



CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

Cam kết đền bù, bồi thường:

Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa của Proship, chính sách bồi thường nếu hàng hóa bị hư hỏng hoặc thất lạc sẽ được công ty thực hiện theo từng trường hợp cụ thể, các chính sách này được công bố rõ trong mẫu hợp đồng vận chuyển hàng hóa của Proship.

Bồi thường thiệt hại cho Khách Hàng trong trường hợp Proship để mất mát, hư hỏng tài sản do lỗi vận chuyển. Việc bồi thường phải giải quyết trong vòng 3 (ba) tháng kể từ khi nhận được thông báo của Khách Hàng qua email hoặc văn bản.

Nếu xảy ra thiệt hại do lỗi của Proship (đổ vỡ toa xe, Container hàng trong quá trình vận chuyển gây thiệt hại về hàng hoá) thì Proship phải chịu bồi thường như quy định.

Nguyên tắc chung:

1. Khi xảy ra sự cố, mỗi bên phải có trách nhiệm thông báo cho kia và cùng phối hợp giải quyết trên tinh thần hợp tác, hỗ trợ đôi bên cùng có lợi.
2. Nếu trường hợp xảy ra sự cố bất thường về hàng hóa trong quá trình giao nhận Khách Hàng phải thông báo cho Proship, giữ nguyên hiện trạng và đồng ý cho Proship cử người đến kho để cùng xác nhận nguyên nhân, lập biên bản sự việc và phối hợp giải quyết. Nếu Khách Hàng không thông báo cũng như không đồng ý cho người của Proship đến để phối hợp cùng xác định nguyên nhân thì Proship sẽ không chịu trách nhiệm về những tổn thất liên quan đến sự việc xảy ra.
3. Xử phạt bồi thường theo nguyên tắc tổn thất phát sinh do lỗi của bên nào thì bên đó phải chịu bồi hoàn cho bên kia. Ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng như: thiên tai, chiến tranh, đình công, bạo loạn, sự cố gây mất an toàn giao thông đường sắt;
4. Nếu có sự cố muốn hủy chuyến xe thì phải thông báo cho Bên kia biết trước ít nhất 12 giờ tính đến giờ xe có mặt tại điểm chất hàng, nếu vi phạm quy định này thì Bên vi phạm phải chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định.
5. Số tiền bồi thường sẽ được trả bằng chuyển khoản hoặc đối trừ trực tiếp vào cước vận chuyển, hình thức cụ thể do bộ phận đối chiếu thanh toán hai bên thống nhất;
6. Chứng từ làm bồi thường:
 - Văn bản yêu cầu bồi thường.
 - Biên bản hiện trường, biên bản thương vụ (Biên bản giám định của các cơ quan quản lý nhà nước);
 - Hóa đơn giá trị gia tăng của đơn hàng vận chuyển, hóa đơn phần hàng hóa bị hư hỏng;Các chứng từ khác có liên quan.



Các vi phạm của Proship trong quá trình vận chuyển

Trong quá trình vận chuyển nếu xảy ra hư hỏng, mất mát hàng hóa do lỗi chủ quan của Proship thì Proship phải bồi thường:

- Với các loại hàng hóa vận chuyển có chứng từ kèm theo chứng minh được giá trị hàng hóa (hóa đơn GTGT, phiếu xuất kho kiêm vận chuyển nội bộ, lệnh điều động hàng hóa). Proship thực hiện bồi thường theo giá trị hư hỏng của hàng hóa.
- Với các loại hàng hóa vận chuyển không có chứng từ kèm theo nhưng vẫn được ghi trong bảng kê chi tiết hàng hóa mà Khách Hàng bàn giao cho Proship, không chứng minh được giá trị hàng gửi thì chi phí đền bù theo thỏa thuận riêng với từng lô hàng.
- Với các loại hàng hóa vận chuyển không được ghi trong bảng kê chi tiết hàng hóa mà Khách Hàng bàn giao cho Proship khi Proship nhận vận chuyển thì Proship không có trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng khi xảy ra sự cố mất mát, hư hỏng loại hàng đó.
- Vi phạm thời gian vận chuyển theo quy định, Proship phải chịu phạt 500.000 đồng/ngày.
- Lỗi hủy chuyển xe do không bố trí được phương tiện chịu phạt 30% cước phí chuyển xe.

Proship không chịu trách nhiệm bồi thường và miễn hoàn cước trong các trường hợp:

- Đối với các mặt hàng sau khi đã ký nhận đầy đủ và đảm bảo tình trạng hàng hóa tại thời điểm nhận, Proship sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại phát sinh vào thời điểm này.
- Đã được phát theo thỏa thuận trọng hợp đồng sử dụng dịch vụ và người sử dụng không có khiếu nại gì tại thời điểm nhận.
- Hàng hóa không cung cấp được hóa đơn chứng từ, hàng không rõ xuất xứ nguồn gốc.
- Hàng hóa chứa các vật phẩm, hàng hóa bị hủy hoại hoặc do đặc tính tự nhiên.
- Các thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thực hiện được do việc mất, suy yếu, hư hỏng hàng hóa phát chậm gây nên.
- Không phát được do lỗi của người gửi.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật: động đất, chiến sự, bão lụt, ... ●
Khiếu nại quá thời hạn quy định.