



HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



BÀI GIẢNG MÔN

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ
BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG
VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

Giảng viên:

TS. Lê Minh Toàn

Điện thoại/E-mail:

toanlm@ptit.edu.vn

Bộ môn:

Kinh tế - Khoa QTKD1

Học kỳ/Năm biên soạn: I/2009

CHƯƠNG II: QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BƯU CHÍNH

SỐ LIỆU THỐNG KÊ BƯU CHÍNH NĂM 2006, 2007, 2008

Số lượng bưu cục:

2006: 2942

2007: 2960

2008: 2791

Số lượng điểm BĐVH xó:

7918

8023

8024

Đại lý BCCP:

12.173

13.089

9420

NGUỒN: BỘ TT&TT (MIC)-5/2009.

I. Mạng và dịch vụ bưu chính

1. Mạng bưu chính

Mạng bưu chính gồm có mạng bưu chính công cộng và mạng bưu chính chuyên dùng.

1.1. Mạng bưu chính công cộng

Mạng bưu chính công cộng gồm các trung tâm đầu mối, bưu cục, điểm phục vụ, thùng thư công cộng được kết nối với nhau bằng các tuyến vận chuyển và phát. Mạng bưu chính công cộng được xây dựng và phát triển theo chiến lược và quy hoạch, kế hoạch phát triển bưu chính đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

1.2. Mạng bưu chính chuyên dùng

Mạng bưu chính chuyên dùng được tổ chức để phục vụ những nhu cầu thông tin riêng của các cơ quan Đảng, Nhà nước. Tổ chức, hoạt động và đối tượng phục vụ của mạng bưu chính chuyên dùng nêu trên do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định.

Ngoài ra, các lực lượng vũ trang được tổ chức mạng bưu chính chuyên dùng để phục vụ những nhu cầu thông tin riêng. Tổ chức và hoạt động của mạng bưu chính chuyên dùng thuộc các lực lượng vũ trang do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

Hoạt động của mạng bưu chính chuyên dùng phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

- a) Không được sử dụng mạng bưu chính chuyên dùng cho các mục đích kinh doanh;
- b) Việc kết nối giữa các mạng bưu chính chuyên dùng với nhau và với mạng bưu chính công cộng được thực hiện trên cơ sở hợp đồng hoặc thỏa thuận. Bưu chính Việt Nam có trách nhiệm ưu tiên khai thác, vận chuyển và áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn tuyệt đối đối với túi, gói của mạng bưu chính chuyên dùng.

2. Mạng chuyển phát

Là mạng do doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế xây dựng và quản lý để cung cấp dịch vụ chuyển phát thư theo quy định của pháp luật về bưu chính, viễn thông và pháp luật về vận chuyển hàng hoá.

Dịch vụ chuyển phát là việc thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn thu gom, chia chọn, vận chuyển và phát, bằng các phương tiện vật lý, thông tin dưới dạng văn bản và kiện, gói hàng hóa.

Dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản bao gồm cả dịch vụ chuyển phát có lai ghép (có sự kết hợp với phương tiện điện tử) và dịch vụ chuyển phát thông tin quảng cáo trực tiếp (ấn phẩm có nội dung quảng cáo, được gửi tới nhiều địa chỉ).

3. Dịch vụ bưu chính

Dịch vụ bưu chính bao gồm *dịch vụ bưu chính cơ bản* và *dịch vụ bưu chính công thêm*.

- Dịch vụ bưu chính cơ bản là dịch vụ nhận gửi, chuyển phát bưu phẩm, bưu kiện.
- Dịch vụ bưu chính công thêm là dịch vụ được cung cấp thêm vào dịch vụ bưu chính cơ bản để đáp ứng yêu cầu cao hơn về chất lượng của người sử dụng.

Dịch vụ bưu chính công ích

Dịch vụ bưu chính công ích gồm dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính bắt buộc, là những dịch vụ thiết yếu đối với xã hội được Nhà nước đảm bảo cung cấp theo tiêu chuẩn, chất lượng, giá cước do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định.

BÀI GIẢNG MÔN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BC, VT& CNTT

Việc thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích được quy định như sau:

- Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích. Trong trường hợp cần thiết, Bộ TT&TT đề xuất trình Thủ tướng Chính phủ quyết định việc yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư thực hiện nhiệm vụ công ích và cơ chế tài chính để thực hiện nhiệm vụ này.

