Dịch vụ bưu kiện

Bưu kiện là dịch vụ chuyển phát vật phẩm, hàng hóa đến địa chỉ nhận. Bưu gửi được gắn số hiệu để theo dõi, định vị trong quá trình chuyển phát.

- **Mô tả dịch vụ**

Đặc điểm của bưu kiện như sau:
1. Khối lượng, kích thước
a. Bưu kiện trong nước
- Khối lượng tối đa: 30kg/bưu gửi.
- Kích thước tối đa: chiều dài cộng với chu vi lớn nhất (không đo theo chiều dài đã đo) không vượt quá 3m, chiều dài nhất của bưu gửi không vượt quá 1,5m.
b. Bưu kiện quốc tế
- Khối lượng tối đa: 30kg/bưu gửi (trừ một số nước có quy định riêng).
- Kích thước tối đa: chiều dài cộng với chu vi lớn nhất (không đo theo chiều dài đã đo) không vượt quá 3m, chiều dài nhất của bưu gửi không vượt quá 1,5m (trừ một số nước có quy định riêng).
2. Phương thức vận chuyển
Tùy theo yêu cầu của người gửi, bưu kiện được vận chuyển bằng đường thủy bộ hoặc đường bay..

- **Khối lượng, kích thước, phân loại hàng hóa**

Khối lượng, kích thước:
- Khối lượng tối đa: 30kg/bưu gửi.
- Kích thước tối đa: chiều dài cộng với chu vi lớn nhất (không đo theo chiều dài đã đo) không vượt quá 3m, chiều dài nhất của bưu gửi không vượt quá 1,5m.

Phân loại hàng hóa:
1. Hàng cồng kềnh:
Hàng hóa có cấu trúc đặc biệt, không thể xếp chung với các bưu gửi khác hoặc cần có sự lưu ý đặc biệt trong quá trình vận chuyển và khai thác
2. Hàng nặng:
Hàng hóa có khối lượng đơn chiếc trên 30kg
3. Hàng dễ vỡ
Hàng hóa làm bằng các vật liệu dễ vỡ và cần xử lý đặc biệt, bao gồm các loại cơ bản sau:
- Đồ sành sứ, đồ gốm.
- Đồ thủy tinh, kính, pha lê.
- Đồ điện tử, linh kiện điện tử.
- Thiết bị viễn thông, công nghệ thông tin.
4. Hàng nhẹ
Hàng hóa có thể tích trên 6.000 cm3/kg.
5. Hàng dễ lây nhiễm
Hàng có chứa các tác nhân virus, vi khuẩn, ký sinh trùng, nấm,… có khả năng lây bệnh cho người và động

vật.
6. Hàng thông thường
Hàng hóa không thuộc các loại nêu trên.

- **Chỉ tiêu thời gian**

1. Nội vùng đường bộ: 6 ngày.
2. Cận vùng đường bộ: 8 ngày; cận vùng đường bay: 7 ngày.
3. Cách vùng đường bộ: 9 ngày; cách vùng đường bay: 7 ngày.

- **Phạm vi cung cấp dịch vụ**

Toàn quốc, 232 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới.

