

## **QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG SỰ CỐ**

### **I. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ SỰ CỐ**

- Phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ liên quan đến hàng hóa khi khách sử dụng dịch vụ của công ty.
- Những phát sinh xảy ra trong quá trình vận chuyển làm ảnh hưởng đến khách hàng: hỏng/mất hàng, hư hỏng/mất một phần, chậm thời gian toàn trình...

### **II. GIẢI QUYẾT SỰ CỐ**

#### **2.1. Thời hiệu khiếu nại:**

- a. 45 ngày kể từ khi kết thúc chỉ tiêu 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.
- b. 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

#### **2.2. Thời hạn giải quyết khiếu nại (kể từ ngày Bên B nhận được khiếu nại của Bên A):**

- c. Không quá 07 (bảy) ngày làm việc.
- d. Trường hợp đặc biệt, không quá 02 tháng đối với dịch vụ bưu chính trong nước và không quá 03 tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế (theo quy định của Luật bưu chính).

### **III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP NÀO ĐƯỢC ĐỀN BÙ**

#### **3.1. Những trường hợp được đền bù**

- **Bị mất hàng:** số lượng hàng hóa lúc được trả không đủ so với số lượng hàng đã ký nhận ban đầu, số lượng phải được so sánh, đối chứng phải cùng đơn vị tính
- **Hàng hóa bị hư hỏng:** hàng hóa bị hư hỏng, biến dạng không thể dùng được, bị biến chất, bị thất thoát dung lượng trong thùng hoặc can do va đập, bị vỡ, gãy trong quá trình vận chuyển hoặc trong quá trình xếp dỡ do nhà xe thực hiện
- **Sai sót so với hợp đồng:** Tất cả các trường hợp thực hiện vận chuyển có bị sai sót so với các điều khoản trong hợp đồng, và mức độ đền bù sẽ dựa vào điều khoản đền bù trong hợp đồng
- **Hàng hóa được mua bảo hiểm:** một số hàng hóa đã được ủy quyền mua bảo hiểm hoặc trực tiếp mua bảo hiểm sẽ được đơn vị bảo hiểm thanh toán đầy đủ giá trị hàng hóa nếu có tổn thất xảy ra
- **Một số trường hợp khác:** một số trường hợp khác nếu khách hàng chứng minh hàng hóa có bị tổn thất, thiệt hại chi phí sửa chữa do chủ quan vận chuyển gây ra mà trước đó hai bên có



thỏa thuận bằng văn bản: như cam kết thời gian giao hàng, cam kết hình thức vận chuyển hay loại xe vận chuyển mà phía trọng tấn đã thực hiện sai cam kết này.

### **3.2. Những trường hợp không được đền bù**

- **Bị nhà chức trách thu giữ:** Bị cơ quan quản lý nhà nước thu giữ do chưa đáp đúng, đủ các yêu cầu về pháp lý khi tham gia kinh doanh và lưu thông hàng hóa
- **Khai sai thông tin:** Kê khai sai thông tin hàng hóa như tên hàng, số lượng, trọng lượng trên phiếu gửi (biên nhận vận chuyển) so với hàng hóa gửi thực tế.
- **Báo mất mát, hư hỏng sau giao hàng:** Những trường hợp khách hàng báo hư hỏng, mất hàng hóa sau khi đã ký nhận hàng hóa sẽ không được đền bù theo qui định, đề nghị nếu không chứng minh được hàng hóa mất mát do quá trình vận chuyển.
- **Tổn thất do tính chất tự nhiên:** Một số trường hợp hàng hóa bị hư hao, hỏng hóc do tự đặc tính tự nhiên của nó. những trường hợp này sẽ không được đền bù.
- **Các trường hợp bất khả kháng:** các trường hợp bị hư hỏng hàng hóa do bất khả kháng như: động đất, thiên tai, lũ lụt, tai nạn không do lỗi nhà xe.
- **Quá hạn khiếu nại:** thời hạn khiếu nại, khiếu kiện là trong 3 tháng, nếu sau thời gian trên bên khách hàng không có ý kiến gì về hàng hóa thì xem như hàng hóa đã hoàn thành vận chuyển

### **3.3. Đền bù hư hỏng, thất lạc:**

- a. Trường hợp Hàng hóa bị mất, thất lạc, hư hỏng là ấn phẩm, giấy tờ, hóa đơn, hợp đồng và các tài liệu dưới dạng văn bản khác:

Trong trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc bị tráo đổi do Ghephang.com thực hiện bồi thường 04 (bốn) lần Cước phí Dịch vụ đã sử dụng.

