

Chính sách khiếu nại & đền bù

A: Bên Sử dụng Dịch Vụ

B: Bên Cung cấp Dịch vụ (Nhất Tín Logistics)

ĐIỀU 1 _ PHẠM VI DỊCH VỤ

Các loại dịch vụ bên B cung cấp cho bên A gồm:

- + Dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước và quốc tế
- + Dịch vụ chuyển phát nhanh Hỗn Hợp
- + Dịch vụ vận tải đường hàng không và đường bộ
- + Dịch vụ thuê xe nguyên chuyến chạy nội và ngoại thành

ĐIỀU 2 _ GIÁ CƯỚC

1. Giá cước được tính theo bảng giá thỏa thuận, áp dụng cho hàng chuyển đi được đính kèm theo hợp đồng này. Các khu vực khác chuyển hàng về địa chỉ của khách hàng theo hợp đồng này với hình thức người nhận thanh toán thì sẽ áp dụng theo giá cước vận chuyển của khu vực gửi hàng đi. Đối với các khu vực trả hàng không quy định trong hợp đồng hoặc phụ lục của hợp đồng này, cước vận chuyển sẽ được tính theo bảng giá công bố hiện hành của bên B căn cứ vào thời điểm gửi hàng (đối với dịch vụ chuyển phát trong nước).
2. Giá cước chưa bao gồm các khoản phí theo quy định của Bên B tại từng thời điểm. Đối với hàng hóa để lưu tại kho Bên B quá 07 ngày do phía Bên A hoặc đối tác của Bên A thì Bên A sẽ phải thanh toán phí lưu kho cho Bên B. Phí lưu kho sẽ được bên B tính toán căn cứ vào khối lượng, thể tích hàng hóa và chi phí lưu kho bảo quản thực tế tại thời điểm phát sinh chi phí này.
3. Giá cước sẽ được điều chỉnh theo bảng giá kèm theo nếu có sai sót từ nhân viên của Bên B.
4. Giá cước có thể thay đổi nếu là hàng hóa đặc biệt hoặc thỏa thuận giữa 02 bên và được chú thích lên từng vận đơn cụ thể.
5. Trọng lượng hàng được xác định qua cân thực tế (trọng lượng thực) hoặc quy đổi theo

thể tích (trọng lượng quy đổi). Nếu trọng lượng nào lớn hơn thì sẽ lấy trọng lượng đó và áp vào bảng giá để tính cước.

6. Cách tính trọng lượng quy đổi sẽ tùy thuộc vào bảng giá, loại hình dịch vụ và thỏa thuận riêng của hai bên (nếu có). Trong trường hợp không có thỏa thuận riêng thì cách thức quy đổi được thực hiện theo quy ước trên bảng giá công bố của bên B có hiệu lực tại thời điểm gửi hàng.
7. Trọng lượng, khối lượng bưu gửi được thể hiện cụ thể trên mẫu phiếu gửi của Nhất Tín qua từng lần bên A gửi qua dịch vụ của bên B.
8. Bảng giá cước được tính căn cứ vào giá xăng dầu thể hiện trên bảng giá trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác. Trong trường hợp giá nhiên liệu tăng hoặc giảm, giá cước sẽ tăng hoặc giảm bằng 45% mức thay đổi của giá xăng dầu, cụ thể:

$$\text{GIÁ MỚI} = \text{GIÁ CŨ} (1 + 45\% \times \text{TỶ LỆ THAY ĐỔI GIÁ CỦA XĂNG DẦU})$$

ĐIỀU 3 _ THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, PHƯƠNG THỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ

1. Bên cung cấp dịch vụ (Bên B) phục vụ bên A 24 giờ/ 7 ngày trong tuần
2. Bên B nhận bưu gửi tại địa chỉ của bên A hoặc bên A ra trực tiếp bên B để gửi.
3. Phương thức cung ứng dịch vụ: Bên B chấp nhận bưu gửi của Bên A từ Việt Nam để vận chuyển và phát tại nước ngoài.

