

HỢP ĐỒNG CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Số: _____

Hợp Đồng Cung Ứng và Sử Dụng Dịch Vụ Bưu Chính này (“**Hợp Đồng**”) được lập vào Ngày Ký Hợp Đồng giữa Bên Sử Dụng Dịch Vụ và Bên Cung Cấp Dịch Vụ.

TRÊN CƠ SỞ:

- (A) Bên Sử Dụng Dịch Vụ là đơn vị có nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính và đồng ý với các Điều Khoản và Điều Kiện tại Phần A và Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ tại Phần B của Hợp Đồng này;
- (B) Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ tại Phần B của Hợp Đồng này được đăng tải công khai tại website <https://spx.vn/> và/hoặc ứng dụng SPX Express (sau đây gọi chung là “**Ứng Dụng SPX**”) và có thể được sửa đổi, cập nhật và điều chỉnh tùy từng thời điểm. Những cập nhật, sửa đổi và bổ sung này sẽ được Bên Cung Cấp Dịch Vụ thông báo đến địa chỉ email đã đăng ký của Bên Sử Dụng Dịch Vụ trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày có hiệu lực áp dụng. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ Bưu Chính theo Hợp Đồng này sau khi nhận được các thông báo từ SPX được xem là Khách Hàng đồng ý và chấp thuận với các nội dung thay đổi đó và Hợp Đồng tiếp tục có hiệu lực với các Bên. Các Bên đồng ý rằng trong trường hợp có sự khác biệt giữa Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ nêu tại Phần B của Hợp Đồng này và Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ được đăng tải trên Ứng Dụng SPX, Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ được cung cấp tại Ứng Dụng SPX sẽ được ưu tiên áp dụng;
- (C) Bên Cung Cấp Dịch Vụ là đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính kèm theo dịch vụ giao hàng thu tiền theo Hợp Đồng này.

Hai Bên đồng ký kết Hợp Đồng này để ghi nhận sự thỏa thuận giữa Các Bên, cụ thể như sau:

Ngày Ký Hợp Đồng: _____

Bên Sử Dụng Dịch Vụ:

Mã số thuế/CCCD:

Địa chỉ:

Email giao dịch:

Người đại diện:

Chức vụ:

Điện thoại:

Số tài khoản ngân hàng:

Tại Ngân hàng:

(Sau đây gọi tắt là “**Khách Hàng**”)

Bên Cung Cấp Dịch Vụ:

CÔNG TY TNHH SPX EXPRESS

Mã số thuế:

0316242421

Địa chỉ:

Tầng 25, Tòa nhà Saigon Centre 2, 67 Lê Lợi, P. Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Người đại diện:

TRẦN THẢO QUYÊN

Chức vụ:

Giám đốc

(Sau đây gọi tắt là “**SPX**”)

Đại diện Khách Hàng

Đại diện SPX

TRẦN THẢO QUYÊN

Giám đốc

PHẦN A: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

ĐIỀU 1: CÁC KHÁI NIỆM ĐƯỢC DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG

- 1.1 “**Thư**” nghĩa là thông tin trao đổi dưới dạng văn bản viết tay hoặc bản in, có địa chỉ nhận hoặc không có địa chỉ nhận (không bao gồm ấn phẩm định kỳ, sách, báo, tạp chí) có khối lượng đơn chiếc đến 2kg.
- 1.2 “**Gói, kiện hàng hóa**” là hàng hóa không phải là Thư được chấp nhận và vận chuyển hợp pháp qua mạng bưu chính.
- 1.3 “**Dịch Vụ Thư**” là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát Thư từ địa điểm của Người Gửi đến địa điểm của Người Nhận qua mạng bưu chính bằng các phương thức, trừ phương thức điện tử.
- 1.4 “**Bưu Gửi**” nghĩa là thư, gói, kiện hàng hoá được chấp nhận, vận chuyển và phát hợp pháp qua mạng bưu chính.
- 1.5 “**Đơn Hàng**” là yêu cầu thực hiện dịch vụ bưu chính được thể hiện dưới dạng chứng từ điện tử hoặc các hình thức khác tương đương, trong đó thể hiện yêu cầu cung cấp dịch vụ giao hàng của Khách Hàng với các nội dung sau: họ tên người nhận, số điện thoại người nhận, địa chỉ giao hàng, phí giao hàng, số tiền thu hộ (nếu có), thời gian giao hàng (nếu có), ghi chú (nếu có).
- 1.6 “**Người Gửi**” nghĩa là Khách Hàng và người gửi Bưu Gửi của Khách Hàng.
- 1.7 “**Người Nhận**” nghĩa là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người nhận trên Bưu Gửi, Phiếu Gửi hoặc trên Đơn Hàng, hoặc là tổ chức, cá nhân được Người Nhận ủy quyền nhận Bưu Gửi.

ĐIỀU 2: DỊCH VỤ BƯU CHÍNH ĐƯỢC CUNG CẤP VÀ CAM KẾT CHẤT LƯỢNG

2.1 SPX cung ứng các dịch vụ sau (“**DVBC**” hoặc “**Dịch Vụ**”) cho Khách Hàng:

- Dịch vụ chuyển phát nhanh;
- Dịch vụ phát hàng thu tiền COD (“**Thu hộ COD**”);
- Các dịch vụ cộng thêm khác.

2.2 Số lượng, khối lượng Bưu Gửi được thực hiện theo thực tế mỗi khi phát sinh Đơn Hàng.

2.3 Chất lượng Dịch Vụ: Chỉ tiêu thời gian toàn trình được quy định trong Bộ Tiêu Chuẩn Chất Lượng Dịch Vụ được đăng tải tại Ứng Dụng SPX.

2.4 Tài khoản đăng ký sử dụng Dịch Vụ:

- 2.4.1 Để bắt đầu sử dụng Dịch Vụ trên Ứng Dụng SPX, Khách Hàng cần tạo tài khoản trên Ứng Dụng. Sau khi tạo tài khoản, Khách Hàng sẽ được cấp một Mã Tài Khoản cố định. Khách Hàng có thể tạo nhiều tài khoản tùy theo mục đích sử dụng, và sẽ được cập nhật bằng các phụ lục đi kèm Hợp Đồng này.
- 2.4.2 SPX sẽ sử dụng Mã Tài Khoản để thực hiện việc đối soát phí vận chuyển và tiền thu hộ (COD) phát sinh từ các giao dịch của Khách Hàng. Mã Tài Khoản được xem là thông tin định danh chính thức của Khách Hàng trên Ứng Dụng SPX.
- 2.4.3 Khách Hàng cam kết cung cấp thông tin đăng ký tài khoản chính xác, trung thực và cập nhật kịp thời khi có thay đổi.
- 2.4.4 Mã Tài Khoản của Khách Hàng theo Hợp Đồng này là, và có hiệu lực từ Ngày Ký Hợp Đồng.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN EN

