá cước hiện hành

### **2. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:**

- Thời hiệu khiếu nại:
- + Đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình;
- + 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 hạn khiếu nại là: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại: 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại;
- Thời hạn giải quyết bồi thường: 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

### **3. MỨC BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

#### **3.1. Chậm so với chỉ tiêu toàn trình**

Hoàn lại cước đã thu đối với bưu gửi/vật gửi bị sự cố (trừ cước các dịch vụ cộng thêm đã sử dụng).

#### **3.2. Bưu gửi bị mất hoặc hư hại hoàn toàn**

##### **a) Đối với thư từ, tài liệu, bưu phẩm không sử dụng dịch vụ khai giá:**

- Khách hàng cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị hàng hóa: bồi thường 50% giá trị thiệt hại nhưng tối đa không quá 20 triệu đồng/bưu gửi.
- Khách hàng không cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị hàng hóa: bồi thường thiệt hại bằng 4 (bốn) lần cước đã thu khi chấp nhận.

##### **b) Bưu gửi có sử dụng dịch vụ khai giá: Bồi thường tối đa 100% giá trị khai giá, nhưng không vượt quá 20 triệu đồng/bưu gửi.**

##### **c) Bưu gửi sử dụng dịch vụ COD: Bồi thường tối đa 100% số tiền thu hộ không bao gồm lợi nhuận nhưng không quá 20 triệu đồng/bưu gửi. (đối với Khách hàng có cung cấp đầy đủ hóa đơn tài chính có giá trị pháp lý, chứng từ liên quan đến bưu gửi bị sự cố).**

##### **d) Bồi thường theo thỏa thuận riêng bằng văn bản giữa AZ Express và khách hàng khi nhận gửi (nếu có).**

#### **3.3. Trường hợp vật gửi bị hư hại hoặc mất mát một phần**

a) Bồi thường theo tỷ lệ suy giảm, hư hỏng được xác định dựa trên cơ sở thiệt hại thực tế và mức thiệt hại được tính theo giá thị trường với vật phẩm, hàng hóa cùng loại tại địa điểm, thời điểm mà vật phẩm, hàng hóa đó được gửi, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với bưu gửi.

Giá trị bồi thường = Tỷ lệ % khối lượng bị mất hoặc bị hư hỏng hoặc bị tráo đổi x Mức bồi thường.

(Trong đó: Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất, hư hỏng, tráo đổi được xác định căn cứ vào biên bản lập có xác nhận của người gửi hoặc người nhận).

b) Mức bồi thường: Căn cứ vào giá trị bồi thường trong trường hợp bưu gửi bị mất hoặc hư hại hoàn toàn.

c) Bồi thường theo thỏa thuận riêng bằng văn bản giữa AZ Express và khách hàng khi nhận gửi (nếu có).

➤ Ghi chú:

- AZ Express không bồi thường các bưu gửi người nhận đã kiểm tra và ký nhận.
- Trường hợp bị hư hỏng một hay nhiều sản phẩm trong cùng bưu gửi nhưng các sản phẩm là riêng lẻ, độc lập với nhau thì mức bồi thường được xác định theo giá trị sản phẩm, không bồi thường cả bưu gửi.

*Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2023*

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA DOANH NGHIỆP  
Chủ tịch hội đồng quản trị**

**NGUYỄN TRỌNG LIÊN**