



## CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

### **Cam kết đền bù, bồi thường:**

Là dịch vụ vận chuyển quan tâm đến chất lượng của dịch vụ khi cung cấp cho khách hàng, chúng tôi quan tâm đến cảm nhận cũng như giá trị hàng hóa mà Quý khách hàng đã tin tưởng giao gửi đến chúng tôi. Vì vậy, chúng tôi luôn mong muốn mang đến sự hài lòng của Quý khách thông qua giá trị dịch vụ của mình.

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 bồi thường theo từng trường hợp cụ thể, và các chính sách này được công bố công khai trên Website: proship.vn

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 được giải quyết hoàn tất trong vòng 03 (ba) tháng kể từ khi nhận được đầy đủ văn bản cần thiết cho việc bồi thường mà chúng tôi có liệt kê chi tiết tại mục 6 – Nguyên tắc chung của chính sách này.

Nếu xảy ra thiệt hại được xác định là do lỗi của Công ty Proship trong quá trình vận chuyển bao gồm: đổ vỡ toa xe, Container hàng trong quá trình vận chuyển gây thiệt hại trực tiếp về hàng hoá, thì Proship sẽ chịu bồi thường thiệt hại như quy định sau:

#### ***Nguyên tắc chung:***

1. Khi xảy ra sự cố, mỗi Bên phải có trách nhiệm thông báo cho Bên 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 hàng hóa, Khách Hàng phải thông báo ngay cho Công ty Proship, giữ nguyên hiện trạng và đồng ý cho Công ty Proship cử người đến kho hàng hoặc địa điểm giao nhận hàng hóa nơi kiểm tra và phát hiện hàng hóa bị hư hỏng để cùng xác nhận nguyên nhân, lập biên bản sự việc ngay tại thời điểm phát sinh sự cố và phối hợp giải quyết. Nếu Khách Hàng không thông báo cũng như không đồng ý cho người của Công ty Proship đến để phối hợp cùng xác định nguyên nhân thì Công ty 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. Đối với gói dịch vụ vận chuyển nội địa, tổng giá trị bồi thường thiệt hại không quá 3 lần cước phí vận chuyển của đơn hàng đó. Trường hợp đơn hàng là hàng vận chuyển theo dự án với số lượng lớn, thì tổng giá trị bồi thường thiệt hại không quá 3 lần cước phí dịch vụ/chuyến xe/phương tiện.  
  
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 thì Công ty Proship sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường khi có phát sinh.
4. Nếu có khách hàng có sự cố muốn hủy chuyến xe thì Khách hàng phải thông báo cho Công ty Proship biết trước ít nhất 12 giờ tính đến thời điểm xe có mặt tại điểm chất hàng/kho bãi tập kết hàng hóa để chuyển đi, nếu vi phạm quy định này thì Khách hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường phạt như quy định tại Khoản 2 Mục II Điều 10 của Hợp Đồng Nguyên tắc Vận Chuyển Hàng Hóa của Công ty Proship, tương đương **600.000đ/ngày/chuyến xe**.
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 của hai Bên thống nhất;



6. Chứng từ làm bồi thường bao gồm:

- 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 được quy định rõ trong quá trình vận chuyển:***

Trong quá trình vận chuyển nếu xảy ra hư hỏng, mất mát hàng hóa do lỗi chủ quan của Công ty Proship thì Công ty Proship sẽ phải bồi thường thiệt hại như sau:

- Với các loại hàng hóa vận chuyển phải 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) được bàn giao tại thời điểm Công ty Proship thực hiện nhận hàng để vận chuyển, Hóa đơn GTGT sẽ có giá trị bồi thường theo giá trị hư hỏng thật tế của số lượng hàng hóa bị hư hỏng. Proship chỉ bồi thường các sản phẩm hàng hóa bị hư hỏng sau khi giám định, Các sản phẩm không bị hư hỏng sẽ không được bồi thường theo quy định dù là hàng vận chuyển nguyên cont hay hàng vận chuyển cont ghép.
- 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, tại thời điểm phát sinh sự cố, không chứng minh được giá trị hàng gửi và giá trị hàng hư hỏng thì chi phí đền bù theo thỏa thuận riêng với từng lô hàng và không quá 3 lần phí cước vận chuyển của đơn hàng đó.
- 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 của lô hàng hóa 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 Công ty Proship sẽ chịu phạt **30%** cước phí của chuyển xe đó.

***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 giao đến cho người nhận, thì Công ty Proship sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại phát sinh được tính từ thời điểm này cho đến sau đó.
- 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 không có hóa đơn đi đường và phiếu xuất kho có niêm yết rõ giá trị hàng hóa ngay tại thời điểm Công ty Proship nhận hàng để bắt đầu vận chuyển.
- Hàng hóa chứa các vật phẩm, hàng hóa bị hủy hoại hoặc do đặc tính tự nhiên của hàng hóa đó dễ bị hư hỏng, hao mòn trong quá trình vận chuyển.
- Các thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thực hiện được do việc mất, suy suyễn, hư hỏng hàng hóa phát chậm gây nên.



- Các hàng hóa không được đóng gói theo đúng quy cách bảo quản khi vận chuyển đối với đặc thù của sản phẩm hàng hóa đó.
- Hàng hóa có giá trị cao nhưng không được mua bảo hiểm hàng hóa.
- 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.

Khi cần hỗ trợ hoặc liên hệ về chính sách bồi thường, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ:

Phòng Pháp chế Công ty cổ phần Proship

Hotline: 09 6969 2224

Email: [giauttn@fadogroup.com.au](mailto:giauttn@fadogroup.com.au)

Website: [proship.vn](http://proship.vn)

Chính sách này được niêm yết công khai tại Website của Công ty cổ phần Proship

Mọi quy định về bồi thường sẽ được căn cứ dựa trên Quy định bồi thường này.

Quý khách sử dụng dịch vụ của Proship mặc nhiên đồng thuận với các nội dung được niêm yết trên đây.

Công ty cổ phần Proship trân trọng cảm ơn!