3.1 Quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng:

3.1.1 Nghĩa vụ của Khách Hàng:

- a) Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác và trung thực thông tin đầy đủ về Buu Gửi bao gồm nhưng không giới hạn tên hàng hóa có trong Buu Gửi, mô tả hàng hóa như số lượng, khối lượng, hình thức chuyển, tên và địa chỉ người nhận. Trong trường hợp Khách Hàng và Người Nhận có thỏa thuận với nhau về việc bảo mật thông tin về tên gọi của hàng hóa, chủng loại hàng hóa, Khách Hàng cần có lưu ý rõ cho SPX, nhân viên giao nhận cho SPX về vấn đề này, cụ thể: Khách Hàng cần phải khai báo đúng thông tin về tên gọi, chủng loại hàng hóa khi khởi tạo đơn hàng hoặc gửi thông tin đơn hàng qua hệ thống của SPX và được phép che/làm mờ thông tin, chủng loại hàng hóa trên nhãn gửi hàng dán trên Buu Gửi. Khách Hàng chịu toàn bộ trách nhiệm về nội dung hàng hóa trong trường hợp che, xóa, làm mờ, làm nhòe các thông tin này theo quy định của pháp luật hiện hành.
- b) Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp các chứng từ cần thiết liên quan đến Buu Gửi, ký bàn giao Buu Gửi cho SPX, bao gói Buu Gửi đúng quy cách.
- c) Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn Cước Dịch Vụ cho SPX như quy định tại Điều 4 Phần A của Hợp Đồng này.
- d) Khách Hàng/Người Gửi có trách nhiệm gửi kèm các chứng từ theo quy định của pháp luật hiện hành khi gửi Buu Gửi. Đồng thời trong trường hợp Buu Gửi bị thu giữ do thiếu hóa đơn chứng từ kèm theo hàng chứng minh giá trị và nguồn gốc xuất xứ hàng hóa theo quy định của pháp luật hiện hành, Khách Hàng sẽ phối hợp với SPX làm việc với cơ quan chức năng để cung cấp đầy đủ các chứng từ theo yêu cầu của cơ quan chức năng.
- e) Trường hợp Buu Gửi khi phát đến Người Nhận có bao bì còn nguyên niêm phong của Người Gửi nhưng Người Nhận từ chối nhận, hoặc không tìm thấy hoặc không liên lạc được với Người Nhận, Khách Hàng có trách nhiệm nhận lại các Buu Gửi đó đồng thời chịu trách nhiệm trả cước chuyển hoàn của Buu Gửi đó cho SPX.
- f) Chịu trách nhiệm về mọi thông tin liên quan đến Người Nhận mà Khách Hàng giao cho SPX. Trường hợp xảy ra sai sót về thông tin Người Nhận thì Khách Hàng có trách nhiệm tự giải quyết với Người Nhận, đồng thời SPX vẫn được quyền tính Cước Dịch Vụ đối với Đơn Hàng trên dựa trên lộ trình đã thực hiện.
- g) Khách Hàng có trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh do hành vi vi phạm của Khách Hàng theo các Điều Khoản và Điều Kiện này hoặc do hàng hóa của Khách Hàng gây ra trong quá trình vận chuyển, bao gồm nhưng không giới hạn các chi phí: tổn thất về người và tài sản do hàng hóa gây ra, chi phí vận chuyển, chi phí lưu kho, chi phí xử phạt vi phạm hành chính.
- h) Khách Hàng tuân thủ các Điều Khoản và Điều Kiện tại Phần A và Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ tại Phần B của Hợp Đồng này. Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ tại Phần B của Hợp Đồng này được đăng tải công khai tại Ứng Dụng SPX và có thể được sửa đổi, cập nhật và điều chỉnh tùy từng thời điểm. Khách Hàng đồng ý rằng trong trường hợp có sự khác biệt giữa Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ nêu tại Phần B của Hợp Đồng này và Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ được đăng tải tại Ứng Dụng SPX Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ được cung cấp tại Ứng Dụng SPX sẽ được ưu tiên áp dụng. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm các sửa đổi, bổ sung đối với Điều Khoản và Điều Kiện, Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ được coi là sự đồng ý và chấp thuận với các nội dung thay đổi, bổ sung này;
- i) Đảm bảo Khách Hàng đã nhận được sự đồng ý cần thiết của Người Nhận để được sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân của Người Nhận theo quy định của pháp luật hiện hành.

3.1.2 Quyền của Khách Hàng:

- a) Được đảm bảo bí mật thông tin riêng và an toàn đối với chuyển phát Buu Gửi trong suốt quá trình vận chuyển.
- b) Khách Hàng có quyền yêu cầu bồi thường tổn thất xảy ra trong quá trình chuyển phát Buu Gửi theo Hợp Đồng, Điều Khoản và Điều Kiện, Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ.

3.2 Quyền và nghĩa vụ của SPX:

3.2.1 Nghĩa vụ của SPX:

- a) SPX nhận chuyển phát Bưu Gửi cho Khách Hàng từ địa điểm nhận đến địa điểm phát do Khách Hàng yêu cầu.
- b) Hình thức nhận: SPX đến nhận Bưu Gửi tại địa điểm và thông tin Người Gửi/Người Nhận do Khách Hàng yêu cầu.
- c) Đối với Bưu Gửi gặp phải rủi ro gây ra mất mát, hư hỏng sau khi chứng minh lỗi thuộc về SPX, thì SPX sẽ bồi thường theo chính sách bồi thường thiệt hại được quy định tại Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ đính kèm theo Hợp Đồng này. Trong trường hợp SPX phát hiện hàng hóa gửi thuộc danh mục hàng cấm vận chuyên, hàng hóa vi phạm các quy định về đảm bảo an ninh, an toàn bưu chính, SPX sẽ tùy vào từng trường hợp theo quyết định riêng của SPX thực hiện các biện pháp xử lý theo quy định về đảm bảo an ninh, an toàn bưu chính của SPX và/hoặc thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định và SPX được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm có liên quan.
- d) SPX chịu trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật, an toàn và toàn vẹn của Bưu Gửi trong suốt quá trình vận chuyển.
- e) Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về dịch vụ của Khách Hàng.
- f) Cung cấp hóa đơn giá trị gia tăng Cước Dịch Vụ dịch vụ cho Khách Hàng khi Khách Hàng yêu cầu.

