

CHÍNH SÁCH GIAO DỊCH CHUNG

Bên cung cấp dịch vụ: Công ty Cổ phần Hữu Nghị Xuân Cường (sau đây gọi tắt là “**Xuân Cường**”)

Bên sử dụng dịch vụ: Khách hàng sử dụng dịch vụ (sau đây gọi tắt là “**Khách hàng**”).

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1. “**Bến xe hàng**” là bến xe thuộc sử dụng và quản lý hợp pháp của Xuân Cường căn cứ Quyết định số 195/QĐ-XC ngày 12/12/2021; Quyết định số 33/QĐ-XC ngày 30/07/2025 về việc công bố đưa Bến xe hàng vào khai thác;
- 1.2. “**Bến xe khách**” là bến xe thuộc sử dụng và quản lý hợp pháp của Xuân Cường căn cứ Quyết định số 1765/QĐ-SGTVT ngày 10/7/2020 và Quyết định số 375/QĐ-SXD ngày 10/07/2025 về việc công bố đưa Bến xe khách vào khai thác;
- 1.3. “**Khách hàng**” là bất kỳ cá nhân, tổ chức trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại Xuân Cường;
- 1.4. “**Dịch vụ**” bao gồm Dịch vụ đối với hàng hoá xuất nhập khẩu và Dịch vụ đối với hành khách xuất nhập cảnh;
- 1.5. “**Dịch vụ đối với hàng hoá xuất nhập khẩu**” bao gồm các dịch vụ sang tải hàng hóa bằng thiết bị cơ giới, bốc xếp thủ công (sau đây còn gọi là “*Dịch vụ sang tải hàng hóa*”); dịch vụ cho thuê các loại: Kho tổng hợp, Kho ngoại quan, Kho kiểm hóa hàng hóa, Kho thường và bục hỗ trợ xe tự hành (sau đây còn gọi là “*Dịch vụ kho bãi*”); Các dịch vụ Phụ Trợ Logistics và Dịch vụ gia tăng khác;
- 1.6. “**Dịch vụ đối với hành khách xuất nhập cảnh**” bao gồm các dịch vụ gửi xe ra vào; lưu đỗ ngày/đêm; gửi xe tại nhà để xe; xe điện chở khách.....
- 1.7. “**Phí Dịch vụ**” nghĩa là các khoản phí mà Khách hàng phải trả để được thực hiện dịch vụ được cung cấp bởi Xuân Cường tại từng thời điểm, từng đơn hàng phát sinh;
- 1.8. “**Dữ Liệu Cá Nhân**” là bất kỳ thông tin nào có thể được sử dụng để nhận dạng Khách hàng hoặc từ đó Khách hàng có thể được nhận dạng. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở: Tên, quốc tịch, số điện thoại, chi tiết thẻ tín dụng và ngân hàng, địa chỉ email, hình ảnh của Khách hàng, ngày sinh, thông tin xe và bảo hiểm;

ĐIỀU 2. PHÍ DỊCH VỤ

2.1. Phí dịch vụ

Phí dịch vụ do Khách hàng thanh toán, căn cứ theo bảng giá công bố của Xuân Cường được Cơ quan chức năng phê duyệt/ hoặc báo giá công khai tại từng thời điểm/ hoặc bảng giá hai bên thỏa thuận và áp dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ.

Lưu ý: Trường hợp hàng hóa của Khách hàng là hàng hóa dễ vỡ, cần phân loại, sắp xếp đặc biệt; hoặc việc thực hiện dịch vụ vào các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật; hoặc trong khoảng thời gian ban đêm từ 22 giờ 00 phút đến 06 giờ 00 phút ngày hôm sau; hoặc thuộc các trường hợp phát sinh chi phí đặc thù khác theo yêu cầu thực tế, thì ngoài Phí dịch vụ nêu trên, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán thêm các khoản phụ phí tương ứng. Mức phụ phí được áp dụng theo biểu giá dịch vụ, biểu phí hoặc chính sách giá do Xuân Cường ban

hành và công bố tại từng thời điểm theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu có) hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản của Các Bên.

