

**CÔNG TY TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM**

**-----o0o-----**

**QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

*Hà Nội, tháng 05 năm 2015*

## TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh các loại thư, bưu gửi theo chỉ tiêu toàn trình đã công bố trước. Đảm bảo dịch vụ được chuyển phát nhanh chóng, chính xác, an toàn và thuận lợi nhất, Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM ban hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát có hiệu lực từ 01/06/2015.

Chi tiết tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM như sau:

### 1. ĐỊNH NGHĨA

Các định nghĩa sau áp dụng cho các điều khoản và điều kiện được nêu dưới đây chi phối Hợp đồng vận chuyển và/hoặc thực hiện Các dịch vụ khác giữa Người gửi hàng và Công ty.

1.1 **Công ty hoặc SGV** có nghĩa là Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM, bao gồm cả các chi nhánh và văn phòng giao dịch của Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM tại các tỉnh, thành phố.

1.2 **“Hợp đồng”** có nghĩa là Hợp đồng vận chuyển hoặc Hợp đồng cho Các dịch vụ khác được ký kết giữa Công ty và Người gửi, bao gồm cả các phụ lục và các sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm.

1.3 **“Người gửi”** có nghĩa là Người gửi Lô hàng, người giữ phiếu gửi hàng, người nhận và chủ của Lô hàng hay bất kỳ bên nào có quyền lợi pháp lý đối với Lô hàng đó, hay bất kỳ bên nào có quyền lợi đối với việc thực hiện Các dịch vụ khác.

1.4 **“Vận chuyển”** có nghĩa và bao gồm toàn bộ các hoạt động và dịch vụ mà Công ty thực hiện có liên quan đến việc vận chuyển Lô hàng;

1.5 **“Các dịch vụ khác”** có nghĩa là tất cả các dịch vụ khác ngoài dịch vụ Vận chuyển cơ bản được Công ty thực hiện, ví dụ như việc lưu kho, phân loại, sắp xếp, tập hợp, đóng gói, lắp đặt, các dịch vụ giá trị gia tăng và quản lý việc Vận chuyển;

1.6 **“Lô hàng”** có nghĩa hàng hóa hay tài liệu bất kỳ loại nào (cho dù hàng rời hoặc trong một hay nhiều gói hàng) mà Công ty đã nhận để vận chuyển từ một địa chỉ này đến địa chỉ khác, hoặc Công ty đã nhận để thực hiện Các dịch vụ khác

1.7 **“Hàng cấm”** có nghĩa là bất kỳ hàng hóa hay tài liệu bị cấm buôn bán, tiêu thụ và vận chuyển theo qui định của pháp luật, hay quy chế, quy định tại bất kỳ quốc gia nào mà hàng được chuyển đi hay đến.

## **2. KÝ HỢP ĐỒNG**

Hợp đồng là văn bản thỏa thuận giao kết giữa Người gửi với Công ty hoặc với các chi nhánh của Công ty ở các tỉnh, thành phố khác, nơi đã nhận Lô hàng để vận chuyển hoặc, tùy theo từng trường hợp cụ thể, để thực hiện Các dịch vụ khác cho Người gửi. Người gửi đồng ý rằng Công ty có thể ký Hợp đồng cho toàn bộ các dịch vụ hoặc từng Hợp đồng cho từng loại dịch vụ theo các điều khoản, điều kiện mà Công ty quy định.

## **3. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA CÔNG TY**

Khi giao Lô hàng cho Công ty, Người gửi hiển nhiên chấp nhận các điều khoản, điều kiện nêu ra trong phiếu gửi hàng hoặc Hợp đồng vận chuyển hoặc Hợp đồng thực hiện Các dịch vụ khác nhân danh chính Người gửi hoặc bất kỳ người nào khác có quyền lợi đối với Lô hàng hoặc đối với việc thực hiện Các dịch vụ khác, cho dù Người gửi có ký hoặc không ký tên lên phiếu gửi hàng của Công ty hay không. Các điều khoản và điều kiện cũng được áp dụng cho các bên mà Công ty sử dụng hay thuê thầu phụ cũng như các nhân viên, giám đốc hay đại lý của Công ty để thực hiện việc nhận hàng, vận chuyển, giao Lô hàng hoặc thực hiện Các dịch vụ khác. Chỉ người đại diện có thẩm quyền của Công ty mới có thể đồng ý với những thay đổi của các điều khoản, điều kiện này bằng văn bản. Khi Người gửi giao Lô hàng cho Công ty với chỉ thị bằng miệng hay bằng văn bản mâu thuẫn với các điều khoản, điều kiện này thì các điều khoản và điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

