

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG

Công ty TNHH Shopee Express (“Shopee Express”) cam kết hoạt động thương mại điện tử theo đúng quy định của pháp luật, quy định tại các chính sách này.

Để đảm bảo quyền lợi của chính mình, trước khi tham gia sử dụng dịch vụ của Shopee Express, Khách hàng vui lòng đọc kỹ những quy định trong chính sách này để hiểu và nắm được các dịch vụ của chúng tôi, khi khách hàng sử dụng dịch vụ của chúng tôi tức là đã đồng ý với các điều khoản quy định trong Chính sách này (bao gồm cả các phần bổ sung, sửa đổi tùy từng thời điểm). Nếu bạn không đồng ý với những điều khoản dịch vụ này, vui lòng không sử dụng dịch vụ hoặc truy cập vào trang www.spx.vn.

Điều Khoản Sử Dụng (“Điều Khoản”) này chính thức có hiệu lực thi hành sau năm (05) ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Shopee Express có quyền và có thể thay đổi Điều Khoản này bằng cách thông báo lên website www.spx.vn cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Điều Khoản sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Điều Khoản sửa đổi này.

1. Nghĩa vụ của các Bên

Khi sử dụng dịch vụ trên Website/Ứng dụng thương mại điện tử bán hàng của Shopee Express, Shopee Express và Khách hàng có các nghĩa vụ như sau đây:

a. *Shopee Express*

- Chuyển phát tài liệu, hàng hóa cho Khách hàng từ địa điểm nhận đến địa điểm phát; Nhận tài liệu, hàng hóa tại địa điểm do Khách hàng yêu cầu;
- Bồi thường theo chính sách bồi thường thiệt hại được quy định tại Mục 7 và Mục 8 dưới đây;
- Có quyền kiểm tra nội dung bưu gửi là gói kiện hàng hóa trước khi nhận gửi, kiểm tra chứng từ liên quan đến nguồn gốc hàng hóa trước khi nhận gửi, ký giao nhận hàng hóa và đảm bảo tính bảo mật, an toàn và toàn vẹn của hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển theo quy định pháp luật;
- Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về dịch vụ;
- Tuân thủ các quy định về hoạt động thương mại điện tử theo quy định của pháp luật hiện hành;

b. *Khách hàng*

- Cung cấp thông tin đầy đủ về tài liệu, hàng hóa như: Tên hàng hóa, mô tả hàng hóa, hình thức chuyển, tên và địa chỉ người nhận;
- Cung cấp các chứng từ cần thiết liên quan đến tài liệu, hàng hóa, ký bàn giao cho Shopee Express theo quy định pháp luật và quy định của Shopee Express (nếu có);
- Bao gói hàng hóa đúng quy cách;
- thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho Shopee Express;
- Xuất trình giấy tờ chứng minh nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa kịp thời khi có yêu cầu của các cơ quan chức năng.

2. Quy trình sử dụng dịch vụ bưu chính:

- **Tiếp nhận đơn hàng:** Khách hàng đăng nhập trang <https://spx.vn/#/> và tạo đơn hàng thông qua các tùy chọn trên hệ thống.

- **Lấy hàng:** Nhân viên SHOPEE EXPRESS đến địa chỉ của Khách hàng/người gửi để lấy hàng.
- **Giao hàng:** SHOPEE EXPRESS giao hàng cho người nhận và thu hộ COD (nếu có).
- **Kết thúc:** Hoàn thành giao dịch

3. Dịch vụ bảo hiểm hàng hóa

Dịch vụ bảo hiểm hàng hóa là dịch vụ giá trị gia tăng do SHOPEE EXPRESS cung cấp cho khách hàng để đảm bảo tối đa quyền lợi của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ bưu chính của SHOPEE EXPRESS, với mức phí như sau:

- Giá trị hàng hóa (chưa bao gồm VAT) nhỏ hơn hoặc bằng 3.000.000 VNĐ: phí bảo hiểm hàng hóa được bao gồm trong phí dịch vụ bưu chính. Giá trị bồi thường: tối đa 100% giá trị hàng hóa, nhưng không quá 20.000.000 VNĐ.
- Giá trị hàng hóa (chưa bao gồm VAT) lớn hơn 3.000.000 VNĐ. Mức phí dịch vụ bảo hiểm hàng hóa là 0.5% giá trị hàng hóa. Giá trị hàng hóa làm cơ sở tính phí dịch vụ bảo hiểm hàng hóa tối đa là 20.000.000 VNĐ. Giá trị bồi thường: tối đa 100% giá trị hàng hóa, nhưng không quá 20.000.000 VNĐ.

