

# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Kính gửi quý bà con !!!

Cám ơn sự lựa chọn ủng hộ dịch vụ **VIETSTAR SHIPPING** của bà con trong suốt thời gian qua, tuy nhiên trong quá trình vận chuyển giao nhận từ Mỹ về quê hương VIỆT NAM chúng ta không thể tránh khỏi những điều không mong muốn, những sự việc ngoài tầm kiểm soát, do đó mong bà con hãy liên lạc với số **HOTLINE** của **VIETSTAR SHIPPING** ngay trong những tình huống sau:

1/ Thời gian giao hàng bình thường **10-15** ngày, các tháng lễ hội cao điểm **20-25** ngày, khi hàng hóa gửi đến người thân mình quá thời gian trên mà người thân chưa nhận được vui lòng gọi ngay cho số **HOTLINE** tại Mỹ hoặc Việt Nam để chúng tôi thông tin đến bà con những cập nhật mới nhất.

2/ Thời gian tiếp nhận xử lý khiếu nại mất mát, hư hỏng hàng hóa trong vòng 24 tiếng sau khi bà con gọi đến số **HOTLINE** tại Mỹ hoặc Việt Nam.

3/ Mất mát, thất lạc hàng hóa mức bồi thường tối đa **100 USD/ thùng** hàng cho trường hợp không mua bảo hiểm, phụ thu hàng hóa, và **100%** giá trị hàng hóa theo kê khai của bà con cho các thùng hàng có mua bảo hiểm và phụ thu hàng hóa.

## **LƯU Ý:**

**VIETSTAR SHIPPING** sẽ bồi thường tất cả các chi phí như trên cho bà con sau khi có phản hồi xác minh hư hỏng, mất mát từ đối tác vận chuyển tại Việt Nam.

Khi cần thông tin về hàng hóa, khiếu nại bà con cung cấp mã số phiếu gửi hàng (vd: **MST...**) cho **HOTLINE** để chúng tôi hỗ trợ bà con nhanh nhất có thể.

**HOTLINE tại Mỹ: 703-237-8888**

**HOTLINE tại Việt Nam: +84 909939768**