3.2.2 Quyền của SPX:

- a) SPX chỉ nhận chuyển phát những Bưu Gửi có chứa hàng hóa/nội dung được pháp luật cho phép, có quyền từ chối chuyển phát hàng cấm, chất dễ cháy, dễ nổ, hàng khó bảo quản, hàng cồng kềnh, hàng hóa vi phạm các quy định về an ninh, an toàn bưu chính và những vật phẩm không thuộc phạm vi của dịch vụ bưu chính.
- b) Kiểm tra Bưu Gửi là gói/ kiện/hàng hóa trước khi chấp nhận.
- c) Được quyền từ chối cung ứng dịch vụ bưu chính khi (i) Khách Hàng vi phạm pháp luật; (ii) địa chỉ giao/nhận Bưu Gửi nằm ngoài phạm vi cung ứng dịch vụ; (iii) thông tin Bưu Gửi và/hoặc Thông tin Người Nhận/Người Gửi không rõ ràng, không đầy đủ, không chính xác; (iv) Bưu Gửi có chứa hoặc nghi ngờ chứa hàng hóa thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế kinh doanh, cấm vận chuyển theo quy định của pháp luật hoặc theo quy định của SPX; (v) Bưu Gửi không được đóng gói đúng quy định; hoặc (vi) quá thời hạn thanh toán Cước Dịch Vụ của tháng trước đó mà Khách Hàng vẫn chưa thanh toán cho SPX.
- d) SPX được quyền định đoạt đối với hàng hóa cấm vận chuyển, cấm lưu thông, vi phạm các quy định về an ninh, an toàn bưu chính, quy định của SPX và/hoặc được bàn giao cho cơ quan chức năng xử lý đối với các loại hàng hóa này, và SPX được bồi thường mọi thiệt hại phát sinh do hành vi vi phạm này, bao gồm nhưng không giới hạn thiệt hại do không thể gửi được Bưu Gửi hoặc Bưu Gửi không được gói, bọc theo đúng quy định, các khoản tiền phạt mà SPX phải gánh chịu theo quy định của pháp luật hiện hành. SPX được quyền truy đòi Khách Hàng hoặc được quyền cản trừ các khoản thu hộ bao gồm nhưng không giới hạn các khoản tiền COD phải trả cho Khách hàng trước khi thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định của các Thỏa thuận giữa SPX và Khách Hàng.
- e) SPX được phép sửa đổi, cập nhật và điều chỉnh Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ tùy từng thời điểm và đăng tải công khai Chính Sách này tại Ứng Dụng SPX.
- f) Được sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách Hàng, Người Nhận để cung cấp dịch vụ theo quy định của Hợp Đồng này phù hợp với Chính sách bảo mật của SPX được đăng tải tại Ứng Dụng SPX.

ĐIỀU 4: ĐỐI SOÁT THU HỘ COD VÀ HÌNH THỨC THANH TOÁN

- 4.1 Các Đơn Hàng được cập nhật trạng thái “Giao hàng thành công” được xác nhận trên hệ thống SPX sẽ được SPX gửi thông tin đối soát cho Khách Hàng theo định kỳ 03 lần/tuần: vào các ngày thứ Hai, thứ Tư, thứ Sáu hàng tuần. SPX đồng thời chuyển tiền cho Khách Hàng vào cùng ngày đối soát.
- 4.2 Hình thức thanh toán: chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng Khách Hàng cung cấp trên hệ thống SPX (phí chuyển khoản do Bên chuyển khoản chịu).
- 4.3 Khách Hàng cam kết tự chịu trách nhiệm về thông tin tài khoản ngân hàng đã cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn nội dung, phạm vi ủy quyền, các khoản thuế, phí phát sinh (nếu có) đối với tất cả các khoản tiền thu hộ mà Khách Hàng chỉ định SPX chuyển vào tài khoản ngân hàng đã cung cấp. SPX theo đây được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm đối với việc chuyển khoản tiền thu hộ vào tài khoản mà Khách Hàng đã chỉ định.
- 4.4 Trong vòng 03 ngày kể từ ngày gửi đối soát, nếu Khách Hàng có khiếu nại về kết quả đối soát, Khách Hàng cần gửi phản hồi bằng email cho SPX. SPX sẽ xem xét và phản hồi Khách Hàng trong kỳ thanh toán tiếp theo gần nhất. Thời hạn khiếu nại không được quá 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đối soát.

ĐIỀU 5: CƯỚC DỊCH VỤ DỊCH VỤ BUƯ CHÍNH VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

5.1 Cước Dịch Vụ Dịch Vụ Bưu Chính:

Cước Dịch Vụ Dịch Vụ Bưu Chính (“Cước Dịch Vụ”) được tính theo bảng giá cước do SPX cung cấp (theo các phụ lục kèm theo Hợp Đồng này) và có thể thay đổi theo từng thời điểm khi được công bố trên Ứng Dụng SPX.

5.2 Phương Thức Thanh Toán:

5.2.1 Phương thức thanh toán (Điền X vào hình thức chọn)

Thanh toán Cước Dịch Vụ thông qua cản trừ vào tiền thu hộ COD:

- a) Cước Dịch Vụ vận chuyển của các Đơn Hàng được cập nhật trạng thái “Giao Hàng Thành Công” hoặc “Hoàn Hàng Thành Công” được xác nhận trên hệ thống SPX sẽ được SPX gửi thông tin đối soát cho Khách Hàng 03 lần/tuần: vào ngày thứ Hai, thứ Tư, thứ Sáu hàng tuần.
- b) SPX tiến hành cản trừ Cước Dịch Vụ với tiền thu hộ COD trong kỳ thanh toán tiền thu hộ COD gần nhất (nếu có).
- c) Trường hợp không có hoặc không đủ số tiền COD để cản trừ, SPX sẽ gửi đề nghị thanh toán kèm bảng kê nợ chi tiết cho Khách Hàng 01 lần/tháng trong 07 (bảy) ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng.
- d) Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán 100% Cước Dịch Vụ cho SPX trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được đề nghị thanh toán gửi kèm bảng kê nợ chi tiết (phí chuyển khoản do Bên chuyển khoản chịu).

Thanh toán Cước Dịch Vụ thông qua chuyển khoản ngân hàng:

- a) Cước Phí Dịch Vụ được xác nhận trên hệ thống SPX sẽ được SPX gửi thông tin đối soát cho Khách Hàng 01 lần/tháng trong 07 (bảy) ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng.
- b) Khách Hàng và SPX tiến hành đối soát và xác nhận chậm nhất 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi SPX gửi đối soát. Sau khi đã hoàn tất đối soát, SPX tiến hành xuất hóa đơn và gửi đề nghị thanh toán kèm bảng kê nợ chi tiết cho Khách Hàng (“Hồ Sơ Thanh Toán”).
- c) Khách Hàng thanh toán chậm nhất trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được Hồ sơ thanh toán.

Thanh toán Cước Dịch Vụ cho nhân viên giao nhận của SPX:

Cước Dịch Vụ chiều đi và chiều hoàn sẽ được thu bởi nhân viên giao nhận của SPX khi nhân viên giao nhận của SPX đến lấy hàng và hoàn trả hàng cho Khách Hàng.

5.2.2 **Thông tin nhận thanh toán của SPX:**

Tên tài khoản: Công Ty TNHH SPX Express
Số tài khoản: P68002SPXNSPE
Tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) – Chi nhánh Kỳ Đồng
Nội dung chuyển khoản: NS-SP-Account ID
Đồng tiền được thanh toán là đồng Việt Nam (VND)
(Phí chuyển khoản do Bên chuyển khoản chịu)

Trong trường hợp quá thời hạn thanh toán mà SPX vẫn chưa nhận được thanh toán Cước Dịch Vụ từ Khách Hàng, SPX có quyền tạm giữ tiền thu hộ COD cho đến khi Khách Hàng thanh toán toàn bộ Cước Dịch Vụ cho SPX. Ngoài ra, Khách Hàng sẽ chịu lãi suất chậm trả tương đương 0,05%/ngày cho phần công nợ chưa thanh toán tương ứng với thời gian chậm trả. Tổng thời gian chậm thanh toán không quá 30 (ba mươi) ngày.