ĐIỀU 4 _ QUY CÁCH ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA

1. Đối với hàng hóa là hàng điện tử: (như điện thoại di động, máy vi tính, laptop, tablet, máy ảnh, loa, đèn pin, pin sạc dự phòng...), Bên A có trách nhiệm:
 - Đóng gói hàng hóa bằng hộp carton cứng nhằm đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển.
 - Sử dụng vật liệu chèn lót sản phẩm chắc chắn đảm bảo hàng hóa không bị xô dịch, ma sát, va chạm với nhau trong quá trình vận chuyển.
 - Niêm phong thùng hàng bằng băng keo niêm phong đặc chủng của Bên B hoặc của Bên A.
 - Trong trường hợp Bên A sử dụng dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không, Bên A phải tuân thủ tuyệt đối các quy định về an toàn hàng hóa theo các văn bản yêu cầu của Tổng Cục Hàng Không Việt Nam và các quy định pháp luật khác có liên quan như: Tắt nguồn toàn bộ các thiết bị có chứa pin Lion, pin Lithium (điện thoại di động, máy tính bảng, laptop, đèn pin...), tháo rời Pin ra khỏi thân máy đối với máy tính xách tay và đóng trong hộp tiêu chuẩn của nhà sản xuất để đảm bảo các điều kiện an toàn khi vận chuyển.
2. Đối với hàng hóa là các thiết bị vật tư đặc biệt, hàng hóa nguy hiểm, hàng hóa dễ hư hại:

- Bên A có trách nhiệm khai báo trung thực cho Bên B và đóng gói thiết bị vật tư đúng tiêu chuẩn an toàn theo quy định pháp luật và các yêu cầu do Bên B đề ra đối với từng trường hợp cụ thể.
3. Đối với hàng hóa, thiết bị có nguy cơ bể vỡ trong quá trình vận chuyển:
- Đóng kiện gỗ hoặc thùng xốp hoặc thùng carton có chèn lót để tránh va chạm, xô dịch trong suốt quá trình vận chuyển.
 - Phải đánh dấu kí hiệu nhận biết như: hàng dễ vỡ, chiều chất xếp v.v... để đảm bảo khai thác theo đúng yêu cầu.
 - Việc đóng gói do bên A thực hiện
4. Trong trường hợp Bên A không thể đóng gói hàng hóa theo yêu cầu thì có thể sử dụng dịch vụ đóng gói do Bên B cung cấp và tính phí theo bảng giá đính kèm hợp đồng.
5. Trong trường hợp Bên A không thực hiện việc đóng gói theo đúng quy định của Bên B, Bên B có quyền từ chối vận chuyển, thay đổi loại hình và phương thức vận chuyển hoặc từ chối thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu có xảy ra sự cố bể vỡ, móp méo, trầy xước hàng hóa ...
6. Trong trường hợp Bên A vi phạm các quy định về đóng gói đối với dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không, mọi thiệt hại xảy ra sẽ do Bên A tự chịu trách nhiệm.

ĐIỀU 5_ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

5.1. Bên A có quyền:

1. Yêu cầu Bên B cung cấp các dịch vụ theo nội dung tại Điều 1 và nhu cầu cung cấp dịch vụ khác theo thỏa thuận.
2. Được đảm bảo bí mật thông tin riêng và an toàn đối với bưu gửi.
3. Bên A có quyền khiếu nại bằng văn bản về việc sử dụng dịch vụ của Bên B. Thời hiệu khiếu nại được quy định như sau:
 - a) 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; trường hợp doanh nghiệp không công bố thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày sau ngày bưu gửi đó được chấp nhận;
 - b) 01 tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận 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;
4. Được bồi thường thiệt hại theo thỏa thuận và theo quy định của pháp luật về bưu chính.
5. Yêu cầu Bên B cung cấp bảng kê và hóa đơn thanh toán cước hàng tháng.

5.2. Bên A có nghĩa vụ:

1. Bên A chủ động báo trước cho Bên B đối với trường hợp Bên A yêu cầu dịch vụ đặc biệt

hoặc số lượng bưu gửi lớn cần Bên B điều động phương tiện vận tải lớn.