## **4. PHẠM VI HỢP ĐỒNG**

4.1 Cho dù việc Vận chuyển Lô hàng tạo thành một phần của một hợp đồng khác giữa Người gửi và Công ty, các điều khoản và điều kiện này cũng sẽ được áp dụng cho hợp đồng đó đối với bất kỳ việc Vận chuyển hàng hóa nào theo Hợp đồng này.

4.2 Khi giao kết bất kỳ loại Hợp đồng nào với Công ty có liên quan đến việc Vận chuyển hàng hóa, Người gửi đồng ý rằng:

(i) Hợp đồng là Hợp đồng Vận chuyển hàng hóa bằng đường bộ nếu việc Vận chuyển Lô hàng thật sự tiến hành bằng đường bộ;

(ii) Hợp đồng là hợp đồng vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không nếu việc vận chuyển lô hàng thật sự tiến hành bằng đường hàng không;

- (iii) Hợp đồng là hợp đồng vận chuyển hàng hóa bằng đường biển nếu việc vận chuyển lô hàng thật sự tiến hành bằng đường biển;
- (iv) Hợp đồng là hợp đồng thực hiện các dịch vụ khác nếu không liên quan đến các dịch vụ vận chuyển

## **5. ĐỐI VỚI HÀNG HÓA NGUY HIỂM / HÀNG CẤM**

### **5.1 Hàng hóa nguy hiểm**

(i) Ngoại trừ trường hợp chỉ ra tại mục 5.1 (ii) bên dưới, Công ty không Vận chuyển hàng hóa, và cũng không thực hiện Các dịch vụ khác liên quan đến hàng hóa, mà theo nhận định của Công ty là hàng hóa nguy hiểm, bao gồm và không giới hạn những hàng hóa được quy định trong hướng dẫn kỹ thuật của Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế (ICAO), các quy định hàng hóa nguy hiểm của Hiệp hội Vận chuyển Hàng không Quốc tế (IATA), mã Hàng hóa Nguy hiểm Hàng hải Quốc tế, Thỏa thuận Châu Âu liên quan đến các quy định vận chuyển quốc tế hàng hóa nguy hiểm bằng đường bộ (ADR) hay bất kỳ các luật lệ trong nước hay quốc tế khác có thể áp dụng cho việc vận chuyển hoặc thực hiện các dịch vụ khác liên quan đến hàng hóa nguy hiểm

(ii) Tùy theo khách hàng, công ty có thể chấp nhận vận chuyển một số hàng hóa nguy hiểm, hoặc thực hiện các dịch vụ khác. Hàng hóa nguy hiểm của người gửi chỉ được chấp nhận nếu người gửi tuân thủ theo các quy định được áp dụng (tham khảo tại điều 5.1(i) ) và các yêu cầu của công ty. Công ty sẽ gửi hóa đơn phí phụ trội của hàng hóa nguy hiểm khi chấp nhận lô hàng của người gửi.

### **5.2 Các mặt hàng cấm**

Chúng tôi không chấp nhận các Lô hàng có chứa các mặt hàng cấm.

## **6. KIỂM TRA HÀNG HÓA**

Người gửi đồng ý rằng Công ty hay bất kỳ cơ quan nhà nước nào có thể mở ra và kiểm tra Lô hàng của Người gửi bất kỳ lúc nào.

## **7. THỜI GIAN VÀ LỘ TRÌNH VẬN CHUYỂN HÀNG**

Thời gian giao hàng của Công ty không bao gồm những ngày cuối tuần, những ngày nghỉ lễ và những ngày nghỉ của ngân hàng cùng với việc chậm trễ gây ra do hải quan hay các sự kiện khác ngoài tầm kiểm soát của Công ty. Lộ trình và cách thức Vận chuyển Lô hàng sẽ tùy Công ty định đoạt.

