

Chính sách Khiếu Nại

Việc xử lý hàng hóa bị thất lạc hoặc hàng hóa bị hư hỏng có thể là một trải nghiệm khó chịu, chắc chắn không một khách hàng nào mong muốn điều này xảy ra. Tuy nhiên việc biết cách điều hướng quy trình khiếu nại có thể tạo nên sự khác biệt. Tại WINGO, chúng tôi cam kết đảm bảo giải quyết vấn đề một cách suôn sẻ và hiệu quả cho khách hàng. Quy trình khiếu nại của chúng tôi được thiết kế đơn giản và hỗ trợ tận tình, hướng dẫn bạn từng bước để giải quyết mọi vấn đề một cách nhanh chóng. Trong hướng dẫn này, chúng tôi sẽ hướng dẫn bạn cách gửi khiếu nại cho lô hàng bị thất lạc hoặc hư hỏng, để bạn có thể yên tâm rằng các vấn đề của mình sẽ được giải quyết nhanh chóng.

1. Cơ sở giải quyết khiếu nại

- Luật bưu chính và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành.
- Hợp đồng giữa WINGO và khách hàng (nếu có).
- Thông tin mặt trước và sau của vận đơn.

2. Đối tượng được khiếu nại

Người khiếu nại là khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ:

- Tổ chức, cá nhân có tên trong phần địa chỉ người gửi, người nhận trên vận đơn.
- Tổ chức, cá nhân ký hợp đồng sử dụng dịch vụ với WINGO.
- Bên thứ ba được khách hàng chỉ định (Nếu là cá nhân phải có Giấy ủy quyền, được lập theo đúng quy định của pháp luật, nếu là tổ chức là văn bản chỉ định hợp lệ hoặc hợp đồng).

3. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng đối với các khiếu nại nhận được từ bên khiếu nại khi lô hàng xảy ra: Thất lạc, mất mát, hư hỏng gây ra tổn thất đối với hàng hóa (bên khiếu nại phải chứng minh được tổn thất).

4. Các từ viết tắt và chú giải

Lô hàng	Là hàng hóa do Wingo Logistics tiếp nhận vận chuyển.
Wingo Logistics	Là bất kỳ văn phòng nào thuộc hệ thống của Công ty Cổ phần Logistics Wingo
Bên khiếu nại	Là khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ.

5. Hình thức khiếu nại

- Khiếu nại qua điện thoại.
- Khiếu nại trực tiếp tại bất kỳ địa điểm kinh doanh/ văn phòng nào của Wingo Logistics.
- Khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng thư điện tử (fax, email).

6. Tiếp nhận khiếu nại

Bên khiếu nại khi tiến hành khiếu nại phải gửi Công văn khiếu nại cho Wingo Logistics dưới hình thức văn bản hoặc qua thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung của bên khiếu nại yêu cầu cần giải quyết khiếu nại.

STT	VĂN PHÒNG, CHI NHÁNH	Email	Người liên hệ
1	CÔNG TY CỔ PHẦN LOGISTICS WINGO Địa chỉ: Số 11A Hồng Hà, Phường Tân Sơn Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh	hotro@wingo.vn	Hotline: Mr. Văn Thư Phone: 0964659700
2	BƯU CỤC WINGO LOGISTICS – HÀ NỘI Địa chỉ: Số 24 ngõ 342 đường Khương Đình, Quận Thanh Xuân, Hà Nội Điện thoại: 0985945689	hotro@wingo.vn	Hotline: Mr. Văn Thư Phone: 0964659700

3	BƯU CỤC CÁI RĂNG - CẦN THƠ Địa chỉ: Số 60, Đường số 3, P. Phú Thứ, Q. Cái Răng, TP. Cần Thơ Điện thoại: 0702 913 757	hotro@wingo.vn	Hotline: Mr. Văn Thư Phone: 0964659700
---	---	---	---

7. Thời gian khiếu nại

• Ba (03) Ngày, kể từ ngày WINGO hoàn thành nghĩa vụ giao hàng cho bên khiếu nại.

Các chứng từ cần có khi bên khiếu nại tiến hành khiếu nại.

- Công văn khiếu nại, thể hiện rõ nội dung của bên khiếu nại yêu cầu cần giải quyết khiếu nại.
- Booking note/ Hợp đồng ký kết giữa hai bên.
- Vận đơn và biên bản giao nhận hàng hóa (nếu có)
- Commercial Invoice của lô hàng (nếu công văn khiếu nại đòi bồi thường)
- Chứng thư giám định tình trạng hàng hóa do cơ quan giám định độc lập thực hiện (nếu công văn khiếu nại về việc hàng hóa bị đổ vỡ, hư hỏng, có tổn thất...)
- Hình ảnh, video clip, file ghi âm hoặc các chứng từ khác chứng minh cho nội dung được thể hiện trong công văn khiếu nại (nếu có).

