

## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

### **Điều 1. Quy định chung**

1. Phần mềm ViettelPost đã được thông báo với Bộ Công Thương nhằm mục đích cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ bưu chính, logistics, thương mại điện tử...

Bằng việc chấp nhận sử dụng Dịch vụ của Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel (Viettel Post), Khách hàng đã đọc, đã hiểu và đồng ý với các nội dung của Điều khoản sử dụng tại phần mềm ViettelPost.

2. Viettel Post có quyền sửa đổi, bổ sung bất cứ nội dung nào tại bản Điều Khoản Sử Dụng này vào bất kì thời điểm nào mà Viettel Post cho là phù hợp. Phiên bản cập nhật sẽ được đăng tải trên phần mềm. Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng việc tiếp tục sử dụng dịch vụ tại phần mềm sau khi có bất kỳ thay đổi nào, sẽ đồng nghĩa với việc Khách Hàng đã chấp thuận và đồng ý đối với những thay đổi đó.

### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong phạm vi Điều khoản sử dụng này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

- Dịch Vụ là dịch vụ bưu chính do Viettel Post cung cấp qua phần mềm Viettel Post.
- Khách Hàng là tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên phần mềm ViettelPost.
- Bưu gửi là thư, gói, kiện hàng hóa được ViettelPost chấp nhận, vận chuyển và phát hợp pháp trong hệ thống bưu cục của ViettelPost.
- Đơn hàng là yêu cầu sử dụng Dịch Vụ được Khách Hàng khởi tạo trên phần mềm.
- Đơn hàng được chấp nhận là Đơn hàng đã được Nhân viên của ViettelPost tiếp nhận vật lý và trên phần mềm đã ghi nhận các thông tin về người gửi, người nhận, bưu gửi, và thông tin về hành trình thư; cước phí, có giá trị chứng cứ về việc xác lập và thực hiện Dịch Vụ giữa các bên.
- Người gửi là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người gửi trên bưu gửi, trên Đơn hàng.
- Người nhận là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người nhận trên bưu gửi, trên Đơn hàng.
- Thời gian toàn trình của bưu gửi là khoảng thời gian được tính từ khi bưu gửi được chấp nhận cho đến khi được phát cho Người nhận.

### **Điều 3. Phí Dịch vụ**

1. Biểu phí dịch vụ được Viettel Post quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai chi tiết tại [https://viettelpost.com.vn/danh\\_muc\\_dich\\_vu/dich-vu/](https://viettelpost.com.vn/danh_muc_dich_vu/dich-vu/) hoặc niêm yết tại các địa điểm kinh doanh của ViettelPost.

2. Viettel Post có quyền quy định, thay đổi mức phí của các Dịch vụ. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị ràng buộc nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

3. Nếu Khách Hàng không đồng ý với mức phí đưa ra khách hàng có quyền không sử dụng dịch vụ.

#### **Điều 4. Quy định giao, nhận, hoàn bưu gửi**

##### **a. Thủ tục gửi bưu gửi**

- Khi phát sinh nhu cầu sử dụng dịch vụ, khách hàng tiến hành khởi tạo đơn hàng trên phần mềm của Viettel Post, đảm bảo đầy đủ thông tin: *Thông tin người gửi hàng, người nhận hàng, địa chỉ chi tiết, số điện thoại, nội dung hàng hóa, số lượng, khối lượng, kích thước, dịch vụ lựa chọn, cước phí phát sinh, thu hộ tiền hàng COD, dịch vụ cộng thêm... mã đơn hàng. Trọng lượng thực tế so khối lượng nhập cước (nếu KH có cân), chứng từ đi kèm (nếu có), Điện thoại bắt buộc ghi rõ imei và chịu trách nhiệm về các thông tin cung cấp.*

- Khách hàng đóng gói Bưu gửi theo đúng quy cách, kích thước và tính chất của từng mặt hàng, thông báo và ghi chú các lưu ý bảo quản bưu gửi cho Viettel Post. Chi tiết cách thức gói bọc hàng hóa được nêu tại [https://viettelpost.com.vn/dich\\_vu/quy-dinh-ve-dieu-kien-cung-ung-dich-vu-buu-chinh/](https://viettelpost.com.vn/dich_vu/quy-dinh-ve-dieu-kien-cung-ung-dich-vu-buu-chinh/).

