

CÔNG BỐ

QUY ĐỊNH VỀ MỨC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH THIẾT HẠI, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG, THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Quy trình giải quyết khiếu nại

1. Tiếp nhận khiếu nại

- **Khách hàng có thể lựa chọn các hình thức khiếu nại sau:**

- **Gọi điện đến số điện thoại:**

- Tại Hồ Chí Minh: 02862968551

- Tại Hà Nội: 0976 966 886

- Tại Bắc Ninh: 0225 2882222

- Tại Hải Phòng: 0222 3663636

- Tại Khánh Hòa: 0777 620 702

- Tại Bình Định: 0983 012 125

- Tại Đà Nẵng: 0905 046 048

- **Đến trực tiếp địa chỉ:**

- Tại Hồ Chí Minh: 64-66 Thăng Long, Phường 4, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh

- Tại Hà Nội: Số 33 Phố Nguyễn Ngọc Doãn, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Hà Nội.

- Tại Bắc Ninh: Khu đất mới giãn dân, Thôn Đại Sơn, Xã Hoàn Sơn, Huyện Tiên Du, Tỉnh Bắc Ninh

- Tại Hải Phòng: 231B Lê Thánh Tông, Phường Máy Tơ, Quận Ngô Quyền, Thành Phố Hải Phòng

- Tại Khánh Hòa: Lô STH 22.04 Đường số 29, Khu đô thị Lê Hồng Phong I, Phường Phước Hải, Thành phố Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa

- Tại Bình Định: Số 277/39 Âu Cơ, Phường Bùi Thị Xuân, Thành phố Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định

- Tại Đà Nẵng: 144 Lý Nhân Tông, Phường Khuê Trung, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng

- **Gửi đơn khiếu nại bằng văn bản đến địa chỉ:**

- Tại Hồ Chí Minh: 64-66 Thăng Long, Phường 4, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh

- Tại Hà Nội: Số 33 Phố Nguyễn Ngọc Doãn, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Hà Nội.

- Tại Bắc Ninh: Khu đất mới giãn dân, Thôn Đại Sơn, Xã Hoàn Sơn, Huyện Tiên Du, Tỉnh Bắc Ninh

- Tại Hải Phòng: 231B Lê Thánh Tông, Phường Máy Tơ, Quận Ngô Quyền, Thành Phố Hải Phòng
- Tại Khánh Hòa: Lô STH 22.04 Đường số 29, Khu đô thị Lê Hồng Phong I, Phường Phước Hải, Thành phố Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa
- Tại Bình Định: Số 277/39 Âu Cơ, Phường Bùi Thị Xuân, Thành phố Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định
- Tại Đà Nẵng: 144 Lý Nhân Tông, Phường Khuê Trung, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng
- **Gửi khiếu nại bằng thư điện tử theo địa chỉ mail:** support@azexpress.com.vn

+ Công ty sẽ cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại ngay sau khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, công ty có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

2. Xử lý khiếu nại: Nhân viên bưu cục sau khi nhận được đơn khiếu nại từ khách hàng sẽ tiến hành xác minh thông tin để làm rõ nội dung khiếu nại, lập báo cáo giải quyết khiếu nại trình giám đốc phê duyệt và giải quyết khiếu nại.

- Công ty có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại

- Trong trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi khách hàng trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, công ty không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ

- Hồ sơ khiếu nại của khách hàng sẽ được lưu trữ tại các điểm bưu cục gồm có: Đơn khiếu nại, phiếu tiếp nhận khiếu nại, các tài liệu chứng minh nội dung khiếu nại, các biên bản làm việc giữa các bên, các báo cáo giải quyết khiếu nại, văn bản thông báo kết quả giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại liên quan đến cả 2 điểm cung ứng dịch vụ các điểm dịch vụ sẽ liên hệ và phối hợp xử lý khiếu nại của người sử dụng dịch vụ.

3. Phản hồi đến khách hàng:

+ Công ty sẽ giải quyết khiếu nại trong thời hạn được công ty quy định và thông báo cho bên khiếu nại biết; trường hợp quá thời hạn quy định mà bên khiếu nại không nhận được thông báo trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của công ty thì có quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp.

+ Nếu có tranh chấp, hai bên cần phải tích cực giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải và ghi nhận bằng biên bản. Trong trường hợp các bên không tự giải quyết được, mọi tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền.

II. 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, thời hiệu khiếu nại là: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình;

- Đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi, thời hiệu khiếu nại là: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận.

III. Thời hạn giải quyết khiếu nại:

02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản;

IV. Thời hạn giải quyết bồi thường:

30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

V. Mức bồi thường thiệt hại

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).

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

a) Bồi thường theo tỷ lệ suy suyền, 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