Tất cả các đơn hàng của SHOPEE EXPRESS mặc định có sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa.

Cơ sở tính giá trị hàng hóa: giá trị của hàng hóa trên hóa đơn GTGT hoặc giá trị trung bình thấp nhất cho sản phẩm cùng loại trên 03 website bán hàng uy tín trong ngành hàng nếu người gửi không có hóa đơn GTGT nhưng có giấy tờ khác chứng minh nguồn gốc hàng hóa (hóa đơn nhập hàng, hóa đơn mua hàng...). Trường hợp khách hàng không thể chứng minh nguồn gốc hàng hóa: Mức bồi thường tối đa là 4 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng

Phí dịch vụ bảo hiểm hàng hóa chưa bao gồm 10% thuế GTGT và không nằm trong cước phí vận chuyển thông thường.

Trong trường hợp xảy ra tình trạng mất hàng, thất lạc hàng hóa, bị tráo đổi, hư hỏng hàng hóa hoàn toàn hoặc một phần, thì Khách hàng sẽ được hưởng các quyền lợi về bồi thường theo quy định tại Mục 7 và Mục 8 dưới đây.

4. Chính sách hoàn trả hàng

- Phí trả hàng bằng 50% cước giao hàng
- Thời gian hoàn trả 05 ngày làm việc kể từ ngày nỗ lực giao hàng lần cuối không thành công đối với dịch vụ nội tỉnh.
- Thời gian hoàn trả từ 05-10 ngày làm việc kể từ ngày nỗ lực giao hàng lần cuối không thành công đối với dịch vụ Hà Nội- TP Hồ Chí Minh, nội vùng, liên vùng.

5. Quy định về đóng gói và bảo quản hàng hóa:

- Shopee Express chỉ nhận gửi hàng hóa đã được đóng gói hoàn chỉnh từ phía Khách hàng/người gửi, và thực hiện giao hàng nguyên đai nguyên kiện, không đồng kiểm hàng hóa trừ khi Khách hàng mua dịch vụ đồng kiểm.
- Quy định gói hàng tiêu chuẩn của Shopee Express:
 - Shopee Express nhận vận chuyển hàng hóa có khối lượng tối đa là 15kg, kích thước tối đa mỗi chiều không quá 60cm Lưu ý: quy chuẩn trên không áp dụng đối với dịch vụ vận chuyển đặc biệt cho hàng trọng lượng, kích thước lớn của Shopee Express

- Hàng hóa công kênh sẽ được tính cước phí theo khối lượng quy đổi:

$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \text{Chiều dài (cm)} \times \text{Chiều rộng (cm)} \times \text{Chiều cao (cm)} / 6000$$

- Trường hợp hàng hóa được đóng gói quá kích thước cho phép thì sẽ được tách ra thành các kiện nhỏ theo quy định của Shopee Express.

6. Quy định về trách nhiệm đền bù, bồi thường:

- a. 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 đó.
- b. Việc bồi thường thiệt hại 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 đó, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.
- c. Tiền bồi thường thiệt hại là đồng Việt Nam, việc chi trả được thực hiện một lần, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.
- d. Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung ứng dịch vụ bưu chính không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố;
- e. Mức bồi thường thiệt hại do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công bố và áp dụng, nhưng không được thấp hơn mức bồi thường do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.
- f. Không bồi thường thiệt hại đối với các trường hợp sau đây:
 - + Dịch vụ bưu chính không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi
 - + Người sử dụng dịch vụ không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ
 - + Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các qui định cấm gửi của pháp luật.
 - + Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của bên gửi hàng.