- Nhà nước hỗ trợ Bưu chính Việt Nam trong việc thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thông qua:

a) Dịch vụ bưu chính dành riêng: Bưu chính Việt Nam được cung cấp dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát thư với mức khối lượng và giá cước do Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định;

b) Tín dụng ưu đãi để phát triển, ưu đãi về thuế và các ưu đãi khác theo quy định của pháp luật.

II. CÁC BÊN THAM GIA CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ, ĐIỀU KIỆN HOẠT ĐỘNG BƯU CHÍNH

- *Mô hình thứ nhất:* Nhà nước hoàn toàn làm chủ thị trường bưu chính, có nghĩa là chỉ có một doanh nghiệp bưu chính duy nhất thực hiện hoạt động khai thác kinh doanh dịch vụ bưu chính.
- *Mô hình thứ hai:* Thực hiện mở cửa thị trường hoàn toàn trong lĩnh vực bưu chính, nghĩa là có nhiều doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính theo quy định của pháp luật, các doanh nghiệp bình đẳng về mặt pháp lý và cạnh tranh lành mạnh, không có bất cứ cơ chế ưu đãi riêng cho một doanh nghiệp nào.
- *Mô hình thứ ba:* Mở cửa một phần thị trường bưu chính - có nghĩa là có nhiều doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế tham gia hoạt động kinh doanh bưu chính nhưng vẫn có một doanh nghiệp của Nhà nước giữ vai trò là doanh nghiệp chủ đạo trong hoạt động khai thác kinh doanh dịch vụ bưu chính.

1. Bưu chính Việt Nam

Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp nhà nước duy nhất về bưu chính, thực hiện chức năng kinh doanh theo quy định của pháp luật và thực hiện nhiệm vụ công ích theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển bưu chính của Nhà nước và những nhiệm vụ công ích khác theo yêu cầu đột xuất của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

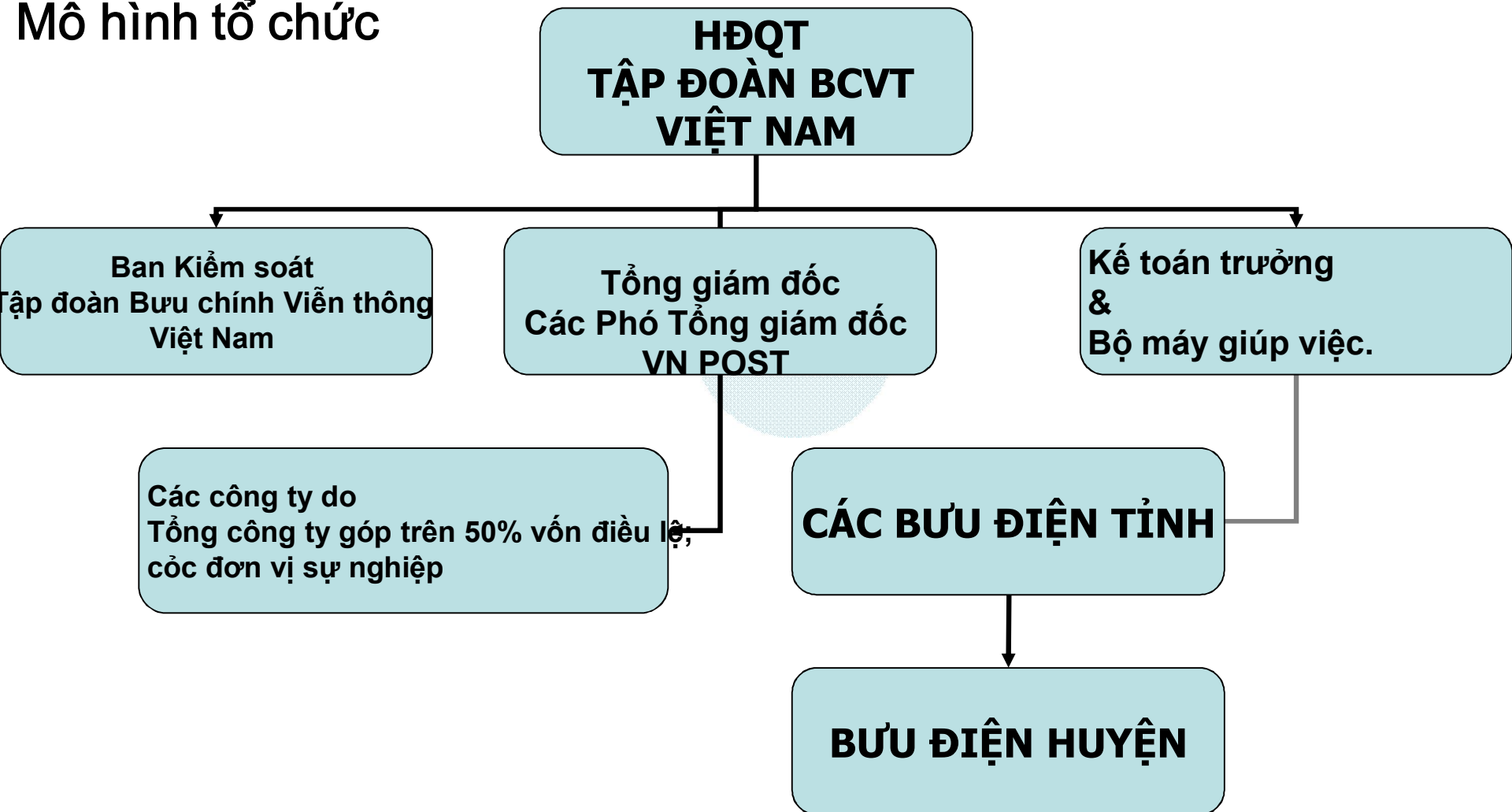
Bưu chính Việt Nam có tên giao dịch quốc tế là VIETNAM POST và là doanh nghiệp duy nhất được sử dụng cụm từ “Bưu chính Việt Nam”.

