CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUYÊN CHỞ CHUYỂN PHÁT NHANH DHL

(“Các điều khoản và điều kiện”)

THÔNG BÁO QUAN TRỌNG

Khi sử dụng dịch vụ DHL, Quý vị với tư cách là “Người gửi”, là đại diện cho Quý vị và đại diện cho người nhận hàng (“Người nhận”) và bất kỳ ai có lợi ích trong Lô hàng, đồng ý rằng Các điều khoản và điều kiện sau đây sẽ được áp dụng.

“Lô hàng” được hiểu là mọi văn kiện và bưu kiện được chuyển đi theo vận đơn và có thể được chuyên chở bằng bất cứ phương tiện nào theo sự lựa chọn của DHL, bao gồm đường hàng không, đường bộ hay bất kỳ phương tiện vận chuyển nào khác. Một “vận đơn” bao gồm bất kỳ giấy xác nhận hàng hóa vận chuyển hoặc giấy tờ cấp bởi DHL hoặc các hệ thống vận chuyển tự động hóa như nhãn, mã vạch, vận đơn hoặc biên lai gửi hàng và bất kỳ phiên bản điện tử nào của các loại giấy tờ này. Mỗi Lô hàng được vận chuyển trên cơ sở giới hạn trách nhiệm được quy định dưới đây. Nếu Người gửi yêu cầu sự bảo vệ cao hơn, thì việc Bảo vệ Giá trị Lô hàng có thể được sắp xếp với phụ phí. (Xin xem thêm thông tin dưới đây). “DHL” nghĩa là bất cứ thành viên nào trong Hệ thống Chuyển phát nhanh DHL.

1. Thủ tục Thông quan và Tuân thủ Pháp luật

DHL sẽ đại diện cho Người gửi hoặc Người nhận để thực hiện các công việc sau nhằm cung cấp dịch vụ: (1) hoàn tất các giấy tờ, thay đổi các mã sản phẩm hoặc mã dịch vụ, và thanh toán trước các loại phí, thuế hoặc những khoản lệ phí theo yêu cầu phù hợp với các quy định và luật áp dụng (“Nghĩa vụ Hải quan”), (2) thực hiện vai trò là đại lý thực sự và hợp pháp của Người gửi hoặc chỉ định một bên môi giới hải quan để thực hiện kiểm soát xuất khẩu và thông quan và (3) chuyển lô hàng đến bên môi giới hải quan của Người nhận hoặc địa chỉ khác theo yêu cầu của bất kỳ ai mà DHL tin tưởng theo đánh giá hợp lý của DHL là có thẩm quyền. Người gửi hoặc Người nhận sẽ cung cấp bất kỳ ủy quyền bổ sung nào theo yêu cầu của luật áp dụng để DHL thực hiện thông quan Lô hàng.

2. Lô hàng không được chấp nhận

Một lô hàng được xem là không được chấp nhận nếu:

- Bao gồm súng ngắn, đạn dược, chất nổ, thiết bị nổ hoặc mẫu thử, súng hơi, các vật mô phỏng giống súng ngắn; hàng giả, hàng nhái; tiền mặt; vàng thỏi (bằng bất kỳ kim loại quý nào); động vật sống, các bộ phận hoặc hài cốt của động vật bị cấm, ví dụ như ngà voi; hài cốt hoặc tro cốt của con người; đá quý hoặc đá bán quý rời; cần sa hoặc các dẫn xuất của cần sa; hoặc hàng bất hợp pháp, ví dụ như ma túy hoặc các loại thuốc bất hợp pháp khác;

- Được phân loại là vật liệu nguy hại, hàng hóa nguy hiểm, bị cấm hoặc bị hạn chế bởi ADR (Quy định Vận chuyển Đường bộ Châu Âu về hàng hóa nguy hiểm), IATA (Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế), ICAO (Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế), hay các tổ chức liên quan khác (“Hàng hóa Nguy hiểm”);

- Bao gồm bất kỳ vật phẩm nào khác mà DHL không thể vận chuyển một cách an toàn hoặc hợp pháp;

- Địa chỉ được ghi không chính xác hoặc không được đánh dấu đúng cách, hoặc bao bì bị lỗi hoặc không đủ để đảm bảo vận chuyển an toàn với sự cẩn trọng thông thường trong quá trình xếp hàng;

- Người gửi, Người nhận hoặc bất kỳ bên nào khác có lợi ích trực tiếp hoặc gián tiếp đến Lô hàng được liệt kê trong bất kỳ danh sách trừng phạt áp dụng nào với tư cách là bên bị từ chối hoặc bị hạn chế.