7. Mức bồi thường thiệt hại

a. *Xác định giá trị hàng hóa để làm căn cứ bồi thường*

Giá trị hàng hoá được bồi thường căn cứ vào:

- Giá trị thu hộ; hoặc
- Giá trị bưu gửi ghi trên hóa đơn có giá trị pháp lý, ghi rõ nội dung hàng hóa trên hóa đơn.

b. *Mức bồi thường thiệt hại đối với thư, tài liệu, ấn phẩm:*

- Trong trường hợp mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ do lỗi của SHOPEE EXPRESS: Mức bồi thường là 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng
- Trong trường hợp phát chậm bưu gửi so với thời gian toàn trình đã công bố: Hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng.

c. *Mức bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa, gói, kiện*

- Trong trường hợp mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ do lỗi của SHOPEE EXPRESS:
- Trường hợp khách hàng có sử dụng dịch vụ phát hàng thu tiền (COD) hoặc dịch vụ bảo hiểm hàng

hóa: Mức bồi thường là 100% giá trị hàng hóa, tối đa không quá 20.000.000 VNĐ và tối thiểu không thấp hơn 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng. Giá trị hàng hóa được quy định tại Mục 8.a nêu trên.

- Trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ COD, bảo hiểm hàng hóa: Mức bồi thường là 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.
- *Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng, thất lạc hoặc trao đổi một phần:* Mức bồi thường tối đa được xác định dựa vào bảng sau:

Giá trị bồi thường được xác định như sau:

- Hàng hóa có sử dụng dịch vụ COD hoặc bảo hiểm hàng hóa: bồi thường 100% giá trị hàng hóa và SHOPEE EXPRESS giữ lại hàng hóa đã bị vỡ, hư hỏng
- Hàng không sử dụng dịch vụ COD hoặc bảo hiểm hàng hóa: bồi thường 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.

Loại thiệt hại	Tối đa bồi thường
Rách, vỡ, ướt thùng hàng của nhà sản xuất	5% Giá trị bồi thường
Rách tem niêm phong của nhà sản xuất	10% Giá trị bồi thường
Kích hoạt bảo hành điện tử hoặc kích hoạt nguồn	20% Giá trị bồi thường
Mất phụ kiện	20% Giá trị hàng hóa
Hàng hóa bị vỡ, hư hại trên 30% giá trị hàng hóa	100% Giá trị bồi thường

Cách thức xác nhận tỷ lệ % bồi thường thiệt hại:

- Các tỷ lệ bồi thường như trên là mức tối đa, không phải mức mặc định;
- Tùy thuộc vào mức độ bề vỡ của từng trường hợp, tỷ lệ bồi thường có thể nhỏ hơn và chỉ dừng mức lớn nhất như trong bảng điều kiện trên
- Giá trị hàng hóa được xác định theo Mục 2.1 nêu trên.
- *Cách thức xác nhận tỷ lệ hư hại:*
- Khi ở mức 30% khi đủ điều kiện
- + Hàng hóa còn đủ các hàng hóa thành phần với số lượng hợp lý (<30% số lượng chi tiết cấu thành) để tiếp tục được sử dụng bình thường
- + Không cần tốn thêm chi phí sửa chữa hay thay thế
- Khi ở trên mức 30% khi đủ điều kiện
- + Số lượng hàng hóa hư hại vượt quá 30% tổng số lượng các chi tiết cấu thành nên đơn hàng
- + Khách hàng phải tốn chi phí sửa chữa hoặc thay thế mới sử dụng tiếp được hay tiến hành bán thanh lý được

- Trong trường hợp phát chậm bưu gửi so với thời gian toàn trình đã công bố: Hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng

d. Thời hạn thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại

- Thời hạn bồi thường thiệt hại không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.
- Quá thời hạn bồi thường thiệt hại quy định tại điểm a của Mục này thì SHOPEE EXPRESS sẽ trả tiền lãi chậm thanh toán theo quy định của pháp luật.