ĐIỀU 6: BẢO MẬT THÔNG TIN

Mỗi Bên cùng với người đại diện, nhân viên, đối tác liên kết của mình cam kết giữ bí mật tất cả những thông tin và tài liệu về Hợp Đồng này hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này ("**Thông Tin Mật**") trừ khi việc tiết lộ Thông Tin Mật được Bên còn lại đồng ý bằng văn bản hoặc việc tiết lộ thông tin là bắt buộc theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 7: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

- 7.1 Hợp Đồng tự động chấm dứt và thanh lý khi đã hết thời hạn và các Bên không có thỏa thuận về việc gia hạn.
- 7.2 Khách Hàng có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch Vụ. Trong trường hợp này, Khách Hàng cần thông báo bằng văn bản cho SPX ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày dự định chấm dứt.
- 7.3 SPX có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng này trong các trường hợp sau:
- (a) Khách Hàng không thanh toán Cước Dịch Vụ phù hợp với quy định của Hợp Đồng này;
 - (b) Khách Hàng vi phạm các điều khoản của Hợp Đồng này và/hoặc Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ của SPX;
 - (c) SPX có cơ sở cho rằng Bưu Gửi của Khách Hàng được vận chuyển nhằm mục đích thực hiện hành vi trái hoặc không phù hợp với quy định pháp luật; hoặc
 - (d) SPX thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày dự định chấm dứt.

Trong trường hợp Hợp Đồng bị đơn phương chấm dứt, SPX giữ nguyên yêu cầu Khách Hàng thanh toán các khoản tiền nợ Cước Dịch Vụ.

ĐIỀU 8: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 8.1 Mọi tranh chấp trong quá trình thực hiện Hợp Đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các Bên. Nếu tranh chấp không được giải quyết trong vòng 30 (ba mươi) ngày lịch kể từ ngày bắt đầu đàm phán, thì bất kỳ Bên nào cũng có thể đưa vụ việc ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền.
- 8.2 Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bất kỳ phần nào của Hợp Đồng này, các mâu thuẫn đó sẽ được giải quyết ưu tiên theo các thứ tự sau đây: (a) Phần A – Điều Khoản và Điều Kiện; (b) Phần B – Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản.
- 8.3 Hợp Đồng này có hiệu lực trong thời hạn 01 (một) năm kể từ Ngày Ký Hợp Đồng. Nếu không có Bên nào thông báo cho Bên còn lại về việc chấm dứt Hợp Đồng 30 (ba mươi) ngày dương lịch trước ngày hết hiệu lực của

Hợp Đồng, thì Hợp Đồng đương nhiên được gia hạn thêm 01 (một) năm mà không cần ký lại, và không giới hạn số lần gia hạn.

8.4 Hợp Đồng này được lập thành 02 (hai) bản, mỗi Bên giữ 01 (một) bản. Các bản này có giá trị pháp lý ngang nhau.

PHẦN B: CHÍNH SÁCH CUNG CẤP DỊCH VỤ

PHỤ LỤC 1 QUY ĐỊNH BỒI THƯỜNG VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

ĐIỀU 1: QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1.1 Quy trình giải quyết khiếu nại:

Khi tiếp nhận khiếu nại về chất lượng dịch vụ bưu chính liên quan đến Bưu Gửi do SPX vận chuyển, SPX sẽ tiến hành xem xét, giải quyết theo quy trình này.

1.2 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 Khách Hàng;
- SPX mong muốn giải quyết khiếu nại của Khách Hàng thông qua hình thức thỏa thuận, thương lượng dựa trên tinh thần thiện chí của Các Bên.

1.3 Hình thức khiếu nại:

Khách Hàng có thể gửi khiếu nại thông qua thư điện tử (cskh@spx.vn) hoặc kênh trò chuyện trực tuyến tại Ứng Dụng SPX hoặc bằng văn bản về các nội dung liên quan đến dịch vụ bưu chính đã được cung cấp.

1.4 Điều kiện để khiếu nại được giải quyết:

- Người khiếu nại phải là Khách Hàng có sử dụng dịch vụ bưu chính của SPX được giao kết bằng văn bản hoặc bằng hành vi, hoặc bên thứ ba được Khách Hàng ủy quyền hợp pháp;
- Việc khiếu nại phải được thực hiện trong thời hiệu khiếu nại theo quy định.
- Đối với yêu cầu khiếu nại về Bưu Gửi thì Bưu Gửi được khiếu nại cần đảm bảo được ghi chú rõ ràng, chính xác thông tin về Bưu Gửi bên trong Đơn Hàng theo quy định, đồng thời không vi phạm quy định về Bưu Gửi cấm vận chuyển, hoặc Bưu Gửi nguy hiểm dễ cháy nổ.

1.5 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 SPX cung cấp không thể cam kết về thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ 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 suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến Bưu Gửi.

1.6 Tiếp nhận khiếu nại:

- SPX sẽ tiếp nhận khiếu nại theo quy trình nêu tại Điều này.
- Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, SPX 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 phản hồi cho Khách Hàng sẽ không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày SPX nhận được khiếu nại.

1.7 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.

1.8 Quy trình giải quyết khiếu nại:

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

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại:

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

Bước 2: Giải quyết khiếu nại:

SPX 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 tính theo ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Đối với trường hợp khiếu nại về chất lượng Bưu Gửi:

- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, SPX sẽ yêu cầu Người Gửi cung cấp thông tin trong việc xử lý phiên khiếu nại liên quan đến chất lượng Bưu Gửi được gửi đi (bao gồm nhưng không giới hạn Bưu Gửi bị đánh tráo, Bưu Gửi bị suy suyền, hư hỏng). Người Gửi phải có trách nhiệm cung cấp thông tin trong vòng 03 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của SPX. Trong trường hợp Người Gửi không thể cung cấp thông tin trong thời hạn quy định thì Người Gửi phải có thông báo bằng văn bản xin gia hạn thời hạn phản hồi và ấn định thời hạn cuối mà Người Gửi có thể cung cấp thông tin. Tuy nhiên, thời hạn này không được kéo dài quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của SPX.
- Căn cứ vào thông tin do Người Gửi cung cấp hoặc trên cơ sở tự mình đánh giá các tình tiết của vụ việc, SPX 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 làm việc tiếp theo kể từ ngày hết hạn xác minh vụ việc, SPX phải ra quyết định giải quyết vụ việc.

Bước 3: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại:

- SPX sẽ 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.

