

**DHL ECOMMERCE GENERAL TERMS AND CONDITIONS –  
DOMESTIC TRANSPORT AND DELIVERY SERVICES IN VIETNAM  
ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DHL ECOMMERCE –  
DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ VẬN CHUYỂN TRONG NƯỚC Ở VIỆT NAM**

**This DHL 's General Terms & Conditions** is incorporated into Agreement.  
**Điều kiện & điều khoản chung của DHL** được xem là một phần của Hợp đồng .

**1. DEFINITIONS**

**ĐỊNH NGHĨA**

- (1) Unless the context of this GTC otherwise provides, the following words and terms herein shall have the meaning as follows:  
*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:*
- (2) "DHL eCommerce" means Branch of DHL Supply Chain (Vietnam) Transportation JSC in Ho Chi Minh City, who is duly authorized to sign this GTC and the relevant agreements by DHL Supply Chain (Vietnam) Transportation JSC under the applicable laws and regulations.  
*"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.*
- (3) "E-Commerce Related Services" mean E-Facilitation and E-Fulfillment Services as offered by DHL eCommerce.  
*"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.*
- (4) "E-Facilitation Services" include but is not limited to web-shop or store management, including program and order management services as well as operation and maintenance of customer's web-shop or store, including product listing, online sales, customer relationship management, customer service support and coordination of contacts with third party service providers as individually agreed between the Parties.  
*"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.*
- (5) "E-Fulfillment Services" include but is not limited to storage and fulfillment services as individually agreed between the Parties.  
*"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.*
- (6) "GTC" means these General Terms and Conditions of DHL eCommerce.  
*"Thỏa Thuận Chung" có nghĩa là các điều khoản và điều kiện chung quy định tại bản thỏa thuận này của DHL eCommerce.*
- (7) "Recipient" means the addressee to whom the Shipment is sent.  
*"Người Nhận" có nghĩa là người nhận ở địa chỉ mà Bưu Gửi sẽ gửi đến.*
- (8) "Parties" refers to Sender and DHL eCommerce, and "Party" refers to each of Sender and DHL eCommerce.  
*"Các Bên" có nghĩa là Người Gửi và DHL eCommerce, và "Bên" được hiểu là một bên Người Gửi hoặc DHL eCommerce.*
- (9) "Sender" means the party receiving delivery services from DHL eCommerce in accordance with a respective agreement.  
*"Người Gửi" có nghĩa là bên nhận dịch vụ giao nhận từ DHL eCommerce theo một thỏa thuận tương ứng.*
- (10) "Shipment" means one or more mail or parcel items containing goods or press items or dialogue marketing material or other lawful items or materials which the Sender hands over to DHL eCommerce, and which may be transported and delivered by any means of transport selected by DHL eCommerce, whether by air, road or any other means of transport. Each such shipment is transported under limited liability pursuant to these GTC.  
*"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.*
- (11) "Prohibited Goods" have the meaning as defined in Section 4 of these GTC.  
*"Hàng Cấm" có nghĩa như được định nghĩa tại Mục 4 của Thỏa Thuận này.*

**2. SCOPE**

**PHẠM VI**

- (1) These GTC shall apply to all agreements between DHL eCommerce and the Sender regarding the domestic transport and delivery of Shipments and any possible ancillary E-Commerce Related Services, unless otherwise agreed in writing by DHL eCommerce.  
*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) As a part of the E-Commerce Related Services, DHL eCommerce may provide links to websites operated by third parties. DHL eCommerce is not responsible for the collection or processing of personal data or the operation or contents of such third party sites. Users should check the terms of use and privacy policies of such websites prior to use.  
*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) The Sender agrees to be bound by the GTC at the time of account opening. Any revisions to the GTC will be posted at [www.dhl.com](http://www.dhl.com) or may be obtained from DHL eCommerce directly upon request. The Sender's continued use of DHL eCommerce's services including but not limited to transport and delivery of Shipments, E-Commerce Related Services or of any DHL eCommerce website shall constitute the Sender's agreement to the revised version of the GTC, and the Sender also agrees to abide by the terms of use and privacy policy posted at [www.dhl.com](http://www.dhl.com).  
*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](http://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](http://www.dhl.com).*

- (4) The Sender's general terms and conditions shall not apply and are herewith explicitly excluded, even if DHL eCommerce has accepted the Shipment without any express objection. Any terms and conditions which amend or modify these GTC shall be agreed in writing between the Parties.  
*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. AGREEMENT AND SERVICES**