3. Việc chuyển phát và Hàng hóa không thể chuyển phát

Các Lô hàng không thể được chuyển phát đến hộp thư hoặc mã bưu chính. Các Lô hàng được chuyển phát đến địa chỉ của Người nhận do Người gửi cung cấp nhưng không nhất thiết phải được

giao cho đích thân Người nhận. Những Lô hàng chuyển đến các địa chỉ có khu vực nhận hàng trung tâm sẽ được chuyển phát đến khu vực đó.

DHL có thể sẽ thông báo cho Người nhận về việc chuyển phát sắp tới hoặc bị bỏ lỡ. Người nhận có thể được đề nghị các tùy chọn giao hàng thay thế như giao hàng vào ngày khác, không bắt buộc có chữ ký, chuyển địa chỉ hoặc nhận hàng tại Điểm Dịch vụ DHL.

Nếu Lô hàng được cho là không được chấp nhận theo mô tả tại Mục 2, đã bị giảm giá trị vì mục đích hải quan, không thể xác định hoặc định vị được Người nhận một cách hợp lý, hoặc Người nhận từ chối việc giao hàng hoặc thanh toán Nghĩa vụ Hải quan hoặc các lệ phí vận chuyển khác, DHL sẽ nỗ lực một cách hợp lý để hoàn trả lại Lô hàng cho Người gửi. Việc này được thực hiện bằng chi phí do Người gửi thanh toán. Nếu không thể hoàn trả lại Lô hàng được, thì Lô hàng này sẽ được chuyển giao, loại bỏ, thanh lý hoặc bán mà không phải chịu bất cứ nghĩa vụ nào với Người gửi hoặc bất cứ người nào. DHL có quyền hủy bỏ bất cứ Lô hàng nào mà pháp luật hoặc cơ quan thực thi pháp luật không cho phép DHL trả lại toàn bộ hay một phần Lô hàng cho Người gửi cũng như bất cứ Lô hàng nào có Hàng hóa Nguy hiểm.

4. Kiểm tra

DHL có quyền mở và kiểm tra Lô hàng mà không cần thông báo vì lí do an toàn, an ninh, hải quan hay những lý do khác theo quy định.

5. Chi phí vận chuyển, các Nghĩa vụ và Phí

Chi phí vận chuyển của DHL được tính theo số lớn hơn của trọng lượng thực tế hoặc trọng lượng thể tích từng phần và bất cứ phần nào cũng có thể được cân và đo lại bởi DHL để xác nhận lại sự tính toán này.

Trước khi giao hàng, Người nhận có thể được yêu cầu thanh toán Nghĩa vụ Hải quan hoặc các loại chi phí được quy định cụ thể trên website của DHL tại nước nhận hàng. Chi phí này bao gồm khoản phí mà DHL dùng tín dụng để thanh toán với Cơ quan Hải quan hoặc thanh toán bất cứ Nghĩa vụ Hải quan nào thay mặt Người nhận. Người gửi sẽ thanh toán hoặc hoàn trả cho DHL toàn bộ Nghĩa vụ Hải quan và các khoản phí khác cho các dịch vụ mà DHL cung cấp hoặc do DHL đã thanh toán thay mặt Người gửi hoặc Người nhận khi Người nhận không thanh toán.