Quyết định số 674/2007/QĐ-TTg ngày 01 tháng 6 năm 2007 V/v phê duyệt Đề án thành Tổng công ty Bưu chính Việt Nam:

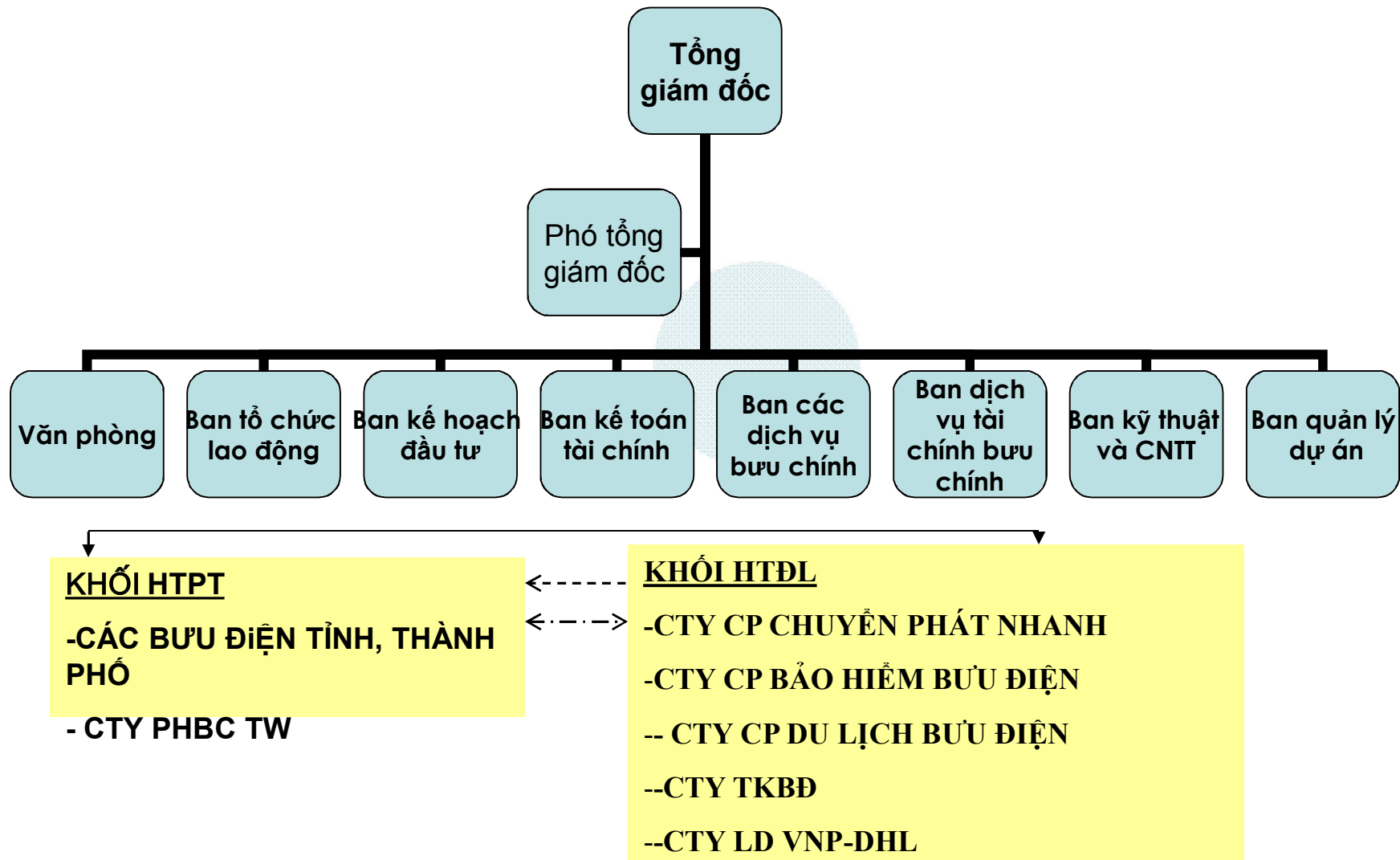
Tổng công ty Bưu chính Việt Nam là tổng công ty nhà nước, do Nhà nước quyết định thành lập và giao vốn thông qua Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; thực hiện chế độ hạch toán và hoạt động theo quy định của Luật Doanh nghiệp nhà nước và Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; có tư cách pháp nhân, con dấu, biểu tượng, Điều lệ tổ chức và hoạt động; được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước, các ngân hàng theo quy định của pháp luật; có trách nhiệm kế thừa các quyền, nghĩa vụ pháp lý và lợi ích hợp pháp về hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính của Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Vốn điều lệ: không thấp hơn 8.122 tỷ đồng.