**THỎA THUẬN VÀ CÁC DỊCH VỤ**

- (1) Contracts regarding transport and delivery of Shipments are concluded between the Sender and DHL eCommerce, either in written form or by way of hand-over of the Shipment and acceptance of the same for transport and delivery in accordance with these GTC.  
*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 accepts Shipments for transport and delivery from the Sender at the sites of DHL eCommerce, or picks up such Shipments at agreed sites of Sender, in order to deliver such Shipments to the Recipient directly or have them delivered by another service provider.  
*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) The Sender shall label the Shipment correctly and provide all necessary details to enable DHL eCommerce to perform the services including transport and delivery, settling of damages claims and/or return of the Shipment, as the case may be.  
*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 will accept special instructions from the Sender for Shipments only if these instructions are notified in the agreed form or in a separate agreement between the Parties. DHL eCommerce is not obliged to comply with any special instructions if these are issued only after the Shipment has been handed over for transport and delivery.  
*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) The Sender agrees to all routing and diversion, including the possibility that the Shipment will be transported via intermediate stops, at the sole and absolute discretion of DHL eCommerce.

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. SHIPMENTS

##### BƯU GỬI

- (1) DHL eCommerce shall not undertake the transport and delivery of any Shipment which contains Prohibited Goods (as defined below). Prohibited Goods include, but are not limited to the items listed below, and as may be updated from time to time by DHL eCommerce (the latest updated list is available at [www.dhl.com](http://www.dhl.com)):

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](http://www.dhl.com)):

- (i) Shipments the content, external form, transportation or storage of which violates a statutory prohibition or a prohibition by a public authority, in particular – but without limitation – regulations regarding export, import or customs law of the countries of origin, destination or transit, or goods for which special equipment (e.g. for temperature-controlled goods), safety precautions or authorizations are required;

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;

- (ii) Shipments or items the transportation of which is prohibited or is subject to special restrictions under applicable laws and regulations;

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;

- (iii) Shipments or items which are prohibited from circulation, import, export, or transmission by post under applicable laws and regulations;

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;

- (iv) Shipments the transportation and/or storage of which is subject to hazardous goods regulations, including but not limited to goods that are not completely free from restrictions under applicable laws and regulations;

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;

- (v) Shipments the content of which violates intellectual property rights, including forged, counterfeit or unlicensed copies of products (brand and trademark piracy);

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);

- (vi) Shipments the content or external characteristics of which may cause death or injury to or infection of persons or damage to property;

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;

- (vii) Shipments containing live animals or human remains; with the exception of invertebrates if and where permitted under the provisions of applicable laws and regulations;

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;

- (viii) Shipments containing narcotics or intoxicants;

Bưu gửi có chứa ma túy hoặc chất kích thích;

- (ix) Shipments containing cash or other methods of payment, precious metals, works of art, jewelry, watches, precious stones or other valuables or securities (unless otherwise agreed by DHL eCommerce in its sole and absolute discretion);

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);

- (x) Unfranked or insufficiently franked Shipments and Shipments transported or posted with the intention of fraudulently obtaining the transport service without paying for it; 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;

- (xi) Shipments that contain weapons, especially firearms, or parts thereof, imitation weapons or ammunition; and Bưu Gửi chứa vũ khí, đặc biệt là súng ống, hoặc các bộ phận của súng ống, vũ khí giả hoặc đạn dược; và

- (xii) Shipments which contain obscene or pornographic articles. Bưu Gửi chứa nội dung gợi cảm, khiêu dâm.

- (2) The Sender warrants that the Shipment does not contain any Prohibited Goods and has been correctly packaged and is appropriately protected. Notwithstanding any other rights of DHL eCommerce, the Sender shall indemnify DHL eCommerce from any liability for third-party claims resulting from the transportation or delivery of Prohibited Goods or other inadmissible or unlawful goods. The contractual liability of DHL eCommerce for its own conduct and that of its agents or subcontractors remains unaffected.

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) The Sender undertakes to indemnify DHL eCommerce promptly upon first demand against any loss or damages arising out of any alleged third-party claims and any other loss or damage that DHL eCommerce incurs as a result of the transportation or delivery of the Prohibited Goods. The indemnity by the Sender shall also cover the expenses incurred by DHL eCommerce in connection with the provision of information, confiscation by the customs authorities or border seizure which are required by law or have been ordered by a court or a government authority.

