

**ĐIỀU KIỆN KINH DOANH CHUẨN (ĐKC)
CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN ITL FREIGHT MANAGEMENT**

Chương I. CÁC ĐỊNH NGHĨA

- 1) “Công ty” là Công ty Cổ phần ITL Freight Management, thành viên của Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam, và là bên cung cấp các Dịch vụ căn cứ vào các quy định nói trong ĐKC này.
- 2) “Container” là thùng chứa hàng tiêu chuẩn thông thường dài 20 đến 40 feet sử dụng chủ yếu cho vận chuyển hàng hóa bằng đường biển. Nó cũng có nghĩa là cách thức đóng gói như thùng carton, kiện, thùng chứa chất lỏng, chai lọ, bó, túi đựng hàng, nghĩa là đơn vị đóng gói để chất hàng vào.
- 3) “Khách hàng” là người ra chỉ thị bao gồm cả người ký gửi hàng, người giao hàng, người nhận hàng, chủ hàng hoặc người đại diện cho họ mà Công ty cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của họ hoặc của người đại diện cho họ.
- 4) “Chứng từ” là bất cứ một loại giấy tờ, văn kiện, phiếu, văn bản xác nhận, bao gồm nhưng không giới hạn thông điệp dữ liệu điện tử.
- 5) “Bất khả kháng” là chiến tranh, tình trạng khẩn cấp, khủng bố, tai họa, hỏa hoạn, động đất, lụt lội, bão, đình công, bế xưởng, ngừng trệ, đóng cửa nhà máy, lãn công, sự phá sản của bên cung cấp dịch vụ mà Công ty đã sử dụng của họ để thực hiện chỉ thị của Khách hàng hoặc bất kỳ trở ngại nào khác mà bên bị ảnh hưởng chứng minh được rằng nó vượt quá tầm kiểm soát của bên đó và không thể dự đoán được tại thời điểm ký kết hợp đồng hoặc không thể tránh khỏi hoặc vượt qua được sự kiện đó hoặc các hậu quả của nó.
- 6) “Hàng hóa” là hàng mà Công ty cung cấp các dịch vụ liên quan kể cả Container, thùng chứa hoặc kiện do Khách hàng hoặc người thay mặt họ cung cấp. Hàng hóa phải không thuộc loại bị pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của quốc gia có liên quan hạn chế hoặc cấm vận chuyển, xuất khẩu, nhập khẩu, kinh doanh hoặc sử dụng trong lãnh thổ Việt Nam hoặc lãnh thổ quốc gia có liên quan đó.
- 7) “Hàng nguy hiểm” là các loại hàng được liệt kê trong hệ thống các văn bản pháp luật hiện hành của Việt Nam quy định về vận chuyển, xử lý hàng nguy hiểm và trong các bộ luật hàng nguy hiểm trong vận chuyển quốc tế do các tổ chức quốc tế (IMO, IATA) ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung.
- 8) “Chỉ thị” là văn bản viết hoặc văn bản dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử trong đó chỉ rõ yêu cầu cụ thể của Khách hàng.
- 9) “Dịch vụ Logistics” hoặc “Dịch vụ” là bất cứ dịch vụ nào liên quan tới hoặc phát sinh từ quá trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát quá trình lưu chuyển, lưu trữ hàng hóa, dịch vụ và những thông tin liên quan từ điểm xuất phát tới nơi tiêu thụ sao cho hiệu quả và phù hợp với yêu cầu của Khách hàng.
- 10) “SDR” là đơn vị tiền tệ theo định nghĩa của Quỹ tiền tệ quốc tế (IMF) gọi là Quyền rút vốn đặc biệt.

Chương II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- 11) ĐKC này áp dụng cho tất cả các Dịch vụ Logistics bất kể đó là dịch vụ giao nhận, vận chuyển, lưu kho, phân phối hoặc các dịch vụ khác tương tự như Dịch vụ Logistics do Công ty cung cấp, vận hành, thực hiện, thuê ngoài hoặc tạo ra, với tư cách người giao nhận hoặc người cung cấp Dịch vụ Logistics kể cả trường hợp Công ty cung cấp vận đơn hoặc Chứng từ khác tương tự dựa trên cơ sở hợp đồng vận chuyển ký kết giữa một bên khác với Khách hàng.
- 12) Khi Công ty hoạt động với tư cách là người vận chuyển thì các quy định trong Chứng từ do Công ty phát hành hoặc phát hành nhân danh Công ty có tiêu đề là hoặc bao gồm Vận đơn, dù được chuyển nhượng hay không, sẽ có giá trị tối cao và trong trường hợp có mâu thuẫn với các quy định trong ĐKC này thì các quy định trong vận đơn sẽ có giá trị ưu tiên áp dụng trong phạm vi có mâu thuẫn.

