

I. Thông tin doanh nghiệp:

Tên công ty viết bằng tiếng Việt: TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

Tên viết tắt bằng tiếng nước ngoài: VIETNAM POST, viết tắt là VNPost.

Tên công ty viết tắt: BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

Mã số doanh nghiệp: 0102595740

Đăng ký thay đổi lần thứ: 4, ngày 15 tháng 01 năm 2018 tại Sở Kế Hoạch và Đầu Tư
Thành phố Hà Nội

Địa chỉ trụ sở chính: Số 05 đường Phạm Hùng, Phường Mỹ Đình 2, Quận Nam Từ
Liên, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 024.37689346 Fax: 024.37689433

Website: www.vnpost.vn

II. Biện pháp, Cơ chế và Quy trình Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Khách hàng đồng ý và tuân thủ rằng, khi Khách hàng được VNPost cung cấp tài khoản để sử dụng App MyVNPost, thì bất kỳ tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng của Khách hàng sẽ được giải quyết theo pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá trình sử dụng App MyVNPost phải được gửi về VNPost hoặc các đơn vị thành viên ngay sau khi xảy ra sự kiện phát sinh khiếu nại. VNPost sẽ giải quyết tranh chấp của Khách hàng. VNPost sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định Pháp luật.

VNPost chỉ hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo của bạn trong trường hợp bạn cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin đơn hàng.

Khách hàng đồng ý bảo vệ, bồi hoàn và loại trừ VNPost khỏi những nghĩa vụ pháp lý, tố tụng, tổn thất, chi phí bao gồm nhưng không giới hạn án phí, chi phí luật sư, chuyên gia tư vấn có liên quan đến việc giải quyết hoặc phát sinh từ sự vi phạm của khách hàng trong quá trình sử dụng App MyVNPost.

Địa chỉ tiếp nhận hỗ trợ:

TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

Số 5 Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 1900 54 54 81

III. Quy trình giải quyết tranh chấp và khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Kiểm tra điều kiện và tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, thu thập thông tin, hình ảnh, chứng cứ từ khách hàng (nếu có).

Bước 2: Xử lý khiếu nại

Phân loại hồ sơ và xử lý

Bước 3: Hoàn tất khiếu nại

Hoàn tất hồ sơ, trả lời khách hàng, tiếp nhận phản hồi của khách hàng để xử lý (nếu có)

Bước 4: Đóng hồ sơ khiếu nại.

IV. Phương thức thanh toán

VNPost không thực hiện thanh toán các khoản cước dịch vụ, tiền thu COD trên hệ thống.

Cách thức thanh toán được thực hiện theo phương thức sau:

1. Khách hàng thanh toán cước dịch vụ cho VNPost

a. Khách hàng ký hợp đồng

- Bước 1: Vào đầu tháng kế tiếp VNPost gửi email danh sách đơn hàng phát sinh của tháng trước cho khách hàng.

- Bước 2: VNPost và khách hàng sẽ thực hiện đối soát sản lượng, cước phát sinh các đơn hàng; Sau khi chốt số liệu đối soát giữa 2 bên khách hàng thực hiện thanh toán cước tại các Bureau của VNPost.

b. Khách hàng vãng lai

- Thanh toán ngay sau khi gửi hàng tại các Bureau của VNPost

2. VNPost trả tiền thu COD

a. Khách hàng ký hợp đồng

- Bước 1: Hàng tuần VNPost gửi email danh sách các đơn hàng đã trả tiền thu COD cho khách hàng

- Bước 2: VNPost và khách hàng sẽ thực hiện đối soát danh sách các đơn hàng đã trả tiền thu COD của tuần trước đó; Sau khi chốt số liệu đối soát giữa 2 bên VNPost sẽ thanh toán tiền thu COD cho khách theo hình thức nhận tiền mặt tại các Bureau hoặc chuyển khoản qua ngân hàng.

b. Khách hàng vãng lai:

Thực hiện thanh toán tại quầy giao dịch hàng tuần, sau khi VNPost hoàn tất việc giao hàng thu tiền của người nhận.

V. Chính sách bảo mật thông tin cá nhân

1. Mục đích và phạm vi thu thập

Tài khoản khách hàng được tạo ra trên App MyVNPost, sau lần đầu tiên đăng nhập vào tài khoản, khách hàng tự chịu trách nhiệm về năng lực hành vi trong việc thay đổi thông tin cá nhân và sử dụng MyVNPost. Việc thu thập dữ liệu chủ yếu

trên App MyVNPost bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng. Đây là các thông tin mà App MyVNPost cần khách hàng bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch giao hàng và để App MyVNPost liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên app nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ giao hàng trên App MyVNPost, chúng tôi lưu giữ thông tin chi tiết về đơn hàng đã phát thành công, phát chưa thành công, tiền thu hộ, cước giao hàng, chuyển hoàn.

Các khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ giao hàng dưới tên đăng ký, mật khẩu mình. Ngoài ra, khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời về App MyVNPost về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Công ty sử dụng thông tin khách hàng cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến khách hàng;
- Gửi thông tin quảng cáo, khuyến mại nếu khách hàng chấp nhận điều khoản này trong khi đăng ký;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa khách hàng và app MyVNPost;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng;
- Liên lạc và giải quyết với khách hàng trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến dịch vụ giao nhận trên App MyVNPost.
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Công ty có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân khách hàng khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của khách hàng.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

- Dữ liệu cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của App MyVNPost.

4. Thông tin địa chỉ

TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
Số 5 Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 1900 54 54 81

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

- Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu nhân viên của VNPost thực hiện việc này.

- Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về chất lượng dịch vụ, thời gian cung ứng dịch vụ đến VNPost. Khi tiếp nhận những phản hồi này, VNPost sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của khách hàng tùy theo mức độ, VNPost sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

6. *Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng*

- Thông tin cá nhân của khách hàng trên App MyVNPost cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của App MyVNPost. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của khách hàng khi không có sự cho phép đồng ý từ khách hàng.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, VNPost sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho khách hàng được biết.

- VNPost yêu cầu các cá nhân khi sử dụng app, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại,, và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. VNPost không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của khách hàng đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của khách hàng đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.