

**ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH
VÀ DANH MỤC VẬT PHẨM, HÀNG HÓA KHÔNG ĐƯỢC GỬI, CHẤP NHẬN,
VẬN CHUYỂN QUA MẠNG BƯU CHÍNH**

*(Mã hiệu BV-BC-03 – ban hành kèm Quyết định số 01/2026/QĐ-BV; niêm yết tại điểm
phục vụ theo khoản 7 Điều 29 Luật Bưu chính)*

PHẦN A. ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG DỊCH VỤ

1. Chấp nhận bưu gửi

- Bưu gửi được chấp nhận tại điểm phục vụ của Công ty hoặc tại địa chỉ của người gửi. Việc chấp nhận được xác nhận bằng Phiếu gửi (BV-BC-06A) hoặc dữ liệu điện tử có giá trị pháp lý như hợp đồng bằng văn bản.
- Người gửi phải cung cấp đầy đủ, chính xác: họ tên, địa chỉ, số điện thoại người gửi và người nhận; nội dung, số lượng, khối lượng, giá trị (nếu khai giá) của vật phẩm, hàng hóa; giấy tờ liên quan đến hàng hóa theo quy định (hóa đơn, chứng từ nguồn gốc, giấy phép chuyên ngành nếu có).
- Công ty có quyền kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hóa trước khi chấp nhận và từ chối cung ứng dịch vụ khi bưu gửi thuộc Danh mục tại Phần B hoặc không đáp ứng điều kiện cung ứng.
- Người gửi chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung bưu gửi và tính chính xác của thông tin đã cung cấp.

2. Đóng gói

- Bưu gửi phải được đóng gói phù hợp với tính chất hàng hóa, phương thức vận chuyển, bảo đảm không hư hỏng, không gây hư hại cho bưu gửi khác. Hàng dễ vỡ, chất lỏng, hàng điện tử phải có vật liệu chèn lót, dán nhãn cảnh báo.
- Công ty cung cấp dịch vụ đóng gói theo yêu cầu, có thu phí theo Bảng giá cước.
- Bưu gửi đóng gói không đúng quy cách: Công ty được miễn trách nhiệm bồi thường phần thiệt hại phát sinh từ việc đóng gói.

3. Khối lượng, kích thước

- Thư: khối lượng đơn chiếc đến 02 kg.

- Gói, kiện hàng hóa: đến 30 kg/kiện; kích thước một chiều tối đa 1,5 m, tổng ba chiều tối đa 3 m. Bưu gửi vượt giới hạn được thỏa thuận riêng.
- Khối lượng tính cước là khối lượng lớn hơn giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi: Dài x Rộng x Cao (cm) / 6.000 đối với đường hàng không; / 3.000 đối với đường bộ.

4. Phát bưu gửi

- Bưu gửi được phát tại địa chỉ nhận ghi trên bưu gửi cho người nhận hoặc người được người nhận ủy quyền; người nhận ký xác nhận trên chứng từ phát hoặc thiết bị điện tử.
- Công ty phát tối đa 02 lần; sau đó thông báo cho người gửi để quyết định chuyển hoàn (thu cước chiều về theo Bảng giá cước) hoặc chỉ dẫn khác.
- Người nhận có quyền kiểm tra tình trạng bên ngoài bưu gửi trước khi ký nhận; việc đồng kiểm nội dung thực hiện khi có yêu cầu của người gửi ghi trên phiếu gửi.
- Bưu gửi không phát được và không hoàn trả được cho người gửi được xử lý theo khoản 5 Điều 17 Luật Bưu chính và Điều 17 Nghị định 47/2011/NĐ-CP (lưu giữ 06 tháng, thông báo, hội đồng xử lý).

5. Quyền thay đổi, rút lại, chuyển tiếp, chuyển hoàn

Người gửi được yêu cầu thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận, rút lại bưu gửi khi bưu gửi chưa được phát; yêu cầu chuyển tiếp, chuyển hoàn theo Bảng giá cước. Người nhận được yêu cầu chuyển tiếp bưu gửi đến địa chỉ khác và chịu cước phát sinh.

6. Giá cước, thanh toán và hóa đơn

- Giá cước áp dụng theo Bảng giá cước dịch vụ bưu chính (BV-BC-04) niêm yết công khai và đã thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính; giá cước bằng đồng Việt Nam, đã bao gồm thuế giá trị gia tăng. Giá cước theo hợp đồng có thể thấp hơn giá niêm yết nhưng mức giảm khuyến mại không quá 50% giá cước đã công khai gần nhất.
- Khách hàng lẻ thanh toán khi gửi; khách hàng hợp đồng thanh toán theo kỳ đối soát. Công ty xuất hóa đơn điện tử theo quy định.

