

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DHL ECOMMERCE - DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ VẬN CHUYỂN TRONG NƯỚC Ở VIỆT NAM

1. Định nghĩa

Trừ khi ngữ cảnh của Thỏa Thuận chung này có qui định khác, các từ và thuật ngữ dưới đây của Thỏa Thuận này có nghĩa như sau:

“DHL eCommerce” có nghĩa là Chi nhánh Công ty Cổ phần Chuỗi Cung Ứng Vận Tải DHL (Việt Nam) tại Tp. Hồ Chí Minh, bên được Công ty Cổ phần Chuỗi Cung Ứng Vận Tải DHL (Việt Nam) ủy quyền hợp lệ ký Thỏa Thuận Chung này và các thỏa thuận liên quan theo luật và các quy định được áp dụng.

“Dịch Vụ Liên Quan Đến Thương Mại Điện Tử” có nghĩa là Dịch Vụ Hỗ Trợ Điện Tử và Dịch Vụ Thực Hiện Điện Tử do DHL eCommerce cung cấp.

“Dịch Vụ Hỗ Trợ Điện Tử” bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ quản lý cửa hàng hoặc cửa hàng trực tuyến, gồm các dịch vụ quản lý chương trình và đặt hàng cũng như vận hành và bảo trì cửa hiệu hoặc cửa hàng điện tử của Khách Hàng, bao gồm danh sách sản phẩm, bán hàng trực tuyến, quản lý quan hệ Khách Hàng, hỗ trợ dịch vụ Khách Hàng và phối hợp liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba theo thỏa thuận riêng giữa các Bên.

“Dịch Vụ Thực Hiện Điện Tử” bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ lưu trữ và thực hiện theo thỏa thuận riêng giữa các Bên.

“Thỏa Thuận Chung” có nghĩa là các Điều khoản và điều kiện chung quy định tại bản thỏa thuận này của DHL eCommerce.

“Người Nhận” có nghĩa là người nhận ở địa chỉ mà Bưu Gửi sẽ gửi đến.

“Các Bên” có nghĩa là Người Gửi và DHL eCommerce, và **“Bên”** được hiểu là một bên Người Gửi hoặc DHL eCommerce.

“Người Gửi” có nghĩa là bên nhận dịch vụ giao nhận từ DHL eCommerce theo một thỏa thuận tương ứng.

“Bưu Gửi” có nghĩa là một hoặc nhiều thư hoặc gói, kiện chứa hàng hoá hoặc báo chí hoặc tài liệu tiếp thị hoặc các mặt hàng hoặc tài liệu hợp pháp khác mà Người Gửi giao cho DHL eCommerce để vận chuyển và giao nhận theo phương thức vận chuyển của DHL eCommerce, có thể bằng đường hàng không, đường bộ hay bất kỳ phương thức vận tải nào khác. Mỗi Bưu Gửi như vậy được vận chuyển theo giới hạn trách nhiệm quy định trong Thỏa Thuận này.

“Hàng Cấm” có nghĩa như được định nghĩa tại Mục 4 của Thỏa Thuận này.

2. Phạm vi

- (1) Thỏa Thuận này được áp dụng cho tất cả các thỏa thuận giữa DHL eCommerce và Người Gửi về việc vận chuyển và giao trong nước các Bưu Gửi và các Dịch Vụ Liên Quan Đến Thương Mại Điện Tử phụ trợ bất kỳ nào, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản của DHL eCommerce.
- (2) Là một phần của Dịch vụ Liên Quan Đến Thương Mại Điện Tử, DHL eCommerce có thể cung cấp đường dẫn đến các trang điện tử của bên thứ ba. DHL eCommerce không chịu trách nhiệm trong việc thu thập hoặc xử lý dữ liệu cá nhân hoặc việc hoạt động hoặc nội dung của các trang web của bên thứ ba

đó. Người dùng nên kiểm tra các điều khoản sử dụng và chính sách bảo mật của các trang điện tử đó trước khi sử dụng.

- (3) Người Gửi đồng ý chịu sự ràng buộc của Thỏa Thuận Chung này vào thời điểm mở tài khoản người dùng. Bất kỳ việc sửa đổi nào đối với Thỏa Thuận Chung này sẽ được đăng tại www.dhl.com hoặc có thể nhận được trực tiếp từ DHL eCommerce theo yêu cầu. Việc Người Gửi tiếp tục sử dụng các dịch vụ của DHL eCommerce bao gồm nhưng không giới hạn việc vận chuyển và giao nhận các Bưu Gửi, các Dịch Vụ Liên Quan Đến Thương Mại Điện Tử hoặc của bất cứ trang điện tử nào của DHL eCommerce sẽ cấu thành thỏa thuận đồng ý của Người Gửi đối với bản điều chỉnh của Thỏa Thuận Chung, và Người Gửi cũng đồng ý tuân theo các điều khoản sử dụng và chính sách bảo mật được đăng tại www.dhl.com.
- (4) Các điều khoản và điều kiện chung của Người Gửi sẽ không được áp dụng và theo đây được loại trừ một cách rõ ràng, ngay cả khi DHL eCommerce đã chấp nhận Bưu Gửi mà không thể hiện sự phản đối nào. Bất kỳ điều khoản và điều kiện điều chỉnh hoặc sửa đổi Thỏa Thuận Chung này phải được sự đồng ý bằng văn bản giữa các Bên.

