



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----***-----

Ngày 21 tháng 05 năm 2019

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1.1 Thời hiệu khiếu nại

- 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyên phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố.
- 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 đến bưu gửi.
- **Nguyên tắc giải quyết khiếu nại:** Việc giải quyết khiếu nại được thực hiện trên nguyên tắc đúng thời hạn, đúng pháp luật và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.
- **Hình thức khiếu nại:** Người sử dụng dịch vụ khiếu nại trực tiếp tại trụ sở của Hoàng Long hoặc qua điện thoại; khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng thư điện tử với Hoàng Long các nội dung liên quan đến dịch vụ đã được Hoàng Long cung cấp.
- **Điều kiện để khiếu nại được giải quyết:** Người khiếu nại phải là người sử dụng dịch vụ của Hoàng Long. Việc khiếu nại phải được thực hiện trong thời hiệu khiếu nại.

1.2 Tiếp nhận khiếu nại

- Khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ, Hoàng Long cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại. Phiếu tiếp nhận khiếu nại thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử được thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại.

1.3 Giải quyết khiếu nại

- Hoàng Long có trách nhiệm thông báo qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại. Trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, Hoàng Long không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.
- **Thời hạn giải quyết khiếu nại :** Không quá 02 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại
- **Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại:** Trưởng đại diện Văn phòng khai thác vận chuyển.
- Tổng đài CSKH: 0225.3920920/0913.240.504 - Email: info@hoanglongasia.com

2. QUY ĐỊNH BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI.

Công ty xây dựng Quy định mức bồi thường đối với dịch vụ Bưu Chính theo đúng Luật Bưu Chính. Cụ thể như sau:

- Đối với bưu gửi không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố. Công ty bồi thường toàn bộ cước của bưu gửi khi người sử dụng dịch vụ đã thanh toán cước.
- Đối với bưu gửi, gói, kiện hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ. Công ty bồi thường gấp 10 lần cước của bưu gửi, gói, kiện hàng hóa.

- Đối với bưu gửi, gói, kiện hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở thiệt hại kg thực tế. Công ty bồi thường không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

- Đối với gói, kiện hàng hóa khai giá trị, tính cước khai giá (bảo hiểm hàng hóa). Công ty bồi thường 100% giá trị theo hóa đơn nguồn gốc của hàng hóa kèm khi gửi hoặc theo giá trị thiệt hại thực tế tại thị trường khi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ. Trừ trường hợp 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.

- Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa Hoàng Long và người gửi; 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.

- Thời hạn bồi thường không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

- 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.

3. QUY ĐỊNH KHÔNG BỒI THƯỜNG KHI

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của bưu gửi

- Hàng bị hư hại do nguyên nhân vật lý, sinh học, hóa học... hoặc do đặc tính tự nhiên của chúng. Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng của bưu gửi.

- Bưu gửi đã giao thành công và người nhận không có ý kiến gì khi nhận.

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

- Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định.

- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật. Chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn.

4. PHÁT VÀ XỬ LÝ TRONG TRƯỜNG HỢP KHÔNG PHÁT ĐƯỢC

- Bưu gửi không phát được; Bưu gửi được chuyển hoàn; Bưu gửi không hoàn trả được cho người gửi: Bưu gửi không có người nhận thì Hoàng Long thực hiện theo quy định tại điều 17 Luật Bưu Chính.

5. CAM KẾT

Công ty cam kết thực hiện đúng Quy định được công khai tại Văn phòng khai thác vận chuyển.

CÔNG TY TNHH VẬN TẢI HOÀNG LONG
(Giám đốc đã ký)