Chương III. TRÁCH NHIỆM CHUNG CỦA CÔNG TY

- 13) Công ty đảm bảo đủ năng lực pháp lý cung cấp các Dịch Vụ được đề cập đến trong hợp đồng ký kết với Khách hàng.
- 14) Công ty phải thực hiện nghĩa vụ của mình với sự quan tâm, miễn cưỡng, chuyên nghiệp và trình độ xét đoán nghề nghiệp hợp lý.
- 15) Công ty phải thực hiện các Dịch vụ của mình trong khoảng thời gian hợp lý trừ khi có thỏa thuận đặc biệt trước đó bằng văn bản với Khách hàng và được Công ty chấp thuận.
- 16) Tùy thuộc vào quy định trong ĐKC này và quyền tự quyết dành cho mình dưới đây, Công ty phải tiến hành các bước hợp lý nhằm thực hiện các Chỉ thị của Khách hàng đã được Công ty chấp nhận. Nếu sau khi ký kết hợp đồng mà xảy ra những sự kiện hoặc hoàn cảnh đáng lưu ý làm cho việc thực hiện một phần hoặc

toàn bộ hợp đồng không khả thi thì Công ty có thể, theo ý kiến của riêng mình và vì lợi ích của Khách hàng, sẽ tiến hành những bước hợp lý để thông báo ngay cho Khách hàng những sự kiện và hoàn cảnh đó để xin thêm Chỉ thị.

17) Nếu tại thời điểm bất kỳ nào đó trong quá trình thực hiện công việc, Công ty đã cân nhắc hợp lý và thấy có lý do thỏa đáng vì lợi ích của Khách hàng để làm khác đi so với Chỉ thị ban đầu của họ thì Công ty sẽ được phép hành xử như vậy một cách chuyên nghiệp và vì quyền lợi của Khách hàng không cần có sự chấp nhận trước của họ nhưng phải thông báo càng sớm càng tốt cho Khách hàng về các hành động của mình cũng như các chi phí phát sinh bổ sung mà không phải gánh chịu thêm bất kỳ trách nhiệm bổ sung nào khác do hệ quả của việc làm đó gây ra.

18) Khi thực hiện vận chuyển Hàng hóa, Công ty không đảm bảo về thời gian hàng đến. Tuy vậy, Hàng hóa bị coi là giao trả chậm khi không được giao trả trong khoảng thời gian đã được thỏa thuận trước với Khách hàng, hoặc, trong trường hợp không có thỏa thuận này, thì trong khoảng thời gian hợp lý mà một người vận chuyển mẫn cán có thể thực hiện được tùy theo từng trường hợp cụ thể. Tuy nhiên, Công ty sẽ chỉ phải chịu trách nhiệm về tổn thất do việc giao trả hàng chậm nếu Khách hàng đã khai báo yêu cầu cần giao trả hàng đúng hạn mà được Công ty chấp nhận và đã ghi nhận vào Chứng từ vận chuyển, trừ trường hợp việc giao trả hàng chậm phát sinh do các sự kiện Bất khả kháng.

19) Công ty sẽ chịu trách nhiệm về những tổn thất hoặc hư hỏng đối với Hàng hóa xảy ra trong khi Hàng hóa đang nằm dưới sự bảo quản, trông nom và kiểm soát của Công ty. Giới hạn trách nhiệm của Công ty trong những trường hợp đó sẽ áp dụng theo quy định của pháp luật hiện hành và ĐKC.