3. Thỏa thuận và các dịch vụ

- (1) Các hợp đồng về việc vận chuyển và giao các Bưu Gửi được ký kết giữa Người Gửi và DHL eCommerce, cả về hình thức bằng văn bản hoặc bằng việc chuyển giao

Bưu Gửi và chấp nhận việc chuyển giao đó để vận chuyển và giao hàng theo Thỏa Thuận Chung này.

- (2) DHL eCommerce đồng ý vận chuyển và giao nhận Bưu Gửi từ Người Gửi tại các địa điểm của DHL eCommerce hoặc nhận các Bưu Gửi đó tại các địa điểm đã được Người Gửi đồng ý, để chuyển trực tiếp các Bưu Gửi đó đến Người Nhận hoặc chuyển cho họ thông qua một nhà cung cấp dịch vụ khác.
- (3) Người Gửi sẽ dán nhãn Bưu Gửi một cách chính xác và cung cấp tất cả các chi tiết cần thiết để DHL eCommerce có thể thực hiện các dịch vụ bao gồm vận chuyển và giao hàng, giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại và/hoặc chuyển hoàn Bưu Gửi, tùy từng trường hợp.
- (4) DHL eCommerce chấp nhận các hướng dẫn đặc biệt của Bưu Gửi từ Người Gửi chỉ khi các hướng dẫn này được thông báo theo hình thức đã được thỏa thuận hoặc theo một thỏa thuận riêng giữa các Bên. DHL eCommerce không bắt buộc phải tuân thủ bất kỳ hướng dẫn đặc biệt nào nếu hướng dẫn đó được lập ra sau khi Bưu Gửi đã được chuyển giao để vận chuyển và giao hàng.
- (5) Người Gửi đồng ý với tất cả việc định tuyến và chuyển hướng, bao gồm cả khả năng Bưu Gửi sẽ được vận chuyển qua các điểm dừng trung gian, theo quyết định duy nhất và tuyệt đối của DHL eCommerce.

4. Bưu Gửi

(1) DHL eCommerce sẽ không tiến hành vận chuyển và giao bất kỳ Bưu Gửi nào có chứa Hàng Cấm (như được định nghĩa dưới đây). Hàng Cấm bao gồm nhưng không giới hạn là các mặt hàng được liệt kê dưới đây và sẽ được DHL eCommerce cập nhật theo từng thời điểm (danh sách cập nhật mới nhất được đăng tại www.dhl.com):

- (a) Bưu Gửi mà nội dung, hình thức bên ngoài, việc vận chuyển hoặc lưu trữ vi phạm điều cấm của luật pháp hoặc bị cấm bởi một cơ quan nhà nước, cụ thể là - nhưng không giới hạn - các quy định về xuất khẩu, nhập khẩu hoặc luật hải quan của nước xuất xứ, nước đến, hoặc quá cảnh hoặc hàng hoá yêu cầu có thiết bị đặc biệt (ví dụ hàng hoá kiểm soát nhiệt độ), được yêu cầu an toàn hoặc ủy quyền;
- (b) Bưu Gửi hoặc mặt hàng mà việc vận chuyển chúng bị cấm hoặc có những hạn chế đặc biệt theo luật và các quy định được áp dụng;
- (c) Bưu Gửi hoặc mặt hàng bị cấm lưu thông, nhập khẩu, xuất khẩu, hoặc vận chuyển theo đường bưu chính theo luật và các quy định được áp dụng;
- (d) Bưu Gửi mà việc vận chuyển và/hoặc lưu trữ chúng phải tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn đối với hàng hoá không hoàn toàn bị hạn chế theo luật và các quy định được áp dụng;