## **8. ĐỊA CHỈ KHÔNG CHÍNH XÁC**

Nếu Công ty không thể giao Lô hàng vì địa chỉ không đúng, Công ty sẽ nỗ lực hợp lý để tìm ra đúng địa chỉ. Công ty sẽ thông báo cho Người gửi biết để điều chỉnh việc giao hàng hay cố gắng giao Lô hàng tới đúng địa chỉ mặc dù có thể áp dụng cước phí phụ trội nếu địa chỉ đúng khác với địa chỉ ghi trên phiếu gửi hàng hay nhãn dính trên Lô hàng của Người gửi.

## **9. CÁC CHUYẾN/ LÔ HÀNG KHÔNG THỂ GIAO ĐƯỢC VÀ BỊ TỪ CHỐI**

Khi không thể giao được Lô hàng, Công ty sẽ để lại thông báo tại địa chỉ người nhận (ghi rõ rằng đã cố gắng giao hàng tại địa điểm đó). Nếu không giao hàng được sau khi cố gắng thêm một lần nữa hay người nhận không chấp nhận việc giao hàng, Công ty sẽ liên hệ với Người gửi và thỏa thuận hành động kế tiếp cho phù hợp. Người gửi đồng ý thanh toán cho công ty bất kỳ chi phí nào mà Công ty phải chịu trong việc giao nhận, định đoạt hay trả lại Lô hàng và cước phí (nếu có) để cố gắng giao hàng lần thứ ba hay hơn nữa và đối với hành động kế tiếp thích hợp được thỏa thuận. Nếu Người gửi không chỉ thị cho Công ty trong thời hạn 30 ngày sau lần cố gắng giao hàng thứ hai, thì Người gửi đồng ý rằng nội dung của Lô hàng sẽ được tiêu hủy hay bán đi tùy theo Công ty mà Công ty không phải chịu thêm trách nhiệm gì đối với Người gửi.

## **10. NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI GỬI HÀNG**

Người gửi bảo đảm và cam kết với Công ty rằng:

10.1 Nội dung của Lô hàng, bao gồm nhưng không giới hạn trọng lượng và số lượng mặt hàng, đã được mô tả thích hợp và đầy đủ trên phiếu gửi hàng của Công ty;

10.2 Nội dung của Lô hàng đã được dán nhãn đúng và các nhãn này đã được dính an toàn vào chỗ mà Công ty có thể dễ dàng nhìn thấy ở mặt ngoài Lô hàng;

10.3 Địa chỉ đầy đủ của người nhận hàng bao gồm địa chỉ đã được ghi vào phiếu gửi hàng của Công ty;

10.4 Địa chỉ đầy đủ của người nhận hàng bao gồm địa chỉ đã được Người gửi ghi chính xác và dễ đọc trên nhãn địa chỉ dính an toàn ở vị trí mà Công ty có thể thấy rõ ở mặt ngoài của Lô hàng;

10.5 Nội dung của Lô hàng đã được Người gửi chuẩn bị và đóng gói an toàn, cẩn thận để bảo vệ Lô hàng khỏi các rủi ro trong quá trình vận chuyển thông thường hoặc đã yêu cầu Công ty thực hiện các dịch vụ đi kèm, và đã thanh toán chi phí các dịch vụ này.

10.6 Người gửi đã dính chắc một nhãn thông báo trọng lượng ở chỗ mà Công ty có thể dễ dàng nhìn thấy bên ngoài Lô hàng đối với tất cả các mặt hàng.

10.7 Khi Người gửi yêu cầu Công ty tính phí người nhận hay người thứ ba, nếu người nhận và người thứ ba không chịu thanh toán cho Công ty, Người gửi ngay lập tức sẽ thanh toán hóa đơn cho Công ty cùng với đầy đủ chi phí hành chính trong vòng 15 ngày kể từ khi Công ty gửi hóa đơn thanh toán cho Người gửi;

10.8 Người gửi phải tuân thủ tất cả các luật và quy định áp dụng;

## **11. PHẠM VI TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG TY**

Công ty sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát, hư hỏng hay sự chậm trễ của bất cứ phần nào hay toàn bộ Lô hàng của Người gửi phát sinh từ việc Vận chuyển theo đúng quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại Công ty đã ban hành.

