

# Quy định bồi thường & khiếu nại

## THÔNG BÁO ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Khi sử dụng dịch vụ của Wingo Logistics, Quý khách hàng với tư cách là “Người gửi”, là đại diện cho bản thân “Quý khách hàng” 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 định nghĩa: Là mọi văn kiện, bưu phẩm, tài liệu..., hoặc bất cứ đồ vật, hình dạng, kích thước (hợp pháp vận chuyển) được chuyển đi theo vận đơn và có thể được chuyên chở bằng bất cứ phương tiện nào theo sự lựa chọn của Wingo Logistics, 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 Wingo Logistics cấp 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 đảm bảo an toàn cao nhất, thì việc bảo hiểm có thể được thiết lập thêm cho lô hàng với phụ phí nhất định. (Xem tại Mục 8 của thông báo này)

### 1. THỦ TỤC THÔNG QUAN

Wingo Logistics sẽ đại diện cho “Người gửi” hoặc “Người nhận” để thực hiện các công việc sau nhằm cung cấp dịch vụ của Wingo Logistics: (1) hoàn tất các giấy tờ, thay đổi các mã sản phẩm hoặc mã dịch vụ, và nộp các loại phí, thuế hoặc những khoản phạt được yêu cầu phù hợp (nếu thuộc phạm vi của Wingo Logistics) với các quy định và luật áp dụng (“Nghĩa vụ Hải quan”), (2) thực hiện vai trò là đại lý giao nhận của “Người gửi” cho các mục đích thông quan và kiểm soát xuất khẩu và vai trò chỉ là Người nhận cho mục đích chỉ định một bên môi giới hải quan để thực hiện thông quan và nhập hàng 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 Wingo Logistics tin tưởng theo đánh giá hợp lý của Wingo Logistics là có thẩm quyền. (4) Không trực tiếp hay gián tiếp hoàn thành bất cứ nghĩa vụ nào của “Lô hàng” hoặc phát sinh từ lô hàng khi “Người nhận” không thể hoàn thành thủ tục thông quan theo yêu cầu, luật pháp, quy định của “Hải quan” nước sở tại (nơi Lô hàng đang di chuyển đến điểm đích)

### 2. LÔ HÀNG BỊ TỪ CHỐI NHẬN BỞI CHÚNG TÔI

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

- Việc khai báo hải quan không được thực hiện mặc dù được yêu cầu theo những quy định hải quan được áp dụng,
- Bao gồm hàng giả, động vật, vàng/ bạc thỏi, tiền tệ, đá quý; vũ khí, chất nổ và đạn dược; thi hài; những vật dụng bất hợp pháp, như ngà voi và ma túy,
- Được phân loại là vật liệu nguy hại, hàng hóa nguy hiểm, bị cấm hoặc bị hạn chế bởi IATA (Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế), ICAO (Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế), ADR (Quy định Vận chuyển Đường bộ Châu Âu về hàng hóa nguy hiểm) hay các tổ chức liên quan khác (“Hàng hóa Nguy hiểm”),
- 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,
- Có chứa bất kỳ vật phẩm nào khác mà Wingo Logistics quyết định rằng không thể vận chuyển một cách an toàn hoặc hợp pháp.

### 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.

Wingo Logistics 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 Wingo Logistics. Người gửi có thể loại trừ một số tùy chọn giao hàng cụ thể theo yêu cầu.

Nếu Lô hàng được cho là không được chấp nhận theo mô tả tại Mục 2, hoặc đã bị giảm giá trị vì mục đích hải quan, hoặc 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, Wingo Logistics sẽ nỗ lực một cách hợp lý để hoàn trả lại Lô hàng cho Người gửi bằng chi phí do Người gửi thanh toán, nếu không thực hiện được thì Lô hàng này sẽ được chuyển giao, thanh lý hoặc bán mà không phải chịu bất cứ nghĩa vụ nào với Người gửi hoặc bất cứ người nào, tiền thu được sẽ khấu trừ vào Nghĩa vụ Hải quan, chi phí vận chuyển và các chi phí hành chính liên quan tương ứng, số tiền còn lại sẽ được trả lại cho Người gửi. Wingo Logistics có quyền hủy bỏ bất cứ Lô hàng nào mà pháp luật không cho phép Wingo Logistics trả lại cho Người gửi cũng như bất cứ Lô hàng nào có Hàng hóa Nguy hiểm.

### 4. KIỂM TRA

Wingo Logistics 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

Chi phí vận chuyển của Wingo Logistics 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 Wingo Logistics để xác nhận lại sự tính toán này.

Công thức quy đổi thể tích sang khối lượng (Kilogram): (chiều dài x chiều cao x chiều rộng/5000) đơn vị centimet (cm).