- (e) Bưu Gửi mà nội dung của chúng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, bao gồm hàng nhái, hàng giả hoặc các sản phẩm không có giấy phép (vi phạm bản quyền nhãn hiệu hoặc thương hiệu);
- (f) Bưu Gửi mà nội dung hoặc các đặc điểm bên ngoài của chúng có thể gây ra tử vong hoặc thương tích hoặc lây nhiễm cho con người hoặc làm hư hỏng tài sản;
- (g) Bưu Gửi chứa động vật sống hoặc tro cốt người, ngoại trừ động vật không xương sống chỉ khi được phép theo luật và các quy định được áp dụng;
- (h) Bưu gửi có chứa ma túy hoặc chất kích thích;
- (i) Bưu Gửi có chứa tiền mặt hoặc các phương tiện thanh toán khác, kim loại quý, các tác phẩm nghệ thuật, đồ trang sức, đồng hồ, đá quý hoặc các vật có giá trị khác hoặc cổ phiếu (trừ khi được đồng ý theo quyết định duy nhất và tuyệt đối của DHL eCommerce);
- (j) Bưu Gửi không được miễn cước hoặc chưa đủ điều kiện để miễn cước hoặc Bưu Gửi được vận chuyển hoặc chuyển phát nhằm chủ ý lừa đảo để hưởng dịch vụ vận chuyển mà không phải trả tiền;
- (k) Bưu Gửi chứa vũ khí, đặc biệt là súng ống, hoặc các bộ phận của súng ống, vũ khí giả hoặc đạn dược; và
- (l) Bưu Gửi chứa nội dung gợi cảm, khiêu dâm.

- (2) Người Gửi xác nhận rằng Bưu Gửi không chứa Hàng Cấm và đã được đóng gói đúng cách và được bảo quản hợp lý. Bất kể các quyền khác của DHL eCommerce, Người Gửi phải bồi thường cho DHL eCommerce trước mọi trách nhiệm pháp lý đối với các khiếu nại của bên thứ ba do vận chuyển hoặc giao Hàng Cấm hoặc các hàng hóa không được chấp nhận hoặc không hợp pháp. Trách nhiệm thực hiện hợp đồng của DHL eCommerce và của đại lý hoặc nhà thầu phụ của DHL eCommerce không bị ảnh hưởng.
- (3) Người Gửi cam kết bồi thường cho DHL eCommerce ngay khi có yêu cầu đầu tiên đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ các khiếu nại bồi thường của bên thứ ba và bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khác mà DHL eCommerce phải gánh chịu do vận chuyển hoặc giao Hàng Cấm. Khoản bồi thường của Người Gửi cũng sẽ bao gồm các chi phí phát sinh của DHL eCommerce liên quan đến việc cung cấp thông tin, việc bị cơ quan hải quan tịch thu hoặc thu giữ theo pháp luật hoặc theo lệnh của tòa án hoặc cơ quan nhà nước.
- (4) Nếu Bưu Gửi chứa Hàng Cấm hoặc Bưu Gửi - theo bản chất (kích cỡ, định dạng, trọng lượng, nội dung, v.v.) hoặc vì các lý do khác - không tuân thủ Điều 4(2) ở trên hoặc các quy định khác của Thỏa Thuận Chung này, DHL eCommerce có quyền:
- (a) từ chối chấp nhận Bưu Gửi;
 - (b) nếu Bưu Gửi đã được nhận chuyển giao, có quyền trả lại hoặc lưu giữ tới khi Bưu Gửi đó được nhận lại; hoặc
 - (c) vận chuyển Bưu Gửi mà không thông báo cho Người Gửi và, nếu cần thiết và/hoặc pháp luật yêu cầu, lựa chọn một tuyến đường khác (ví dụ như bằng đường bộ và đường biển thay vì vận chuyển bằng đường hàng không theo kế hoạch) và xuất hóa đơn cho Người Gửi cho mọi chi phí phát sinh thêm.
- DHL eCommerce cũng có quyền thực hiện các quyền quy định tại đoạn trên nếu nghi ngờ Bưu Gửi chứa Hàng Cấm hoặc có bất kỳ vi phạm hợp đồng nào và Người Gửi không tuân theo yêu cầu cung cấp thông tin của DHL eCommerce.
- (5) DHL eCommerce không có nghĩa vụ kiểm tra Bưu Gửi có chứa Hàng Cấm hay không. Tuy nhiên, DHL eCommerce có quyền mở Bưu Gửi và kiểm tra các nội dung nếu nghi ngờ Bưu Gửi chứa Hàng Cấm. Ngoài các điều trên, DHL eCommerce có quyền mở và kiểm tra Bưu Gửi mà không cần thông báo về an ninh, hải quan hoặc các lý do hợp lệ khác. Hơn nữa, DHL thực hiện kiểm tra định kỳ theo các quy định an ninh hàng không hiện hành và trong trường hợp hàng hoá không được vận chuyển bằng đường hàng không, hoặc nếu có lý do để nghi ngờ rằng các hàng hoá này không được vận chuyển bằng đường hàng không, DHL eCommerce sẽ có quyền vận chuyển hàng hoá bằng đường bộ hoặc đường biển, bất kể các quyền khác theo Điều 4(4).

