deliveree™

transportify
a deliveree™ company

นโยบายการรับประกันการส่งสินค้า

ประเทศไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์

เวอร์ชั่น 8126

นโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้า

บทนำ

ภายใต้เงื่อนไขของนโยบายการรับประกันนี้ เดลิเวอรี หรือ ทรานสปอร์ติฟาย (“บริษัท”) จะให้การรับประกันสำหรับสินค้าที่ยังไม่ถูกใช้งาน สิ่งของ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ ข้าวของเครื่องใช้ (“สินค้าที่เอาประกัน”) ที่จองและขนส่งโดยใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชั่น และแพลตฟอร์มของบริษัท (“การจองของบริษัท”)

การรับประกันของบริษัทจะให้ค่าชดเชยแก่ลูกค้าสำหรับความเสียหายทางตรง ในกรณีที่สินค้าที่เอาประกันหาย ถูกขโมย สูญหาย หรือได้รับความเสียหายระหว่างการรับ ขนส่ง หรือจัดส่งระหว่างการจองของบริษัท โดยมีการจำกัดความรับผิดตามนโยบายการรับประกันนี้

ทั้งนี้ การใช้งานการขนส่งหรือการจองที่เกิดขึ้นนอกเทคโนโลยีแอปพลิเคชั่นและแพลตฟอร์มของบริษัท ถือว่าอยู่นอกเหนือนโยบายการรับประกันการส่งสินค้านี้

การจำกัดความรับผิดมาตรฐาน

	บริการมาตรฐาน	บริการเซฟเวอร์
10 ล้อ:	15,000	-
6 ล้อ:	15,000	-
ห้องเย็น:	8,000	-
กระบะตู้ทึบ:	8,000	3,000
ปิคอัพ:	8,000	3,000
อีโคคาร์:	4,000	1,000
มอเตอร์ไซค์:	4,000	1,000

การจำกัดความรับผิดสำหรับโปรแกรมธุรกิจ

ในกรณีของลูกค้าโปรแกรมธุรกิจ วงเงินการรับประกันสินค้าต่อการจองจะเป็นไปตามที่ระบุในสัญญาโปรแกรมธุรกิจ

นโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้า

สินค้าหรือสิ่งของที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง

- สัตว์ ปศุสัตว์ และแม่พันธุ์สัตว์
- ทองคำแท่งและโลหะมีค่า
- เครื่องประดับ อัญมณี และหินที่มีค่า
- เครื่องมือหรือเครื่องจักรที่มีความแม่นยำสูง
- วัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟ
- วัตถุโบราณ งานศิลปะที่มีมูลค่า งานสะสม และวัตถุที่มีลักษณะคล้ายกัน
- สิ่งของที่ต้องเก็บรักษาด้วยความเย็น ยกเว้นการขนส่งด้วยรถห้องเย็น
- สิ่งของที่ผิดกฎหมายหรือสิ่งของต้องห้าม
- สิ่งของที่ขนาดหรือน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดไว้
- สิ่งของมือสองหรือวัตถุที่ใช้แล้ว โดยไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิงหรือมีอายุมากกว่า 2 ปี ขึ้นไป
- สิ่งของที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จ ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารอื่นที่แสดงรายละเอียดและราคา
- เงินสดหรือเอกสาร ยกเว้นที่อยู่ภายใต้บริการการชำระค่าสินค้าปลายทางและส่งคืนใบส่งสินค้า

เหตุแห่งความเสียหายที่ไม่คุ้มครอง

- ความล่าช้า หรือการละทิ้งหน้าที่
- การเสื่อมสภาพของวัตถุตามธรรมชาติ
- การจงใจกระทำความผิดของผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้แทน ตัวแทน หรือลูกค้า
- การประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้แทน ตัวแทน หรือลูกค้า
- เหตุสุดวิสัย เช่น ไต้ฝุ่น สภาพอากาศที่แปรปรวนอย่างหนัก แผ่นดินไหว การประทุของภูเขาไฟ หรือเหตุการณ์ที่คล้ายกัน
- ความเสียหายต่อสิ่งของที่ต้องเก็บรักษาด้วยความเย็นที่ถูกขนส่งด้วยประเภทรถที่นอกเหนือจากรถห้องเย็น
- มูลเหตุ เหตุการณ์ หรือผลลัพธ์ทางอ้อม
- การรั่วไหลตามปกติ หรือการสึกหรอและสึกกร่อนตามปกติ
- ความไม่สมบูรณ์ของบรรจุภัณฑ์ หรือการจัดเตรียมสิ่งของ
- การใช้นิวเคลียร์ การแตกตัวของปรมาณู หรือการหลอมตัวปรมาณู หรืออาวุธที่มีกัมมันตภาพรังสีอื่นๆ
- สงคราม สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ การก่อกบฏ การจลาจล การก่อความไม่สงบ
- การสูญหายหรือความเสียหายที่เกิดจากการที่ผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนฝ่าฝืนหน้าที่หรือการรับประกันภายใต้สัญญาฉบับนี้
- ความเสียหายจากน้ำหรือความชื้นที่เกิดจากการขนส่งด้วยรถที่ไม่มีหลังคา