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 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) If a Shipment contains Prohibited Goods or the Shipment – because of its nature (size, format, weight, contents, etc.) or for other reasons – does not comply with Section 4(2) above or with the other provisions of these GTC, DHL eCommerce shall be entitled to:

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:

- (i) refuse acceptance of the Shipment;

từ chối chấp nhận Bưu Gửi;

- (ii) if the Shipment has already been handed over, return it or store it until its collection; or

nếu Bưu Gửi đã được nhận chuyển giao, có quyền trả lại hoặc lưu giữ tới khi Bưu Gửi đó được nhận lại; hoặc

- (iii) transport the Shipment without notifying the Sender and, if necessary and/or required by law, to choose a different route (e.g. by road and sea instead of by air freight as planned) and to invoice the Sender for any additional costs incurred as a result, without incurring any liability to the Sender, Recipient or any other third party.

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, mà không phát sinh bất kỳ trách nhiệm nào với Người Gửi, Người Nhận hoặc bất kỳ bên thứ ba.

DHL eCommerce shall also be entitled to exercise the rights referred to in the paragraph above if it suspects that the Shipment contains Prohibited Goods or that there are any breaches of contract and the Sender fails to comply with DHL eCommerce's request to supply information.

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 is not obliged to check whether a Shipment contains Prohibited Goods. However, DHL eCommerce shall be entitled to open a Shipment and to inspect the contents if it suspects that the Shipment contains Prohibited Goods. In addition to the foregoing, DHL eCommerce has the right to open and inspect a Shipment without notice for security or customs or other valid reasons. Further, DHL eCommerce carries out regular checks in accordance with the applicable statutory aviation security regulations and if goods which may not be transported by air are found, or if there is reason to suspect that these goods ought not to be transported by air, DHL eCommerce shall be entitled to transport the goods by land or sea, notwithstanding its other rights under Section 4(4).

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 hóa không được vận chuyển bằng đường hàng không, hoặc nếu có lý do để nghi ngờ rằng các hàng hóa 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).

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 hóa không được vận chuyển bằng đường hàng không, hoặc nếu có lý do để nghi ngờ rằng các hàng hóa 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).

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 hóa không được vận chuyển bằng đường hàng không, hoặc nếu có lý do để nghi ngờ rằng các hàng hóa 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. DELIVERY AND NON-DELIVERABLE SHIPMENTS

##### GIAO HÀNG VÀ BƯU GỬI KHÔNG GIAO ĐƯỢC

The Shipments shall be delivered to the Recipient's address specified by the Sender, though not necessarily personally to a Recipient named in person. Shipments to addresses with central mail departments shall be delivered to these departments.

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) If necessary for the return of undeliverable Shipment, the Sender agrees that a corresponding return label as per DHL eCommerce's requirements shall be attached to such Shipment. The Sender shall use best efforts to assist DHL eCommerce in returning such Shipment, and particularly to furnish all necessary customs documents and all other documents and information which may be required for the return.