Chương IV. NGHĨA VỤ CHUNG CỦA KHÁCH HÀNG

20) Khách hàng bảo đảm rằng họ là chủ hàng hoặc là đại lý được ủy quyền của chủ hàng và họ được ủy quyền để chấp nhận và sẽ chấp nhận ĐKC này không chỉ riêng cho bản thân họ mà còn chấp nhận nhân danh đại lý của chủ hàng.

21) Khách hàng bảo đảm họ có sự hiểu biết đầy đủ và hợp lý về những vấn đề liên quan đến cách thức điều hành kinh doanh của mình bao gồm nhưng không giới hạn ở các điều kiện của tập quán thương mại quốc tế về mua bán hàng hóa, luật lệ, tập quán và thủ tục hải quan ở địa điểm đến cũng như sự cần thiết mua bảo hiểm và mức độ bảo hiểm thích hợp cho Hàng hóa mà họ dự định vận chuyển, nhu cầu lưu giữ và bảo quản Chứng từ, sự cần thiết phải có biện pháp thích hợp tránh lan truyền virus khi giao dịch điện tử, cũng như sự cần thiết phải xử lý bảo mật về các thông tin liên quan tới Hàng hóa có giá trị cao và mọi vấn đề khác.

22) Khách hàng sẽ phải cung cấp cho Công ty các chỉ dẫn đầy đủ, chính xác và khả thi.

23) Khách hàng bảo đảm rằng tất cả mọi thông tin, dù dưới dạng thông thường hay thông điệp dữ liệu điện tử, liên quan tới đặc điểm chung cũng như đặc tính nguy hiểm của Hàng hóa, liên quan tới mô tả, các mã vạch, ký hiệu, trọng lượng, khối lượng và số lượng Hàng hóa do họ hoặc người thay mặt họ cung cấp phải chính xác đầy đủ tại thời điểm mà Công ty, hoặc bên thứ ba, đảm nhiệm tiếp nhận Hàng hóa để vận chuyển. Ngoài ra, khi Công ty có yêu cầu, Khách hàng phải cam kết xác nhận bổ sung thêm về các chi tiết nêu trên của Hàng hóa.

24) Khách hàng bảo đảm Hàng hóa được đóng gói phù hợp và dán nhãn trừ khi các Dịch vụ này được Công ty chấp nhận thực hiện.

25) Khách hàng sẽ không giao hoặc buộc Công ty phải xử lý hoặc vận hành Hàng nguy hiểm trừ khi hai bên đồng thuận trước, rõ ràng bằng văn bản.

26) Khách hàng sẽ phải bồi thường cho Công ty đối với toàn bộ trách nhiệm, tổn thất, hư hỏng và các chi phí, phí tổn phát sinh từ việc Công ty đã thực hiện theo đúng các chỉ dẫn của Khách hàng hoặc phát sinh do bất kỳ sự vi phạm hay hành vi cấu tạo của Khách hàng về các cam kết trong ĐKC này. Nếu Công ty đảm nhận vận chuyển Hàng hóa bằng đường biển hoặc đường thủy nội địa thì Khách hàng cũng sẽ phải bồi thường cho Công ty khi người nhận hàng hoặc đại diện ủy quyền từ chối nhận hàng do có tranh chấp hoặc phản tố giữa họ và Khách hàng cũng như do vi phạm luật pháp sở tại hoặc thủ tục hải quan tại cảng đích.

Chương V. MÔ TẢ, ĐÓNG GÓI VÀ KIỂM TRA HÀNG HÓA CỦA KHÁCH HÀNG

27) Tại thời điểm Hàng hóa được Công ty đảm nhận vận chuyển, Khách hàng đảm bảo với Công ty tính chính xác của các chi tiết đã kê khai về đặc tính chung của Hàng hóa, ký hiệu, số hiệu, khối lượng, trọng lượng và số lượng của hàng hóa, hoặc nếu có quy định, Khách hàng còn phải bảo đảm cả các chi tiết về tính chất nguy hiểm của Hàng hóa. Khách hàng phải bồi hoàn cho Công ty mọi tổn thất, hư hỏng và chi phí phát sinh từ việc không chính xác hoặc không phù hợp của các chi tiết này.

28) Quyền được đòi bồi hoàn như nêu trên hoàn toàn không hạn chế trách nhiệm của Công ty quy định trong ĐKC này với bất cứ ai khác không phải là Khách hàng.