6. Trách nhiệm của DHL

6.1 Trách nhiệm của DHL về việc vận chuyển Lô hàng bằng đường hàng không (bao gồm cả vận tải đường bộ hoặc trung chuyển) được giới hạn theo Công ước Montreal hoặc Công ước Warsaw, hoặc trong trường hợp Công ước không quy định, là một giá trị thấp hơn của (i) giá thị trường hiện tại hoặc giá trị khai báo, hoặc (ii) 22 Quyền rút vốn đặc biệt trên mỗi ki-lô-gram (xấp xỉ 30.00 USD/kg). Những giới hạn này cũng được áp dụng đối với mọi loại hình vận tải khác, trừ khi Lô hàng chỉ được vận chuyển bằng đường bộ, thì những giới hạn dưới đây được áp dụng.

Đối với Lô hàng được vận chuyển qua biên giới bằng đường bộ, trách nhiệm của DHL là hoặc được cho là được giới hạn theo Công ước Vận tải Hàng hóa Quốc tế bằng Đường bộ (CMR) với giá trị thấp hơn của (i) giá thị trường hoặc giá trị khai báo, hoặc (ii) 8,33 Quyền rút vốn đặc biệt trên mỗi ki-lô-gram (xấp xỉ 11.00 USD/kg). Những giới hạn này cũng sẽ được áp dụng cho việc vận chuyển đường bộ trong nước khi không có bất kì giới hạn trách nhiệm bắt buộc hoặc giới hạn trách nhiệm thấp hơn trong luật giao thông quốc gia được áp dụng.

Nếu Người gửi cho rằng những giới hạn này là không đầy đủ thì Người gửi cần phải thực hiện khai báo giá trị đặc biệt và yêu cầu Bảo vệ Giá trị Lô hàng được mô tả tại Mục 8 hoặc tự thực hiện thu xếp bảo hiểm.

Nghĩa vụ của DHL được giới hạn áp dụng nghiêm ngặt đối với những mất mát và hư hại trực tiếp đối với Lô hàng và trên phần giới hạn tính theo ki-lô-gram trong Mục 6 này. Mọi hình thức mất mát hay hư hại khác đều bị loại trừ (bao gồm nhưng không giới hạn ở tổn thất về lợi nhuận, thu nhập, lãi suất, việc kinh doanh trong tương lai), cho dù những mất mát hoặc hư hại này là đặc biệt hay gián tiếp, và ngay cả trường hợp nguy cơ mất mát hoặc hư hỏng đó đã được báo cho DHL biết.

6.2 DHL sẽ nỗ lực một cách hợp lý để vận chuyển Lô hàng theo lịch trình chuyển phát thông thường của DHL, nhưng những lịch trình này không bắt buộc và không cấu thành nên một phần hợp đồng. DHL không có trách nhiệm với bất cứ hư hỏng hay mất mát do sự chậm trễ, nhưng đối với một số Lô hàng, Người gửi có thể khiếu nại về bồi thường hạn chế do chậm trễ theo các điều khoản và điều kiện về Bảo đảm Hoàn trả Tiền, thông tin hiện có trên trang web của DHL (https://mydhl.express.dhl/) hoặc từ bộ phận Chăm sóc Khách hàng của DHL.

7. Khiếu nại

Tất cả khiếu nại phải được gửi bằng văn bản đến DHL trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày DHL chấp nhận Lô hàng, DHL sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào ngoài thời hạn này. Các khiếu nại bị giới hạn ở một khiếu nại cho mỗi Lô hàng, việc giải quyết khiếu nại là đầy đủ và chung thẩm cho mọi tổn thất hoặc thiệt hại liên quan.

8. Bảo vệ Giá trị Lô hàng

DHL có thể sắp xếp việc bảo vệ lô hàng đối với mất mát hoặc hư hỏng của Lô hàng, áp dụng với toàn bộ giá trị của hàng hóa, với điều kiện là Người gửi yêu cầu DHL làm như vậy bằng văn bản, bao gồm cả việc hoàn tất mục Bảo vệ Giá trị Lô hàng ở vận đơn hoặc bằng cách sử dụng hệ thống tự động của DHL và thanh toán khoản phí áp dụng. Bảo vệ Giá trị Lô hàng không bao gồm mất mát hoặc hư hại gián tiếp, hoặc mất mát hoặc hư hại gây ra do sự chậm trễ.

9. Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của DHL

DHL không có trách nhiệm đối với bất cứ mất mát hoặc hư hại phát sinh ngoài tầm kiểm soát của DHL. Những trường hợp này bao gồm nhưng không giới hạn ở hư hỏng do điện hoặc từ trường đối với, hoặc việc xóa bỏ các hình ảnh điện tử và nhiếp ảnh, dữ liệu hoặc ghi âm/ghi hình; bất cứ khiếm khuyết hoặc đặc tính nào liên quan đến bản chất của Lô hàng, ngay cả nếu DHL nhận biết được điều đó; bất cứ hành động hoặc sự bỏ sót nào bởi một cá nhân không được tuyển dụng bởi hoặc ký hợp đồng với DHL – ví dụ Người gửi, Người nhận, bên thứ ba, viên chức hải quan hoặc viên chức chính phủ khác; các cuộc tấn công mạng của bên thứ ba hoặc các mối đe dọa khác liên quan đến an ninh thông tin; “Trường hợp bất khả kháng” – ví dụ động đất, lốc xoáy, bão, lũ lụt, sương mù, chiến tranh, rơi máy bay, cấm vận, bạo loạn, dịch bệnh, đại dịch, bạo động dân sự hoặc hoạt động công nghiệp.

10. Các Tuyên bố, Bảo đảm và Bồi thường của Người gửi

Người gửi sẽ phải bồi thường và đảm bảo DHL, các giám đốc, cán bộ, nhân viên và đại lý của DHL không bị thiệt hại bởi toàn bộ hay bất cứ trách nhiệm, mất mát hay hư hỏng phát sinh do sai sót của Người gửi do không tuân thủ những bảo đảm và cam kết dưới đây:

- Lô hàng được chấp nhận vận chuyển theo Mục 2 trên đây;
- Lô hàng được chuẩn bị trên cơ sở an toàn bởi những người đáng tin cậy và được bảo vệ khỏi sự can thiệp trái phép trong suốt quá trình chuẩn bị, lưu kho và vận chuyển đến DHL;
- Người gửi đã tuân thủ mọi luật lệ được áp dụng về kiểm soát xuất khẩu, sắc lệnh, luật và quy định hải quan hoặc các yêu cầu và hạn chế được quy định hiện hành khác liên quan đến nhập khẩu, xuất khẩu, quá cảnh hoặc chuyển giao hàng hóa;
- Người gửi đã khai báo với DHL về bất lỳ hàng hóa quân dụng hoặc lưỡng dụng trong Lô hàng được Chính phủ cho phép;
- Người gửi đã cung cấp tất cả thông tin, giấy phép, hoặc các ủy quyền và các văn bản khác của chính phủ, theo yêu cầu của luật áp dụng hoặc theo yêu cầu từ DHL, và tất cả thông tin, chứng nhận, giấy phép, hoặc ủy quyền khác của chính phủ và các văn bản do Người gửi hoặc đại diện của Người gửi là đúng sự thật, đầy đủ và chính xác, bao gồm giá trị và mô tả của hàng hóa và thông tin Người gửi và Người nhận;
- Khi cung cấp dữ liệu cá nhân cho DHL, Người gửi đã tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý của mình để gửi và chia sẻ dữ liệu này, bao gồm cả việc thông báo cho các cá nhân bị ảnh hưởng rằng

dữ liệu cá nhân, trong đó có địa chỉ email và số điện thoại di động của Người nhận, yêu cầu được cung cấp nhằm phục vụ công tác vận chuyển, thông quan và chuyển phát.

11. Lộ trình

Người gửi đồng ý với tất cả các lộ trình và chuyển hướng, bao gồm cả khả năng Lô hàng có thể được chuyên chở qua những điểm trung chuyển.