Mô hình tổ chức



BÀI GIẢNG MÔN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BC, VT& CNTT



2. Dịch vụ chuyển phát (Nghị định 128/2007/ NĐ-CP ngày 02 tháng 8 năm 2007 về dịch vụ chuyển phát)

Dịch vụ chuyển phát là việc thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn thu gom, chia chọn, vận chuyển và phát, bằng các phương tiện vật lý, thông tin dưới dạng văn bản và kiện, gói hàng hóa.

Dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản bao gồm cả dịch vụ chuyển phát có lai ghép (có sự kết hợp với phương tiện điện tử) và dịch vụ chuyển phát thông tin quảng cáo trực tiếp (ấn phẩm có nội dung quảng cáo, được gửi tới nhiều địa chỉ). Chuyển phát nhanh là dịch vụ chuyển phát có yếu tố nhanh về thời gian và có độ tin cậy cao. Chuyển phát nhanh còn gồm các yếu tố giá trị gia tăng khác như thu gom tại địa chỉ người gửi, phát tận tay người nhận, truy tìm và định vị, khả năng thay đổi nơi nhận và địa chỉ nhận trong khi đang vận chuyển, báo phát và các yếu tố giá trị gia tăng khác.

Thẩm quyền quản lý nhà nước về dịch vụ chuyển phát

- Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát trong phạm vi cả nước.
- Bộ TT&TT chịu trách nhiệm trước Chính phủ trong việc chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Bưu chính, Viễn thông thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.
- Các Sở TT&TT là cơ quan chuyên môn giúp ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện chức năng quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát tại địa phương.

Kinh doanh dịch vụ chuyển phát

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát

- Doanh nghiệp thành lập theo pháp luật Việt Nam được kinh doanh dịch vụ chuyển phát khi có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư trong nước hoặc có Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực chuyển phát tại Việt Nam đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với phần vốn góp của bên nước ngoài tối đa đến 51%.
- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với phần vốn góp của bên nước ngoài trên 51%, doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài được kinh doanh dịch vụ chuyển phát kể từ ngày 11 tháng 01 năm 2012.
- Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư phải có Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư của cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 15, Điều 17 Nghị định 128.

Thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có trách nhiệm thông báo hoạt động kinh doanh với cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan dưới đây:

- a) Sở TT&TT (đối với trường hợp kinh doanh dịch vụ chuyển phát chỉ trong phạm vi nội tỉnh);
- b) Bộ TT&TT (đối với các trường hợp khác).

Kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư

Doanh nghiệp được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư khi có đủ các điều kiện sau đây:

- **Có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực chuyển phát tại Việt Nam theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định 128.**
- **Có đề án kinh doanh.**
- **Có các biện pháp, điều kiện để bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát.**
- **Người đại diện hợp pháp của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có kinh nghiệm tối thiểu 01 năm trong lĩnh vực bưu chính hoặc chuyển phát.**

HỒ SƠ:

- a) Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư;
- b) Bản sao hợp lệ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ chuyển phát tại Việt Nam;
- c) Đề án kinh doanh;
- d) Mẫu hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ;
- đ) Bảng giá cước, chất lượng dịch vụ, mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại.

Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan thẩm định và cấp Giấy phép. Trường hợp không cấp Giấy phép, phải trả lời rõ lý do bằng văn bản trong thời hạn nêu trên

III. QUẢN LÝ VỀ TEM BƯU CHÍNH

1. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG VỀ QUẢN LÝ VỀ KINH DOANH TEM BƯU CHÍNH

1.1. QUẢN LÝ TEM BƯU CHÍNH

TEM BƯU CHÍNH LÀ SẢN PHẨM CHUYÊN DỤNG LÀM PHƯƠNG TIỆN THANH TOÁN GIÁ CƯỚC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH. TEM BƯU CHÍNH BAO GỒM TEM VÀ SẢN PHẨM CÓ IN TEM BƯU CHÍNH.



Phân loại:

- Tem phổ thông là tem không quy định thời hạn phát hành và có thể được in lại;
- Tem đặc biệt là tem có quy định thời hạn phát hành và không được in lại; khi hết thời hạn phát hành, tem đặc biệt còn tồn đọng phải được huỷ bỏ.

** Phát hành tem bưu chính*

Bộ Thông tin và Truyền thông là cơ quan duy nhất phát hành tem bưu chính mang dòng chữ “Việt Nam”. Tem bưu chính được phát hành trên cơ sở chương trình đề tài hàng năm và được thực hiện theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông. Tem bưu chính phải áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam về tem bưu chính.

** In tem bưu chính*

Việc in tem bưu chính phải đảm bảo bảo mật theo các quy định của nhà nước. Việc in hình ảnh tem bưu chính trên các xuất bản phẩm phải sử dụng tem mẫu (tem bưu chính có in chữ specimen), tem bưu chính đã có dấu hủy, tem bưu chính đã gạch chéo hủy ở góc hoặc tem bưu chính đã gạch hủy giá in trên mặt tem. Bộ Thông tin và Truyền thông quy định cụ thể về việc in tem bưu chính.

** Giá in trên mặt tem và giá bán tem bưu chính*

Giá in trên mặt tem bưu chính do Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định. Bưu chính Việt Nam phải theo đúng quy định về giá bán tem bưu chính quy định tại khoản 3 Điều 21 Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông, trừ trường hợp tem bưu chính đã có dấu huỷ.

** Đình bản, đình chỉ, cấm lưu hành*

Tem bưu chính bị đình bản khi đang in hoặc bị đình chỉ khi đã phát hành nếu có những sai sót nghiêm trọng. Việc đình bản, đình chỉ tem bưu chính do Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định.

Mọi tổ chức và cá nhân không được phép kinh doanh, tàng trữ hoặc sưu tập tem bưu chính đã bị đình bản, đình chỉ lưu hành, tem bưu chính có nội dung không lành mạnh, kích động, gây thù hằn giữa các dân tộc, trái với thuần phong, mỹ tục. Việc thu hồi, kiểm kê tem bưu chính đã bị đình bản, đình chỉ hoặc cấm lưu hành phải được thực hiện theo các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

** Xử lý tem bưu chính hết thời hạn phát hành*

Hết thời hạn phát hành, số lượng tem bưu chính còn lại trên mạng bưu chính công cộng được thu hồi, kiểm kê và huỷ theo các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông. Sau thời hạn phát hành, tem bưu chính vẫn có giá trị thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính và sử dụng cho mục đích sưu tập tem.