## **12. NHỮNG TRƯỜNG HỢP LOẠI TRỪ**

Công ty không chịu trách nhiệm nếu Công ty không thực hiện bất cứ nghĩa vụ nào đối với Người gửi như là kết quả của:

12.1 Những tình huống ngoài tầm kiểm soát của Công ty (không giới hạn đối với):

- (i) Thiên tai bao gồm động đất, gió xoáy, bão các loại, lũ lụt, lốc xoáy, hoả hoạn, bệnh dịch, sương mù, tuyết hoặc sương giá;
- (ii) Sự kiện bất khả kháng bao gồm (và không giới hạn) chiến tranh, tai nạn, những hành vi của nước thù địch, đình công, lệnh cấm vận, những hiểm họa từ không khí, các tranh chấp ở nước sở tại hay các cuộc bạo động của dân chúng;
- (iii) Những trường hợp gián đoạn mạng lưới giao thông đường bộ trên quy mô toàn quốc hay quy mô địa phương và những trục trặc cơ học xảy ra cho các phương tiện Vận chuyển hay máy móc;
- (iv) Những khuyết tật tiềm ẩn hay thiếu sót vốn có của hàng hoá gửi đi;
- (v) Những hành vi tội phạm của các bên thứ ba, như trộm cắp và phóng hỏa.

12.2 Những hành vi hay thiếu sót của Người gửi hay của bên thứ ba như: Người gửi vi phạm (hay bất kỳ bên nào khác đòi quyền lợi đối với hàng hóa khiến Người gửi vi phạm) nghĩa vụ của mình theo quy định của những điều khoản và điều kiện này.

12.3 Nội dung hàng gửi có chứa bất kỳ món đồ nào thuộc loại hàng cấm dù là do nhầm lẫn Công ty có thể đã chấp nhận chuyển hàng đó.

### **13. HÀNG HOÁ CÓ GIÁ TRỊ**

SGV không nhận Vận chuyển các loại hàng hoá có giá trị như đá quý, kim loại quý, nữ trang, tiền, các giấy tờ có giá, các tác phẩm nghệ thuật, đồ cổ và các giấy tờ quan trọng bao gồm hộ chiếu, tài liệu/ hồ sơ thầu, cổ phiếu... Tuy nhiên, nếu Người gửi hàng yêu cầu Công ty vận chuyển những loại hàng này thông qua hệ thống phân phối hàng hóa của Công ty, Người gửi phải gánh chịu mọi rủi ro như đối với những hàng hóa thông thường khác.

### **14. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH**

Thời gian toàn trình là khoảng thời gian tính từ khi thư, bưu gửi được chấp nhận đến khi được phát hợp lệ cho người nhận trên địa chỉ nhận:

- Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM cam kết chỉ tiêu thời gian toàn trình như sau:
- + Thời gian toàn trình: Thời gian toàn trình của từng loại dịch vụ được quy định chi tiết tại Bảng giá cước dịch vụ
- + Thời gian toàn trình cũng có thể thay đổi tùy theo nhu cầu của khách hàng hoặc có yêu cầu kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước chức năng trong quá trình cung ứng dịch vụ. Sự

thay đổi thời gian toàn trình này sẽ được Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM thông báo cụ thể với khách hàng.

## **15. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI – THỜI GIAN BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

- Thời gian giải quyết khiếu nại tối đa là 30 ngày kể từ ngày nhận khiếu nại.
- Thời gian bồi thường thiệt hại tối đa là 30 ngày tính từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường

## **16. ĐỘ AN TOÀN**

- Độ an toàn của dịch vụ bưu chính là thư, bưu gửi được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng nguyên vẹn, không mất mát, hư hỏng, rách nát.
- Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM yêu cầu khách hàng tham khảo hướng dẫn quy cách bọc đóng gói thư, bưu gửi của công ty để đảm bảo an toàn, thuận lợi trong quá trình khai thác, vận chuyển.

## **17. CÁC YÊU CẦU ĐẢM BẢO AN TOÀN**

### **17.1 Khối lượng**

- Khối lượng bưu gửi không giới hạn, phù hợp với quy định của Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM.

