 VIETTEL Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL	Mã hiệu:
	QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ	Ngày hiệu lực:
		Ngày hết hiệu lực:
		Lần ban hành:

QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1. Thủ tục gửi bưu gửi

- 1.1. Mở bưu gửi để giao dịch viên kiểm tra nội dung, chứng từ đi kèm
- 1.2. Gói bọc bưu gửi theo quy định của Bưu chính Viettel (VTP), cân, niêm phong, đối chiếu cước phí với bảng giá và gửi kèm đầy đủ hóa đơn, chứng từ.
- 1.3. Điền đầy đủ thông tin, ký, ghi rõ họ tên vào mặt trước và mặt sau phiếu gửi.
- 1.4. Lưu liên 3 phiếu gửi.

2. Trách nhiệm của người gửi


- 2.1. Không gửi hàng cấm gửi, hàng gửi có điều kiện thực hiện theo quy định
- 2.2. Trực tiếp làm việc với cơ quan nhà nước, cung cấp kịp thời, đầy đủ chứng từ khi được yêu cầu. Nộp phạt theo quy định của pháp luật khi vi phạm
- 2.3. Thanh toán đủ cước và các chi phí phát sinh.
- 2.4. Không được tiết lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào dưới mọi hình thức.
- 2.5. Cung cấp đủ chứng từ hợp lý, hợp lệ chứng minh thiệt hại khi khiếu nại.

3. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

- 3.1. Thời hiệu khiếu nại:
 - a. Bưu gửi suy suyễn, hư hỏng, giá cước, nội dung khác: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi phát thành công.

b. Mất mát, chuyển phát bưu gửi chậm: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình.

3.2. Thời gian giải quyết khiếu nại không quá 02 tháng đối với bưu gửi trong nước; không quá 03 tháng đối với bưu gửi quốc tế.

	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL	Mã hiệu:
	QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ	Ngày hiệu lực:
		Ngày hết hiệu lực:
		Lần ban hành:

3.3. VTP tiếp nhận, xử lý khiếu nại bằng: công văn, tổng đài **19008095**, www.facebook.com/ViettelPostChuyenPhatNhanh, <https://www.viettelpost.com.vn>; hoặc giao dịch viên trực tiếp.

4. Bồi thường thiệt hại

4.1. Bồi thường 100% giá trị thiệt hại khi sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa (bảo hiểm giá trị bưu gửi tối đa 100 triệu). 100% tiền thu hộ không bao gồm lợi nhuận, tối đa không quá 30 triệu đồng/bưu gửi COD.

4.2. Bồi thường 04 lần cước đối với bưu gửi trong nước không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa.

4.3. Đối với bưu gửi quốc tế, hoàn trả cước và bồi thường 09 SDR/kg nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi đối với bưu gửi vận chuyển bằng đường hàng không; 05 SDR/kg đối với bưu gửi vận chuyển bằng phương thức khác.

5. VTP không bồi thường khi

5.1. Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của bưu gửi.

5.2. Người gửi không chứng minh được việc gửi và suy suyển, hư hỏng bưu gửi.

5.3. Bưu gửi đã giao thành công và người nhận không có ý kiến gì khi nhận.

- 5.4. Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của nước nhận.
- 5.5. Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định.
- 5.6. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

6. Chính sách thu thập và bảo mật thông tin người dùng

6.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân:

VTP sử dụng thông tin thu thập từ Thành viên hoặc do Thành viên cung cấp cho một số hoặc tất cả Mục đích sau đây:

- Tạo thuận lợi cho việc sử dụng Dịch vụ của các Thành viên;
- Xử lý các đơn đặt hàng mà khách hàng đã đặt mua thông qua VTP;
- Để giao hàng hóa mà khách hàng đã mua thông qua VTP;
- Cập nhật cho khách hàng về thời gian giao hàng, và cho các mục đích hỗ trợ khách hàng;
- So sánh thông tin và xác minh với bên thứ ba để đảm bảo rằng thông tin là chính xác;
- Ngoài ra, VTP sẽ sử dụng thông tin Thành viên cung cấp để quản lý tài khoản của Thành viên (nếu có) đã tạo lập với chúng tôi để xác minh và thực hiện các giao dịch tài chính liên quan đến các khoản thanh toán trực tuyến của Thành viên; kiểm tra việc tải dữ liệu từ VTP; cải tiến bố cục và/hoặc nội dung của các trang bán hàng của VTP và tùy chỉnh cho người dùng; xác định khách truy cập trên VTP; tiến hành nghiên cứu về nhân khẩu học và hành vi của người sử dụng; cung cấp cho khách hàng các thông tin mà chúng tôi nghĩ rằng có thể hữu ích hoặc do khách hàng yêu cầu từ chúng tôi, bao gồm thông tin về sản phẩm và dịch vụ của người bán hoặc bên bán thứ ba, với điều kiện có cơ sở rằng khách hàng không phản đối việc chúng tôi liên lạc với những mục đích này;
- Để gửi cho khách hàng các tài liệu tiếp thị và/hoặc quảng cáo về sản phẩm và dịch vụ của đối tác bán hàng hoặc để gửi bản tin từ VTP và từ các công ty liên kết; và
- Trong trường hợp ngoại lệ, VTP có thể bị yêu cầu tiết lộ thông tin cá nhân, chẳng hạn như khi có căn cứ cho rằng việc tiết lộ là cần thiết để ngăn ngừa mối đe dọa đến mạng sống hoặc sức khỏe, hoặc vì mục đích thực thi pháp luật hoặc để đáp ứng các yêu cầu pháp lý và theo quy định khác.

6.2. Phạm vi sử dụng thông tin:

VTP sử dụng thông tin của người dùng cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến người dùng.
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa người dùng và VTP.

- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt tài khoản người dùng của người dùng hoặc các hoạt động giả mạo người dùng.

6.3. Lưu trữ thông tin:

a. Thời gian lưu trữ thông tin:

Trong mọi trường hợp, thông tin cá nhân của các Thành viên sẽ được VTP lưu trữ an toàn, bảo mật trên máy chủ của VTP. Chúng tôi sẽ chỉ lưu giữ thông tin cho đến khi luật pháp yêu cầu hoặc phù hợp với mục đích thu thập thông tin. Ngoài ra, chúng tôi cũng sẽ lưu trữ thông tin cho đến khi Thành viên có yêu cầu hủy bỏ hoặc Thành viên tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ.

b. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân:

Các Thành viên đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, các cơ quan/tổ chức/cá nhân sau có quyền được tiếp cận và thu thập các thông tin cá nhân của mình, bao gồm:

- Ban quản trị VTP.
- Bên thứ ba có dịch vụ tích hợp với VTP.
- Công ty tổ chức sự kiện và nhà tài trợ.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp có yêu cầu theo quy định tại quy chế hoạt động.
- Công ty nghiên cứu thị trường.
- Cố vấn tài chính, pháp lý và Công ty kiểm toán.
- Bên khiếu nại chứng minh được hành vi vi phạm của Thành viên.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

c. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:

Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel

Địa chỉ: Tòa N2, Đại Lộ Thăng Long, Mỹ Trì, Từ Liêm, Hà Nội

Hotline: 1900 8095

d. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình:

Người dùng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào Website hoặc App có liên kết với VTP và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Ban quản trị thực hiện việc này.

Người dùng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân của mình cho bên thứ ba đến Ban quản trị. Khi tiếp nhận những phản hồi này, VTP sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn người dùng khôi phục và bảo mật lại thông tin.