- Nếu cần thiết cho việc chuyển hoàn Bưu Gửi không giao được, Người Gửi đồng ý (2) đình kèm với Bưu gửi là nhân 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) If the Recipient refuses to accept a Shipment or refuses to make payment, DHL eCommerce shall be entitled to release, sell, destroy or otherwise dispose of such Shipment without incurring any liability to the Sender, Recipient or any other third party, provided that DHL eCommerce has made reasonable efforts to return such Shipment at the expense of the Sender or if applicable law prohibits or prevents the return of such Shipment to the Sender.
- 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 cố 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) Unless special instructions are issued in accordance with Section 3(4), if an undeliverable Shipment is returned in accordance with Sections 5(2) and 5(3), DHL eCommerce reserves the right to determine the timeframe for, the manner (i.e. whether individually or on a consolidated basis) and the mode of transport for such returned Shipment.
- Trừ khi có hướng dẫn đặc biệt được ban hành theo Điều 3(4), nếu chuyển hoàn một Bưu Gửi không được giao 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. CHARGES**  
**CƯỚC PHÍ**
- (1) The Sender shall pay to DHL eCommerce the agreed charges for the agreed services.  
Người Gửi sẽ thanh toán cho DHL eCommerce các khoản cước phí đã được đồng ý cho các dịch vụ đã thỏa thuận.
- (2) All prices indicated are net prices and are exclusive of any taxes, customs duties and fees. Such taxes, customs duties and fees shall be invoiced to and payable or reimbursable by the Sender.  
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) All invoices shall be due and payable by the Sender, without deduction or set-off, within the credit period granted by DHL eCommerce.  
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) In case of non-payment by the Sender of any outstanding amount, DHL eCommerce shall be entitled to suspend any or all of the services, charge interest on all overdue amounts from the due date until payment and/or exercise such other right or remedy in respect of such outstanding amount.  
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) In the event that the Sender's original choice of service and/or product is no longer applicable or available for any reason, DHL eCommerce reserves the right to select the next best available or appropriate service and/or product in respect of the Sender's Shipment and the charges for the service and/or product actually performed shall constitute the charges for the said Shipment.  
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 reserves the right to charge based on the higher of actual or volumetric weight per piece and any Shipment may be re-weighed and re-measured by DHL eCommerce to confirm this calculation. This is referred to as "chargeable weight" and may be billed on a separate invoice.  
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. LIABILITY**  
**TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ**
- (1) DHL eCommerce's liability for any and all services is strictly limited to direct loss and damage to a Shipment only and to the limits of liability set out in this Section 7. All other types of loss or damage are excluded (including but not limited to lost profits, income, interest, future business), whether such loss or damage is special or indirect, and even if the risk of such loss or damage was brought to DHL eCommerce's attention before or after acceptance of the Shipment.  
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.
- DHL eCommerce Solutions Vietnam Cluster 5-2, Tan Binh IP (Extension), M12 Street, Binh Hung Hoa Ward, Binh Tan District, HCM city, Vietnam Hotline: 1900 6550 Mail: cs-ecom.vn-dom@dhl.com
- DHL eCommerce's liability in respect of any one Shipment is limited to the following: Trách nhiệm pháp lý của DHL eCommerce đối với mỗi Bưu gửi được giới hạn như sau:
- (i) 04 times of the service charges, with a refund of the service charge included therein for the domestic Shipment; 04 lần cước phí, đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng, dành cho đơn hàng nội địa
- (ii) 09SDR/kilogram (calculated under each step of 500-gram weight, the odd part is calculated as 500 gram) but not lower than 30 SDR per Shipment (refund of the service charge is included therein) for international Shipment transported by air; 09SDR/kilogram (mỗi 500 gram tăng thêm sẽ được tính phí, phần trong lượng lẻ sẽ được tính như 500 gram) nhưng không thấp hơn 30 SDR một bưu gửi (đã bao gồm phí dịch vụ được hoàn), áp dụng cho vận chuyển quốc tế.
- (iii) 05SDR/kilogram (calculated under each step of 500-gram weight, the odd part is calculated as 500 gram), with a refund of the service charge included therein, for international Shipment transported by other means. 05SDR/kilogram (mỗi 500 gram tăng thêm sẽ được tính phí, phần trong lượng lẻ sẽ được tính như 500 gram) đã bao gồm phí dịch vụ được hoàn, áp dụng cho các hình thức vận chuyển quốc tế khác.
- (3) If Sender regards the limits set out in Sections 7(2) as insufficient, it must either request for Shipment Insurance as described in Section 7(5) below (which will entail the payment of a supplementary charge) or make its own insurance arrangements. 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) All claims must be submitted in writing to DHL eCommerce within the time period described in Section 10, failing which DHL eCommerce shall have no liability whatsoever.  
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.
- (5) Claims are limited to one claim per Shipment, settlement of which will be full and final settlement for all loss or damage in connection therewith. All of the original shipping cartons, packing and contents must be made available for DHL eCommerce's inspection and retained until the claim is concluded. DHL eCommerce is not obliged to act on any claim until all service charges have been paid.  
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.
- (6) DHL eCommerce can arrange Shipment Insurance ("SI") for Sender covering higher liability limit bands in respect of loss of or physical damage to the Shipments referred to in Section 7(3) above, provided the Sender requests and signs up for SI before the Shipment is consigned to DHL eCommerce and pays the applicable supplementary charge for the relevant liability limit band. Additional terms and conditions relating to SI shall apply and these shall be communicated to the Sender at the time the Sender signs up for SI. For the avoidance of doubt, Section 7(4) shall apply to a claim relating to a SI Shipment.  
DHL eCommerce có thể cung cấp Bảo Hiểm Giá Trị Bưu Gửi (sau đây viết tắt là "BHGTBG") 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 BHGTBG 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 BHGTBG sẽ được áp dụng và thông báo cho Người Gửi vào thời điểm Người Gửi đăng ký BHGTBG. Để tránh hiểu nhầm, Điều 7(4) sẽ áp dụng cho yêu cầu bồi thường liên quan đến Bưu Gửi có BHGTBG.
- (7) In case part of damage is caused by Sender's breaches of the GTC, DHL eCommerce will be exempted from liability for that part of damage.  
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.
- (8) DHL eCommerce will have no liability in following cases: DHL eCommerce sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào trong các trường hợp sau:
- (i) Damage is fully caused by Sender's breach of the GTC, or by the natural characteristics, inherent defects of goods inside the Shipment; 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;
- (ii) The Sender cannot provide evidence of the damaged Shipment was accepted by DHL eCommerce for delivery; Người Gửi không thể chứng minh được Bưu Gửi bị hư hỏng đã được giao cho DHL eCommerce vận chuyển để chuyển phát;
- (iii) The Shipment has been delivered and the Recipient makes no complaint upon receiving it; Bưu Gửi đã được chuyển phát và Người Nhận không có khiếu nại khi nhận Bưu gửi;
- (iv) The Shipment has been seized or destroyed under applicable laws and regulations; Bưu Gửi đã bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo luật và quy định áp dụng;
- (v) The Sender does not comply with provisions on claims and dispute resolution as specified herein; Người Gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo quy định tại Thỏa Thuận Chung này;