e. Thu hồi tiền bồi thường thiệt hại

- Trường hợp tìm lại được một phần hoặc toàn bộ bưu gửi bị coi là đã mất và đã được bồi thường thiệt hại theo quy định, SHOPEE EXPRESS sẽ thông báo cho người đã nhận tiền bồi thường thiệt hại.
- Người đã nhận tiền bồi thường thiệt hại có quyền nhận lại hoặc từ chối nhận lại một phần hoặc toàn bộ bưu gửi tìm được.
- Trường hợp người đã nhận tiền bồi thường thiệt hại nhận lại một phần hoặc toàn bộ bưu gửi tìm được thì phải hoàn trả số tiền bồi thường tương ứng cho SHOPEE EXPRESS.
- Trường hợp người đã nhận tiền bồi thường thiệt hại từ chối nhận lại thì một phần hoặc toàn bộ bưu gửi tìm được thuộc quyền sở hữu của SHOPEE EXPRESS.

Lưu ý: Trường hợp hàng hóa hư hỏng, giá trị bồi thường được xác định dựa trên mức độ hư hỏng của hàng hóa. Shopee Express không chịu trách nhiệm bồi thường với phần giá trị khai sai khi xảy ra mất mát, hư hỏng nếu Khách hàng không khai đúng giá trị hàng hóa.

8. Quy định miễn trừ trách nhiệm đền bù, bồi thường

- Bưu gửi đã được giao đúng thoả thuận
- Dịch vụ bưu chính không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi
- Người sử dụng dịch vụ không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ
- Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi của pháp luật.
- Hàng hóa bị hư hại, mất mát do lỗi của Khách hàng (đóng gói không đảm bảo gây vỡ, hỏng hàng hóa...)
- Hàng hóa hỏng do đặc tính tự nhiên sản phẩm (dễ nóng chảy, ...).

9. Quy trình giải quyết khiếu nại

Khi tiếp nhận khiếu nại về chất lượng dịch vụ bưu chính liên quan đến bưu/kiện do SHOPEE EXPRESS vận chuyển, SHOPEE EXPRESS sẽ tiến hành xem xét, giải quyết theo quy trình.

10.1. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

- Việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện trên nguyên tắc đúng thời hạn, thời hiệu đã được quy định, đúng pháp luật và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Người sử dụng dịch vụ;
- SHOPEE EXPRESS mong muốn giải quyết khiếu nại của Khách hàng thông qua hình thức thoả thuận, thương lượng dựa trên tinh thần thiện chí của các bên.

10.2. Hình thức khiếu nại

Khách hàng có thể gửi khiếu nại thông qua thư điện tử (cskh@spx.vn) hoặc văn bản về các nội dung liên quan đến dịch vụ đã được cung cấp.

10.3. Điều kiện để khiếu nại được giải quyết

- Người khiếu nại phải là Khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính của SHOPEE EXPRESS hoặc người được Khách hàng ủy quyền hợp pháp; và
- Việc khiếu nại phải được thực hiện trong thời hiệu khiếu nại theo quy định.

10.4. Thời hiệu khiếu nại

- Thời hiệu khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính:
- + 06 (sáu) 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 dịch vụ được SHOPEE EXPRESS cung cấp không thể cam kết về thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày sau ngày bưu gửi được chấp nhận;
- + 01 (một) tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy yếu, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

10.5. Tiếp nhận khiếu nại

- SHOPEE EXPRESS sẽ tiếp nhận khiếu nại theo quy trình như ở trên.
- Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, SHOPEE EXPRESS sẽ thông báo qua thư điện tử cho Người khiếu nại và/hoặc điện thoại và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại. Thông tin chuyển tới khách hàng sẽ không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày SHOPEE EXPRESS nhận được khiếu nại.

10.6. Thời hạn giải quyết khiếu nại

- Thời hạn giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính: Không quá 02 (hai) tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính trong nước.

10.7. Quy trình giải quyết khiếu nại

Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại của SHOPEE EXPRESS sẽ được thực hiện theo quy trình sau đây:

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Khách hàng tiến hành gửi khiếu nại tới SHOPEE EXPRESS và đính kèm các tài liệu, hình ảnh (nếu có) để phục vụ cho việc giải quyết khiếu nại.