29) Công ty sẽ không phải chịu trách nhiệm về tổn thất, hư hỏng hoặc các chi phí phát sinh do lỗi hoặc do đóng gói hàng không đúng quy cách, hoặc do lỗi chất xếp đóng hàng vào Container hoặc thiết bị vận chuyển khác sử dụng trong việc chất xếp như vậy được thực hiện bởi Khách hàng, người đại diện của họ hoặc người nào khác không phải là Công ty, hoặc do những khiếm khuyết hoặc tính không thích hợp của Container hay thiết bị vận chuyển khác do Khách hàng cung cấp. Khách hàng sẽ phải bồi hoàn cho Công ty mọi tổn thất hư hỏng và các chi phí phát sinh từ những sự kiện nêu trên.

30) Công ty cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí nào gây ra bởi các lý do nêu tại Điều 29 ở trên, ngay cả trong trường hợp Container hoặc các thiết bị khác do Công ty cung cấp nhưng Khách hàng đã không thực hiện việc kiểm tra hợp lý và kỹ lưỡng về tình trạng bên ngoài của các thiết bị này khi tiếp nhận để xếp dỡ hoặc đóng gói Hàng hóa.

Chương VI. HÀNG NGUY HIỂM

31) Khách hàng phải tuân thủ các quy định bắt buộc trong Luật quốc gia hoặc các Công ước quốc tế liên quan về vận chuyển Hàng hóa có đặc tính nguy hiểm và trong mọi trường hợp họ sẽ phải thông báo chính xác bằng văn bản cho Công ty về đặc tính nguy hiểm đó trước khi Hàng hóa được Công ty tiếp nhận để vận chuyển và, trong trường hợp cần thiết, Khách hàng phải chỉ thị cho Công ty thực hiện những biện pháp phòng ngừa cần thiết.

32) Nếu Khách hàng không thông báo những thông tin này và Công ty không nhận biết được tính chất nguy hiểm của Hàng hóa cũng như không biết các biện pháp phòng ngừa cần thiết và, tại bất cứ thời điểm nào, nếu Hàng hóa này được coi là nguy hiểm cho tính mạng hoặc tài sản, thì sẽ được dỡ ra, phá hủy hoặc làm cho vô hại như quy định mà không có bất kỳ sự bồi hoàn nào cho Khách hàng. Khách hàng sẽ phải bồi hoàn lại cho Công ty tất cả những tổn thất, thiệt hại, trách nhiệm, hoặc các khoản chi phí khác phát sinh từ hậu quả của việc tiếp nhận, vận chuyển, hoặc của bất kỳ chi phí dịch vụ nào khác có liên quan tới xử lý những Hàng hóa đó. Khách hàng có nghĩa vụ chứng minh việc Công ty đã nhận biết chính xác về tính chất nguy hiểm khi vận chuyển Hàng hóa trên.

33) Nếu bất kỳ Hàng hóa nào trở nên nguy hiểm đến tính mạng, tài sản khác, hoặc có thể ảnh hưởng đến sự an toàn hoặc sức khỏe, gây ô nhiễm môi trường hoặc không tuân thủ các điều kiện của bên vận chuyển, luật pháp và quy định địa phương thì, tại bất cứ thời điểm, địa điểm nào, Hàng hóa đó cũng có thể được dỡ ra, tiêu hủy hoặc làm cho vô hại. Trong trường hợp sự nguy hiểm này xảy ra không phải do lỗi hoặc sự sao lãng của Công ty thì họ không có nghĩa vụ phải bồi hoàn và Khách hàng phải bồi hoàn cho Công ty tất cả những thiệt hại, tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, và chi phí phát sinh từ đó.

Chương VII. THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

A. Khi Công ty là Đại lý:

34) Khi hoạt động với tư cách là một Đại lý, Công ty sẽ không ký hoặc dự định ký một hợp đồng nào với Khách hàng về vận chuyển, lưu kho, bảo quản Hàng hóa cũng như không được đảm nhiệm làm bất cứ một Dịch vụ thực tế nào liên quan đến Hàng hóa mà chỉ đơn thuần thay mặt Khách hàng thiết lập hợp đồng với bên thứ ba trong việc thực hiện những dịch vụ đó, theo đó quan hệ trực tiếp giữa bên thứ ba và Khách hàng được thiết lập.