5. Giao hàng và Bưu Gửi Không Giao Được

- (1) Các Bưu Gửi sẽ được gửi đến địa chỉ của Người Nhận được Người Gửi chỉ định mà không nhất thiết phải là đích thân Người Nhận phải nhận. Bưu Gửi có địa chỉ gửi là các bộ phận văn thư tổng hợp thì sẽ gửi đến bộ phận đó.
- (2) Nếu cần thiết cho việc chuyển hoàn Bưu Gửi không giao được, Người Gửi đồng ý đính kèm với Bưu gửi là nhãn chuyển hoàn tương ứng theo yêu cầu của DHL eCommerce. Người Gửi sẽ cố gắng nhất để hỗ trợ DHL eCommerce trong việc chuyển hoàn Bưu Gửi đó và đặc biệt là cung cấp tất cả các giấy tờ hải quan cần thiết và tất cả các tài liệu và thông tin khác có thể được yêu cầu cho việc chuyển hoàn.
- (3) Nếu Người Nhận từ chối nhận Bưu Gửi hoặc từ chối thanh toán, DHL eCommerce có quyền giải phóng, bán, phá hủy hoặc vứt bỏ Bưu Gửi đó mà không phải gánh chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào với Người Gửi, Người Nhận hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác, với điều kiện là DHL eCommerce đã có những nỗ lực hợp lý để chuyển hoàn Bưu Gửi đó với các chi phí của Người Gửi hoặc nếu pháp luật hiện hành cấm hoặc ngăn chặn việc chuyển hoàn Bưu Gửi đó cho Người Gửi.
- (4) Trừ khi có hướng dẫn đặc biệt được ban hành theo Điều 3(4), nếu chuyển hoàn một Bưu Gửi không gửi được theo Điều 5(2) và 5(3), DHL eCommerce có quyền xác định khung thời gian và cách thức

(nghĩa là chuyển hoàn riêng lẻ hoặc trên cơ sở hợp nhất) và phương thức vận chuyển Bưu Gửi chuyển hoàn.

6. Cước phí

- (1) Người Gửi sẽ thanh toán cho DHL eCommerce các khoản cước phí đã được đồng ý cho các dịch vụ đã thỏa thuận.
- (2) Tất cả giá được chỉ định là giá ròng và không bao gồm thuế, thuế hải quan và phí. Các loại thuế, thuế hải quan và phí đó sẽ được xuất hoá đơn và được Người Gửi thanh toán hoặc hoàn trả.
- (3) Tất cả các hóa đơn sẽ được Người Gửi thanh toán trong thời hạn thanh toán mà DHL eCommerce yêu cầu, không được khấu trừ hoặc bù trừ.
- (4) Trong trường hợp Người Gửi không thanh toán bất kỳ khoản nợ nào, DHL eCommerce có quyền tạm dừng bất kỳ hoặc tất cả các dịch vụ, tính lãi đối với tất cả các khoản nợ quá hạn từ ngày đáo hạn đến khi thanh toán và/hoặc thực hiện các quyền hoặc biện pháp khắc phục khác đối với số tiền nợ đó.
- (5) Trong trường hợp dịch vụ và/hoặc sản phẩm theo lựa chọn ban đầu của Người Gửi không còn được áp dụng hoặc có sẵn vì bất kỳ lý do gì, DHL eCommerce có quyền lựa chọn dịch vụ và/hoặc sản phẩm tốt nhất tiếp theo phù hợp với Bưu Gửi của Người Gửi và chi phí cho việc thực hiện dịch vụ và/hoặc sản phẩm được thực hiện trên thực tế

sẽ được tính vào cước phí cho Bưu Gửi đó.

- (6) DHL eCommerce có quyền tính phí dựa trên trọng lượng hoặc thể tích cao hơn trên thực tế và bất kỳ Bưu Gửi nào cũng có thể được DHL eCommerce cân lại và tính lại để xác nhận lại việc tính toán này. Đây được gọi là "*trọng lượng tính phí*" và có thể được xuất một hoá đơn riêng.

7. Trách nhiệm pháp lý

- (1) Trách nhiệm pháp lý của DHL eCommerce đối với bất kỳ và tất cả các dịch vụ được giới hạn ở các tổn thất và thiệt hại trực tiếp đối với duy nhất một Bưu Gửi và theo giới hạn trách nhiệm được quy định tại Điều 7 này. Các loại tổn thất và thiệt hại khác sẽ được loại trừ (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất các khoản lợi nhuận, lợi tức, tiền lãi, kinh doanh trong tương lai), dù tổn thất hay thiệt hại đó là đặc thù hay gián tiếp, và ngay cả khi rủi ro về tổn thất hoặc thiệt hại đó đã được DHL eCommerce lưu ý trước hoặc sau khi chấp nhận Bưu Gửi.
- (2) Trách nhiệm pháp lý của DHL eCommerce đối với mỗi Bưu gửi được giới hạn 04 lần cước phí, đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng.
- (a)
- (3) Nếu Người Gửi xem xét các giới hạn quy định tại Điều 7(2) là chưa đầy đủ thì phải yêu cầu về việc *Bảo Hiểm Bưu Gửi* như được mô tả tại Điều 7(5) dưới đây (sẽ dẫn đến việc thanh toán khoản phí bổ sung) hoặc tự Người Gửi sắp xếp mua bảo hiểm.

