



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

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

1. Khách hàng thực hiện khi hàng hóa xảy ra sự cố trong quá trình vận chuyển

1.1. Liên hệ phản hồi ngay lập tức với chúng tôi:

Báo ngay về tình trạng vận đơn bị hư hỏng là điều đầu tiên bạn nên làm. Nếu không nhớ mã vận đơn, bạn có thể cung cấp các thông tin liên quan còn lại trên vận đơn như: thông tin người nhận, người gửi, số điện thoại, loại hàng hóa,...

1.2. Kiểm tra và đánh giá mức độ hư hỏng:

Bạn cần kiểm tra và đánh giá lại tình trạng hàng hóa về mức độ hư hỏng với sự giám sát của cả bên vận chuyển và người gửi. Trong trường hợp chưa thể liên lạc trực tiếp được với đơn vị trực tiếp vận chuyển, bạn có thể chụp hình hoặc quay phim lại tình trạng hàng hóa tại thời điểm đó. Đây sẽ là cơ sở để GHEPHANG.COM xem xét và đảm bảo trách nhiệm đền bù cho bạn.

1.3. Đơn vị vận chuyển thực hiện đền bù theo hợp đồng sau khi kiểm tra (nếu có)

Sau khi đã xác nhận tình trạng hư hỏng, đơn vị vận chuyển sẽ tiến hành thu hồi để đền bù cho khách hàng theo như cam kết. Quá trình giải quyết vận đơn và đền bù có thể sẽ tốn một chút thời gian nhưng khách hàng không cần quá nôn nóng.

1.4. Trách nhiệm của Ghephang.com khi hàng hóa bị hư hỏng

Trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị vận chuyển, Ghephang.com cam kết thực hiện chính sách đền bù cho trường hợp hàng hóa bị hư hỏng khi một cách thích đáng nhất. Cụ thể:

Đối với dịch vụ vận chuyển hàng nội địa: lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.

Trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, mức bồi thường được tính như sau:

Số tiền bồi thường = (Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị hư hỏng) x (Mức bồi thường tối đa trong trường hợp bưu gửi bị hư hỏng).

Trong đó: Tỷ lệ % khối lượng bưu gửi bị hư hỏng được xác định căn cứ vào biên bản lập có xác nhận của người gửi hoặc người nhận.

Trường hợp hàng hóa mua bảo hiểm sẽ được bồi thường 100% giá trị và mức bồi thường đảm bảo không thấp hơn mức bồi thường do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền quy định (phí bảo hiểm là 0.5%, dựa trên giá trị hóa đơn của hàng hóa).

2. Xử lý đền bù

Ghephang.com cử người trực tiếp gặp xin lỗi và làm việc với khách về phương án đền bù cho khách hàng theo quy định.

Trường hợp vượt ngoài quy định xin ý kiến Giám đốc/ Người được ủy quyền. Sau khi phương án đền bù được phê duyệt, người được giao trực tiếp xử lý có trách nhiệm chuyển khoản tiền đền bù sự cố hàng cho khách trong vòng 01 ngày sau khi phương án đền bù được duyệt, có xác nhận của khách hàng về thông tin chuyển khoản trên biên bản đền bù sự cố.



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

Trường hợp liên quan đến trách nhiệm bồi thường vật chất của cá nhân, yêu cầu quản lý bộ phận liên quan đó lập biên bản xử lý bồi thường trách nhiệm vật chất đối với nhân viên và cung cấp biên bản cho bộ phận xử lý đền bù trong vòng 02 ngày sau khi tiếp nhận thông tin.