

QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh các loại thư, bưu gửi theo chỉ tiêu toàn trình đã công bố trước. Đảm bảo dịch vụ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM ban hành quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và thời gian giải quyết khiếu nại có hiệu lực từ 01/06/2015.

Chi tiết quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và thời gian giải quyết khiếu nại của Công ty TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM như sau:

1. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Bước 1: Yêu cầu giải quyết khiếu nại:

Tất cả các yêu cầu giải quyết khiếu nại của khách hàng như: hàng hóa hư hỏng- thất lạc, thái độ phục vụ, ... sẽ do Phòng dịch vụ khách hàng tiếp nhận. Khách hàng có thể khiếu nại bằng cách gặp trực tiếp, gọi điện thoại, gửi email/thư ...

Bước 2: Xác minh, lập hồ sơ, lưu và chuyển:

Sau khi tiếp nhận yêu cầu giải quyết khiếu nại của khách hàng, Phòng dịch vụ khách hàng sẽ tiến hành xác minh lại những thông tin do khách hàng cung cấp để phân loại tuyến hàng, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại, lưu và chuyển sang bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại.

Bước 3: Phản hồi hướng giải quyết:

Bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khách khiếu nại chịu trách nhiệm kiểm tra xác minh lại thông tin của khách hàng, quy trình tiếp nhận hàng, quy trình đóng gói, vận chuyển, sau đó trình báo cáo cho Ban Tổng Giám đốc về phương hướng giải quyết khiếu nại.

Bước 4: Xét duyệt:

Ban Tổng Giám đốc duyệt phương hướng giải quyết khiếu nại từ bộ phận liên quan trình lên. Hồ sơ được xét duyệt sẽ chuyển sang Công ty bảo hiểm để lập hồ sơ đền bù.

Bước 5: Phúc đáp:

Công ty bảo hiểm sẽ lập hồ sơ đền bù và chuyển sang SGV nếu đồng ý với hướng giải quyết của Ban Tổng Giám đốc, sau đó Bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại của khách hàng

sẽ chuyển phản hồi cho phòng dịch vụ khách hàng nắm thông tin đồng thời tiến hành phúc đáp cho khách hàng, và lập biên bản xác nhận nếu khách hàng đồng ý với hướng giải quyết trên. Quy trình kết thúc.

Trong trường hợp Công ty bảo hiểm không đồng ý với hướng giải quyết của Ban Tổng Giám đốc, thì Công ty bảo hiểm sẽ ra văn bản từ chối lập hồ sơ đền bù và hai bên sẽ ngồi lại bàn bạc cho đến khi tìm được hướng giải quyết chung.

2. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Trả lời và giải quyết khiếu nại trực tiếp cho khách hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư khiếu nại.

Thời gian bồi thường tổn thất, thiệt hại trong vòng 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác nhận trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

3. THỦ TỤC ĐÒI BỒI THƯỜNG

Nếu Người gửi muốn đòi bồi thường cho Lô hàng gửi bị mất mát, hư hỏng hay bị chậm trễ, Người gửi phải tuân thủ các quy ước và phải làm đúng trình tự thủ tục dưới đây. Nếu Người gửi không làm đúng thủ tục, Công ty có quyền bác yêu cầu bồi thường của Người gửi hàng.

3.1 Người gửi phải thông báo cho Công ty bằng văn bản về những mất mát, hư hỏng hay chậm trễ ngay sau khi giao hàng, và Người gửi phải gửi cho Công ty văn bản yêu cầu bồi thường bằng cách gửi tất cả những thông tin liên quan đến Lô hàng gửi và/hoặc mất mát, hư hỏng hay chậm trễ mà Người gửi đã phải chịu. Công ty không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ yêu cầu nào trước khi Người gửi thanh toán cước phí và Người gửi cũng không có quyền khấu trừ vào cước phí đó;

3.2 Công ty sẽ cho rằng Lô hàng gửi đã được giao trong tình trạng tốt trừ khi người nhận đã ghi chú bất kỳ thiệt hại nào trên sổ giao nhận hàng khi người nhận ký nhận Lô hàng. Để Công ty có cơ sở xem xét yêu cầu bồi thường thiệt hại, Người gửi phải tạo điều kiện cho Công ty kiểm tra hàng hoá và bao bì ban đầu;