7. Bảo mật thông tin, an toàn và an ninh

- Công ty bảo đảm bí mật thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân; chỉ cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Điều 14 Luật Bưu chính.
- Dữ liệu cá nhân của người gửi, người nhận được thu thập, xử lý theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và Chính sách bảo mật của Công ty; chỉ sử dụng cho mục đích cung ứng dịch vụ, giải quyết khiếu nại và nghĩa vụ báo cáo.

- Công ty phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc kiểm tra, xử lý bưu gửi có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

8. Khiếu nại, bồi thường

Thực hiện theo Quy trình giải quyết khiếu nại, thời hiệu khiếu nại và mức bồi thường thiệt hại (BV-BC-02).

PHẦN B. DANH MỤC VẬT PHẨM, HÀNG HÓA KHÔNG ĐƯỢC GỬI, CHẤP NHẬN, VẬN CHUYỂN

Theo pháp luật (Điều 12 Luật Bưu chính, Điều 6 Luật Đầu tư, pháp luật hình sự và chuyên ngành):

- Vật phẩm, hàng hóa mà pháp luật Việt Nam cấm lưu thông; hàng cấm xuất khẩu, cấm nhập khẩu; hàng bị cấm vận chuyển bằng đường bưu chính theo điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên;
- Bưu gửi có nội dung kích động, gây mất an ninh, phá hoại đoàn kết dân tộc, chống phá Nhà nước; văn hóa phẩm trái đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục; tài liệu, ấn phẩm bị cấm xuất bản, lưu hành;
- Vũ khí, đạn dược, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, pháo nổ, pháo hoa nổ; các chất gây cháy, nổ, ăn mòn, độc hại, phóng xạ; hóa chất, khoáng vật thuộc Bảng 1 Công ước cấm vũ khí hóa học và hóa chất cấm theo Nghị định về quản lý hóa chất;
- Ma túy, chất hướng thần, tiền chất ma túy; mẫu vật, mô, bộ phận cơ thể người; vi trùng, vi rút, mầm bệnh;
- Động vật, thực vật hoang dã và sản phẩm của chúng thuộc danh mục cấm; động vật sống; hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; thuốc lá điếu, xì gà nhập lậu; sản phẩm thuốc lá điện tử, thuốc lá nung nóng;
- Tiền Việt Nam, ngoại tệ, kim khí quý, đá quý, giấy tờ có giá (trừ trường hợp có thỏa thuận riêng bằng văn bản và mua bảo hiểm);
- Thư có địa chỉ nhận khối lượng đến 02 kg với giá cước thấp hơn 8.000 đồng/chiếc (dịch vụ bưu chính dành riêng cho Bưu chính Việt Nam theo Thông tư 22/2012/TT-BTTTT).

Theo điều kiện cung ứng của Công ty (Công ty từ chối chấp nhận):

- Hàng nguy hiểm theo Nghị định 34/2024/NĐ-CP (bình gas, sơn, dung môi, cồn, chất tẩy, pin lithium rời, bình khí nén...) trừ khi có thỏa thuận riêng và giấy phép vận chuyển phù hợp;
- Thực phẩm tươi sống, hàng dễ hư hỏng, chất lỏng không được đóng gói kín theo quy cách; hàng có mùi, gây bẩn cho bưu gửi khác;

- Vật phẩm, hàng hóa vượt giới hạn: khối lượng trên 30 kg/kiện, kích thước một chiều trên 1,5 m hoặc tổng ba chiều trên 3 m (trừ khi thỏa thuận riêng);
- Hàng hóa không có hóa đơn, chứng từ hợp pháp khi được yêu cầu; hàng hóa mà người gửi từ chối cho kiểm tra nội dung khi chấp nhận;
- Bưu gửi không ghi đủ thông tin người gửi, người nhận, nội dung theo quy định.

PHẦN C. HÀNG HÓA CHỈ CHẤP NHẬN CÓ ĐIỀU KIỆN

- Hàng khai giá trên 20.000.000 đồng/bưu gửi: bắt buộc mua bảo hiểm hàng hóa hoặc có thỏa thuận riêng về mức bồi thường tối đa;
- Thiết bị điện tử có pin lithium lắp trong máy: đóng gói theo quy cách, dán nhãn, không vận chuyển bằng đường hàng không nếu không đủ điều kiện;
- Thực phẩm bao gói sẵn, mỹ phẩm, thuốc, thực phẩm chức năng: có hóa đơn, nhãn hàng hóa và giấy tờ lưu hành hợp pháp;
- Rượu, bia: có hóa đơn, tem; không gửi cho người dưới 18 tuổi;
- Bưu gửi quốc tế: tuân thủ quy định cấm/hạn chế nhập khẩu của nước nhận và quy định của đối tác vận chuyển.

Văn bản này có hiệu lực từ ngày 01/10/2026./.

GIÁM ĐỐC

Đỗ Văn Minh