- (4) Tất cả các khiếu nại phải được gửi bằng văn bản đến DHL eCommerce trong thời hạn được quy định tại Điều 10, ngoài thời hạn trên DHL eCommerce sẽ không có bất cứ trách nhiệm pháp lý nào.

Mỗi Bưu gửi chỉ giới hạn ở một khiếu nại, giải quyết đầy đủ và cuối cùng đối với tất cả tổn thất và thiệt hại liên quan. Tất cả các thùng hàng, bao bì và các nội dung vận chuyển ban đầu phải được cung cấp cho DHL eCommerce để kiểm tra và lưu giữ cho đến khi khiếu nại được giải quyết xong. DHL eCommerce không có nghĩa vụ phải giải quyết bất kỳ khiếu nại nào cho đến khi tất cả các khoản cước phí dịch vụ đã được thanh toán xong.

- (5) DHL eCommerce có thể cung cấp *Bảo Hiểm Bưu Gửi* (sau đây viết tắt là "*BHBG*") cho Người Gửi bao gồm các giới hạn trách nhiệm cao hơn đối với tổn thất hoặc thiệt hại vật chất của Bưu Gửi được đề cập tại Điều 7(3) ở trên với điều kiện là Người Gửi yêu cầu và đăng ký *BHBG* trước khi Bưu Gửi được gửi đến DHL eCommerce và thanh toán khoản phí bổ sung áp dụng cho giới hạn trách nhiệm liên quan. Các điều khoản và điều kiện bổ sung liên quan đến *BHBG* sẽ được áp dụng và thông báo cho Người Gửi vào thời điểm Người Gửi đăng ký ĐGB. Để tránh hiểu nhầm, Điều 7(4) sẽ áp dụng cho yêu cầu bồi thường liên quan đến Bưu Gửi có *BHBG*.
- (6) Trong trường hợp một phần thiệt hại là do Người Gửi vi phạm Thỏa Thuận Chung này, DHL eCommerce sẽ được miễn trách nhiệm cho phần thiệt hại đó.

(7) DHL eCommerce sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào trong các trường hợp sau:

- a. Thiệt hại gây ra do Người Gửi vi phạm Thỏa Thuận Chung hoặc bởi các đặc điểm tự nhiên, các khuyết tật cố hữu của hàng hoá bên trong Bưu Gửi;
- b. Người Gửi không thể chứng minh được Bưu Gửi bị hư hỏng đã được giao cho DHL eCommerce vận chuyển để chuyển phát;
- c. Bưu Gửi đã được chuyển phát và Người Nhận không có khiếu nại khi nhận Bưu gửi;
- d. Bưu Gửi đã bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo luật và quy định áp dụng;
- e. Người Gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định tại Thỏa Thuận Chung này;
- f. Trong trường hợp Bất khả kháng được quy định tại Điều 11 dưới đây;
- g. Người Gửi đã được DHL eCommerce thông báo trước bằng văn bản về chậm thời gian cho Bưu Gửi;
- h. Người Gửi không có bất kỳ tài liệu nào chứng minh rằng họ đã gửi Bưu Gửi.

8. Chế tài

(1) Người Gửi đảm bảo rằng việc nhận, vận chuyển hoặc giao các Bưu Gửi sẽ không dẫn đến việc DHL Commerce hoặc nhân viên,

người phục vụ, đại lý, nhà thầu phụ, hãng bảo hiểm hoặc nhà tái bảo hiểm của DHL Commerce phải đối mặt với bất kỳ hình thức xử phạt, lệnh cấm hoặc hình phạt nào (hay bất kỳ nguy cơ nào về việc xử phạt, lệnh cấm hoặc hình phạt) của bất kỳ quốc gia, nhà nước, tổ chức chính phủ quốc tế nào hoặc cơ quan hữu quan khác đưa ra (gọi chung là "Chế tài") vì nguyên nhân từ nội dung của Bưu Gửi, bảo hiểm Bưu Gửi do Người Gửi thực hiện hoặc bất kỳ người nào khác có quyền lợi đối với Bưu Gửi, nơi đến của Bưu Gửi, người nhận hàng dự định của Bưu Gửi hoặc người mua hoặc người sử dụng cuối cùng của Bưu Gửi.