Người nhận, hoặc Người gửi khi Wingo Logistics thay mặt Người nhận, phải thanh toán hoặc hoàn trả cho Wingo Logistics toàn bộ chi phí vận chuyển hoặc các lệ phí đến hạn khác, hoặc Nghĩa vụ Hải quan còn nợ cho các dịch vụ mà Wingo Logistics cung cấp hoặc Wingo Logistics làm phát sinh thay mặt cho Người gửi hay Người nhận. Việc thanh toán Nghĩa vụ Hải quan có thể được yêu cầu trước khi giao hàng.

Nếu Wingo Logistics dùng tín dụng để thanh toán với Cơ quan Hải quan hoặc trả trước bất cứ Nghĩa vụ Hải quan nào thay mặt Người nhận trong khi Người nhận không có tài khoản với Wingo Logistics, Wingo Logistics sẽ được ủy quyền ấn định một khoản phí truy thu (Transaction fee)

## **6. TRÁCH NHIỆM**

6.1 Trách nhiệm của Wingo Logistics 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 Wingo Logistics 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 kỳ 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 hiểm được mô tả tại Mục 8 hoặc tự thực hiện thu xếp bảo hiểm.

Nghĩa vụ của Wingo Logistics 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 Wingo Logistics biết.

6.2 Wingo Logistics sẽ nỗ lực một cách hợp lý để vận chuyển Lô hàng theo lịch trình chuyển phát thông thường của Wingo Logistics, nhưng những lịch trình này không bắt buộc và không cấu thành nên một phần hợp đồng. Wingo Logistics 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.

## **7. KHIẾU NẠI**

Tất cả khiếu nại phải được gửi bằng văn bản đến Wingo Logistics trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Wingo Logistics chấp nhận Lô hàng, Wingo Logistics 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 HIỂM**

Wingo Logistics có thể thu xếp bảo hiểm cho giá trị mất mát hoặc hư hại của Lô hàng, với điều kiện là Người gửi yêu cầu Wingo Logistics thực hiện việc bảo hiểm đó bằng văn bản, bao gồm việc hoàn tất mục bảo hiểm ở mặt trước của vận đơn hoặc thông qua hệ thống tự động hóa của DHL và thanh toán khoản phí bảo hiểm được áp dụng. Bảo hiểm cho Lô hàng không bao gồm mất mát hoặc hư hại gián tiếp, hoặc mất mát hoặc hư hại gây ra do chậm trễ.

Chúng tôi khuyến khích Quý Khách sử dụng cách bảo vệ toàn diện này cho các lô hàng vận chuyển giá trị cao hoặc lô hàng cá nhân của Quý Khách, dịch vụ này sẽ giúp Quý Khách hoàn toàn an tâm trong trường hợp xảy ra sự cố hư hỏng hoặc mất mát ngoài mong đợi.

1.25% giá trị lô hàng xuất khẩu, nhập khẩu (tối thiểu 315.000 VNĐ)

## **9. CÁC TRƯỜNG HỢP NẪM NGOÀI TẦM KIỂM SOÁT**

Wingo Logistics không có trách nhiệm đối với bất cứ mất mát hoặc hư hại phát sinh ngoài tầm kiểm soát của Wingo Logistics. 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 Wingo Logistics 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 Wingo Logistics – ví dụ Người gửi, Người nhận, bên thứ ba, viên chức hải quan hoặc viên chức chính phủ khác; “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, bạo động dân sự hoặc hoạt động công nghiệp.

## **10. TRÁCH NHIỆM VÀ BỒI THƯỜNG CỦA NGƯỜI GỬI**

Người gửi sẽ phải bồi thường và giữ cho Wingo Logistics không bị thiệt hại bởi bất cứ 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:

- mọi thông tin được cung cấp bởi Người gửi hoặc các đại diện của Người gửi là đầy đủ và chính xác;
- 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 Wingo Logistics
- Người gửi đã tuân thủ mọi luật lệ được áp dụng về hải quan, nhập khẩu, xuất khẩu, bảo vệ dữ liệu, các sắc lệnh, cấm vận và những luật lệ và quy định khác; và
- Người gửi đã nhận được mọi chấp thuận cần thiết liên quan đến thông tin cá nhân được cung cấp cho Wingo Logistics bao gồm thông tin của Người nhận có thể được yêu cầu cho việc vận chuyển, thông quan và chuyên phát, ví dụ như địa chỉ thư điện tử và số điện thoại di động.

## **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 chuyển chở qua những điểm trung chuyển, các trung tâm xử lý của chúng tôi. Bao gồm cả những quy định, ràng buộc của hải quan các cơ quan sở tại tại thời điểm hàng quá cảnh (nếu phát sinh)

## **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 Wingo Logistics, 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.