35) Công ty sẽ không chịu trách nhiệm cho các hành vi và thiếu sót của bên thứ ba nói ở Mục 34 trên và cũng không chịu trách nhiệm đối với mọi tai họa, sơ suất, thiếu mẫn cán hoặc lỗi lầm dù phát sinh cố ý hay vô tình của các đại lý bên thứ ba hoặc của chính bên đã ký hợp đồng liên quan tới lô hàng được gửi đi dù họ là người vận chuyển đường bộ, đường biển đường không hoặc là người quản lý kho hàng hay bất kỳ họ là người nào khác.

B. Khi Công ty là Người ủy thác:

36) Khi Khách hàng yêu cầu, Công ty sẽ có thể:

(a) Cấp phát một Chứng từ vận chuyển dưới dạng thông thường phổ biến hoặc dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử, theo đó, với tư cách là Người ủy thác, Công ty sẽ đảm nhận vận chuyển một loại Hàng hóa cụ thể nào đó, hoặc

(b) Cam kết bằng văn bản thực hiện đầy đủ các điều kiện trong hợp đồng giữa Khách hàng và bên thứ ba mà Công ty thay mặt Khách hàng sử dụng dịch vụ của họ.

Khi ký phát Chứng từ vận chuyển hay thông điệp dữ liệu điện tử hoặc khi cam kết như trên, quyền và nghĩa vụ của Công ty sẽ được điều chỉnh bởi các quy định đặc biệt trong các Chứng từ đó cùng với các quy định trong ĐKC này, và, trong bất cứ hoàn cảnh nào, Công ty cũng sẽ chỉ chịu trách nhiệm trong phạm vi tương tự như bên thứ ba khi họ thực hiện vận chuyển hoặc cam kết dịch vụ, cũng như được giới hạn theo các điều kiện mà bên thứ ba đưa ra khi chào bán dịch vụ. Tuy nhiên khi có sự không nhất quán với các quy định

trong ĐKC này thì các quy định đặc biệt nói trên sẽ được ưu tiên áp dụng.

37) Khi Công ty hành động như là Người ủy thác để thực hiện các Chỉ thị của Khách hàng, Công ty sẽ cam kết tự mình thực hiện hoặc đứng tên mình mua dịch vụ để thực hiện các Chỉ thị của Khách hàng và, theo quy định của ĐKC này, sẽ chịu trách nhiệm về hư hỏng mất mát Hàng hóa xảy ra từ thời điểm Hàng hóa được Công ty tiếp nhận đến thời điểm Hàng hóa được giao trả. Trách nhiệm của Công ty sẽ được xác định theo luật pháp quốc gia hoặc các công ước quốc tế liên quan.

38) Nếu bất kỳ tại thời điểm nào mà việc thực hiện Dịch vụ theo các quy định trong ĐKC này có thể hoặc sẽ có thể bị ảnh hưởng bởi bất kỳ cản trở hoặc rủi ro (bao gồm tình trạng của Hàng hóa) phát sinh không phải do lỗi hoặc sơ suất của Công ty hoặc bất kỳ bên nào khác mà Công ty đã thuê để thực hiện hợp đồng đã ký với Khách hàng và các cản trở đó không thể tránh được dù Công ty đã hành động mẫn cán hợp lý thì Công ty có thể từ bỏ việc thực hiện hợp đồng với Khách hàng, và, khi có điều kiện hợp lý, Công ty sẽ giao trả một phần hay toàn bộ Hàng hóa cho Khách hàng xử lý định đoạt tại bất cứ địa điểm nào mà Công ty cho là an toàn và thuận tiện. Trong trường hợp như vậy, việc giao trả hàng coi như đã hoàn tất và trách nhiệm của Công ty đối với Hàng hóa đó coi như kết thúc.

39) Trong bất kỳ trường hợp nào, Công ty cũng có quyền được hưởng toàn bộ số tiền cước, tiền công và các khoản phí theo hợp đồng đã ký và Khách hàng sẽ còn phải trả bất kỳ khoản chi phí bổ sung phát sinh từ những trường hợp như trên.