### **17.2 Quy cách đóng gói, bọc**

- Quy cách đóng gói, bọc phải được thực hiện theo quy định của Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM

## **18. GIÁ CƯỚC VẬN CHUYỂN VÀ THANH TOÁN**

18.1 Người gửi đồng ý thanh toán cước phí Vận chuyển Lô hàng gửi giữa các địa điểm định rõ trên phiếu gửi hàng/ Hợp đồng vận chuyển hoặc thực hiện Các dịch vụ khác bởi Công ty, cùng với bất kỳ khoản thuế giá trị gia tăng nào theo đó trong vòng 15 ngày kể từ ngày Công ty phát hóa đơn. Người gửi từ bỏ tất cả các quyền phản đối hoá đơn của Công ty gửi đến nếu không khiếu nại về hóa đơn đó bằng văn bản trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày ghi trên hoá đơn. Cước Vận chuyển của Công ty được tính theo những mức giá áp dụng cho Lô hàng của Người gửi căn cứ theo bảng giá hiện hành của Công ty hoặc trong Hợp đồng liên quan. Công ty có thể kiểm tra trọng lượng và/ hoặc khối lượng và/ hoặc số lượng mặt hàng trong Lô hàng gửi, và nếu Công ty phát hiện có bất kỳ sự khác biệt nào giữa trọng lượng và/ hoặc khối lượng và/ hoặc số lượng mặt



hàng đã được kê khai, Người gửi phải đồng ý rằng trọng lượng và/ hoặc khối lượng và/ hoặc số lượng mặt hàng được Công ty xác định trong Lô hàng gửi có thể được sử dụng nhằm đáp ứng mục đích tính cước của Công ty. Tất cả các khoản thuế nhập khẩu, giá trị gia tăng và các khoản phí khác áp dụng cho Lô hàng ở nước nhận hàng đương nhiên sẽ do người nhận thanh toán cho Công ty khi giao hàng, và nếu người nhận từ chối thanh toán thì Người gửi đồng ý thanh toán toàn bộ các khoản đó trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Công ty thông báo người nhận không thanh toán. Người gửi đồng ý rằng Công ty có thể tính lãi trên tất cả các hoá đơn không thanh toán trong thời hạn 15 ngày tính từ ngày ghi trên hoá đơn với lãi suất cơ bản hiện hành. Người gửi đồng ý thanh toán cho Công ty các phí tổn hợp lý và chấp nhận được trong việc thu hồi các hoá đơn chưa thanh toán trong thời hạn 15 ngày tính từ ngày ghi trên hoá đơn.

18.2 Bảng giá cước hiện hành của Công ty luôn được cung cấp theo yêu cầu bởi bất kỳ văn phòng nào của Công ty ở trong nước mà từ đó Lô hàng gửi được lập hoá đơn. Công tính cước hoặc theo trọng lượng thực tế hoặc theo trọng lượng khối của Lô hàng, tùy thuộc vào trọng lượng nào lớn hơn. Trọng lượng khối được tính theo công thức quy đổi thể tích.

18.3 Giá cước nhận và giao hàng tận nơi có trên bảng giá hiện hành.

18.4 Hoá đơn của Công ty phải được thanh toán bằng đồng tiền chỉ định trong hoá đơn hoặc bằng đồng nội tệ theo tỉ giá hối đoái do Công ty cung cấp.

18.5 Người gửi cho phép Công ty có toàn quyền chiếm hữu tất cả những Lô hàng gửi của Người gửi bất cứ lúc nào và cho phép Công ty phát mại chúng và giữ lại tiền bán được để thanh toán bất kỳ các khoản nợ nào của Người gửi trước đây.

## **19. LUẬT PHÁP VÀ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

19.1 Hợp đồng vận chuyển hoặc thực hiện Các dịch vụ khác và tất cả các vấn đề liên quan sẽ được điều chỉnh theo quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

19.2 Tranh chấp giữa Công ty và Người gửi và/ hoặc giữa Công ty và/ hoặc Người gửi với các bên thứ ba liên quan đến Hợp đồng vận chuyển hoặc thực hiện Các dịch vụ khác và việc thực hiện Hợp đồng vận chuyển hoặc thực hiện Các dịch vụ khác sẽ được giải quyết cuối cùng tại Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam tại Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

19.3 Trong trường hợp bất kỳ điều khoản, điều kiện nào bị tuyên bố vô hiệu hay không có hiệu lực thi hành, việc xác định đó không làm ảnh hưởng đến các điều khoản khác của Hợp đồng Vận chuyển này mà các điều khoản đó vẫn còn nguyên hiệu lực.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN PHÁP LUẬT  
CỦA DOANH NGHIỆP**  
*Tổng Giám đốc*

**JUNJI SHIMASAKI**