ĐIỀU 2: QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

2.1 Nguyên tắc bồi thường thiệt hại:

- (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 đối với dịch vụ được áp dụng cho Bưu Gửi đó.
- (b) 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.
- (c) Không quy đổi tiền bồi thường thiệt hại thành các giá trị khác.
- (d) Không bồi thường thiệt hại gián tiếp nguồn lợi không phát sinh từ dịch vụ bưu chính không bảo đảm chất lượng 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:
 - (i) Dịch vụ bưu chính không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi
 - (ii) Người sử dụng dịch vụ không có chứng từ chứng minh việc đã sử dụng dịch vụ của SPX.
 - (iii) Bị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do bưu gửi không được ghi chú rõ ràng/chính xác nội dung bên trong hoặc bưu gửi vi phạm các quy định pháp luật do lỗi của Người Gửi.
 - (iv) Bưu gửi bị hư hại, mất mát do lỗi của Người Gửi.
 - (v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- (g) Trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với Khách Hàng: Trong trường hợp SPX phát hiện bưu gửi thuộc danh mục hàng hóa không nhận vận chuyển, SPX có toàn quyền xử lý đối với số bưu gửi đó theo chính sách nội bộ và phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam. Đồng thời, SPX được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm bồi thường. Ngoài ra, Khách hàng phải chịu trách nhiệm đền bù toàn bộ các thiệt hại phát sinh do hành vi của mình gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí: tổn thất về người và tài sản do bưu gửi gây ra, chi phí vận chuyển, chi phí lưu kho, chi phí xử phạt vi phạm hành chính.

ĐIỀU 3: XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ BƯU GỬI LÀM CĂN CỨ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Giá trị Bưu Gửi dùng làm căn cứ bồi thường được xác định dựa trên giá trị nhỏ hơn của:

3.1 Số tiền kê khai giá trị của Bưu gửi; và

3.2 Giá trị Bưu Gửi ghi trên chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi, có ghi rõ nội dung Bưu Gửi.

3.3 Chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi được hiểu như sau:

- Hóa đơn GTGT hợp lệ nếu bên bán là doanh nghiệp kê khai thuế GTGT theo phương pháp khấu trừ; hoặc
- Hóa đơn bán hàng hợp lệ nếu bên bán là doanh nghiệp/hộ kinh doanh 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 về Việt Nam; hoặc
- Phiếu xuất kho kiêm vận chuyển nội bộ/biên bản giao nhận có thể hiện tên sản phẩm và số tiền của sản phẩm có chữ ký xác nhận của bên bán và bên mua; hoặc
- Hình ảnh/Video màn hình trao đổi giao dịch, hoặc biên lai thanh toán ngân hàng đối với đơn thanh toán trước và có thông tin trùng khớp về thông tin Người Gửi, Người Nhận, nội dung hàng hóa, số lượng sản phẩm, giá trị bưu gửi, thời gian giao dịch trước thời gian gửi hàng; hoặc
- Tin nhắn giao dịch có thể hiện thông tin Người Gửi, Người Nhận, nội dung hàng hóa, số lượng sản phẩm, giá trị bưu gửi, thời gian giao dịch trước thời gian gửi hàng; hoặc
- Các loại giấy tờ, chứng từ khác tùy theo quyết định của SPX.

3.4 Trong mọi trường hợp, số tiền bồi thường sẽ không thấp hơn 04 lần Cước Dịch Vụ.

ĐIỀU 4: MỨC BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

4.1 Mức bồi thường do không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố:

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, SPX có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính.

4.2 Mức bồi thường thiệt hại đối với Bưu Gửi là thư, tài liệu, ấn phẩm:

Trong trường hợp mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ: Mức bồi thường là 04 lần Cước Dịch Vụ dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.

4.3 Mức bồi thường thiệt hại đối với Bưu Gửi không bao gồm thư, tài liệu, ấn phẩm:

(a) Trong trường hợp Bưu Gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ:

- (i) Trường hợp Khách Hàng có kê khai giá trị Bưu Gửi và cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi: Mức bồi thường là 100% giá trị Bưu Gửi, nhưng không quá 20.000.000 VND và không thấp hơn 04 lần Cước Dịch Vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) căn cứ trên Cước Dịch Vụ dịch vụ đã áp dụng cho chiều đi chuyển tương ứng của Bưu Gửi Giá trị Bưu Gửi được xác định theo Mục 2 nêu trên.
- (ii) Trường hợp Khách Hàng có kê khai giá trị Bưu Gửi nhưng không cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi: Mức bồi thường lên đến 100% số tiền kê khai giá trị Bưu Gửi, nhưng không quá 2.000.000 VND.
- (iii) Trường hợp Khách Hàng không kê khai giá trị Bưu Gửi nhưng cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi: Mức bồi thường là 100% giá trị Bưu Gửi ghi trên chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi, nhưng không quá 2.000.000 VND.
- (iv) Trường hợp Khách Hàng không kê khai giá trị Bưu Gửi và không cung cấp được hóa đơn chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi: Mức bồi thường là 04 lần Cước Dịch Vụ dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) căn cứ trên Cước Dịch Vụ dịch vụ đã áp dụng cho chiều đi chuyển tương ứng của Bưu Gửi.

(b) Trong trường hợp Bưu Gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần:

- (i) Trường hợp Khách Hàng không cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị từng sản phẩm: Mức bồi thường là 04 lần Cước Dịch Vụ dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) căn cứ trên Cước Dịch Vụ dịch vụ đã áp dụng cho chiều đi chuyển tương ứng của Bưu Gửi.
- (ii) Trường hợp Khách Hàng có cung cấp được chứng từ chứng minh giá trị từng sản phẩm: Mức bồi thường căn cứ theo bảng bên dưới và có thể lên đến 100% số tiền ghi trên chứng từ chứng minh giá trị từng sản phẩm hư hại, nhưng không vượt quá tổng giá trị bưu gửi và không quá 20.000.000 VND. Giá trị Bưu Gửi được xác định theo Mục 2 nêu trên.
- (iii) Mức bồi thường và bên được giữ sản phẩm được xác định dựa vào bảng sau:

Loại thiệt hại	Mức bồi thường	Bên được giữ sản phẩm
Rách, vỡ, ướt thùng hàng nhà sản xuất dẫn đến bưu gửi bị hư hỏng	5% tổng giá trị Bưu Gửi	Khách Hàng
Rách tem niêm phong của nhà sản xuất	10% giá trị sản phẩm bị thiệt hại trong bưu gửi	Khách Hàng
Kích hoạt bảo hành điện tử hoặc kích hoạt nguồn	20% giá trị sản phẩm bị thiệt hại trong Bưu Gửi	Khách Hàng
Mất phụ kiện	20% giá trị sản phẩm bị thiệt hại trong Bưu Gửi	Khách Hàng
Sản phẩm bị vỡ, hư hại trên 30% giá trị sản phẩm	100% giá trị sản phẩm bị thiệt hại trong Bưu Gửi	SPX

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

- (i) Các tỷ lệ bồi thường như trên là mức tối đa, không phải mức mặc định;
- (ii) Tùy thuộc vào mức độ bể vỡ cửa từng trường hợp, tỷ lệ bồi thường có thể nhỏ hơn và chỉ dùng mức lớn nhất như trong bảng điều kiện trên
- (iii) Giá trị bưu gửi được xác định theo Mục 2 nêu trên.