Kinh doanh tem bưu chính

Tổ chức, cá nhân được kinh doanh các loại tem bưu chính cho mục đích sưu tập. Việc kinh doanh tem bưu chính cho mục đích sưu tập của doanh nghiệp bưu chính phải được thực hiện hoàn toàn độc lập với việc bán tem trên mạng bưu chính công cộng để phục vụ cho nhu cầu thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính.[\[1\]](#)

[\[1\]](#) Quyết định số 16/2005/QĐ-BBCVT, ngày 29 tháng 4 năm 2005 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông; Quyết định số 06/2007/QĐ-BBCVT ngày 06 tháng 12 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông

IV. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

1. Giải quyết khiếu nại và tranh chấp

Người sử dụng dịch vụ có quyền khiếu nại về những sai sót của doanh nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư. Người khiếu nại có thể khiếu nại trực tiếp hoặc gửi văn bản tới doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Trường hợp doanh nghiệp tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản thì phải thông báo cho người khiếu nại về việc đã nhận khiếu nại trong vòng hai (02) ngày làm việc, kể từ khi nhận được khiếu nại này.

Người khiếu nại phải cung cấp các giấy tờ, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình.

Thời hiệu khiếu nại đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước và quốc tế là sáu (06) tháng, kể từ ngày sau ngày gửi.

Thời hạn giải quyết khiếu nại giữa người sử dụng dịch vụ và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

- a) Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước là hai (02) tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại;
- b) Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện quốc tế là ba (03) tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại.

Khi hết các thời hạn giải quyết khiếu nại nêu tại điểm a, điểm b này, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải giải quyết bồi thường cho người sử dụng dịch vụ theo quy định về bồi thường.

Giải quyết tranh chấp

Tranh chấp phát sinh từ việc cung cấp và sử dụng dịch bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư trước hết phải được giải quyết bằng thương lượng giữa các bên. Trong trường hợp không đạt được thỏa thuận, bên bị vi phạm có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải quyết hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

2. Bồi thường

Khi có thiệt hại xảy ra đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ trừ các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ không có trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện trong các trường hợp sau:

- a) *Đã được phát theo đúng quy định hoặc thỏa thuận trong hợp đồng;*
- b) *Bị hư hại, mất mát do lỗi của người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên của chúng;*
- c) *Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi;*
- d) *Bị tịch thu theo luật lệ của nước nhận và đã được các nước này thông báo bằng văn bản;*
- đ) *Bao bì đóng gói mà người gửi sử dụng không đủ chắc chắn để bảo vệ hàng hoá trong quá trình vận chuyển;*
- e) *Những trường hợp bất khả kháng;*
- g) *Người gửi không có chứng từ xác nhận việc gửi thư, bưu phẩm, bưu kiện.*

3. Quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với dịch vụ bưu chính và dịch vụ chuyển phát

Theo Quyết định số 02/2007/QĐ-BBCVT ngày 30 tháng 01 năm 2007 về việc quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với dịch vụ bưu chính và dịch vụ chuyển phát

3.1. Trường hợp vật gửi bị mất hoặc hư hại hoàn toàn:

- a) Đối với dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát trong nước: Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tối thiểu là bốn (04) lần cước của từng loại dịch vụ đã sử dụng.
- b) Đối với dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát quốc tế: Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tối thiểu 14 USD/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 100 gram, phần lẻ được tính bằng 100 gram) cộng với hoàn trả lại cước của từng loại dịch vụ đã sử dụng.
- c) Ngoài quy định tại điểm b khoản 1 điều này, việc bồi thường đối với dịch vụ bưu chính quốc tế do Bưu chính Việt Nam cung cấp phải tuân theo các nguyên tắc về bồi thường trong các cam kết quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập hoặc các thỏa thuận song phương giữa Bưu chính Việt Nam và Bưu chính các nước khác.

3.2. Trường hợp vật gửi bị hư hại hoặc mất mát một phần:

Mức bồi thường được xác định dựa trên cơ sở thiệt hại thực tế và mức thiệt hại được tính theo giá thị trường đối với vật phẩm, hàng hóa cùng loại tại địa điểm và thời điểm mà bưu gửi/vật gửi đó được chấp nhận, nhưng không vượt quá mức bồi thường trong trường hợp bưu gửi/vật gửi bị mất hoặc hư hại hoàn toàn.

3.3. Đối với dịch vụ khai giá, dịch vụ có bảo hiểm hoặc dịch vụ do người sử dụng và doanh nghiệp tự thỏa thuận, việc bồi thường thiệt hại tuân theo các quy định riêng do doanh nghiệp quy định hoặc tuân theo các thỏa thuận.