- **Dịch vụ giá trị gia tăng**

a. Chấp nhận tại địa chỉ: Thành Nhất đến địa chỉ khách hàng để nhận bưu gửi theo yêu cầu hoặc theo hợp đồng đã kí kết.
b. Đóng gói: Bưu điện cung cấp bao bì, đóng gói bưu gửi theo yêu cầu của khách hàng.
c. Phát hàng thu tiền (COD): Khi phát bưu gửi, chúng tôi thu hộ một khoản tiền từ người nhận và thanh toán khoản tiền đó cho người gửi bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.
d. Khai giá (V): Chúng tôi bồi thường cho khách hàng theo trị giá bưu gửi kê khai vào thời điểm chấp nhận bưu gửi trong trường hợp bưu gửi bị mất, hỏng do lỗi của Chúng tôi.
đ. Rút lại bưu gửi: Chúng tôi dừng việc chuyển phát bưu gửi để chuyển lại cho người gửi. Dịch vụ này chỉ áp dụng cho bưu kiện chưa hết thời gian toàn trình và không bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật.
e. Thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận bưu gửi: Chúng tôi chuyển phát bưu gửi đến người nhận và/hoặc địa chỉ nhận khác với người nhận/địa chỉ nhận trên bưu gửi. Dịch vụ này chỉ áp dụng cho bưu kiện chưa hết thời gian toàn trình và không bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật.
g. Thu cước nơi người nhận (C): Chúng tôi thực hiện chuyển phát bưu gửi và thu ở người nhận các khoản cước phát sinh theo hợp đồng đã ký kết với người nhận/người gửi.
h. Phát tận tay (PTT): Chúng tôi phát bưu gửi đến đúng người nhận. Dịch vụ Phát tận tay không được áp dụng khi người nhận là lãnh đạo các cơ quan Đảng, chính quyền trung ương và địa phương.
i. Báo phát (AR): Chúng tôi lấy kí nhận của người nhận bưu gửi trên Phiếu báo phát hoặc trên mẫu biên nhận của khách hàng để chuyển lại cho người gửi.
j. Báo phát SMS/Email (AR SMS/AR Email): Chúng tôi gửi tin nhắn SMS/Email đến số điện thoại/địa chỉ email mà người gửi cung cấp khi gửi bưu gửi để thông báo kết quả phát.
k. Phát đồng kiểm (PĐK): Chúng tôi kiểm đếm số lượng bưu gửi hoặc kiểm đếm chi tiết nội dung bưu gửi khi chấp nhận và phát bưu gửi; lấy dấu xác nhận của cơ quan, tổ chức nhận lên Biên bản giao nhận hoặc mẫu chứng từ giao nhận của khách hàng rồi chuyển lại cho người gửi.
l. Phát theo yêu cầu người nhận: Bưu điện thay đổi địa điểm, phương thức, thời gian phát bưu gửi theo yêu cầu của người nhận. Dịch vụ chỉ được áp dụng đối với các bưu gửi có địa chỉ nhận trong nước.
m. Lưu ký: Chúng tôi giữ bưu kiện tại điểm phục vụ bưu chính và thông báo để người nhận trực tiếp đến nhận.
n. Hộp thư thuê bao: Chúng tôi cho khách hàng thuê hộp thư tại điểm phục vụ bưu chính để nhận bưu phẩm. Mỗi hộp thư được đánh số riêng và chỉ dành cho một khách hàng.
o. Chuyển hoàn: Chúng tôi chuyển lại bưu kiện không phát được theo yêu cầu của người gửi trên Vận đơn

- **Khiếu nại, bồi thường**

1. Thời hiệu khiếu nại
a. 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.
b. Một (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.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại

a. 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.
b. 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.

3. Nguyên tắc bồi thường

- 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 mà khách hàng sử dụng.
- Việc bồi thường 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 mà khách hàng sử dụng, trừ trường hợp Bưu điện và khách hàng có thỏa thuận khác.
- Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường do Bưu điện Việt Nam ban hành trên cơ sở mức bồi thường do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.
- Tiền bồi thường được thanh toán bằng đồng Việt Nam, việc chi trả được thực hiện một lần trừ trường hợp Bưu điện Việt Nam và khách hàng có thỏa thuận khác.
- Tiền bồi thường được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thỏa thuận khác; trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, mất một phần mà người nhận đồng ý nhận phần còn lại thì tiền bồi thường được trả cho người nhận.
- Việc bồi thường thiệt hại trực tiếp được thực hiện trên cơ sở hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Không bồi thường thiệt hại gián tiếp ngoài hợp đồng hoặc các nguồn lợi không thu được do việc cung ứng dịch vụ bưu chính không bảo đảm chất lượng mà hai bên đã thỏa thuận.

4. Mức bồi thường

- Trường hợp kiện hàng/lô hàng bị mất hoặc hư hại hoàn toàn: Mức bồi thường bằng bốn (04) lần cước dịch vụ khách hàng đã thanh toán (có bao gồm thuế GTGT).
- Trường hợp kiện hàng bị mất hoặc hư hại một phần: Mức bồi thường tối đa như sau:

Số tiền bồi thường = (tỷ lệ % khối lượng kiện hàng bị mất hoặc hư hại) x (mức bồi thường trong trường hợp bị mất hoặc hư hại hoàn toàn).

Ghi chú: Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị mất hoặc hư hại được xác định căn cứ vào biên bản lập có xác nhận của người gửi.

- Trường hợp kiện hàng bị chuyển hoàn sai do lỗi của chúng tôi: Miễn cước chuyển hoàn và bồi thường bằng cước dịch vụ khách hàng đã thanh toán (có bao gồm thuế GTGT).

Bài viết liên quan

Chỉ tiêu thời gian toàn trình

Hành trình đường thư

Địa danh thu phát

Phụ phí và tỷ giá

Gửi vận chuyển thực phẩm đi nước ngoài

Vận chuyển hàng nặng đi quốc tế