(2) Người Gửi đảm bảo cụ thể rằng:

- (a) Các Bưu Gửi không bao gồm bất kỳ hàng hoá nào có trong danh mục hàng cấm tùy từng thời điểm do Hoa Kỳ, Liên Hợp Quốc, Liên minh Châu Âu, quốc gia xuất xứ, quốc gia nơi đến và bất kỳ quốc gia quá cảnh nào quy định;
- (b) Việc giao Bưu Gửi đến người nhận hàng dự định, về bản chất, sẽ không vi phạm bất kỳ điều cấm nào được đưa ra tùy từng thời điểm bởi Hoa Kỳ, Liên Hợp Quốc, Liên minh Châu Âu, quốc gia xuất xứ, quốc gia đến và bất kỳ quốc gia quá cảnh nào; và
- (c) Việc giao Bưu Gửi này đến người nhận hàng dự định, về bản chất, sẽ không dẫn đến việc thành lập bất kỳ

nguồn tài chính hoặc tài nguyên kinh tế nào dù là trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc vì lợi ích của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào được liệt kê hoặc được chỉ định trong bất kỳ Chế tài hoặc luật pháp đối với các Bên bị Từ chối được Chính phủ Hoa Kỳ, Liên hợp quốc, Liên minh châu Âu, quốc gia xuất xứ, quốc gia đến và bất kỳ quốc gia quá cảnh nào đưa ra trong từng thời điểm.

- (3) Người Gửi đồng ý, theo yêu cầu của DHL eCommerce, ngay lập tức cung cấp đầy đủ thông tin về bản chất của Bưu Gửi và mục đích sử dụng cũng như việc xác định tất cả các bên có lợi ích pháp lý, tài chính hoặc thương mại nào liên quan đến Bưu Gửi. Người Gửi phải chịu trách nhiệm cung cấp và khai báo toàn bộ các chứng từ, tài liệu, hóa đơn hợp pháp của Bưu Gửi hoặc phải đi kèm với Bưu Gửi theo quy định của pháp luật áp dụng. Người Gửi theo đây cam kết sẽ giữ cho DHL eCommerce không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc không cung cấp và khai báo đầy đủ chứng từ, tài liệu, hóa đơn của Bưu Gửi dù cho DHL eCommerce đã nhận Bưu Gửi để vận chuyển và chuyển giao.
- (4) DHL eCommerce có quyền kiểm tra các Bưu Gửi và đặc biệt, có quyền truy cập vào bất kỳ dữ liệu hoặc thông tin nào có trong bất kỳ phương tiện lưu trữ điện tử và DHL eCommerce sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự chậm trễ hoặc thiệt hại nào gây ra từ việc kiểm tra

đó với điều kiện là DHL eCommerce phải có sự cẩn thận hợp lý trong việc kiểm tra Bưu Gửi. Trường hợp dữ liệu hoặc thông tin được bảo vệ bằng mật khẩu, theo yêu cầu của DHL eCommerce, Người Gửi sẽ cung cấp mật khẩu đó cho DHL eCommerce.

- (5) Người Gửi sẽ bồi thường cho DHL eCommerce mọi thiệt hại, mất mát, tiền phạt và các chi phí, bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc khiến cho DHL eCommerce, nhân viên, người phục vụ, đại lý, nhà thầu phụ, công ty bảo hiểm hoặc tái bảo hiểm của DHL eCommerce phải gánh chịu bất kỳ Chế tài nào phát sinh hoặc là kết quả của việc không cung cấp đầy đủ chứng từ hợp pháp, không khai báo hoặc khai báo bất hợp pháp, không chính xác và/hoặc không phù hợp đối với Bưu Gửi của Người Gửi hoặc từ bất kỳ lý do nào khác liên quan đến Bưu Gửi mà DHL eCommerce không chịu trách nhiệm.
- (6) Nếu có phán xét hợp lý của DHL eCommerce rằng các Bưu Gửi (hoặc bất kỳ hoạt động nào đối với các Bưu Gửi do DHL eCommerce hoặc bất kỳ người nào khác yêu cầu) có thể làm cho DHL eCommerce hoặc nhân viên, người phục vụ, đại lý, nhà thầu phụ, nhà bảo hiểm hoặc nhà tái bảo hiểm vi phạm các Chế tài hoặc có nguy cơ vi phạm các Chế tài, thì:
- (a) DHL có thể từ chối vận chuyển Bưu Gửi hoặc thay vào đó, DHL eCommerce có thể thực hiện, mà không cần

thông báo cho Người Gửi (nhưng chỉ với tư cách là Đại lý của họ), bất kỳ biện pháp nào và/hoặc phải chịu bất kỳ chi phí bổ sung nào để vận chuyển hoặc tiếp tục vận chuyển Bưu Gửi đó và/hoặc từ bỏ Bưu Gửi và/hoặc lưu trữ Bưu Gửi trên bờ hoặc dưới tàu, trong bao bì hoặc mở, tại bất kỳ nơi nào mà việc từ bỏ hoặc lưu giữ sẽ được xem là DHL eCommerce thực hiện đúng nghĩa vụ của mình đối với Bưu Gửi đó;