8. Thời gian phản hồi khiếu nại.

Trong vòng ba (03) ngày tính từ ngày xác nhận tiếp nhận khiếu nại.

9. Thời hạn tối đa giải quyết khiếu nại.

Tùy thuộc vào tính chất của từng vụ việc, thời gian giải quyết sẽ được thực hiện và giải quyết tối đa không quá ba (03) tháng. Trong trường hợp thời gian giải quyết khiếu nại kéo dài hơn ba (03) tháng, WINGO phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng.

10. Từ chối khiếu nại.

Các khiếu nại sau sẽ bị từ chối phản hồi và từ chối giải quyết. Việc từ chối phải được thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử:

a). Không phải là người trực tiếp sử dụng dịch vụ của WINGO đối với nội dung yêu cầu khiếu nại.

b). Bằng chứng liên quan đến khiếu nại không thể hiện rõ và đầy đủ nội dung.

c). Bên khiếu nại không có cung cấp được hợp đồng ký kết giữa hai bên của lô hàng khiếu nại.

d). Sau ba (03) ngày kể từ WINGO hoàn thành nghĩa vụ giao hàng cho bên khiếu nại.

11. Nguyên tắc bồi thường

- Trách nhiệm bồi thường dựa trên yếu tố lỗi. WINGO sẽ bồi thường cho Khách hàng (Người gửi, cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ của WINGO, có hoặc không có ký có hợp đồng bằng văn bản) nếu bưu gửi bị hư hỏng, mất mát hoặc thất lạc xảy ra trong quá trình WINGO cung ứng dịch vụ gây ra và do lỗi của WINGO.

- Trách nhiệm của WINGO chỉ giới hạn trong thiệt hại và tổn thất trực tiếp và thực tế gây ra cho hoặc liên quan đến Bưu gửi. Không phải bồi thường các thiệt hại hoặc tổn thất gián tiếp (bao gồm nhưng không hạn chế bởi tổn thất lợi nhuận, thu nhập, cơ hội kinh doanh...)

- Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ được xác định theo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ mà khách hàng sử dụng.

- Việc bồi thường trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở mức độ hư hỏng, thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ mà khách hàng sử dụng, trừ trường hợp WINGO và khách hàng có thỏa thuận khác.

- Tiền bồi thường được trả bằng tiền Việt Nam và được trả cho người gửi. Trường hợp thư, bưu phẩm, bưu kiện bị hư hại, mất mát một phần mà người nhận đồng ý nhận thì tiền bồi thường được trả cho người nhận.

- Chỉ áp dụng bồi thường một lần và cho một đối tượng. Trường hợp đã có một trong số các đối tượng được quyền khiếu nại gửi đơn khiếu nại thì WINGO chỉ giải quyết khiếu nại cho đối tượng đó. Không áp dụng cho bất kỳ trường hợp thứ hai.

- Mức độ hư hỏng của bưu gửi và giá trị khai báo hàng hóa sẽ do WINGO có toàn quyền xác minh và quyết định.

- Giá trị khai báo hàng hóa sẽ được xác định là giá trị được ghi/thể hiện trên hóa đơn có giá trị pháp lý mà người bán xuất cho khách hàng cho việc mua hàng hóa đó với điều kiện là mô tả về hàng hóa được nêu trên hóa đơn phù hợp với mô tả mà khách hàng tự ghi trên đơn hàng.

- Đối với các trường hợp bưu gửi bị hư hỏng trên 50% thì tùy theo quyết định của khách hàng và WINGO, trao cho WINGO quyền sở hữu hàng hóa hàng hóa trong bưu gửi đó hoặc tiếp tục sở hữu và nhận bồi thường phần hư hỏng. Trong trường hợp khách hàng trao cho WINGO quyền sở hữu thì khách hàng cam kết sẽ ký kết các tài liệu cần thiết cho mục đích chuyển quyền sở hữu đối với hàng hóa đó.

- Trường hợp khách hàng có lỗi gây thiệt hại cho WINGO, khách hàng phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

12. Các trường hợp miễn nhiệm

WINGO được miễn trừ trách nhiệm đối với các thiệt hại hay các hư hỏng, thất lạc, mất mát hay các sự cố khác của hàng hóa, bưu gửi phát sinh từ hoặc liên quan tới (nếu xảy ra) một trong các trường hợp sau đây:

- Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của khách hàng/ người gửi (cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ của WINGO, có hoặc không có ký có hợp đồng bằng văn bản) hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi đó.
- Người gửi không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ, không có chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi hoặc không chứng minh được việc gửi và việc suy suyển, hư hỏng bưu gửi.
- Người gửi không có chứng minh bưu gửi đã được phát thành công và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi.
- Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Bưu gửi bị tịch thu, tiêu hủy (một phần, toàn bộ) tại hải quan các nước Quốc tế theo quy định của cơ quan hải quan, các cấp cơ quan có thẩm quyền vì vi phạm quy định nhập khẩu, thiếu hồ sơ, chứng từ hàng hóa, hoặc các chứng từ mà cơ quan hải quan yêu cầu những người gửi (shipper) không cung cấp được, hoặc chứng từ không đáp ứng đúng theo quy định.
- Bưu gửi bị tạm giữ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện quyền tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi do có căn cứ xác định bưu gửi có liên quan hoặc dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật về an ninh quốc gia hoặc hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng khác; bưu gửi có liên quan đến vụ án hình sự.
- Người gửi không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp; không thực hiện đúng quy định về việc đóng gói hàng hóa theo quy cách hướng dẫn của nhà sản xuất.
- WINGO đã chủ động thông báo cho người gửi về sự chậm trễ dịch vụ nếu xảy ra các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định như: Động đất, núi lửa, lũ lụt, hạn hán, dịch bệnh, thay đổi pháp luật, chiến tranh, bạo động, khủng bố, phá hoại, đảo chính, máy bay cháy nổ, sự hủy chuyển hoặc trì hoãn bay vì các vấn đề thời tiết kém với thông báo chính thức từ hãng bay hoặc từ các cơ quan ban ngành khác...
- Người gửi đã được thông báo trước về chậm thời gian toàn trình của thư từ, hàng hóa và được sự đồng ý của khách hàng.
- Người gửi không khai báo trung thực về nội dung và tính chất của hàng hóa, bưu gửi.
- Người gửi không có chứng từ xác nhận việc gửi thư, bưu gửi.
- Bưu gửi bị phát nhằm do lỗi của người gửi.
- Bưu gửi không chuyển được do lỗi người gửi hoặc người nhận từ chối nhận.
- Phần giá trị khai man, khai vượt quá giá trị thực tế của bưu gửi khai giả.

- Khiếu nại quá thời hạn.
- Hàng hóa hư hỏng, bể vỡ do đặc tính tự nhiên.
- Hàng hóa mang tính chất: tín ngưỡng, văn hóa phi vật thể...
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

13. Điều khoản bồi thường

- Căn cứ theo Luật bưu chính và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành.
- Căn cứ theo Điều khoản chuyển phát nhanh Quốc tế kết nối.
- + Giới hạn bồi thường tối đa cho một lô hàng thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế: 2,500,000 VND / 1 lô hàng
- + Giới hạn bồi thường tối đa cho một chứng từ (bưu phẩm) thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế: 1,000,000 VND / 1 lô hàng

14. Bồi thường

- Tiền bồi thường được trả bằng đồng Việt Nam hoặc chuyển vào công nợ hai bên, tùy theo thỏa thuận của hai bên.
- Bên khiếu nại được bồi thường theo mức bồi thường quy định ở Điều 10.
- Thời gian chi trả tiền bồi thường (nếu có) tối đa 01 tháng kể từ thời gian hai bên ký xác nhận mức bồi thường thiệt hại.

15. Thu hồi bồi thường

- ☐ a). Đối với đơn hàng bị thất lạc, mất mát sau thời hạn tối đa giải quyết khiếu nại mà tìm thấy trả cho bên khiếu nại.
- ☐ b). Phát hiện do lỗi của người gửi hàng, người nhận hàng mà tại thời điểm giải quyết khiếu nại chưa đủ thông tin, cơ sở để xác định.
- ☐ c). Xác minh có bằng chứng chứng minh giá trị thực tế đơn hàng thấp hơn giá trị nội dung khiếu nại dựa trên giá thị trường.

16. Thẩm quyền xử lý, giải quyết khiếu nại

Trường hợp	Thẩm quyền xử lý khiếu nại
Tiếp nhận khiếu nại	Phụ trách bộ phận của nhân sự trực tiếp làm việc cùng khách hàng
Xử lý khiếu nại	Thành viên ban pháp chế tại các văn phòng

Nhận báo cáo, phê duyệt kết
quả giải quyết khiếu nại

Tổng Giám đốc, người được Tổng Giám đốc
ủy quyền.

☐ Tôi/Chúng tôi đồng ý sử dụng điều khoản của WINGO trên vận đơn đường hàng không này áp dụng
cho lô hàng này và giới hạn tổn thất hoặc thiệt hại cao nhất là \$100,00 USD /1 lô hàng.

Tôi/Chúng tôi hiểu rằng WINGO không VẬN CHUYỂN TIỀN MẶT và xác nhận rằng tất cả lô hàng không
chứa bất kỳ chất nổ trái phép, thiết bị phá hoại nào hoặc vật liệu nguy hiểm theo IATA và điều khoản sử dụng
dịch vụ của WINGO Express. Tôi biết rằng sự xác nhận và chữ ký gốc, cùng với các tài liệu khác, sẽ được được
lưu giữ trong hồ sơ cho đến khi lô hàng được giao.