- (vi) In case of a force majeure as regulated in Article 11 herein;  
*Trong trường hợp Bất khả kháng được quy định tại Điều 11 dưới đây;*
- (vii) The Sender has been informed by DHL eCommerce in writing on the overdue time for the Shipment in advance;  
*Người Gửi đã được DHL eCommerce thông báo trước bằng văn bản về chậm thời gian cho Bưu Gửi;*
- (viii) The Sender does not have any document proving that it has sent the Shipment.  
*Người Gửi không có bất kỳ tài liệu nào chứng minh rằng họ đã gửi Bưu Gửi.*

## 8. SANCTIONS

- CHE TÀI**
- (1) Sender warrants that neither the receipt, transportation nor the delivery of its Shipments will expose DHL eCommerce or its employees, servants, agents, subcontractors, insurers or reinsurers to any sanction, prohibition or penalty (or any risk of sanction, prohibition or penalty) whatsoever imposed by any state, country, international governmental organization or other relevant authority (collectively "Sanctions") by reason of the content of the Shipments, any insurance of the Shipments taken out by the Sender or any other person with an interest in the Shipments, the destination of the Shipments, the intended consignee of the Shipments or the purchaser or end user of the content of the Shipments.  
*Người Gửi đảm bảo rằng việc nhận, vận chuyển hoặc giao các Bưu Gửi sẽ không dẫn đến việc DHL eCommerce hoặc nhân viên, người phục vụ, đại lý, nhà thầu phụ, hãng bảo hiểm hoặc nhà tái bảo hiểm của DHL eCommerce 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) Sender warrants in particular, that:  
*Người Gửi đảm bảo cụ thể rằng:*
- (i) Shipments shall not include any goods which appear on any applicable list of prohibited goods as shall be determined from time to time by the United States, the United Nations, the European Union, the country of origin, country of destination and any transit countries;  
*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;*
  - (ii) delivery of its Shipment to the intended consignee will not, in and of itself, contravene any of the prohibitions set forth from time to time by the United States, the United Nations, the European Union, the country of origin, country of destination and any transit countries; and  
*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*
  - (iii) delivery of this Shipment to the intended consignee will not, in and of itself, result in any funds or economic resources being made available directly or indirectly to or for the benefit of any person entity or body which is listed or designated in any Sanctions or legislation covering Denied Parties as set forth from time to time by the United States, the United Nations, the European Union, the country of origin, country of destination and any transit countries.  
*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) Sender agrees to provide DHL eCommerce immediately on request with full information about the nature of its Shipment and their intended use, as well as the identities of all parties which have any legal, financial or commercial interest in the Shipment. Sender shall be responsible for providing and declaring all valid and lawful documents, papers, invoices of the Shipment or enclosed to the shipment as required by the applicable laws and regulations. Sender hereby commits to keep DHL eCommerce free from any liabilities of not providing and not declaring fully lawful documents, papers, invoices of the Shipment although DHL eCommerce has received Shipment for transportation and delivery.  
*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 is entitled to inspect Shipments and, in particular, is entitled to access any data or information contained in any electronic storage medium and DHL eCommerce shall not be responsible for any delay or damage caused as a result of that inspection provided that DHL eCommerce shall take reasonable care in inspecting the Shipment. Where data or information is protected by a password, details of that password shall be provided to DHL eCommerce by Sender on request.  
*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.*

