

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ GIAO NHẬN TNT



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Đối tượng được khiếu nại

a) Người sử dụng dịch vụ bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân có tên trong phần địa chỉ người gửi, người nhận ghi trên bưu gửi, phiếu gửi.

- Tổ chức, cá nhân ký hợp đồng sử dụng dịch vụ với công ty CPDVGN TNT.

b) Người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ, bao gồm:

- Người đại diện theo pháp luật

+ Cha, mẹ đối với con chưa thành niên

+ Người giám hộ đối với người được giám hộ

+ Người được pháp luật chỉ định đại diện cho người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự.

+ Người đứng đầu tổ chức có quyền đại diện cho tổ chức theo quy định của pháp luật.

+ Những người khác theo quy định của pháp luật.

- Người đại diện theo ủy quyền

Tổ chức, cá nhân, người đại diện theo pháp luật có thể ủy quyền cho người khác thực hiện việc khiếu nại.

Việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật.

c) Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được người sử dụng dịch vụ ủy quyền.

2. Các kênh tiếp nhận khiếu nại

- Khiếu nại trực tiếp tại các điểm phục vụ;



+ Hà Nội: Văn phòng Công ty: Lô E9 Phạm Hùng (mặt đường Tú Mỡ), phường Yên Hoà, Hà Nội

- Khiếu nại qua đơn thư, email: tnt@tntvietnam.vn

- Khiếu nại qua số điện thoại hotline hoặc đường dây nóng của công ty.

Hotline: 0946.28.12.12 (Khai thác Hà Nội) hoặc 0946.28.28.28 (Mr Hùng Giám Đốc)

3. Thời hiệu khiếu nại

- Sáu (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 thời gian toàn trình của dịch vụ chưa được công bố thì thời hiệu này được tính từ ngày bưu gửi được chấp nhận.

- Một (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. Thời hạn giải quyết khiếu nại

- Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa đối với dịch vụ trong nước là hai (02) tháng kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa đối với dịch vụ quốc tế là ba (03) tháng kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận.