(d) Cách thức xác nhận tỷ lệ hư hại: Ở trên mức 30% khi đủ điều kiện:

- (i) Số lượng Bưu Gửi thành phần bị hư hại vượt quá 30% tổng số lượng các chi tiết cấu thành nên Bưu Gửi; và
- (ii) Người Gửi phải tốn chi phí sửa chữa hoặc thay thế mới tiếp tục sử dụng hay tiến hành bán thanh lý được.

4.4 Thời hạn thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại:

- (a) Thời hạn bồi thường thiệt hại không quá 30 ngày kể từ ngày các bên xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và Người Gửi đã cung cấp chứng từ chứng minh giá trị Bưu Gửi (nếu có).
- (b) Quá thời hạn bồi thường thiệt hại quy định tại điểm (a) của Mục này thì SPX sẽ trả tiền lãi chậm thanh toán 6%/năm tương ứng với thời gian chậm trả.

4.5 Thu hồi tiền bồi thường thiệt hại:

- (a) 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, SPX sẽ thông báo cho người đã nhận tiền bồi thường thiệt hại.
- (b) 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.
- (c) 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 SPX.

(d) 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 SPX.

Lưu ý: Trường hợp Bưu Gửi hư hỏng, giá trị bồi thường được xác định dựa trên mức độ hư hỏng của bưu gửi. SPX 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 Bưu Gửi, hoặc không khai đúng thông tin trong quá trình tạo Đơn Hàng.

ĐIỀU 5: QUY ĐỊNH VỀ MIỄN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

SPX không chịu trách nhiệm phát sinh từ lỗi bao gồm những bất cẩn (dù chủ động hay bị động), trách nhiệm đối với Bưu Gửi, trách nhiệm pháp lý hoặc trách nhiệm khác, hoặc nguyên nhân khác liên quan đến luật pháp đối với:

- 5.1 Việc Khách Hàng không tuân thủ bất kỳ quy định pháp luật nào về Bưu Gửi cấm hoặc hạn chế lưu thông, vận chuyển (bao gồm, nhưng không giới hạn ở trường hợp Bưu Gửi không có hóa đơn, chứng từ hợp lệ, và/hoặc Bưu Gửi bị kiểm tra, tịch thu/tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền);
- 5.2 Việc Khách Hàng không tuân thủ bất kỳ quy định, chính sách nào của SPX;
- 5.3 Lỗi cấu 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 bưu gửi không đúng hoặc thiếu sót; đóng gói bưu gửi không đầy đủ, không phù hợp, không tuân thủ quy định về đóng gói của SPX 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 SPX);
- 5.4 Đặc tính tự nhiên hoặc khuyết tật vốn có của Bưu Gửi hoặc Bưu Gửi nằm trong Bưu Gửi; Khách Hàng từ chối nhận lại Bưu Gửi hoặc SPX không liên hệ được với Khách Hàng sau khi SPX đã thực hiện giao trả lại Bưu 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 Bưu Gửi và Bưu Gửi nằm trong Bưu Gửi; và SPX sẽ được miễn trừ khỏi mọi yêu cầu, trách nhiệm, khiếu kiện liên quan đến Bưu Gửi.
- 5.5 Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật Việt Nam.

PHỤ LỤC 2

QUY ĐỊNH ĐÓNG GÓI BƯU GỬI

Quy định đóng gói được đưa ra nhằm đảm bảo an toàn cho Bưu Gửi trong quá trình vận chuyển từ Người Gửi tới Người Nhận. Đóng gói đúng quy cách giúp bảo vệ Bưu Gửi, giảm tỷ lệ đơn chuyển hoàn, tiết kiệm chi phí cho Người Gửi.

Quy định đóng gói được sử dụng làm căn cứ quy chiếu trách nhiệm cho các bên liên quan khi xảy ra khiếu nại do lỗi phát sinh trong quá trình vận chuyển.

1. Quy định chung

- (a) SPX chỉ nhận Bưu Gửi từ Người Gửi sau khi Bưu Gửi đã được đóng gói theo đúng quy cách, yêu cầu và hướng dẫn của SPX và/hoặc đặc tính của hàng hóa, bảo quản đúng quy chuẩn; và thực hiện giao Bưu Gửi nguyên đai nguyên kiện, chỉ đồng kiểm Bưu Gửi khi Người Gửi lựa chọn hình thức được phép đồng kiểm.
- (b) Với trường hợp khi Người Nhận nhận hàng đã xác nhận nguyên đai nguyên kiện thì các khiếu nại về thiếu hàng hóa bên trong Bưu Gửi sau đó SPX sẽ từ chối hỗ trợ xử lý.
- (c) Việc đóng gói Bưu Gửi chỉ đạt tiêu chuẩn khi đảm bảo các yêu cầu sau:
 - (i) Bưu Gửi được đóng gói không bị di chuyển, xô xệch trong hộp/bao bì trong quá trình vận chuyển (Quy định cụ thể với từng loại mặt hàng được liệt kê tại Điều 2 của Phụ lục này)
 - (ii) Bưu Gửi phải được quấn chặt các mặt bằng băng keo, đảm bảo không rơi sản phẩm ra khỏi bao bì trong quá trình vận chuyển.
 - (iii) Các hàng hóa đặc biệt như chất lỏng, hàng dễ vỡ, hàng dễ móp méo, dễ nóng chảy... phải được đóng gói để đáp ứng được với điều kiện vận chuyển.
 - (iv) Không nên sử dụng giấy, vải để đóng gói. Với các mặt hàng dễ bị bẩn, ướt, cần đặt vào túi nilon dán kín bằng băng dính trước khi đóng gói.
 - (v) Sử dụng băng dính để dán kín Bưu Gửi, không dùng dây thừng, dây vải.
 - (vi) Khối lượng thực tế của Bưu Gửi sau khi đã đóng gói phải tương đồng với thông tin khối lượng trên phiếu giao hàng dán bên ngoài hàng hóa.
 - (vii) Trường hợp hàng hóa phải có các giấy tờ đi kèm khi vận chuyển theo quy định của pháp luật, người gửi hàng có trách nhiệm:
 - Cung cấp bản chính hoặc bản sao hóa đơn;
 - Cung cấp chứng từ, giấy phép chuyên ngành, giấy chứng nhận hoặc giấy tờ khác có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền (đối với hàng hóa bắt buộc có các giấy tờ nêu trên).
 - (viii) Hóa đơn hay tài liệu hướng dẫn sử dụng cần để trong thùng hàng trước khi đóng gói, không dán bên ngoài thùng, khuyến khích để trong túi zip bóng kín để tránh bị ẩm ướt, nhàu nát trong quá trình vận chuyển.
 - (ix) SPX từ chối bồi thường với Bưu Gửi hỏng hóc do lỗi từ phía Người Gửi (đóng gói không đảm bảo gây vỡ hỏng hàng hóa); hay hàng hóa hỏng do đặc tính tự nhiên sản phẩm (dễ nóng chảy, thực phẩm có date ngắn hạn...)
 - (x) Để đảm bảo vận chuyển nhanh và không bị nhầm lẫn trong quá trình giao hàng, trên Bưu Gửi cần có 3 thông tin sau:
 - Thông tin Người Gửi và Người Nhận (Tên/Số điện thoại/ Địa chỉ)
 - Mã vận đơn của SPX
 - Thông tin liên quan đến Bưu Gửi, gồm: Nội dung Thư, gói, kiện hàng hóa.