Sender shall indemnify DHL eCommerce against all loss, damage, fines and expenses whatsoever, including but not limited to exposure of DHL eCommerce, its employees, servants, agents, subcontractors, insurers or re-insurers to any Sanctions arising or resulting from any non-provision of lawful documents, any non-declaration or illegal, inaccurate and/or inadequate declaration in respect of the Shipment by the Sender or from any other cause in connection with the Shipment for which DHL eCommerce is not responsible.

*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) If it appears, in the reasonable judgment of DHL eCommerce that Shipments (or any activities required in respect of the Shipments by DHL eCommerce or any other person) may expose DHL eCommerce or their employees, servants, agents, subcontractors, insurers or reinsurers to any breach of Sanctions or risk of breach of Sanctions, then:

*Nếu có phân 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:*

- (i) DHL eCommerce may refuse to carry Shipments or alternatively DHL eCommerce may without notice to Sender (but as his agent only) take any measure(s) and/or incur any additional expense to carry or to continue the Shipment thereof, and/or abandon the Shipment and/or store the Shipment ashore or afloat, under cover or in the open, at any place, which abandonment or storage shall be deemed to constitute due performance by DHL eCommerce of all of its obligations in respect of that Shipment;

*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;*

- (ii) Sender shall indemnify DHL eCommerce against any additional expense so incurred; *Người Gửi phải bồi thường cho DHL eCommerce với bất kỳ khoản chi phí bổ sung nào phát sinh;*

- (iii) Sender shall indemnify DHL eCommerce against any and all claims whatsoever brought by any third party in respect of the Shipments; and \ *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*
- (iv) DHL eCommerce may, without notice to Sender, provide any state, country, international governmental organization or other relevant authority with full information about the Shipments, including the identities of all parties which have any legal, financial or commercial interest in the Shipments.

*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. LIMITATION OF LIABILITY REGARDING DELAY OF DELIVERY

- TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN VỀ VIỆC CHẬM GIAO HÀNG**
- (1) DHL eCommerce will make every reasonable effort to deliver the Shipment according to DHL eCommerce's regular delivery schedules, but these schedules may last longer in practice due to objective impediment during transport and delivery of Shipment. In this case, DHL eCommerce is not liable for any damages or loss caused by delay.

*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.*

- (2) In case there is any claim from the Sender on delay of Shipment delivery and DHL eCommerce could not provide any documents proving that the delay was impacted by the objective cause(s), DHL eCommerce shall be liable for refund the service charge to the Sender.

*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. SETTLEMENT OF CLAIMS, DISPUTES

- GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP**
- (1) All claims by any party to the other must be made in writing. The time limit for submitting a claim is as follows:

- Tất cả khiếu nại của một bên về bên kia phải lập thành văn bản. Thời hạn khiếu nại được quy định như sau:
- (i) Upon 06 months from the expiry date of the full transport and delivery process of a Shipment, for claims about the loss of Shipment or late delivery of Shipment compared to the announced regular delivery schedule.  
*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.*
  - (ii) Upon 01 month from the date of delivery of a Shipment to the Recipient, for claims about damaged Shipment, Shipment rates and other matters directly related to Shipment.  
*01 tháng kể từ ngày Bưu Gửi được phát cho Người Nhận đối với khiếu nại về việc Bưu gửi bị suy yếu, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến Bưu Gửi.*
- (2) The time limit for settling claims is not more than 02 months from the date of receipt of a claim. In case a claim is not lodged within the time limit specified in Section 10.1, the request for dispute settlement is invalid.  
*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.*
- (3) Within the time limit specified in Section 10.2, the claim receiving party shall settle the claim and notify the settlement result to the claimant; upon expiry of the time limit specified in Section 10.2, if the claimant receives no reply of the settlement result from the claim receiving party or disagrees with this result, it may request the settlement of a dispute.  
*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*
- (4) Time for implementation of loss/damage compensation is within 30 days after the responsibility for compensation is verified and documented by the parties; if compensation is not done promptly, the compensating party shall also be responsible for the late payment interest according to applicable laws and regulations.  
*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.*
- (5) Settlement of disputes arising from or in connection to these GTC is first done through conciliation between the parties. In case settlement by conciliation cannot be reached in 30 days from the date the dispute is raised by one party, any party may refer the dispute to the competent court in accordance with applicable laws and regulations.  
*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. FORCE MAJEURE**  
**BẤT KHẢ KHÁNG**  
DHL eCommerce is not liable for any loss or damage arising out of circumstances beyond DHL eCommerce's control. These include but are not limited to electrical or magnetic damage to, or erasure of, electronic or photographic images, data or recordings; any defect or characteristic related to the nature of the Shipment, even if known to DHL eCommerce; any act or omission by a person not employed or contracted by DHL eCommerce, e.g. Sender, Recipient, third party, customs or other government official; "Force Majeure" - e.g. earthquake, cyclone, hurricane, storm, flood, fog, radiation contamination, pandemic, war, plane crash or embargo, riot or civil commotion, industrial action or disputes.  
*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. WARRANTIES OF SENDER AND INDEMNIFICATION**  
**CAM KẾT CỦA NGƯỜI GỬI VÀ BỒI THƯỜNG**
- (1) The Sender shall indemnify DHL eCommerce from liability for loss or damage resulting from Sender's failure to comply with the following warranties and representations:  
*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:*
- (i) all documents and information provided by the Sender or its representatives are complete and accurate;  
*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;*
  - (ii) the Shipment is acceptable for transport under Section 4 above;  
*Bưu Gửi được phép vận chuyển theo Điều 4 nêu trên;*
- (iii) the Shipment was prepared in secure premises by reliable persons and was protected against unauthorized interference during preparation, storage and any transportation to DHL eCommerce;  
*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;*
  - (iv) the Shipment is correctly labeled, addressed and packaged so as to ensure safe transportation with ordinary care in handling;  
*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;*
  - (v) the Sender has complied with all applicable customs, import, export, data protection laws and regulations, sanctions, embargoes and other laws and regulations; and  
*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*
  - (vi) the Sender has obtained all necessary consents to provide DHL eCommerce with personal data including Recipient's data as may be required for transport, customs clearance and delivery.  
*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. DATA PROTECTION**  
**BẢO VỆ DỮ LIỆU**  
In the event any information submitted by Sender to DHL eCommerce contains personal data that is subject to the protection of applicable privacy and data laws and regulations, DHL eCommerce shall limit the disclosure and processing of the personal data (to other members of the Deutsche Post DHL group of companies worldwide and relevant third parties) to such extent as is reasonably required to effect performance of the services, to manage and administer the Sender's account(s) with DHL eCommerce, to advertise products and services provided by DHL eCommerce (subject at all times to the Sender's right to decline and DHL eCommerce's compliance with applicable privacy and data laws and regulations) and for such other purposes as may be required by law, including, communicating the same to customs authorities. The Sender warrants that all personal data provided to DHL eCommerce has been fairly and lawfully obtained and the Sender has authority to disclose such personal data to DHL eCommerce for the purposes mentioned above. The Sender shall fully indemnify and keep DHL eCommerce fully indemnified against any and all liability incurred by DHL eCommerce as a result of such breach howsoever arising.  
*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. FINAL PROVISIONS**  
**ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG**
- (1) The invalidity or unenforceability of any provision of the Agreement shall not affect any other part of these GTC.  
*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) A person who is not a party to these GTC may not enforce any term of these GTC under any laws purporting to grant such rights which is hereby excluded to the extent permissible but this does not affect any right or remedy of a third party which exists or is available apart from such laws.  
*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. CUSTOMER SERVICE**  
**DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG**  
For any queries or complaints, please contact our customer service at the website below:  
*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.my/en/contact\\_center/contact\\_ecommerce/contact\\_ecommerce\\_business.html](http://www.dhl.com.my/en/contact_center/contact_ecommerce/contact_ecommerce_business.html)  
**- End of DHL's Terms and Conditions -**