- Khách Hàng bàn giao bưu gửi và yêu cầu nhân viên Viettel Post ghi rõ thời gian, ngày nhận hoặc cập nhật trạng thái chấp nhận bưu gửi trên phần mềm Viettel Post và lưu liên 3 phiếu gửi khi sử dụng phiếu gửi do Viettel Post in sẵn (nếu có).

- Khách hàng có quyền thực hiện hủy Đơn hàng đã đặt trước khi bàn giao bưu gửi vật lý cho nhân viên của Viettel Post.

##### **b. Thủ tục tiếp nhận bưu gửi**

- Viettel Post kiểm tra nội dung vật phẩm, hàng hóa và chứng từ đi kèm trước khi tiếp nhận. Viettel Post chỉ tiếp nhận, vận chuyển vật phẩm, hàng hóa hợp pháp, đáp ứng đầy đủ các điều kiện vận chuyển theo quy định của pháp luật hiện hành (có hóa đơn, chứng từ, nguồn gốc xuất xứ ...) và đã được đóng gói, bảo quản đúng quy chuẩn, quy định của Viettel Post.

- Trường hợp, Viettel Post phát hiện thông tin bưu gửi không chính xác thì Viettel Post được quyền yêu cầu Khách Hàng chỉnh sửa thông tin hoặc tự động chỉnh sửa thông tin (nếu có thể) hoặc từ chối cung cấp Dịch Vụ hoặc ngừng Dịch Vụ, hoàn bưu gửi (nếu đã tiếp nhận). Khách Hàng có nghĩa vụ thanh toán tất cả các chi phí phát sinh từ hành vi khai báo/điền thông tin không chính xác.

Lưu ý:

- Danh mục vật phẩm, hàng hóa cấm gửi, gửi có điều kiện được quy định chi tiết tại [https://viettelpost.com.vn/dich\\_vu/quy-dinh-hang-cam-gui-gui-co-dieu-kien/](https://viettelpost.com.vn/dich_vu/quy-dinh-hang-cam-gui-gui-co-dieu-kien/).

### **c. Thủ tục hoàn bưu gửi**

Bưu gửi được chuyển hoàn để trả lại cho Khách hàng trong trường hợp Bưu gửi không giao thành công đến người nhận vì các lý do khác nhau (không có địa chỉ người nhận; địa chỉ người nhận không đúng, không đầy đủ; người nhận đã thay đổi địa chỉ nhưng không để lại địa chỉ mới; người nhận từ chối nhận hàng...) hoặc Khách Hàng gửi yêu cầu chuyển hoàn.

Thời hạn Viettel Post hoàn trả Bưu gửi và mức phí Khách Hàng phải thanh toán khi chuyển hoàn quy định tại: [https://viettelpost.com.vn/danh\\_muc\\_dich\\_vu/dich-vu/](https://viettelpost.com.vn/danh_muc_dich_vu/dich-vu/).

Để xác nhận đơn hàng được hoàn Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn tại <https://viettelpost.com.vn/tin-hoat-dong/kiem-soat-don-hoan-tot-hon-voi-app-website-viettelpost/>.

## **Điều 5. Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân**

1. Bằng việc sử dụng các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc đăng ký một tài khoản hoặc truy cập, sử dụng phần mềm ViettelPost, Khách hàng xác nhận đồng ý và đã hiểu rõ các quy định của Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được nêu chi tiết tại <https://viettelpost.com.vn/wp-content/uploads/2023/10/PL1.-Chinh-sach-bao-mat-v%C3%A0-bao-ve-du-lieu-ca-nhan.pdf>.

Theo đó Khách hàng cho phép Viettel Post thu thập, xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định tại Chính sách này và theo quy định của pháp luật.

2. Nếu Khách hàng không đồng ý cho phép Viettel Post thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân như trong mô tả tại chính sách này, vui lòng không/ngừng sử dụng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post hay truy cập vào các kênh giao dịch của Viettel Post.

