 VIETTEL Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL	Mã hiệu:
	QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ	Ngày hiệu lực:
		Ngày hết hiệu lực:
		Lần ban hành:

QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1. Thủ tục gửi bưu gửi


- 1.1. Mở bưu gửi để giao dịch viên kiểm tra nội dung, chứng từ đi kèm
- 1.1. Gói bọc bưu gửi theo quy định của Bưu chính Viettel (VTP), cân, niêm phong, đối chiếu cước phí với bảng giá và gửi kèm đầy đủ hóa đơn, chứng từ.
- 1.2. Điền đầy đủ thông tin, ký, ghi rõ họ tên vào mặt trước và mặt sau phiếu gửi.
- 1.3. Lưu liên 3 phiếu gửi.

2. Trách nhiệm của người gửi

- 2.1. Không gửi hàng cấm gửi, hàng gửi có điều kiện thực hiện theo quy định
- 2.2. Trực tiếp làm việc với cơ quan nhà nước, cung cấp kịp thời, đầy đủ chứng từ khi được yêu cầu. Nộp phạt theo quy định của pháp luật khi vi phạm
- 2.3. Thanh toán đủ cước và các chi phí phát sinh.
- 2.4. Không được tiết lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào dưới mọi hình thức.
- 2.5. Cung cấp đủ chứng từ hợp lý, hợp lệ chứng minh thiệt hại khi khiếu nại.

3. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

- 3.1. Thời hiệu khiếu nại:
 - a. Bưu gửi suy suyền, hư hỏng, giá cước, nội dung khác: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi phát thành công.
 - b. Mất mát, chuyển phát bưu gửi chậm: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình.
- 3.2. Thời gian giải quyết khiếu nại không quá 02 tháng đối với bưu gửi trong nước; không quá 03 tháng đối với bưu gửi quốc tế.

	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL	Mã hiệu:
	QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ	Ngày hiệu lực:
		Ngày hết hiệu lực:
		Lần ban hành:

- 3.3. VTP tiếp nhận, xử lý khiếu nại bằng: công văn, tổng đài **19008095**, www.facebook.com/ViettelPostChuyenPhatNhanh, <https://www.viettelpost.com.vn>; hoặc giao dịch viên trực tiếp.

4. Bồi thường thiệt hại

- 4.1. Bồi thường 100% giá trị thiệt hại khi sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa (bảo hiểm giá trị bưu gửi tối đa 100 triệu). 100% tiền thu hộ không bao gồm lợi nhuận, tối đa không quá 30 triệu đồng/bưu gửi COD.
- 4.2. Bồi thường 04 lần cước đối với bưu gửi trong nước không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa.
- 4.3. Đối với bưu gửi quốc tế, hoàn trả cước và bồi thường 09 SDR/kg nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi đối với bưu gửi vận chuyển bằng đường hàng không; 05 SDR/kg đối với bưu gửi vận chuyển bằng phương thức khác.

5. VTP không bồi thường khi

- 5.1. 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.
- 5.2. Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi.
- 5.3. Bưu gửi đã giao thành công và người nhận không có ý kiến gì khi nhận.
- 5.4. Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của nước nhận.
- 5.5. Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định.
- 5.6. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.