

- 1. Tiếp nhận khiếu nại của người gửi qua điện thoại hoặc email, văn bản.**
- 2. Thời hiệu khiếu nại được quy định:**
 - a. 06 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;
 - b. 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
- 3. Thời hạn khiếu nại được quy định:**
 - a. Không quá 02 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính trong nước
 - b. Không quá 03 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế.
4. Trong thời hạn quy định tại khoản 3 Điều này, 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 khoản 3 Điều này 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.
5. Trường hợp việc khiếu nại không được thực hiện trong thời hạn quy định tại khoản 2 Điều này thì việc yêu cầu giải quyết tranh chấp không có giá trị