3. Khách hàng có thể rút lại sự đồng ý cho phép Viettel Post thu thập, xử lý dữ liệu hoặc yêu cầu Viettel Post xóa dữ liệu của Khách hàng bằng việc gửi thông báo cho Viettel Post. Tuy nhiên, Khách hàng lưu ý rằng việc rút lại sự đồng ý sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc thu thập, xử lý dữ liệu trước đó đối với Khách hàng trên cơ sở sự chấp thuận của Khách hàng, đồng thời Dữ Liệu của Khách hàng có thể vẫn sẽ tiếp tục được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **a. Quyền của Khách hàng:**

- Được cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến dịch vụ mà Khách Hàng sử dụng.
- Được đảm bảo an toàn thông tin bưu gửi trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Được khiếu nại về dịch vụ đã sử dụng theo nội dung công bố của Viettel Post.
- Được bồi thường thiệt hại theo quy định của Viettel Post và quy định của pháp luật.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **b. Nghĩa vụ của Khách Hàng:**

- Bảo mật thông tin tài khoản Khách Hàng truy cập trên phần mềm của Nhà Cung Cấp và chịu trách nhiệm về mọi thao tác phát sinh từ tài khoản của Khách Hàng.
- Không gửi hàng cấm gửi và thực hiện đầy đủ quy định đảm bảo an ninh, an toàn bưu gửi (gói bọc, niêm phong, dán nhãn lưu ý...) theo quy định của Viettel Post và pháp luật hiện hành.
- Khai báo trung thực thông tin người gửi, người nhận, nội dung bưu gửi và các thông tin khác của phiếu gửi; chịu trách nhiệm về thông tin khai báo và hóa đơn, chứng từ đi kèm bưu gửi. Trường hợp cơ quan quản lý nhà nước yêu cầu, Khách Hàng có trách nhiệm làm việc trực tiếp và cung cấp đầy đủ, kịp thời hóa đơn, chứng từ cho cơ quan quản lý nhà nước.
- Nộp phạt theo quy định của pháp luật và bồi thường thiệt hại cho Viettel Post trong trường hợp bưu gửi bị tạm giữ, tịch thu, ...
- Chịu trách nhiệm thanh toán cước phí dịch vụ và các khoản phí dịch vụ giá trị gia tăng khác theo như đã thỏa thuận;
- Chịu trách nhiệm về mọi thông tin liên quan đến người nhận mà Khách Hàng cung cấp để thực hiện Đơn hàng. Trường hợp xảy ra sai sót về thông tin Người nhận hoặc bưu gửi không đúng yêu cầu của Người nhận do lỗi của Khách hàng thì Khách hàng có trách nhiệm tự giải quyết với người nhận, đồng thời Viettel Post vẫn tính cước phí Dịch vụ đối với Đơn hàng trên dựa trên lộ trình đã thực hiện.
- Chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Viettel Post toàn bộ thiệt hại thực tế xảy ra theo quy định của pháp luật khi vi phạm bất cứ điều khoản nào theo Điều kiện sử dụng này và/ hoặc các văn bản, quy định khác mà Viettel Post công bố.
- Trong thời gian giải quyết khiếu nại, không được tiết lộ thông tin dưới mọi hình thức cho bất kỳ bên thứ ba nào. Nếu vi phạm phải bồi thường toàn bộ thiệt hại cho Nhà Cung Cấp.
- Cung cấp chứng từ hợp lý, hợp lệ chứng minh thiệt hại khi khiếu nại.
- Tuân thủ các quy định khác mà Viettel Post công bố tại phần mềm ViettelPost.

- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Viettel Post**

### **a. Quyền của Viettel Post:**

- Yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin theo quy định pháp luật khi đăng ký sử dụng phần mềm để cung ứng Dịch Vụ.
- Từ chối tiếp nhận bưu gửi nếu bưu gửi không đảm bảo điều kiện chấp nhận theo quy định của Viettel Post.
- Từ chối hoặc tạm giữ, giao nộp bưu gửi cho Cơ quan có thẩm quyền nếu bưu gửi có nội dung là hàng cấm gửi, hàng hóa nhập lậu, hàng hóa vi phạm pháp luật.
- Được quyền kiểm tra nội dung bưu gửi trước khi nhận. Đối với bưu gửi quốc tế chưa hoàn tất thủ tục kê khai hải quan, Viettel Post có quyền kiểm tra lại nội dung bưu gửi, hướng dẫn hoặc kê khai bổ sung thông tin do Khách Hàng cung cấp chưa chính xác và được Khách Hàng thanh toán các chi phí phát sinh (nếu có).
- Được chấm dứt/từ chối/ tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không cần phải báo trước cho Khách Hàng khi Khách Hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản quy định tại Điều Khoản Sử Dụng này;
- Được thanh toán đầy đủ cước Dịch Vụ và các chi phí phát sinh đúng thời hạn.
- Xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định của pháp luật.
- Được Khách hàng bồi thường thiệt hại theo của Điều Khoản Sử Dụng này.
- Được quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến Dịch Vụ.
- Được miễn trừ trách nhiệm theo quy định tại Điều 8 Điều Khoản Sử Dụng này
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **b. Nghĩa vụ của Viettel Post:**

