

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

1/ Nguyên tắc bồi thường

- Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi hoặc người nhận nếu được người gửi chỉ định.
- Trường hợp hàng hóa bị mất hoặc hư hại hoặc bị tráo đổi một phần, mức bồi thường được tính như sau:

*Số tiền bồi thường = Tỷ lệ khối lượng bị mất hoặc bị hư hỏng hoặc bị tráo đổi * Mức bồi thường.*

2/ Quy trình giải quyết khiếu nại, bồi thường:

- Tiếp nhận khiếu nại của người gửi qua form khiếu nại trên website shippo.vn; chỉ chấp nhận giải quyết khi khiếu nại đúng thời hiệu theo quy định của pháp luật.
- Thời hiệu khiếu nại là:
- 15 ngày, kể từ ngày kết thúc 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; trường hợp doanh nghiệp không công bố thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày sau ngày bưu gửi đó được chấp nhận;
- 10 ngày, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.
- Thời gian giải quyết khiếu nại là trong vòng 7 ngày (đối với dịch vụ trong nước) và 14 ngày (đối với dịch vụ quốc tế) kể từ ngày Shippo.vn nhận được khiếu nại theo quy định.
- Thanh toán tiền bồi thường (tiền mặt hoặc chuyển khoản) trong vòng 07 ngày kể từ thời điểm xác lập bồi thường bằng văn bản.
- Trường hợp shippo.vn và người gửi có thỏa thuận cụ thể thì shippo.vn sẽ bồi thường theo thỏa thuận cụ thể đó.

3/ Miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại:

- Thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thu được, do việc cung ứng dịch vụ không đảm bảo chất lượng gây ra.
- Hàng dễ vỡ (thủy tinh, sành, sứ...), hoặc hàng đặc biệt (chất lỏng, mực in, sơn nước...) bị hư hại trong quá trình vận chuyển Người gửi không đóng gói theo đúng quy định.
- Chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn.

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm Khách hàng/Người gửi hoặc Hàng bị hư hại do các nguyên nhân vật lý, sinh học, hóa học... hoặc do đặc tính tự nhiên của chúng
- Chậm chỉ tiêu thời gian do nguyên nhân máy bay trễ chuyến, hủy chuyến.
- Người sử dụng dịch vụ không chứng minh được việc gửi hoặc suy suyển, hư hỏng bưu gửi;
- Bưu gửi đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi;
- Thiệt hại xảy ra do hàng hóa cung ứng không đảm bảo chất lượng từ người bán hàng gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn màu sắc, kích cỡ sản phẩm không đúng với hình ảnh trên website mà người bán hàng đã cung cấp.
- Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu bưu gửi do không có chứng từ hợp pháp đi kèm;
- Trường hợp Shippo.vn đã trả hàng tối đa 03 (ba) lần nhưng Khách hàng từ chối nhận lại hàng hoặc Shippo.vn không liên hệ được với Khách hàng, thì Shippo.vn sẽ giữ hàng trong vòng 03 (ba) tháng kể từ lần trả cuối cùng. Sau thời gian này, SHIPPO.VN sẽ được miễn trừ mọi mất mát, hư hỏng liên quan đến đơn hàng trên.
- Hàng hóa bị cướp, giật hoặc hư hỏng bởi Người nhận mà Khách hàng đã chỉ định và xuất phát từ lỗi của Khách hàng hoặc Người gửi. Trường hợp thiệt hại xảy ra do Khách hàng hoặc người nhận gây ra thì Shippo.vn được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng hoặc người nhận gây ra.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

4/ Định mức bồi thường

4.1. Hàng hóa là vật phẩm hoặc giấy tờ có giá trị (bao gồm 4 loại giấy tờ sau: Phiếu quà tặng, phiếu giảm giá, phiếu học, phiếu mua hàng hoặc giấy tờ có giá trị tương đương với phiếu mua hàng) được chuyển phát bởi Shippo.vn và xảy ra mất mát, thất lạc hoặc hư hỏng mà nguyên nhân được xác định từ Shippo.vn.

4.2. Cơ sở xác định giá trị hàng hóa:

- Giá trị hàng hóa được xác định bằng Giá trị thu hộ.