ĐIỀU 3. ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN VÀ CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

3.1. Điều khoản thanh toán

a. Hình thức thanh toán

- Thanh toán tiền mặt/ Chuyển khoản theo quy định của pháp luật

b. Khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán đảm bảo các yêu cầu

- Trường hợp Phí dịch vụ phát sinh trong ngày từ 5.000.000 VNĐ (*Năm triệu đồng*) trở lên, Khách hàng bắt buộc thanh toán bằng phương thức chuyển khoản vào số tài khoản của Xuân Cương.
- Trường hợp Phí dịch vụ phát sinh trong ngày dưới 5.000.000 VNĐ (*Năm triệu đồng*) và/ hoặc yêu cầu xuất hóa đơn cho Khách hàng, Khách hàng có thể áp dụng phương thức thanh toán Tiền mặt hoặc chuyển khoản vào số tài khoản của Xuân Cương.

Lưu ý: Xuân Cương có quyền điều chỉnh, hướng dẫn phương thức thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trước khi áp dụng.

c. Trường hợp lỗi thanh toán

- Trong trường hợp phát sinh sự cố kỹ thuật hoặc lỗi hệ thống dẫn đến giao dịch thanh toán bị chậm trễ hoặc không thành công, Xuân Cương sẽ phối hợp với khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để rà soát, xử lý và đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.
- Trường hợp khách hàng đã hoàn tất thanh toán nhưng mã dịch vụ không được thực hiện (*do đăng ký nhầm, đăng ký trùng lặp hoặc vì lý do khác khiến dịch vụ không thể triển khai*), Xuân Cương sẽ phối hợp với khách hàng để xác minh thông tin. Sau khi xác minh, Xuân Cương hoàn trả cho khách hàng toàn bộ số tiền đã thanh toán theo chính sách hoàn tiền tại Khoản 3.2 của Điều này. Việc hoàn trả sẽ được thực hiện qua cùng phương thức thanh toán mà khách hàng đã sử dụng.

3.2. Chính sách hoàn tiền

a. Các trường hợp Khách hàng được hoàn tiền

- Hoàn trả tiền đặt cọc Dịch vụ Kho bãi hỗ trợ vận tải hoặc Dịch vụ gia tăng khác sau khi chấm dứt hoặc kết thúc sử dụng dịch vụ;
- Hoàn trả số dư còn lại trong trường hợp thanh toán trả trước của Khách hàng (nếu có);
- Hoàn tiền đối với các khoản chuyển nhầm hoặc thanh toán thừa;
- Hoàn trả tiền đặt cọc phục vụ việc khắc phục sự cố sau khi sự cố đã được xử lý.

b. Chi phí hoàn tiền: Xuân Cương không thu bất kỳ khoản chi phí nào đối với việc hoàn trả tiền cho Khách hàng.

c. Thời gian hoàn tiền:

- Từ 03 – 07 ngày làm việc kể từ ngày cung cấp đầy đủ hồ sơ liên quan.
- Đối với các trường hợp cần xác minh, đối chiếu thông tin hoặc xử lý hồ sơ có tính chất phức tạp, thời gian hoàn tiền có thể được gia hạn nhưng không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày Xuân Cương nhận đủ hồ sơ, chứng từ hợp lệ.