2. Quy định chi tiết

Chủng loại hàng hóa	Loại sản phẩm	Yêu cầu đóng gói
Hàng hóa dễ hư hỏng	Hàng hóa có chất liệu thủy tinh, gốm sứ, hàng nhựa gia dụng (nhựa cứng)	<ul style="list-style-type: none"> - Bọc kín sản phẩm bằng 2-3 lớp nilon bóng khí (Với hàng mỹ phẩm, hoặc chứa chất lỏng trước đó cần cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo). - Để sản phẩm trong hộp carton và chèn xốp dày 3-5cm đủ 6 mặt hộp để đảm bảo chống sốc. - Dán tem "Hàng dễ vỡ" bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng. - Với sản phẩm giá trị cao, cần dán thêm tem vỡ/tem niêm phong của Người Gửi tại các mối nối của hộp. <p><i>Lưu ý: Nếu đơn hàng có từ 2 sản phẩm trở lên và không có hộp nhà sản xuất (hoặc 1 sản phẩm cấu thành từ 2 đơn vị trở lên: Bộ Nội Thủy Tinh gồm Nồi và Nắp), giữa các sản phẩm/ đơn vị cần được chèn xốp, hoặc 3 lớp nilon bóng khí ngăn cách để tránh các sản phẩm tự va đập vào nhau trong quá trình vận chuyển.</i></p>
	Hàng điện tử, điện lạnh, điện gia dụng dễ móp méo	<ul style="list-style-type: none"> - Bên ngoài hộp của nhà sản xuất, bọc xốp dày 5cm tối thiểu 2 mặt lớn nhất của sản phẩm với đơn hàng nội tỉnh, và đủ 6 mặt sản phẩm với đơn hàng liên tỉnh. - Quấn nilon bóng khí 2 lớp xung quanh. - Dán tem Hàng dễ vỡ bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng.
	Chất lỏng với dung tích lớn: (Dầu ăn, nước giặt xả,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Đậy kín và cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo. Bọc kín sản phẩm bằng 2 lớp nilon bóng khí và để vào hộp. - Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để sản phẩm không bị va đập với hộp khi vận chuyển.
Hàng hóa khó vỡ	Hàng gia dụng (ngoại trừ hàng nhựa cứng, hàng điện gia dụng): chảo, nồi kim loại,...	<ul style="list-style-type: none"> - Đậy kín và cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo. Bọc kín sản phẩm bằng 2 lớp nilon bóng khí và để vào hộp. - Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để sản phẩm không bị va đập với hộp khi vận chuyển. - Đối với các hàng hóa có hình dạng đặc biệt hoặc khác thường (dao bếp,...), phải bao gói chống sốc và dán băng keo cho tất cả các cạnh sắc nhọn hoặc lồi ra, đảm bảo không gãy và làm rách hộp khi chịu tác động. Những loại hàng hóa này phải được dán cảnh báo đặc biệt ở ngoài thùng hàng.
	Đồ điện tử lớn không dễ vỡ, không dễ móp méo (VD: Tủ lạnh, máy giặt,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Quấn màng co trong (không sử dụng màng co màu, đặc biệt là màu đen) xung quanh thùng của nhà sản xuất. - Dán tem thể hiện chiều trên/dưới của sản phẩm. - Khuyến khích: Nếu sản phẩm không cần giữ nguyên seal của Nhà sản xuất, Người Gửi nên mở hộp sản phẩm và chèn lót xốp vào các khoảng trống giữa sản phẩm chính và hộp ngoài cùng để tránh tối đa rủi ro, hư hại trong quá trình vận chuyển.
	Các bình, chai lọ chứa chất lỏng (ngoại trừ dầu ăn, nước giặt xả)	<ul style="list-style-type: none"> - Đậy kín và cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo. Bọc kín sản phẩm bằng 2 lớp nilon bóng khí và để vào hộp. - Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để sản phẩm không bị va đập với hộp khi vận chuyển.
	Hàng hóa có thể cuộn tròn như: tranh vẽ, bản đồ...	<ul style="list-style-type: none"> - Cuộn tròn sản phẩm lại rồi cho vào ống nhựa hay các ống bằng bìa carton cứng, sau đó bịt kín 02 đầu ống.
	Sản phẩm từ giấy: Sách báo, tạp chí, catalog, tài liệu,...	<ul style="list-style-type: none"> - Sản phẩm dễ ẩm ướt, mỏng, rách, phải được bọc nilon kín để tránh các hư hỏng khác do lỗi điều kiện thời tiết, môi trường khách quan (ẩm, mốc, mưa ướt,...) - Sau đó, cho vào hộp carton (để giữ nguyên hình dạng của sản phẩm), tránh bị gấp nếp, cong,...
	Hàng quần áo, giày túi, bìm tã	<ul style="list-style-type: none"> - Bọc kín sản phẩm bằng 1-2 lớp nilon bóng khí, sau đó bỏ vào túi nilon thường và dùng băng keo dán kín gói hàng. - Với sản phẩm thực phẩm khô, Người Gửi nên đóng 2 lớp bóng nilon khí kín toàn bộ sản phẩm và bỏ vào hộp, tránh tối đa tác động của ngoại vật như chuột, côn trùng.

Chủng loại hàng hóa	Loại sản phẩm	Yêu cầu đóng gói
	Hàng thực phẩm	<ul style="list-style-type: none"> - Không nhận vận chuyển với sản phẩm có hạn sử dụng ngắn, sản phẩm cần có hạn sử dụng ít nhất là 01 tháng. - Không nhận vận chuyển với sản phẩm thực phẩm tươi, chỉ nhận với thực phẩm khô. - Sản phẩm cần được quấn kỹ ít nhất 2 lớp nilon bóng khí nhằm tránh phát ra mùi thu hút động vật/côn trùng.
Hàng giá trị cao	Điện thoại iphone, trang sức...	<p>Sản phẩm phải được đóng gói niêm phong 2 lớp.</p> <p>Lớp 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sản phẩm phải được đặt vào hộp của Nhà Sản Xuất (NSX)/Nhà Phân Phối (NPP) - Hộp được niêm phong lớp 1 bằng Tem vỡ hoặc seal của nhà sản xuất (với trường hợp NSX có seal) <p>Lớp 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng nilon bóng khí bọc quanh lớp đóng gói 1, cố định trong thùng carton để tránh va đập trong quá trình vận chuyển; - Sản phẩm có kích thước nhỏ (sử dụng thùng carton nhỏ hơn kích thước 15x20x25): có 4 lớp nilon bóng khí trước khi đặt cố định trong thùng carton - Các sản phẩm còn lại: có 2 lớp nilon bóng khí, chèn 6 mặt xốp hoặc chèn kín bằng túi khí và được đặt cố định trong thùng carton - Hộp vận chuyển sẽ được gói kín, niêm phong lớp 2 bằng băng keo

