

Số: /2023/BTTH

Nghệ An, ngày tháng năm 2023

**QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM
BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ VẤN ĐỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

I. Nguyên tắc bồi thường thiệt hại.

- 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 đó.
- Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
- Tiền bồi thường thiệt hại là đồng Việt Nam. Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com 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.
- Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi gián tiếp ngoài hợp đồng hoặc 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.
- Mức bồi thường thiệt hại được quy định như sau:
 - Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ: Đối với dịch vụ bưu chính trong nước bằng 04 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng;
 - Trường hợp bưu gửi mất, hư hỏng, tráo đổi một phần: Mức bồi thường thiệt hại được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, hoặc do các bên thỏa thuận.
 - Trường hợp chậm chỉ tiêu thời gian toàn trình như đã cam kết và người sử dụng dịch vụ có chứng cứ chứng minh việc không đảm bảo thời gian toàn trình đó, Công ty cổ

phần công nghệ ghephang.com có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ.

II. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com

1. Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ bưu chính khi không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố hoặc vi phạm hợp đồng đã giao kết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 mục này.

Quy trình giải quyết khiếu nại sẽ được công ty xây dựng phù hợp theo quy định của pháp luật và được niêm yết công khai tại trụ sở hoạt động của công ty.

2. Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do người sử dụng dịch vụ bưu chính vi phạm hợp đồng đã giao kết thì doanh nghiệp được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do người sử dụng dịch vụ bưu chính gây ra.

3. Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thoả thuận khác giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi;

4. Trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com không có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

- Khách hàng không cung cấp đầy đủ các thông tin (hoặc sai thông tin), giấy tờ cần thiết phục vụ cho việc vận chuyển, phát bưu gửi là nguyên nhân dẫn tới các thiệt hại như hàng hóa để lâu bị hỏng, bị phạt vi phạm, bị tịch thu hàng hoá, phát chậm chỉ tiêu toàn trình bưu gửi đã được Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com công bố theo quy định của công ty và pháp luật bưu chính hiện hành.
- Bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu huỷ do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi của Pháp luật;
- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của Khách hàng hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi;
- Khách hàng không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi;
- Những trường hợp bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh ...) và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Bưu gửi không phát được do lỗi của người gửi hoặc người nhận từ chối nhận;
- Người sử dụng dịch vụ bưu chính không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp của luật Bưu chính.

5. Thời hạn bồi thường thiệt hại không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Quá thời hạn bồi thường thiệt hại trên thì bên phải bồi thường thiệt hại còn phải trả tiền lãi chậm thanh toán theo quy định của pháp luật.

III. Giải quyết khiếu nại.

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại.

a. Người sử dụng dịch vụ bưu chính, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có quyền khiếu nại để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

b. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản. Thời hiệu khiếu nại được quy định như sau:

- 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;
- 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.

c. Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 02 (hai) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản. Trường hợp việc khiếu nại không được thực hiện trong thời hiệu quy định tại mục này thì việc yêu cầu giải quyết tranh chấp không có giá trị.

2. Thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

a) Hình thức khiếu nại

- Người sử dụng dịch vụ có thể khiếu nại bằng các hình thức sau:
 - ✓ Tại trụ sở Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com: Số 117 Phan Đình Phùng, Phường Cửa Nam, Thành phố Vinh, Tỉnh Nghệ An, Việt Nam.
 - + Điện thoại: 0356656777
 - + Email: info@ghephang.com
 - + Website: <http://ghephang.com/>
 - ✓ Tại địa điểm kinh doanh của công ty tại thành phố Hà Nội: 128 Hàng Trống, phường Hàng Trống, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
 - + Điện thoại: 0356656777
 - + Email: info@ghephang.com
 - + Website: <http://ghephang.com/>
 - ✓ Tại địa chỉ địa điểm kinh doanh của công ty tại tỉnh Thanh Hóa: Số 3, Trung tâm thương mại Quảng Thắng, Phường Quảng Thắng, Thành phố Thanh Hoá, tỉnh Thanh Hóa, Việt Nam.
 - + Điện thoại: 0356656777

- + Email: info@ghephang.com
- + Website: <http://ghephang.com/>

Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

- Phòng Kinh doanh là bộ phận chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Các khiếu nại liên quan đến đền bù thiệt hại khách hàng phải cung cấp các giấy tờ, chứng từ, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình cho Phòng Kinh doanh.
- Phòng Kinh doanh có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của công ty.

b) Cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại.

- Công ty cổ phần công nghệ ghephang.com khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ sẽ cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại. 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.
- Sau khi cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, Phòng Kinh doanh sẽ làm việc với các bộ phận có liên quan khác, cụ thể là: Bộ phận giao nhận bưu gửi, Bộ phận Điều phối - kho, Bộ phận Hành chính để nắm bắt cụ thể tình hình và thống nhất phương án giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- Sau buổi làm việc với các bộ phận khác, Phòng Kinh doanh trao đổi với Ban lãnh đạo công ty về nội dung khiếu nại, cách thức giải quyết khiếu nại để Ban lãnh đạo công ty phê duyệt. Trường hợp Ban lãnh đạo công ty có phương án giải quyết khiếu nại khác thì Phòng Kinh doanh thực hiện theo phương án mà Ban lãnh đạo công ty đưa ra.
- Sau khi Ban lãnh đạo công ty phê duyệt, Phòng Kinh doanh thông báo cho khách hàng về nội dung giải quyết khiếu nại. Đối với những khiếu nại của khách hàng mà công ty phải thanh toán tiền bồi thường cho khách hàng, Phòng Kinh doanh có trách nhiệm làm việc với Bộ phận hành chính để thực hiện các thủ tục nội bộ (ví dụ: làm giấy đề nghị thanh toán) để thanh toán tiền bồi thường cho khách hàng.
- Trong quá trình giải quyết sự việc công ty tiến hành lập biên bản làm việc có sự tham gia và chữ ký của người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc đại diện của các bên. Biên bản được lập ít nhất ba bản, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại của công ty.

– Trường hợp khách hàng không đồng ý với cách thức giải quyết khiếu nại, Phòng Kinh doanh có trách nhiệm báo cáo Ban lãnh đạo công ty để đưa ra phương án giải quyết.

c) Trường hợp từ chối 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 cổ phần công nghệ ghephang.com sẽ có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

d) Cá nhân, bộ phận ra quyết định bồi thường thiệt hại (nếu có)

Khi đã có kết luận cuối cùng về việc bồi thường thiệt hại, Giám đốc công ty sẽ ra quyết định bồi thường thiệt hại cho khách hàng.

e) Lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại

Các khiếu nại của khách hàng sẽ được Công ty tổng hợp và lưu trữ theo các hình thức như: File excel, hệ thống phần mềm bưu chính của công ty...

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

Giám đốc

(Ký tên và đóng dấu)

ĐỖ SỸ QUANG