

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS BẢO VẠN

Tầng 18A, tòa MD complex, 68 Nguyễn Cơ Thạch, Cầu Diễn, Nam Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại: 0902290055

CÔNG BỐ

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, THỜI HẠN KHIẾU NẠI, MỨC BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

I. Quy trình giải quyết khiếu nại

1. Tiếp nhận khiếu nại

- **Số điện thoại tiếp nhận khiếu nại:**

✓ Tại Hà Nội: 0902290055

✓ Tại Hồ Chí Minh: 0906090055

- **Email tiếp nhận khiếu nại:** info@baovan.com.vn

- **Khiếu nại trực tiếp tại trụ sở của Công ty hoặc khiếu nại bằng văn bản đến địa chỉ:**

✓ Tại Hà Nội: Tầng 18A, tòa MDcomplex, 68 Nguyễn Cơ Thạch, Cầu Diễn, Nam Từ Liêm, Hà Nội

✓ Tại Hồ Chí Minh: 938 Quốc lộ 1A, Phường Linh Trung, TP Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

- Công ty sẽ cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại ngay sau khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, công ty có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

✓ Trường hợp khách hàng khiếu nại tại trực tiếp tại trụ sở công ty: Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ yêu cầu khách hàng khai nội dung khiếu nại vào phiếu tiếp nhận, phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ được lưu giữ tại bộ phận chăm sóc khách hàng.

✓ Trường hợp khách hàng khiếu nại qua điện thoại: Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ ghi chép lại thông tin khiếu nại của khách hàng vào phiếu tiếp nhận khiếu nại, và lưu trữ tại bộ phận chăm sóc khách hàng.



- ✓ Trường hợp khách hàng khiếu nại bằng thư điện tử: Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ lưu thư đến của khách trong hòm thư điện tử của công ty đồng thời in ra bản giấy để lưu tại bộ phận chăm sóc khách hàng.
- ✓ Trường hợp khách hàng khiếu nại bằng văn bản gửi về địa chỉ của công ty: Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ lưu văn bản khiếu nại của khách hàng tại bộ phận chăm sóc khách hàng.

2. Giải quyết khiếu nại:

- Thời hạn giải quyết khiếu nại chậm nhất là hai (02) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại của khách hàng. Trong thời hạn này công ty sẽ gửi văn bản giải quyết khiếu nại về địa chỉ do khách hàng cung cấp
- + Công ty sẽ giải quyết khiếu nại trong thời hạn được công ty quy định và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho bên khiếu nại biết.
- + Trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, công ty không cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng sẽ lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.
- + Trường hợp quá thời hạn quy định mà bên khiếu nại không nhận được thông báo trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của công ty thì có quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp.
- + Nếu có tranh chấp, hai bên cần phải tích cực giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải và ghi nhận bằng biên bản. Trong trường hợp các bên không tự giải quyết được, mọi tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền.

4. Lưu trữ hồ sơ khiếu nại:

- + Hồ sơ khiếu nại của từng khách hàng sẽ được lưu trữ tại bộ phận chăm sóc khách hàng gồm có: Đơn khiếu nại, phiếu tiếp nhận khiếu nại, các tài liệu chứng minh nội dung khiếu nại, các biên bản làm việc giữa các bên, các báo cáo giải quyết khiếu nại, văn bản thông báo kết quả giải quyết khiếu nại.

II. Thời hiệu khiếu nại

- Đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình;
- 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, thời hạn khiếu nại là: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại: 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại;

III. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại

- Trường hợp do công ty cung ứng dịch vụ bưu chính 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: Công ty sẽ hoàn trả cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính;

- Trường hợp Bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ: Công ty sẽ đền bù 4 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính.
- Đối với Bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần, mức bồi thường được xác định dựa trên cơ sở thiệt hại thực tế được tính theo giá thị trường đối với bưu gửi tại thời điểm mà bưu gửi đó được chấp nhận, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó.
- Thời hạn giải quyết bồi thường: 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

Hà Nội, ngày 1 tháng 1 năm 2023



GIÁM ĐỐC
Hoàng Hồng Quân