Chương VIII. BẢO HIỂM

40) Khi Khách hàng yêu cầu, Công ty sẽ mua bảo hiểm cho Hàng hóa từ một nhà bảo hiểm uy tín bằng chi phí của Khách hàng trước khi Hàng hóa được chuyển giao. Nếu do tính chất của Hàng hóa hay vì bất kỳ lý do nào khác mà Công Ty không thể mua được bảo hiểm Hàng hóa phù hợp, thì Công Ty sẽ thông báo ngay lập tức cho Khách Hàng. Tuy vậy Khách Hàng nên tự mua bảo hiểm trách nhiệm cho các rủi ro về hải quan hoặc Hàng hóa bị tịch thu do vi phạm các quy định hải quan liên quan đến xuất nhập khẩu.

41) Công ty có nghĩa vụ phải mua bảo hiểm phù hợp liên quan tới các trách nhiệm Dịch vụ Logistics do mình cung cấp đối với Khách hàng (chủ hàng, người ký gửi hàng, người gửi hàng hoặc người nhận hàng) cho những tổn thất thiệt hại về Hàng hóa cũng như sơ suất lỗi lầm của nhân viên như giao trả hàng chậm, giao trả hàng khi chưa có lệnh hoặc hư hỏng tổn thất đối với thiết bị của chính mình hoặc thuê của người khác, ví dụ như Container.

42) Nếu Khách hàng có yêu cầu, Công ty phải xuất trình bằng chứng về việc đã mua bảo hiểm trách nhiệm như ở Mục 41.

Chương IX. MIỄN TRỪ VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

43) Trừ trường hợp có quy định khác trong ĐKC này, khi Công ty hoạt động với tư cách là người vận chuyển Hàng hóa bằng đường biển, đường hàng không, đường thủy nội địa, đường sắt và đường bộ, họ sẽ được quyền miễn trách nhiệm và hưởng các giới hạn trách nhiệm quy định trong luật quốc gia và trong các công ước quốc tế liên quan.

44) Trừ trường hợp quy định khác trong ĐKC này, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất cứ tổn thất, hư hỏng phát sinh từ:

(a) Lỗi cố ý, vô ý hoặc thiếu sót của Khách hàng hoặc chủ hàng, hoặc của bất cứ người nào khác hành động thay mặt họ.

(b) Tuân thủ các Chỉ thị được đưa ra bởi Khách hàng, chủ hàng hoặc của bất cứ người nào khác được quyền thay mặt họ đưa ra Chỉ thị như vậy cho Công ty.

(c) Thiếu sót về bao bì, nhãn hiệu Hàng hóa, cách thức đóng gói, chất xếp, chèn lót, dỡ hoặc chằng buộc, lưu giữ Hàng hóa trong Container được thực hiện bởi Khách hàng hoặc người thay mặt Khách hàng, trừ trường hợp Công ty phụ trách các công việc này.

(d) Khiếm khuyết vốn có hoặc lỗi ẩn tỵ của Hàng hóa.

(e) Tổn thất hư hỏng Hàng hóa xảy ra với Hàng hóa rơi vào những trường hợp miễn trách nhiệm của người vận chuyển theo quy định của luật pháp và tập quán trong lĩnh vực vận tải này nếu Công ty thực sự đã hoạt động như vậy.

(f) Hậu quả, bao gồm tiền phạt, khoản phạt và hành vi buôn lậu do vi phạm pháp luật hải quan sở tại, hoặc người nhận hàng hoặc đại lý được ủy quyền của họ ở cảng đích từ chối nhận hàng.

(g) Bất khả kháng.

45) Ngoại trừ các quy định trong ĐKC này, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về mất mát, hư hỏng dù xảy

ra như thế nào đối với tài sản khác không phải là Hàng hóa cũng như không chịu trách nhiệm về tổn thất hư hỏng gián tiếp, thiệt hại hệ quả, mất lợi nhuận, chậm trễ hoặc đi chệch đường.