2. Cung cấp toàn bộ chứng từ chứng minh nguồn gốc và tính hợp pháp của bưu gửi như hóa đơn, lệnh điều động, phiếu xuất kho, tờ khai khai quan...và các giấy tờ pháp lý khác theo quy định của pháp luật có liên quan đến hàng hóa để xuất trình cho các cơ quan chức năng khi có yêu cầu.
3. Đóng gói bưu gửi (nếu cần) khi có nguy cơ hư hỏng, bể vỡ, móp, ướt hoặc trầy xước theo quy định đóng gói của Bên B để đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong quá trình vận chuyển.
4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung bưu gửi.
5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về việc cấm lưu thông hoặc hạn chế lưu thông đối với thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa.
6. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cước phí các dịch vụ đã sử dụng theo quy định và thỏa thuận tại hợp đồng này, kể cả trong thời gian xảy ra khiếu nại giữa hai bên.
7. Khi có yêu cầu thay đổi địa chỉ, tên gọi của doanh nghiệp, ngừng sử dụng dịch vụ hoặc chấm dứt hợp đồng, Bên A phải có văn bản gửi cho Bên B trước ít nhất 30 ngày để giải quyết.
8. Bảo quản mẫu phiếu gửi hàng mà Bên B cấp phát cho Bên A và chịu trách nhiệm thanh toán cước gửi hàng được lập bởi những mẫu phiếu gửi đó.
9. Bồi thường cho Bên B theo quy định pháp luật nếu thiệt hại phát sinh do lỗi Bên A.

ĐIỀU 6 _ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

6.1. Bên B có quyền:

1. Yêu cầu Bên A thực hiện đúng các yêu cầu của nhà nước và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông về các dịch vụ trên.
2. Yêu cầu Bên A thanh toán cước phí các dịch vụ đầy đủ, đúng hạn, kể cả trong thời gian xem xét và giải quyết khiếu nại.
3. Yêu cầu Bên A đóng gói hàng hóa theo đúng tiêu chuẩn quy định tại điều 3 (đối với những hàng hóa dễ bể vỡ, hàng đông lạnh, hàng hóa nguy hiểm...) để đảm bảo hàng hóa được bảo quản an toàn trong suốt quá trình vận chuyển.
4. Kiểm tra nội dung gói, kiện trước khi chấp nhận và từ chối thực hiện dịch vụ nếu Bên A không thực hiện đúng các quy định vận chuyển.
5. Có quyền tạm ngưng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ nếu Bên A không thanh toán cước phí trong thời gian 30 ngày kể từ ngày Bên B gửi hóa đơn thanh toán.

6.2. Bên B có nghĩa vụ:

1. Đảm bảo đúng chất lượng dịch vụ được Công ty công bố công khai
2. Cử nhân viên đến nhận hàng tại địa chỉ của Bên A sau khi nhận được yêu cầu của Bên A.

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn quy định và các thỏa thuận giữa hai bên theo hợp đồng.
- Đảm bảo an toàn, chính xác và bí mật thông tin của Bên A theo quy định của pháp luật, việc cung cấp chi tiết thông tin liên quan đến lô hàng phải được sự chấp thuận bằng văn bản của bên A, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- Bồi thường thiệt hại cho Bên A theo Điều 9 của hợp đồng này và giải quyết các khiếu nại theo đúng quy định của Luật bưu chính và các văn bản có liên quan.
- Có trách nhiệm chuyển hoàn bưu gửi cho bên A khi không phát được cho người nhận của bên A và theo yêu cầu chuyển hoàn của bên A; nếu việc không phát được do cho người nhận của bên A là do lỗi của bên A thì bên A có trách nhiệm thanh toán cước phí chuyển hoàn (trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 17 Luật bưu chính)
- Cung cấp cho Bên A bảng kê chi tiết và hóa đơn tài chính tương đương với cước phí vận chuyển Bên A đã sử dụng.
- Thực hiện các yêu cầu của Bên A về thay đổi địa chỉ nhận hàng.

ĐIỀU 7 _ THANH TOÁN CƯỚC PHÍ HÀNG THÁNG

- Hai bên thực hiện thanh toán bằng hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản được thể hiện trên hợp đồng này.
- Cuối mỗi tháng, Bên B lập bảng kê tổng hợp cước phí dịch vụ phát sinh trong tháng gửi Bên A. Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được bảng kê của Bên B, Bên A kiểm tra đối chiếu số liệu và ký xác nhận bằng văn bản hoặc qua thư điện tử (email). Theo bảng kê tổng hợp cước phí đã được 2 bên ký xác nhận, Bên B xuất hóa đơn giá trị gia tăng chính xác, hợp lệ cho Bên A. Nếu quá 07 ngày làm việc mà Bên A không phản hồi thì mặc nhiên được hiểu là Bên A đồng ý số liệu của Bên B cung cấp, Bên B sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng theo bảng kê mà Bên B gửi Bên A. Bên B không đồng ý bất kỳ điều chỉnh nào từ Bên A sau khi Bên B xuất hóa đơn.

Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản cước phí theo thông báo cho bên B trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ thanh toán của bên B gồm:

- Thông báo thanh toán cước phí dịch vụ.
 - Hóa đơn Giá trị gia tăng.
 - Biên bản xác nhận bồi thường vi phạm trách nhiệm hoặc bồi thường thiệt hại theo thỏa thuận tại điều 8 hợp đồng (nếu có).
 - Biên bản cản trở công nợ giữa hai bên (nếu có).
- Trường hợp chậm thanh toán, Bên A phải chịu lãi suất phát sinh trên số tiền trả chậm theo mức lãi suất nợ quá hạn trung bình của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam. Trường hợp cần quy đổi ngoại tệ ra đồng Việt Nam thì sẽ được thực hiện theo tỷ giá chuyển đổi liên ngân hàng của ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam tại thời điểm thanh toán.

4. Bên B có thể tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ nếu Bên A không thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản cước phí dịch vụ hoặc không thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại điều 2 và điều 3 của hợp đồng này.

ĐIỀU 8 _ CHẤM DỨT HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

1. Bên A có quyền chấm dứt hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp này Bên A phải có thông báo bằng văn bản cho Bên B trước ít nhất 30 ngày. Hợp đồng chính thức được chấm dứt hiệu lực kể từ khi hai bên ký vào biên bản thanh lý hợp đồng.
2. Bên B có quyền đơn phương đình chỉ thực hiện hợp đồng trong các trường hợp sau:
 - a) Sau 45 ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định của hợp đồng này mà Bên A vẫn chưa thanh toán hết nợ cước.
 - b) Liên tục trong 02 tháng, Bên A không sử dụng dịch vụ do bên B cung cấp; hoặc tiền cước phí dịch vụ thấp hơn 400.000 đồng/2 tháng.
 - c) Theo quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận được lập thành văn bản của hai bên.
3. Trong trường hợp hợp đồng bị đơn phương đình chỉ, Bên B ngừng cung cấp dịch vụ nhưng vẫn giữ nguyên yêu cầu thanh toán nợ cước (nếu có).
4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

ĐIỀU 9 _ TRƯỜNG HỢP MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

Bên B sẽ được miễn trừ các trách nhiệm quy định tại hợp đồng này trong các trường hợp sau:

1. Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của Bên A hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi đó.
2. Bên A không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi gửi.
3. Bưu gửi đã được phát thành công và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi.
4. Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam.
5. Bên A không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp; không thực hiện đúng quy định tại điều 4 của hợp đồng.
6. Bên B sẽ chủ động thông báo cho Bên A về sự chậm trễ dịch vụ nếu xảy ra các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định như: Động đất, núi lửa, lũ lụt, hạn hán, thay đổi pháp luật, chiến tranh, bạo động, khủng bố, phá hoại, đảo chính, máy bay cháy nổ, sự hủy chuyến hoặc trì hoãn bay vì các vấn đề thời tiết kém với thông báo chính thức từ hãng bay hoặc từ các cơ quan ban ngành khác...
7. Bên A đã được thông báo trước về chậm thời gian toàn trình của thư từ, hàng hóa và được sự đồng ý của khách hàng

8. Bên A không khai báo trung thực về nội dung và tính chất của hàng hóa, bưu gửi.
9. Người gửi không có chứng từ xác nhận việc gửi thư, bưu gửi.
10. Bưu gửi bị phát nhầm do lỗi của người gửi.
11. Bưu gửi không chuyển được do lỗi người gửi hoặc người nhận từ chối nhận.
12. Phần giá trị khai man, khai vượt quá giá trị thực tế của bưu gửi khai giá.
13. Khiếu nại quá thời hạn.
14. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

ĐIỀU 10 _ ĐIỀU KHOẢN BỒI THƯỜNG

1. Trường hợp xảy ra mất mát, thất lạc, hư hỏng bưu gửi:

a) Đối với bưu gửi là các tài liệu, ấn phẩm: Bên B có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên A để cùng khắc phục hậu quả bằng khả năng của 2 bên trong thời gian ngắn nhất. Nếu không thể khắc phục được thì tùy theo thiệt hại thực tế phát sinh mà Bên B đền bù cho Bên A theo quy định

b) Đối với bưu gửi là vật phẩm, hàng hóa: Khi Bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi và có biên bản mất hàng hay biên bản xác định hàng bị hư hỏng, tráo đổi được ký xác nhận bởi người được ủy quyền của cả hai bên, hàng bị mất, hư hỏng, tráo đổi có đầy đủ hóa đơn, chứng từ hợp pháp kèm theo lô hàng thì Bên B có trách nhiệm bồi thường như sau:

- Đối với dịch vụ bưu chính trong nước: 04 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng;
- Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng đường hàng không: 09 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram) nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi, cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng;
- Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng phương thức khác: 05 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram), cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng.
- Trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi một phần, mức bồi thường được tính như sau:

Số tiền bồi thường = (Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi một phần) x (Mức bồi thường tối đa trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi hoàn toàn).

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

- c) Trường hợp hàng hóa mua bảo hiểm sẽ được bồi thường 100% giá trị và mức bồi thường đảm bảo không thấp hơn mức bồi thường do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định (phí bảo hiểm là 2%, dựa trên giá trị hóa đơn của hàng hóa).
- d) Trường hợp mất hóa đơn tài chính thì Bên B đền bù cho Bên A theo quy định của Bộ tài chính.
- e) Các trường hợp khác sẽ thực hiện đền bù theo mức tối thiểu căn cứ vào Luật bưu chính hiện hành và các văn bản khác có liên quan.
2. Trường hợp bưu gửi bị chuyển hoàn do lỗi của Bên B:
Miễn cước chuyển hoàn và bồi thường cước vận chuyển đã thu của Bên A khi nhận bưu gửi.
3. Trường hợp bưu gửi phát chậm so với thời gian toàn trình / In case postage is delayed compared to the transit time:
- Thời gian kết thúc lịch trình được tính từ thời điểm Bên B có mặt tại địa điểm của Bên A để giao hàng. Bên A hoặc khách hàng Bên A phải luôn sắp xếp người để nhận hàng. Nếu Bên A hoặc khách hàng Bên A từ chối nhận hàng vì bất kỳ lý do gì thì thời gian tạm hoãn giao hàng sẽ không được tính là thời gian chậm trễ.
 - Nếu việc Bên A từ chối hoặc chậm trễ nhận hàng mà không do lỗi của Bên B thì Bên A phải bồi thường toàn bộ thiệt hại gây ra cho Bên B, như tiền cước vận chuyển và tiền lưu kho (nếu có).
 - Trong trường hợp thời gian toàn trình bị chậm trễ do lỗi của Bên B, căn cứ vào mức độ và tính chất của việc chậm trễ, Bên B sẽ tiến hành đàm phán với Bên A và xem xét giảm trừ tiền cước hoặc điều chuyển cước phí sang mức dịch vụ phù hợp với thời gian toàn trình thực tế. Trong trường hợp không đàm phán được sẽ bồi thường bằng cách hoàn trả cước sử dụng dịch vụ cho khách hàng theo đúng quy định pháp luật.
4. Bên B sẽ không bồi thường những thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thực hiện được do việc mất, suy giảm, hư hỏng bưu gửi gây nên.
5. Bên B không có nghĩa vụ giải quyết bồi thường đối với bất kỳ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp về hàng hóa nếu thiệt hại do lỗi của Bên A gây ra kể cả trong trường hợp đã mua bảo hiểm.
6. Bên B đảm bảo mức đền bù theo đúng quy định của luật bưu chính hiện hành.

ĐIỀU 11 _ GIẢI QUYẾT CÁC KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

1. Khi Bên B nhận được bất kỳ khiếu nại nào của Bên A về việc hư hỏng, thất lạc, mất mát, thư tín, tài liệu, hàng hóa của Bên A mà đang trong quá trình vận chuyển Bên B có trách nhiệm phản hồi cho bên A trong thời gian sớm nhất kể từ thời điểm phát sinh sự việc.
2. Mức xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng bị mất hoặc hư hỏng do

Bên B gây ra sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều 10 của Chính sách này.

3. Các tranh chấp thuộc phạm vi thỏa thuận của hai bên trong hợp đồng (nếu có) sẽ được các bên cùng xem xét, giải quyết bằng con đường hòa giải và thương lượng. Trường hợp không thống nhất được, các bên có quyền khởi kiện ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

ĐẠI DIỆN BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ
(BÊN A)

ĐẠI DIỆN BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ
(BÊN B)