- (b) Người Gửi phải bồi thường cho DHL eCommerce với bất kỳ khoản chi phí bổ sung nào phát sinh;
- (c) Người Gửi sẽ bồi thường DHL eCommerce đối với bất kỳ và tất cả các khiếu nại được đưa ra bởi bất kỳ bên thứ ba liên quan đến Bưu Gửi; Và
- (d) DHL eCommerce có thể, không cần thông báo cho Người Gửi, cung cấp cho bất kỳ quốc gia, nhà nước, tổ chức chính phủ quốc tế hoặc các cơ quan liên quan khác thông tin đầy đủ về các Bưu Gửi, bao gồm xác định tất cả các bên có lợi ích hợp pháp, tài chính hoặc thương mại liên quan đến Bưu Gửi.

9. Trách nhiệm hữu hạn về việc chậm giao hàng

DHL eCommerce sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để giao Bưu Gửi theo lịch trình giao hàng thường lệ của DHL eCommerce, nhưng lịch trình này có thể kéo dài hơn

trong thực tế do những trở ngại khách quan trong quá trình vận chuyển và giao phát. Trong trường hợp này, DHL eCommerce không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại hoặc tổn thất nào do sự chậm trễ gây ra.

Nếu Người Gửi có bất cứ khiếu nại nào về việc chậm trễ giao phát Bưu Gửi và DHL không thể cung cấp chứng cứ chứng minh việc giao phát chậm trễ do ảnh hưởng của nguyên nhân khách quan, DHL eCommerce sẽ có trách nhiệm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng cho Người Gửi.

10. Giải quyết khiếu nại, tranh chấp

- (1) Tất cả khiếu nại của một bên về bên kia phải lập thành văn bản. Thời hạn khiếu nại được quy định như sau:
 - (a) 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình vận chuyển và giao phát của Bưu Gửi đối với khiếu nại về việc mất Bưu gửi, chuyển phát Bưu Gửi chậm so với lịch trình giao phát đã công bố.
 - (b) 01 tháng kể từ ngày Bưu Gửi được phát cho Người Nhận đối với khiếu nại về việc Bưu gửi bị suy suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến Bưu Gửi.
- (2) Thời hạn giải quyết khiếu nại là không quá 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại quá thời hạn quy định tại Điều 10.1, yêu cầu giải

quyết tranh chấp là không có hiệu lực.

Trong thời hạn quy định tại Điều 10.2, bên nhận khiếu nại phải giải quyết khiếu nại và thông báo cho bên khiếu nại biết; trường hợp quá thời hạn quy định tại Điều 10.2 mà bên khiếu nại không nhận được thông báo trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của bên nhận khiếu nại thì có quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp

- (3) Thời gian bồi thường tổn thất/thiệt hại là trong vòng 30 ngày kể từ ngày các bên xác nhận và ghi nhận trách nhiệm bồi thường thiệt hại; nếu việc bồi thường không được thực hiện kịp thời, bên bồi thường phải chịu trách nhiệm thanh toán tiền lãi chậm trả theo quy định của luật áp dụng.
- (4) Tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Thỏa Thuận Chung này sẽ được giải quyết trước tiên bằng việc thương lượng giữa hai Bên. Trong trường hợp không thương lượng được trong vòng 30 ngày kể từ ngày tranh chấp được một bên đưa ra, bất kỳ bên cũng có thể đưa tranh chấp lên tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của luật áp dụng.

11. Bất khả kháng

DHL eCommerce không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất và thiệt hại xảy ra ngoài sự kiểm soát của DHL eCommerce. Những việc ngoài sự kiểm soát này bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hư hỏng điện hoặc từ trường, hoặc mất hình ảnh, dữ liệu, bản lưu điện tử hoặc ảnh

chụp; bất kỳ khiếm khuyết hoặc đặc tính nào có liên quan đến bản chất của Bưu Gửi, ngay cả khi DHL eCommerce đã biết; bất kỳ hành động hay sự thiếu sót nào của người không phải là nhân viên hoặc trong hợp đồng với DHL eCommerce, ví dụ như: Người Gửi, Người Nhận, bên thứ ba, cơ quan hải quan hoặc các cơ quan khác; "Bất khả kháng" – ví dụ như động đất, vòi rồng, bão, lũ, lụt, sương mù, ô nhiễm phóng xạ, dịch bệnh, chiến tranh, tai nạn hoặc cấm vận máy bay, bạo loạn hoặc bạo động, hoạt động hoặc tranh chấp công nghiệp.