- Cung cấp đúng, đầy đủ thông tin về dịch vụ cung ứng, cước dịch vụ đã cung ứng cho Khách Hàng.
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ đã cam kết với Khách Hàng.
- Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về dịch vụ của Khách Hàng.
- Chuyển hoàn bưu gửi để trả lại cho Khách Hàng khi không phát được cho Người nhận, trừ trường hợp Khách Hàng có yêu cầu khác.
- Thông báo cho Khách Hàng trong trường hợp cơ quan quản lý nhà nước tạm giữ, tịch thu bưu gửi.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 8. Bồi thường thiệt hại**

- Viettel Post chỉ chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Khách hàng trong trường hợp bưu gửi thực hiện theo Đơn hàng hợp lệ mà bị mất, thất lạc, hư hỏng xảy ra trong quá trình cung ứng Dịch Vụ và lỗi của Viettel Post là nguyên nhân trực tiếp dẫn đến thiệt hại cho Khách Hàng.

- Mức bồi thường được xác định dựa 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.

- Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung ứng Dịch Vụ không đảm bảo chất lượng Dịch Vụ mà Viettel Post đã công bố.

- Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại được áp dụng theo Quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với dịch vụ bưu chính do Viettel Post ban hành, công bố công khai và đã thông báo với Cơ quan nhà nước theo quy định.

Chi tiết về mức giới hạn bồi thường thiệt hại trong từng trường hợp được nêu tại [https://viettelpost.com.vn/dich\\_vu/nguyen-tac-boi-thuong-thiet-hai-muc-boi-thuong-thiet-hai/](https://viettelpost.com.vn/dich_vu/nguyen-tac-boi-thuong-thiet-hai-muc-boi-thuong-thiet-hai/).

## **Điều 9. Giải quyết khiếu nại**

### **a) Thời hiệu khiếu nại:**

Khách hàng được quyền khiếu nại trong thời hiệu:

- 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;

- 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.

### **b) Thời hạn giải quyết khiếu nại (kể từ ngày Viettel Post nhận được khiếu nại):**

- Không quá 02 (hai) tháng đối với dịch vụ bưu chính trong nước.

- Không quá 03 tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế (theo quy định của Luật bưu chính).

### **c) Tiếp nhận khiếu nại**

Viettel Post tiếp nhận, xử lý khiếu nại của Khách Hàng qua các Kênh: [Tổng đài 1900.8095](tel:1900.8095), [App Viettelpost](#), [Web ViettelPost.vn](http://Web.ViettelPost.vn), [Web Viettelpost.com.vn](http://Web.Viettelpost.com.vn), [Fanpage](#), [Email: cskh@viettelpost.com.vn](mailto:cskh@viettelpost.com.vn), [Tetelegram](#), [Viber](#) và [Zalo OA Viettelpost](#).

## **Điều 10. Miễn trừ trách nhiệm**

Khách Hàng đồng ý rằng Viettel Post sẽ được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý, trách nhiệm đền bù, bồi thường bởi các thiệt hại xảy ra trong các trường hợp sau:

- Bưu gửi đã được phát theo thỏa thuận và người nhận không có khiếu nại gì về bưu gửi tại thời điểm nhận.
- Khách Hàng không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi.
- Khách Hàng không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo thỏa thuận và quy định của Luật Bưu chính.
- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm Điều khoản sử dụng của Khách Hàng hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của bưu gửi.
- Hàng hóa, vật phẩm trong Bưu gửi không có hóa đơn, chứng từ hợp pháp, bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật nước nhận.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Điều khoản thi hành**

1. Khách hàng đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện nghiêm túc các điều khoản, điều kiện nêu tại Điều khoản sử dụng này. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các cam kết/thỏa thuận có hiệu lực khác giữa các Bên.
2. Điều khoản sử dụng này được điều chỉnh và được giải thích theo quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Các tranh chấp phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ qua phần mềm ViettelPost thì các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp tranh chấp không giải quyết được, tranh chấp sẽ được giải quyết bởi Tòa án có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
3. Điều Khoản Sử Dụng này có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2024.