



- ❖ Tiếp nhận khiếu nại của người gửi qua điện thoại hoặc email, văn bản.
- ❖ Thời hiệu khiếu nại được quy định:

Đối với dịch vụ chuyển phát nội địa

- ✓ 03 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố; trường hợp doanh nghiệp không công bố thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày sau ngày bưu gửi đó được chấp nhận.
- ✓ 02 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.

Đối với dịch vụ chuyển phát quốc tế

- ✓ Thời gian giải quyết khiếu nại là trong vòng 02 tháng (đối với dịch vụ trong nước) và 03 tháng (đối với dịch vụ quốc tế), hoặc theo quy định của hãng chuyển phát mà VINTRANS kết nối qua, tính từ ngày Vintrans nhận được khiếu nại bằng văn bản.
- ✓ Trường hợp VINTRANS và người gửi có thỏa thuận cụ thể thì VINTRANS sẽ bồi thường theo thỏa thuận.