3.3 Trừ khi luật pháp có quy định khác, quyền đòi bồi thường thiệt hại của Người gửi sẽ được hủy bỏ trừ khi Người gửi khởi kiện ra toà án trong thời hạn 1 năm kể từ ngày giao hàng gửi hoặc kể từ ngày Lô hàng gửi đáng lẽ đã được giao hoặc từ ngày chấm dứt việc vận chuyển, hoặc trong thời hạn 1 năm kể từ ngày Người gửi đã nhận biết về những mất mát, hư hỏng hay chậm trễ đó nếu yêu cầu bồi thường liên quan đến Các dịch vụ khác;

3.4 Trong trường hợp Công ty chấp nhận một phần hoặc toàn bộ yêu cầu bồi thường của Người gửi, Người gửi phải cam đoan với Công ty rằng bên bảo hiểm hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác có quyền lợi đối với Lô hàng gửi sẽ từ bỏ bất kỳ quyền, biện pháp khắc phục hoặc giảm nhẹ nào mà bên đó được phép bằng nguyên tắc thế quyền hoặc bằng cách khác.

3.5 Lô hàng chỉ được xem là đã thất lạc nếu tối thiểu 30 ngày kể từ ngày Người gửi thông báo cho Công ty biết về việc chưa giao hàng mà vẫn chưa nhận được hàng. Chúng tôi có thể thỏa thuận với Người gửi bằng văn bản để giảm thời hạn này.

3.6

4. MỨC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG

4.1 Trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc suy chuyển toàn bộ thư, tài liệu, bưu gửi

- Đối với dịch vụ bưu chính trong nước: 04 lần cước (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng;
- Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng đường hàng không: 09 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram) nhưng không thấp hơn 30 SDR/bưu gửi, cộng với hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng;
- Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế được vận chuyển bằng phương thức khác: 05 SDR/kg (được tính theo từng nấc khối lượng 500 gram, phần lẻ được tính bằng 500 gram), cộng với hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng;
- SG Sagawa không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ yêu cầu nào trước khi người gửi thanh toán cước phí, và cũng không có quyền cản trở vào cước phí đó;

4.2 Trường hợp vi phạm hợp đồng đã giao kết do không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố.

- Trường hợp không đảm bảo chỉ tiêu chất lượng toàn trình đã công bố và khách hàng có chứng từ chứng minh việc không đảm bảo thời gian đó, SAGAWA SG sẽ hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng cho khách hàng.
- Để công ty có cơ sở xem xét yêu cầu bồi thường thiệt hại người gửi phải tạo điều kiện cho công ty kiểm tra hàng;

5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐÒI BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI.

- Cung cấp tất cả những thông tin liên quan đến lô hàng gửi bị mất, hư hỏng, chậm trễ.

- Để công ty có cơ sở xem xét yêu cầu bồi thường thiệt hại người gửi phải tạo điều kiện cho công ty kiểm tra hàng.
- Khi Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam chấp nhận bồi thường, người gửi cam đoan tất cả các bên liên quan khác sẽ từ bỏ quyền và nghĩa vụ tham gia bồi thường.
- Khi SG Sagawa chấp nhận bồi thường, người gửi cam đoan tất cả các bên liên quan khác sẽ từ bỏ quyền và nghĩa vụ tham gia bồi thường.
- Thời hạn khiếu nại:

Sáu (06) tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với việc khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu phẩm chậm so với thời gian toàn trình đã công bố. Trường hợp thời gian toàn trình của dịch vụ chưa được công bố thời hiệu này được tính từ ngày bưu gửi được chấp nhận.

Một (01) tháng kể từ ngày bưu gửi được được phát cho người nhận với khiếu nại về việc bưu gửi bị hư hỏng, suy yếu, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG TY TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM.

- Công ty có thể kiểm tra trọng lượng và khối lượng, số lượng mặt hàng, nếu phát hiện có bất kỳ sự khác biệt nào so với kê khai ban đầu thì người gửi phải đồng ý rằng trọng lượng, khối lượng, của mặt hàng để đáp ứng mục đích tính cước của công ty.
- Người gửi cho phép công ty có toàn quyền chiếm hữu tất cả những lô hàng gửi của người gửi và cho phép công ty phát mãi giữ lại tiền bán để thanh lý các khoản nợ của người gửi.
- Công ty không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ yêu cầu nào trước khi người gửi thanh toán cước phí, và cũng không có quyền cản trở vào cước phí đó.