

QUY ĐỊNH VỀ BỒI THƯỜNG VÀ KHIẾU NẠI

1. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này được áp dụng trong Công ty cổ phần Dịch vụ giao nhận TNT.

2. Mô tả nội dung quy định

2.1. Quy định bồi thường:

- Đối với trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi, toàn bộ: Công ty sẽ bồi thường bằng 04 lần giá cước dịch vụ đã sử dụng cho khách hàng (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng cho khách hàng). Đối với trường hợp phiếu gửi chuyển phát chậm với thời gian toàn trình mà công ty TNT cam kết: công ty TNT sẽ hoàn trả lại cước dịch vụ cho khách hàng
- Hàng hóa giá trị cao:

Người sử dụng dịch vụ “bảo hiểm vận chuyển” thì mức bồi thường là 100% giá trị bảo hiểm đối với tỉ lệ khối lượng phiếu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi.

Nếu người gửi không sử dụng “bảo hiểm vận chuyển” thì mức bồi thường đối với phiếu gửi giá trị cao sẽ giống như mức bồi thường của phiếu gửi thông thường, theo dịch vụ trên phiếu gửi, không bồi thường theo giá trị hàng hóa.

- Hàng dễ vỡ: TNT không bồi thường cho trường hợp hàng dễ vỡ trong quá trình vận chuyển

2.2. Quy định về khiếu nại và xử lý khiếu nại:

- Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi hoặc người nhận nếu được người gửi chỉ định.
- Trường hợp hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi một phần, mức bồi thường được tính như sau:
*Số tiền bồi thường = tỉ lệ khối lượng phiếu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi * mức bồi thường phiếu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ*
- Thời hiệu khiếu nại là 6 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn chính của phiếu gửi đối với khiếu nại về việc mất phiếu gửi, chuyển phát phiếu 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 phiếu gửi đó được chấp nhận, 1 tháng kể từ ngày phiếu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc phiếu gửi bị suy suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác liên quan trực tiếp đến phiếu gửi.
- Thời gian giải quyết khiếu nại là không quá 2 tháng kể từ ngày TNT nhận được khiếu nại bằng văn bản
- Trường hợp việc khiếu nại không được thực hiện trong thời gian quy định tại khoản 1 thì việc giải quyết tranh chấp không có giá trị

Công ty cổ phần dịch vụ giao nhận TNT

- Miễn trừ trách nhiệm bồi thường:
- Thiệt hại gián tiếp do việc cung ứng dịch vụ không đảm bảo chất lượng gây ra, hàng dễ vỡ (thủy tinh,...). Hàng đặc biệt (sơn nước, mực in, chất lỏng,...) chiến tranh, thiên tai hỏa hoạn, hàng bị hư hại do nguyên nhân vật lý, sinh học, hóa học, ... hoặc do đặc tính tự nhiên của chúng. Chậm chỉ tiêu thời gian do máy bay trễ chuyến, hủy chuyến. Người sử dụng dịch vụ không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến phiếu gửi.
- Mọi khiếu nại mất mát, hư hỏng của phiếu gửi chỉ chấp nhận tại thời điểm phát phiếu gửi kèm theo biên bản hiện trạng có xác nhận của nhân viên trả hàng.