- b. Trường hợp Hàng hóa bị mất, thất lạc, hư hỏng là vật phẩm, hàng hóa hoặc có phiếu có giá trị quy đổi

*Trường hợp khách hàng có sử dụng dịch vụ thu hộ COD:*

- Trường hợp mất, thất lạc hàng hóa hoặc hàng hóa hư hỏng Khách hàng từ chối nhận hàng thì khoản tiền bồi thường chính là Số tiền tài xế đã ứng COD trên đơn hàng.
- Trường hợp hư hỏng hàng hóa Khách hàng đã thanh toán COD cho tài xế và phát sinh lỗi do Ghephang.com, khoản tiền bồi thường được tính theo:

*Bồi thường 100% giá trị thiệt hại căn cứ số tiền thu hộ không bao gồm lợi nhuận (giá gốc đầu vào) và tối đa không quá 30 triệu đồng đối với bưu gửi sử dụng dịch vụ COD.*



**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GHEPHANG.COM**

**Địa chỉ:** Số 117, đường Phan Đình Phùng, Phường Cửa Nam, Thành phố Vinh, Tỉnh Nghệ An, Việt Nam

**Điện thoại:** 1900.888.678

*Bồi thường 50% giá trị thiệt hại và tối đa không quá 30 triệu đồng đối với bưu gửi trong nước không sử dụng dịch vụ COD, dịch vụ bảo hiểm hàng hóa nhưng Bên A cung cấp đủ chứng từ chứng minh giá trị thiệt hại trực tiếp.*

- Trường hợp KH không sử dụng dịch vụ khai giá: thực hiện bồi thường 04 (bốn) lần Cước phí Dịch vụ đã sử dụng (đã bao gồm hoàn lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ BUÛU CHÍNHH.
- Trường hợp có sử dụng dịch vụ khai giá:

<b>Trường hợp</b>	<b>Chi tiết bồi thường</b>	<b>Mức bồi thường tối đa</b>
<i>Cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ hợp lệ( hóa đơn thể hiện thông tin người nhận, người gửi, nội dung hàng hóa đúng trên hệ thống.</i>	<i>Bồi thường 100% giá trị đơn hàng mà Khách hàng đã đăng ký khai giá tại thời điểm tạo đơn hàng</i>	<i>30.000.000</i>
<i>Không cung cấp đủ hóa đơn, chứng từ hợp lệ</i>	<i>Bồi thường 04 (bốn) lần Cước phí Dịch vụ đã sử dụng.( đã bao gồm hoàn lại cước dịch vụ đã sử dụng). của dịch vụ BUÛU CHÍNHH</i>	<i>0</i>

Hóa đơn chứng từ hợp lệ là:

- + Hóa đơn giá trị gia tăng
- + Bộ kê khai hải quan nếu hàng hóa được nhập vào VN

#### **IV. BỒI THƯỜNG HƯ HỎNG:**

Khách hàng cung cấp được hình ảnh trạng thái hư hỏng của hàng hóa trong thời gian khiếu nại mà Công ty không cung cấp được biên bản giao hàng hoặc các bằng chứng tương đương tại thời điểm Công ty giao hàng cho người nhận hoặc hoàn hàng cho người gửi trong đó có thông tin xác nhận của người gửi/nhận về tình trạng nguyên vẹn của bưu cục khi nhận được.

Quy định bồi thường hư hỏng do vận chuyển:

<b>Loại Hư hỏng</b>	<b>Mức đền bù</b>	<b>Giá trị đền bù</b>	<b>Mức bồi thường tối đa</b>
Rách vỡ, ướt thùng hàng nhà sản xuất	5%	Mức đền bù theo chính sách mát hàng X 5%	5% 30,000,000=1,500,000 X

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GHEPHANG.COM****Địa chỉ:** Số 117, đường Phan Đình Phùng, Phường Cửa Nam, Thành phố Vinh, Tỉnh Nghệ An, Việt Nam**Điện thoại:** 1900.888.678

Rách tem niêm phong của nhà sản xuất, sản phẩm còn nguyên vẹn( không hư hỏng)	10%	Mức đền bù theo chính sách mát hàng X 10%	10% X 30,000,000=3,000,000
Mất phụ kiện, sản phẩm còn nguyên vẹn( không hư hỏng)	20%	Mức đền bù theo chính sách mát hàng X 20%	20% X 30,000,000=6,000,000
Hàng hóa bị hư hỏng từ 1- 50 %	50%	Mức đền bù theo chính sách mát hàng X 50 % ( Kh giữ hàng nhưng KH phải cung cấp cho Công ty hóa đơn chứng minh giá trị sản phẩm nhập)	50% X 30,000,000=15,000,000
Hàng hóa bị bể vỡ hư hại	100%	Mức đền bù theo chính sách mát hàng X 100%( Công ty mua lại sản phẩm của KH và Kh phải cung cấp cho Công ty hóa đơn chứng minh giá trị sản phẩm nhập)	30,000,000 đ