12. Luật điều chỉnh

Bất cứ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc theo bất cứ phương thức nào liên quan đến Các điều khoản và điều kiện này sẽ phụ thuộc vào, theo hướng có lợi cho DHL, quyền tài phán không độc quyền của các tòa án tại, và chịu sự điều chỉnh của luật pháp của quốc gia xuất xứ của Lô hàng và Người gửi phải phục tùng không hủy ngang quyền tài phán đó, trừ phi trái ngược với pháp luật áp dụng.

13. Sự độc lập của các điều khoản

Sự vô hiệu hoặc không thể thi hành của bất cứ điều khoản nào sẽ không ảnh hưởng đến bất cứ phần nào khác của Các điều khoản và điều kiện này.

Thông tin tham khảo hiện có trên trang web DHL (https://mydhl.express.dhl/) và trang web tại quốc gia có liên quan hoặc từ bộ phận Dịch vụ khách hàng của DHL tại địa phương.

PHỤ LỤC CỦA
CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUYÊN CHỞ CHUYỂN PHÁT NHANH DHL

Phụ lục này quy định các điều khoản và điều kiện cụ thể cho việc cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh/ bưu chính của CÔNG TY TNHH CHUYỂN PHÁT NHANH DHL-VNPT, địa chỉ số 6 Thăng Long, phường 4, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, mã số thuế: 0304680974 ("DHL") cho các khách hàng của DHL tại Việt Nam.

1. Mục 6.1 của Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL được thay thế toàn bộ bằng Mục 6.1 được sửa đổi như sau:

   "6.1 (i) Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng đường hàng không: 09 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram) nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi, cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng đối với bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ.

   (ii) Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng phương thức khác: 05 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram), cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng đối với bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ.

   (iii) Nếu Người gửi cho rằng các mức giới hạn này chưa đủ, Người gửi cần thực hiện kê khai đặc biệt về giá trị và có yêu cầu về Bảo vệ Giá trị Lô hàng được mô tả tại Mục 8 hoặc tự thu xếp bảo hiểm của riêng mình."

2. Mục 7 của Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL được thay thế toàn bộ bằng Mục 7 được sửa đổi như sau:

   "7. Khiếu nại

   Các khiếu nại bao gồm:

   (i) Sáu (06) 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;

   (ii) Một (01) tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

   (iii) Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá ba (03) tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế.

   (iv) 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.

   (v) DHL sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào ngoài thời hạn này. Các khiếu nại bị giới hạn ở một khiếu nại cho mỗi Lô hàng, việc giải quyết khiếu nại là đầy đủ và chung thẩm cho mọi tổn thất hoặc thiệt hại liên quan."

3. Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL thể hiện chung quan hệ giữa khách hàng và các công ty riêng rẽ thuộc tập đoàn quốc tế DHL EXPRESS. Lục lục này áp dụng cho quan hệ với các khách hàng của dịch vụ chuyển phát nhanh/ bưu chính của DHL tại Việt Nam được áp dụng cùng với Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và chú trọng đặc biệt vào việc đáp ứng các yêu cầu của văn bản pháp luật cần tuân thủ của Việt Nam. Nhằm tránh hiểu nhầm:

   3.1 Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và Phụ lục này cho quan hệ với các khách hàng của dịch vụ chuyển phát nhanh/ bưu chính của DHL tại Việt Nam, Phụ lục này được áp dụng;

   3.2 Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và các yêu cầu bắt buộc của văn bản pháp luật Việt Nam, văn bản pháp luật Việt Nam được áp dụng;

   3.3 Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và Phụ lục này ràng buộc cả DHL và khách hàng và tạo thành một phần không thể tách rời của thỏa thuận cụ thể giữa DHL và khách hàng, nếu thỏa thuận đó được ký kết;

   3.4 Bằng việc giao lô hàng của mình cho DHL, người gửi hàng công bố thay mặt cho chính mình và thay mặt cho bất kỳ người nào liên quan đến lô hàng đó rằng người gửi hàng quen thuộc với Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và Phụ lục này và sẽ tuân thủ chặt chẽ Các Điều khoản và Điều kiện chuyên chở chuyển phát nhanh DHL và Phụ lục này.