12. Cam Kết của Người Gửi và Bồi thường

Người Gửi sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho DHL eCommerce các tổn thất và thiệt hại phát sinh từ việc Người Gửi vi phạm các cam kết, bảo đảm sau đây:

- (a) tất cả các tài liệu và thông tin do Người Gửi hoặc người đại diện của Người Gửi cung cấp là đầy đủ và chính xác;
- (b) Bưu Gửi được phép vận chuyển theo Điều 4 nêu trên;
- (c) Bưu Gửi được người đóng tin cậy chuẩn bị ở nơi an toàn và được bảo vệ nhằm chống lại cản trở trái phép trong quá trình chuẩn bị, lưu giữ và vận chuyển đến DHL eCommerce;
- (d) Bưu Gửi được dán nhãn, ghi địa chỉ và đóng gói đúng cách nhằm đảm bảo việc vận chuyển an toàn với sự cẩn trọng thông thường khi xử lý Bưu Gửi;
- (e) Người Gửi đã tuân thủ tất cả các thủ tục hải quan, nhập khẩu, xuất khẩu, luật và quy định bảo vệ dữ liệu, chế tài, cấm vận và các luật, quy định khác; và

- (f) Người Gửi đã có được tất cả các chấp thuận cần thiết khi cung cấp cho DHL eCommerce dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu của Người Nhận để thực hiện các thủ tục theo yêu cầu trong việc vận chuyển, thông quan và giao phát.

13. Bảo vệ dữ liệu

Trong trường hợp bất kỳ thông tin mà Người Gửi cung cấp cho DHL eCommerce chứa dữ liệu cá nhân được bảo vệ theo quy định và luật áp dụng về bảo mật dữ liệu, DHL eCommerce sẽ giới hạn việc tiết lộ và xử lý dữ liệu cá nhân (đến các thành viên khác của Tập đoàn Deutsche Post DHL trên toàn thế giới và các bên thứ ba liên quan) trong phạm vi yêu cầu hợp lý để thực hiện hiệu quả các dịch vụ, vận hành và quản lý tài khoản của Người Gửi với DHL eCommerce, để quảng cáo sản phẩm và dịch vụ do DHL eCommerce cung cấp (DHL eCommerce luôn tuân thủ quyền từ chối của Người Gửi và tuân theo luật và quy định áp dụng về bảo mật dữ liệu) và cho các mục đích khác mà pháp luật yêu cầu, bao gồm, cung cấp thông tin cho cơ quan Hải quan. Người Gửi cam kết rằng tất cả các dữ liệu cá nhân cung cấp cho DHL eCommerce đã được ghi nhận một cách công bằng và hợp pháp và Người Gửi có quyền tiết lộ dữ liệu cá nhân đó cho DHL eCommerce cho các mục đích đã đề cập ở trên. Người Gửi sẽ hoàn toàn bồi thường và giữ cho DHL eCommerce được bồi thường đầy đủ đối với bất kỳ và tất cả trách nhiệm pháp lý xảy ra bởi DHL eCommerce cho bất kỳ vi phạm nào phát sinh.

14. Điều khoản cuối cùng

- (1) Bất kỳ điều khoản nào không hợp lệ hoặc không có khả năng thi hành trong sẽ không ảnh hưởng đến các điều khoản còn lại trong Thỏa Thuận Chung này.
- (2) Bên không tham gia trong Thỏa Thuận Chung này sẽ không bị các điều khoản của Thỏa Thuận Chung này ràng buộc theo quy định pháp luật nhằm có quyền loại trừ phạm vi được phép nhưng không ảnh hưởng đến quyền hoặc sự bồi thường của bên thứ ba tồn tại hoặc có mặt theo quy định pháp luật.

15. Dịch vụ Khách hàng

- (1) Khi có bất kỳ thắc mắc hoặc khiếu nại, vui lòng liên hệ với dịch vụ khách hàng của DHL tại trang web dưới đây:

http://www.dhl.com.vn/vi/contact_center/contact_e-commerce/contact_ecommerce_business.html

Thay mặt và đại diện Chi nhánh Công ty
Cổ phần Chuỗi Cung Ứng Vận Tải DHL
(Việt Nam) tại Tp. Hồ Chí Minh

Tên:
Chức vụ:
Ngày:

Con dấu công ty _____

Xác nhận rằng:

Chúng tôi đã đọc, hiểu và chấp thuận toàn bộ điều kiện và điều khoản.
Đại diện và thay mặt khách hàng:

Tên:
Chức danh:
Ngày:

Con dấu công ty _____