

QUY ĐỊNH VỀ CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

I. Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường khi mất Bưu gửi.

1. Đối với bưu gửi là vật phẩm, hàng hóa sử dụng dịch vụ bưu chính trong nước:

Trường hợp	Chi tiết bồi thường	Yêu cầu
Khách hàng sử dụng dịch vụ “bảo hiểm và khai giá”,	Bồi thường 100% giá trị thiệt hại. Giá trị bảo hiểm và khai giá tối đa 100 triệu đồng/ bưu gửi (giá trị hàng hóa lớn hơn 100 triệu, khách hàng tự mua bảo hiểm hàng hóa của các Công ty bảo hiểm). Bưu gửi có nội dung là giá trị cao, bưu gửi có giá trị trên 3.000.000đ (Ba triệu đồng) yêu cầu đơn vị phải sử dụng dịch vụ giá trị cao. (theo văn bản số 316/QĐ-VTPost ban hành ngày 27/2/2023).	100% hàng hóa phải dùng dịch vụ bảo hiểm và khai giá. Riêng các loại hàng giá trị cao phải sử dụng đồng thời cả 02 dịch vụ “Bảo hiểm và khai giá”
Khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển phát Thương mại điện tử (COD)	Bồi thường cho khách hàng tối đa bằng 100% số tiền thu hộ (tiền COD và cước đầu nhận thanh toán) không bao gồm lợi nhuận nhưng tối đa không quá 30 triệu đồng/ bưu gửi. Đối với đơn hàng có giá trị lớn hơn số tiền COD mà người gửi muốn được bồi thường 100% thì phải sử dụng dịch vụ bảo hiểm và khai giá cho phần vượt trên giá trị COD nhưng tổng giá trị bồi thường không quá 100 triệu đồng/ bưu gửi.	Đơn vị gốc có biên bản thỏa thuận bồi thường giảm giá tối đa dựa theo giá trị đầu vào của bưu gửi
Khách hàng không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa, không sử dụng dịch vụ chuyển phát Thương mại điện tử. Khách hàng chứng minh được giá trị thiệt hại	- Giá trị bồi thường thỏa thuận theo hợp đồng riêng hai bên ký kết (nếu có). - Chứng từ chứng minh giá trị thiệt hại (hóa đơn tài chính hoặc chứng từ chuyển khoản có xác nhận của ngân hàng trước thời gian gửi, chứng từ chuyển tiền qua ví điện tử được ngân hàng nhà nước công nhận như ví Momo, Zalo Pay, Mobile money, Viettel Pay... trước thời gian gửi, đối với chứng từ chuyển khoản không có xác nhận của ngân hàng cần kèm theo thông tin trao đổi mua bán giữa hai bên trước ngày gửi): Bồi thường 70% giá trị thiệt hại nhưng tối đa không quá 30 triệu đồng/ bưu gửi	Hóa đơn có giá trị pháp lý là: Hóa đơn giá trị gia tăng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế giá trị gia tăng (“GTGT”) theo phương pháp khấu trừ; hoặc Hóa đơn bán hàng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế GTGT theo phương pháp trực tiếp; hoặc Bộ hồ sơ kê khai hải quan, nếu Hàng hóa được nhập khẩu từ nước ngoài vào Việt Nam.

Khách hàng không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa, không sử dụng dịch vụ chuyển phát Thương mại điện tử, không chứng minh được giá trị thiệt hại	Khách hàng có trách nhiệm cung cấp tham chiếu giá trị qua các trang web bán hàng nhưng VTP được quyền chỉ định Tham chiếu giá trị trên thị trường (các trang web bán hàng) đối với sản phẩm, hàng hóa tương tự theo mô tả hàng hóa ban đầu để làm cơ sở xác định giá trị, giá trị hàng hóa được xác định bằng trung bình cộng của ít nhất 3 trang web: Bồi thường 50% giá trị thiệt hại nhưng tối đa không quá 30 triệu đồng/ bưu gửi.	<i>100% hàng hóa phải khai báo giá trị khi gửi. Chấp nhận khi khách hàng khai báo rõ tên, mã hiệu, chủng loại hàng hóa để làm cơ sở đối chiếu</i>
Các trường hợp khác	Bồi thường mức tối thiểu theo quy định của Luật Bưu chính và nghị định 47/2011/NĐ-CP, mức tối đa không quá 30 triệu đồng/ bưu gửi (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng	<i>Giá trị do hai bên thỏa thuận dựa trên cơ sở thực tế.</i>