46) Trong bất cứ trường hợp nào, trách nhiệm pháp lý của Công ty phát sinh do sơ suất, hay thiếu sót, hoặc do vi phạm cố ý, sự cố hay sự việc khác dù xảy ra như thế nào bất kể nguyên nhân là gì hoặc không đánh giá được thì Công ty sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng theo giá trị hóa đơn xuất xưởng của lô hàng bị ảnh hưởng (không bao gồm VAT hoặc bất kỳ loại thuế nào khác), nhưng tối đa không vượt quá các giới hạn sau:

- (a) 19 SDR trên mỗi kilogram (đối với vận chuyển hàng không),
- (b) 2 SDR trên mỗi kilogram hoặc 666,66 SDR trên mỗi pallet (đối với vận chuyển đường biển),
- (c) 2 SDR trên mỗi kilogram (đối với vận chuyển nội địa và tất cả các dịch vụ khác).

47) Nếu có thỏa thuận riêng bằng văn bản và khi Khách hàng đã thanh toán thêm chi phí bổ sung, Công ty có thể bồi thường mức cao hơn nhưng cũng không vượt quá tổng trị giá hàng hoặc giá trị mà hai bên đã thỏa thuận tùy mức nào thấp hơn.

CHƯƠNG X. THÔNG BÁO KHIẾU NẠI VÀ THỜI HIỆU KHỞI KIẾN

48) Tất cả các khiếu nại liên quan đến Dịch Vụ của Công ty hoặc yêu cầu đòi bồi thường cho các thiệt hại, hư hỏng, mất mát, thiếu hụt Hàng hóa phải được thực hiện trong vòng 14 ngày (bao gồm Chủ nhật, ngày lễ) kể từ ngày giao nhận hàng. Hồ sơ khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản (có ký tên và đóng dấu hợp lệ của Khách hàng) cùng với bản gốc các tài liệu liên quan đến khiếu nại phải được gửi cho Công ty trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hàng. Khách hàng và/hoặc người nhận hàng được coi là đã chấp nhận Hàng hóa và Công ty có quyền từ chối giải quyết khiếu nại bồi thường nếu thông báo khiếu nại không được gửi trong thời hạn quy định tại Mục này.

49) Sau khi bị khiếu nại, Công ty sẽ được miễn trách nhiệm nếu không nhận được thông báo về việc bị kiện tại Tòa án Việt Nam trong thời hạn 9 tháng kể từ ngày hàng đã được giao trả hoặc lễ ra phải được giao trả, trừ trường hợp khi Công ty hoạt động như là người vận chuyển đường biển hoặc đường thủy nội địa và đứng tên mình ký phát vận đơn thì thời hiệu khởi kiện về hư hỏng, mất mát Hàng hóa là 01 năm kể từ ngày trả hàng hoặc lễ ra phải trả hàng cho người nhận hàng.

Chương XI. QUYỀN CẦM GIỮ HÀNG HÓA

50) Công ty có quyền cầm giữ Hàng hóa và Chứng từ liên quan tới Hàng hóa của Khách hàng hoặc chủ hàng mà Công ty đang giám sát, kiểm soát và nắm giữ để đòi thanh toán tất cả các khoản đến hạn phải trả và Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi thực hiện quyền này theo quy định của pháp luật.

Chương XIII. QUYỀN TÀI PHÁN VÀ LUẬT ÁP DỤNG

51) Mọi tranh chấp phát sinh giữa Công ty và Khách hàng sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam và mỗi Bên đồng ý rằng tranh chấp sẽ được giải quyết theo thẩm quyền riêng biệt của Tòa án Việt Nam. Phán quyết của Tòa án có giá trị cuối cùng.

52) Trong trường hợp Công ty hoạt động như là người vận chuyển đường biển hay đường thủy nội địa, các tranh chấp phát sinh sẽ được giải quyết theo quy định trong vận đơn do họ phát hành.

53) Nếu bất kỳ một điều khoản hay một quy định nào đó trong ĐKC này bị vô hiệu bởi quy định của pháp luật liên quan thì giá trị của ĐKC này và các điều khoản trong còn lại không bị ảnh hưởng và sẽ giữ nguyên giá trị.

54) Bất cứ hoạt động hay hợp đồng nào có áp dụng ĐKC này sẽ được điều chỉnh bởi luật pháp của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và tập quán thương mại quốc tế phổ biến.

55) Bản ĐKC này được làm bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa phiên bản tiếng Việt và tiếng Anh thì phiên bản tiếng Việt sẽ có giá trị cao hơn.