Hoặc: - Dựa trên hóa đơn có giá trị pháp lý, ghi rõ nội dung hàng hóa trên hóa đơn.

Hoặc: - Giá trị thấp nhất của hàng hóa được tham khảo trên 3 website bán hàng tại Việt Nam, do Shippo.vn xác minh và thông báo cho Khách hàng.

4.3. Các trường hợp bồi thường:

a) Trường hợp hàng hóa bị mất hoặc thất lạc:

Định mức bồi thường tuân thủ theo quy định tại Điều 24 và Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP và Điều 10 Nghị định 86/2014/NĐ-CP, cụ thể như sau:

TT	LOẠI DỊCH VỤ	MẤT HOẶC HƯ HẠI HOẶC BỊ TRÁO ĐỔI HOÀN TOÀN	CHẠM CHỈ TIÊU THỜI GIAN
1	Dịch vụ COD	- Bồi thường theo giá trị thu hộ/giá trị khai báo/giá trị khai bảo hiểm tại thời điểm gửi, tối đa là 30,000,000 đồng.	Miễn cước dịch vụ đã sử dụng
2	<p>Ghi chú:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giá trị khai bảo hiểm phải đúng với giá trị thực tế của hàng hóa. - Vào thời điểm bồi thường, người gửi cần cung cấp cơ sở chứng minh giá trị hàng hóa - Các trường hợp dưới đây chỉ bồi thường 04 lần giá cước: <ul style="list-style-type: none"> + Không khai giá; + Không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm (Phạm vi trách nhiệm bảo hiểm là chỉ bảo hiểm cho trường hợp mất mát, thất thoát). + Chứng từ không sử dụng dịch vụ bảo hiểm vận chuyển + Bưu gửi không tuân thủ theo quy định đóng gói hàng hóa Shippo.vn 		

b) Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng:

- Giá trị đền bù phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của hàng hóa, cụ thể như sau:

Giá trị đền bù = Mức đền bù theo chính sách mất hàng x Mức đền bù theo bảng bên dưới

Bảng giá trị đền bù với hàng hóa hư hỏng:

STT	Trạng thái	Mức độ đền bù	Giá trị đền bù
1	Mất phụ kiện, sản phẩm còn nguyên	20%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 20%
2	Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 1% đến 30%	30%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 30%
3	Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ 31% đến 50%	50%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 50%
4	Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại vượt quá 50%	100%	Mức đền bù theo chính sách mất hàng x 100%

Lưu ý:

- Shippo.vn sẽ không đền bù trong trường hợp hàng hóa là hàng hóa dễ vỡ nhưng Khách hàng không đóng gói theo quy định bưu chính và ghi chú “Hàng dễ vỡ” trên đơn hàng.

- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong bộ sản phẩm đi liền thì mức đền bù được:

- Xác định theo sản phẩm, tính chung cả bộ nếu Shippo.vn giữ hàng.
 - Xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng sản phẩm nếu Khách hàng/ người nhận giữ hàng.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ 1 sản phẩm trong cùng 1 đơn hàng nhưng không đi liền theo bộ thì mức đền bù được xác định theo sản phẩm, tính đền bù riêng, không đền bù cả đơn hàng.

5/. Lưu ý chung về chính sách bồi thường:

- Đối với Hàng hóa là các Giấy tờ có giá trị thì thời gian sử dụng Giấy tờ có giá trị kể từ khi Shippo.vn nhận hàng phải còn thời hạn sử dụng tối thiểu là 03 (ba) tháng. Trường hợp Hàng hóa không đạt điều kiện này thì Shippo.vn được miễn trách nhiệm đền bù.

- Trong mọi trường hợp mức bồi thường không thấp hơn 04 (bốn) lần cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.

- Trong mọi trường hợp không xác định được giá trị hàng hóa thì bồi thường bốn (04) lần cước phí dịch vụ/đơn hàng.

6/. Thời hạn bồi thường:

Shippo.vn có nghĩa vụ bồi thường cho Khách hàng trong vòng 5 (năm) ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hóa đơn, chứng từ có liên quan đến việc bồi thường.