2. Đối với Bưu gửi là thư trong nước (tài liệu, chứng từ giấy tờ thông thường ...):

Trường hợp	Chi tiết bồi thường	Lưu ý
Bưu gửi là thư, chứng từ, tài liệu, ấn phẩm, giấy tờ thông thường	04 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng	
Bưu gửi là chứng từ có giá trị	Nội dung là chứng từ có giá trị là: Hồ sơ thầu, giấy báo nhập học, giấy đăng kiểm, giấy phép lái xe, hộ chiếu, sổ gốc hộ khẩu, chứng minh thư, bằng gốc đại học... có khai báo nội dung trước khi gửi: bồi thường chi phí làm lại giấy tờ nhưng tối đa không quá 2 triệu đồng/ bưu gửi. Không khai báo nội dung trước khi gửi: bồi thường theo quy định của Luật Bưu chính và nghị định 47/2011/NĐ-CP (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.	

3. Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế:

- 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 30SDR/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.

II. Mức giới hạn bồi thường thiệt hại đối với bưu gửi giao chậm:

- Trường hợp vi phạm hợp đồng đã giao kết do không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố và người sử dụng dịch vụ bưu chính có chứng từ chứng minh việc không đảm bảo thời

gian toàn trình đó, VTP hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính.

- VTP chấp nhận bưu gửi có thời gian bảo quản ở điều kiện bình thường lớn hơn thời gian toàn trình + 07 ngày. Trường hợp bưu gửi nội dung là lương thực, thực phẩm, cây xanh, hoa... bị chậm chỉ tiêu thời gian toàn trình dưới 07 ngày thì chỉ bồi thường tiền cước, không bồi thường hàng hóa hư hỏng do đặc tính tự nhiên. Bưu gửi bị chậm chỉ tiêu thời gian từ 07 ngày trở lên thì sẽ bồi thường hàng hóa do vận chuyển chậm dẫn đến hàng hóa bị hư hỏng theo Điều 6 của quy định này.

III. Mức giới hạn bồi thường thiệt hại đối với bưu gửi bị hư hỏng.

- Giá trị bồi thường = Giá trị bưu gửi (theo mức bồi hoàn mất hàng của VTP tại điều 4) x % hư hỏng bưu gửi.

- Chính sách bồi thường theo các mức hư hỏng bưu gửi: Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc trao 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 đó nhưng tối đa không quá 30 triệu đồng/ 1 bưu gửi.

+ Rách, ướt thùng hàng, rách tem niêm phong của nhà sản xuất: Tối đa bồi thường 10% x giá trị bưu gửi.

+ Hàng bị vỡ hỏng mất phụ kiện, sản phẩm vẫn sử dụng được: Tối đa bồi thường 20% x giá trị bưu gửi.

+ Hàng bị vỡ hỏng, hư hại < 30%, vẫn sử dụng được: Tối đa bồi thường 30% x giá trị bưu gửi.

+ Hàng bị vỡ hỏng, hư hại < 50%, vẫn sử dụng được: Tối đa bồi thường 50% x giá trị bưu gửi.

+ Hàng bị vỡ hỏng, hư hại > 50%: bồi thường theo chính sách mất Bưu gửi, hàng hóa sau khi bồi thường thuộc sở hữu của VTP.

Ghi chú:

- Giá trị bưu gửi được xác định theo giá trị bồi hoàn mất x % hư hỏng hàng hóa, VTP không bồi hoàn đối với bưu gửi khách hàng đã kiểm tra và ký nhận.

- Trường hợp bị hư hỏng 1 hay nhiều sản phẩm trong cùng bưu gửi nhưng các sản phẩm là độc lập không thuộc bộ sản phẩm thì mức bồi thường được xác định riêng theo sản phẩm, không bồi thường cả bưu gửi.