PHỤ LỤC 3
DANH MỤC BƯU GỬI KHÔNG NHẬN VẬN CHUYÊN

I. DANH MỤC HÀNG HÓA KHÔNG NHẬN VẬN CHUYÊN

- Các chất ma túy (bao gồm cả tiền chất và các chất hóa học tham gia vào quá trình chế tạo chất ma túy, kể cả các chất dùng trong y tế và nghiên cứu khoa học) và các chất kích thích thần kinh.
- Vũ khí, đạn dược, quân trang, quân dụng, trang thiết bị kỹ thuật quân sự, phương tiện kỹ thuật chuyên dùng của các lực lượng vũ trang.
- Chất ô xy hóa, ăn mòn, chất bột, chất phóng xạ, và chất dễ cháy trong quá trình vận chuyển ở điều kiện nhiệt độ tới 45 độ C.
- Vật sắc nhọn, vũ khí gây sát thương: dao, kéo (trừ các sản phẩm phục vụ nhu cầu sinh hoạt dân sinh hằng ngày), côn, mã tấu, thương, bình xịt cay, dao tự chế, vật liệu nổ, ...; vũ khí thể thao; công cụ hỗ trợ và công cụ khác có tính năng, tác dụng tương tự.
- Phương tiện, ngư cụ không được sử dụng trong khai thác thủy sản, hải sản (bao gồm cả công cụ kích điện, xung điện,...).
- Động, thực vật hoang dã nằm trong nhóm động vật, thực vật nguy cấp, quý hiếm cấm khai thác, cấm kinh doanh thương mại.
- Bộ phận cơ thể hoặc sản phẩm của động vật rừng: ngà voi, sừng tê giác, da, vảy tê tê, ...
- Hàng lậu, hàng trốn thuế, hàng hóa không hóa đơn chứng từ, hóa đơn không đúng với nội dung hàng hóa.
- Các loại ấn phẩm, tài liệu có nội dung kích động, gây mất an ninh, phá hoại đoàn kết dân tộc, nhằm phá hoại trật tự công cộng chống lại Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- Các loại tài liệu/văn hóa phẩm có nội dung đòi truy, mê tín dị đoan, trái đạo đức xã hội, trái thuần phong mỹ tục của Việt Nam hoặc có hại tới giáo dục, thẩm mỹ, nhân cách.
- Vật hoặc chất dễ nổ, dễ cháy, chất độc, chất phóng xạ, vi trùng dịch bệnh (kể cả các chất dùng trong y tế và nghiên cứu khoa học), và các chất gây nguy hiểm hoặc làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.
- Pháo các loại, bao gồm nhưng không giới hạn: pháo hoa, pháo nổ, pháo bông, pháo sáng,...
- Nguyên liệu thuốc lá, sản phẩm thuốc lá (thuốc cò, thuốc lá điếu, xì gà, thuốc lá sợi, thuốc lá, thuốc lá điện tử, ...) và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu.
- Hóa chất độc hại: Xịt hơi cay, nước tẩy chứa hàm lượng axit cao, ...; thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam
- Sinh vật sống; thực phẩm yêu cầu bảo quản.
- Tiền Việt Nam, tiền nước ngoài và các giấy tờ có giá trị như tiền; tiền giả, tiền đạo cụ, con dấu giả, hóa đơn GTGT; giấy tờ không thể cấp lại; bản gốc giấy tờ chứng thực cá nhân, văn bằng, chứng chỉ, ...
- Các loại kim khí quý (vàng, bạc, đá quý, ...) dưới dạng nguyên liệu (khối, thỏi, miếng, hạt,...).
- Tài liệu, hiện vật thuộc di tích lịch sử, văn hóa, bảo tàng (bia ký, gia phả, tiền cổ, ...); tài liệu mang bí mật Nhà nước.
- Các loại vật phẩm, hàng hóa mà pháp luật của Việt Nam quy định cấm lưu thông, cấm xuất khẩu, nhập khẩu, cấm nhập vào nước nhận, cấm vận chuyển bằng đường bưu chính theo quy định của pháp luật Việt Nam, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên tại từng thời điểm.

II. HÀNG CẤM VẬN CHUYÊN ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

- Chất khí (Bình gas, bình xịt phòng, bình xịt côn trùng, xịt tóc, bình ô-xy...).

- Chất lỏng dễ cháy (Sơn, xăng, dầu, cồn, rượu, keo dán, nước hoa...).
- Chất rắn dễ cháy (Bột kim loại, bột hóa chất...).
- Chất ô xy hóa, ăn mòn, chất bột, chất phóng xạ, và chất dễ cháy trong quá trình vận chuyển ở điều kiện nhiệt độ tới 45 độ C.
- Sản phẩm có từ trường (Nam châm, ...).
- Trang sức, vàng, các hàng hóa có giá trị cao.
- Thiết bị điện tử có tích điện: Pin, pin sạc dự phòng, điện thoại di động, máy cạo râu dùng pin, ...
- Các hàng hóa khác theo Danh mục hàng hóa không nhận vận chuyển của SPX, quy định của hàng không.

III. LƯU Ý CHUNG

- Khách Hàng có trách nhiệm ghi chú rõ ràng, chính xác thông tin về hàng hóa lên trên Bưu Gửi. Đối với hàng hóa không vận chuyển hàng không, Khách Hàng có trách nhiệm ghi chú rõ ràng: “Hàng không vận chuyển hàng không” lên trên gói hàng. Khách Hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp không ghi chú rõ ràng/chính xác dẫn đến việc hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy, vận chuyển chậm hoặc không thể vận chuyển được.
- SPX có quyền từ chối chấp nhận vận chuyển đối với Bưu Gửi không đáp ứng được quy định nêu tại chính sách này.
- Trong trường hợp SPX phát hiện hàng hóa thuộc danh mục hàng cấm vận chuyển, hàng hóa SPX không nhận vận chuyển theo chính sách này, SPX có toàn quyền xử lý đối với số hàng hóa đó theo chính sách nội bộ và phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam. Đồng thời, SPX có quyền phối hợp với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật. Khách Hàng chịu trách nhiệm làm việc và giải trình với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan đến vấn đề trên. Ngoài ra, Khách Hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí: tổn thất về người và tài sản do hàng hóa gây ra, chi phí vận chuyển, chi phí lưu kho, chi phí xử phạt vi phạm hành chính liên quan đến hành vi vi phạm này.
- Hàng hóa ghi tên sản phẩm bằng Tiếng Anh hoặc tên sản phẩm không rõ ràng cũng sẽ được SPX liệt kê vào mục hàng hóa cấm vận chuyển theo đường hàng không.
- SPX được quyền mở Bưu Gửi (không bao gồm thư) ra kiểm tra trong quá trình vận chuyển trong trường hợp nghi ngờ Bưu Gửi chứa hàng hóa cấm vận chuyển, hàng hóa SPX không nhận vận chuyển theo chính sách này hoặc trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan chức năng hoặc các trường hợp khác mà SPX nghi ngờ có khả năng ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của bên có liên quan.

PHU LUC 4
BẢNG GIÁ CƯỚC VÀ DỊCH VỤ GIÁ TRỊ GIA TĂNG