3.3. Trách nhiệm hỗ trợ khách hàng

- a. Trường hợp phát sinh vấn đề về lỗi thanh toán hoặc hoàn tiền, và các vướng mắc về dịch vụ đối với hàng hoá xuất nhập khẩu, Khách hàng vui lòng liên hệ qua **hotline Chăm sóc khách hàng: 02053 886688 (ấn phím 1)**. Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Xuân Cường có trách nhiệm chủ động liên hệ, thông báo cho Khách hàng về tiến độ xử lý hoàn tiền và theo dõi đến khi việc hoàn tiền được hoàn tất.
- b. Trường hợp phát sinh vướng mắc về hóa đơn Giá trị gia tăng (VAT), trong thời gian 24 giờ kể từ thời điểm nhận được hóa đơn, Khách hàng vui lòng liên hệ **hotline Phòng tài chính – kế toán: 02053886688 (ấn phím 3)** để được bộ phận chuyên môn của Xuân Cường xử lý nhanh chóng và kịp thời nhất.
- c. Trường hợp phát sinh vướng mắc về dịch vụ đối với hành khách xuất nhập cảnh, Khách hàng vui lòng liên hệ qua hotline **Ga hành khách Quốc tế Xuân Cường: 0936596118** để được hỗ trợ và xử lý nhanh chóng và kịp thời nhất

ĐIỀU 4: CÁC QUY ƯỚC VỀ THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, GIAO NHẬN VÀ VẬN CHUYỂN THỰC HIỆN DỊCH VỤ

Xuân Cường thực hiện dịch vụ theo nhu cầu của khách hàng, liên tục cho đến khi hoàn tất công việc, không giới hạn về khung giờ làm việc.

4.1. Địa điểm thực hiện dịch vụ

Địa điểm thực hiện dịch vụ tại Trung tâm dịch vụ Hữu Nghị Xuân Cường, Cửa khẩu Quốc tế Hữu Nghị, Xã Đồng Đăng, Lạng Sơn và các khu vực khác thuộc thẩm quyền quản lý của Xuân Cường và được cơ quan Nhà nước cấp phép hoạt động.

4.2. Thời gian hoàn thành dịch vụ

a. Đối với hàng hoá xuất nhập khẩu

- Thời gian hoàn thành dịch vụ bao gồm thời gian khách hàng đăng ký dịch vụ trên ứng dụng và phương tiện/xe được xác nhận đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện dịch vụ (“thời gian chuẩn bị”); và thời gian thực hiện dịch vụ. Thời gian thực hiện dịch vụ căn cứ vào loại hàng hóa; khoảng cách di chuyển trong khu vực bến bãi; lưu lượng phương tiện trong bến bãi; điều kiện thời tiết và các yếu tố khách quan khác.
- Thời gian dự kiến thực hiện dịch vụ sẽ được Xuân Cường thông tin cho Khách hàng trực tiếp tại địa điểm cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp thời gian thực hiện dịch vụ có khả năng kéo dài so với dự kiến, Xuân Cường sẽ thông báo và trao đổi với khách hàng để thống nhất phương án xử lý.

b. Đối với dịch vụ đối với hành khách xuất nhập cảnh

- Dịch vụ được thực hiện tại thời điểm hành khách, phương tiện hoặc đơn vị vận tải hoàn thành thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ theo quy định của Xuân Cường.
- Thời gian hoàn thành dịch vụ phụ thuộc vào lưu lượng hành khách; thời gian làm thủ tục của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; điều kiện vận hành thực tế tại bến xe, cửa khẩu; điều kiện thời tiết và các yếu tố khách quan khác.

4.3. Điều kiện thực hiện dịch vụ và quyền từ chối cung cấp dịch vụ:

- a. Việc thực hiện dịch vụ chỉ được tiến hành khi có sự chấp thuận và/hoặc giám sát của cơ quan chức năng có thẩm quyền (cơ quan Hải quan, lực lượng Biên phòng, cơ quan Kiểm dịch,...).

- b. Xuân Cường có quyền từ chối cung cấp dịch vụ trong trường hợp khách hàng không đáp ứng các điều kiện về an toàn, phòng cháy chữa cháy hoặc có hành vi vi phạm quy định pháp luật hiện hành.
- c. Loại hàng hóa thực hiện dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các hàng hóa được lưu thông theo quy định của pháp luật Việt Nam, tuyệt đối không cung cấp dịch vụ đối với hàng cấm, hàng không được phép lưu thông trên lãnh thổ Việt Nam.