Bước 2: Giải quyết khiếu nại

SHOPEE EXPRESS sẽ thu thập thông tin liên quan để phục vụ việc ra kết luận liên quan tới khiếu nại của khách hàng. Thời gian xử lý không chậm hơn 01 tháng kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Riêng đối với trường hợp khiếu nại về chất lượng hàng hóa sẽ được xử lý như sau:

- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, SHOPEE EXPRESS có trách nhiệm yêu cầu Bên gửi hàng cung cấp thông tin trong việc xử lý phiên khiếu nại liên quan đến chất lượng hàng hóa được gửi đi (bao gồm nhưng không giới hạn hàng hóa/thư bị đánh tráo, hàng hóa/thư bị suy yếu, hư hỏng). Bên gửi hàng phải có trách nhiệm cung cấp thông tin trong vòng 03 ngày làm việc

kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của SHOPEE EXPRESS. Trong trường hợp Bên gửi hàng không thể cung cấp thông tin trong thời hạn quy định thì Bên gửi hàng phải có thông báo bằng văn bản xin gia hạn thời hạn phản hồi và ấn định thời hạn cuối mà Bên gửi hàng có thể cung cấp thông tin. Tuy nhiên, thời hạn này không được kéo dài quá 10 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của SHOPEE EXPRESS.

- Căn cứ vào thông tin do Bên gửi hàng/thư cung cấp hoặc trên cơ sở tự mình đánh giá các tình tiết của vụ việc, SHOPEE EXPRESS sẽ xác minh để xác định chính xác trách nhiệm thuộc về bên nào. Việc xác minh này không được kéo dài quá 20 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại.
- Trong vòng không quá 03 ngày tiếp theo kể từ ngày hết hạn xác minh vụ việc, SHOPEE EXPRESS phải ra quyết định giải quyết vụ việc.

Bước 3: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại

- SHOPEE EXPRESS có trách nhiệm gửi thông báo giải quyết khiếu nại qua thư điện tử cho Người khiếu nại và các bên có liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại.
- Trong trường hợp Người khiếu nại đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại, việc khiếu nại được coi là chấm dứt. Trong trường hợp ngược lại, Người khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan có quyền khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền để giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

10. Miễn trừ trách nhiệm:

SHOPEE EXPRESS không chịu trách nhiệm phát sinh từ lỗi (bao gồm những bất cẩn (dù chủ động hay bị động), trách nhiệm đối với sản phẩm/buru gửi, trách nhiệm pháp lý hoặc trách nhiệm khác), hoặc nguyên nhân khác liên quan đến luật pháp đối với:

- Việc Khách hàng không tuân thủ bất kỳ quy định pháp luật nào về hàng hóa cấm hoặc hạn chế lưu thông, vận chuyển (bao gồm, nhưng không giới hạn ở trường hợp Buru gửi không có hóa đơn, chứng từ hợp lệ và bị kiểm tra, tịch thu/tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền);
- Việc Khách hàng không tuân thủ bất kỳ quy định, chính sách nào của SHOPEE EXPRESS;
- lỗi câu thả, bất cẩn, cố ý làm sai, hoặc lừa dối của Khách hàng (bao gồm, nhưng không hạn chế ở trường hợp Khách hàng cung cấp, kê khai thông tin về Buru gửi không đúng hoặc thiếu sót; đóng gói Buru gửi không đầy đủ, không phù hợp, không tuân thủ quy định về đóng gói của SHOPEE EXPRESS hay quy định của pháp luật; Thông tin Người Nhận không đúng hoặc thiếu sót; Khách hàng không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ của Shopee Express);
- Đặc tính tự nhiên hoặc khuyết tật vốn có của Buru gửi hoặc hàng hóa nằm trong Buru gửi;
- Khách hàng từ chối nhận lại Buru gửi hoặc SHOPEE EXPRESS không liên hệ được với Khách hàng sau khi SHOPEE EXPRESS đã thực hiện giao trả lại Buru gửi ít nhất 03 (ba) lần. Trong trường hợp này, Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng Khách hàng đã từ bỏ mọi quyền và quyền yêu cầu đối với buru gửi và hàng hóa nằm trong buru gửi; và SHOPEE EXPRESS sẽ được miễn trừ khỏi mọi yêu cầu, trách nhiệm, khiếu kiện liên quan đến Buru gửi.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Luật Việt Nam.