วิธีการกำหนดมูลค่า

ค่าสินไหมทดแทนของการเคลมประกันที่ได้รับการอนุมัติตามนโยบายและเงื่อนไขการรับประกันของบริษัท จะถูกกำหนดมูลค่าด้วยวิธีการด้านล่างนี้ โดยจำกัดความรับผิดตามวงเงินที่ระบุข้างต้น

- สิ่งของที่ยังไม่ถูกใช้งาน: ราคาต้นทุน อ้างอิงจากเอกสารสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่าย หรือเอกสารภายในที่แสดงต้นทุนการผลิต (“ต้นทุนทางตรงภายใน”) ทั้งนี้ การรับประกันของบริษัทไม่สามารถกำหนดมูลค่าสินค้าที่เอาประกันจากราคาขาย ราคาที่ตั้งใจจะขาย หรือราคาตลาดได้ นอกจากนี้ บริษัทมีสิทธิแต่ไม่มีภาระผูกพันในการถือสิทธิความเป็นเจ้าของในสิ่งของที่เสียหายบางส่วนหรือทั้งหมด หากข้อร้องเรียนได้รับการอนุมัติค่าสินไหม

ทดแทนตามมูลค่าต้นทุนทางตรงภายในเต็มจำนวน และบริษัทได้ชำระค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวให้กับลูกค้าแล้ว

- สิ่งของมือสองหรือวัตถุที่ใช้แล้ว: ค่าซ่อมสินค้า อ้างอิงจากการประเมินค่าซ่อมโดยบุคคลที่สามที่มีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ

ข้อกำหนดบรรจุภัณฑ์

เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองตามนโยบายการรับประกันของบริษัท สินค้าจะต้องถูกบรรจุตามคู่มือด้านล่างนี้

- วางสินค้าในกล่องที่มีความแข็งแรงและห่อหุ้มด้วยวัสดุกันกระแทก เช่น แอร์บับเบิ้ล พลาสติกกันกระแทก โฟมตัวหนอน ไฟเบอร์บอร์ดลูกฟูก แผ่นโฟม หรือพลาสติกที่หล่อขึ้นรูป
- ห่อหุ้มสิ่งของที่แตกง่ายในกล่องตามรายละเอียดด้านบน แล้วบรรจุกล่องนั้นลงในกล่องที่ใหญ่กว่า พร้อมกับห่อกล่องด้านในที่เล็กกว่าด้วยวัสดุกันกระแทกอีกหนึ่งรอบ สิ่งของที่แตกง่ายคือวัตถุใดก็ตามที่สามารถแตกได้และ/หรือมีชิ้นส่วนของแก้ว
- น้ำหนักของสิ่งของต้องไม่เกินความสามารถในการรับน้ำหนักของกล่องหรือบรรจุภัณฑ์นั้นๆ ตามที่ได้ถูกระบุไว้
- ห่อส่วนของสิ่งของที่มีลักษณะแหลมคมด้วยเทป แผ่นลูกฟูก หรือแผ่นนวม
- กรณีสิ่งของเป็นตู้ใส่ของ ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น หรือสิ่งของขนาดใหญ่ที่มีประตู สิ่งของที่อยู่ด้านในจะต้องถูกนำออกและประตูจะต้องถูกปิดและมัดให้แน่นหนาปลอดภัย
- สิ่งของที่ไม่สามารถบรรจุลงในกล่องได้ (เช่น ท่อรถยนต์ ท่อไอเสีย ยางรถยนต์ และอื่นๆ) จะต้องมีการห่อหุ้มส่วนมีคม หรือส่วนที่ยื่นออกมา

ผู้รับประกันภัย

เพื่อให้เป็นไปตามความรับผิดชอบทางการเงินภายใต้นโยบายการรับประกันสินค้านี้ บริษัทขอสงวนสิทธิ์ที่จะใช้ดุลยพินิจและสิทธิ์ที่จะแต่งตั้ง ถอดถอน หรือเปลี่ยนผู้รับประกันภัยเมื่อใดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทอาจเลือกใช้การประกันด้วยตนเอง การประกันภัยผ่านบริษัทผู้รับประกัน หรือควบคู่กัน เพื่อดำเนินการกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนใดๆ

บริษัทผู้รับประกันรายปัจจุบันของบริษัทเป็นไปตามรายละเอียดที่ระบุไว้ด้านล่าง ทั้งนี้ ขอบเขตความคุ้มครองในการประกันภัย ข้อยกเว้น และข้อกำหนดในการรับผิดส่วนแรกของบริษัทผู้รับประกันภัย อาจมิได้เป็นไปตามนโยบายการรับประกันสินค้าทั้งหมดของบริษัท บริษัทสงวนสิทธิ์ในการเลือกบริษัทผู้รับประกันในการดำเนินการ และจ่ายค่าสินไหมทดแทน (หากได้รับการอนุมัติ) ที่เกิดจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

พีที อาซูรันซี่ แอ็คซ่าส์ อินโดนีเซีย
แอ็คซ่าส์ ทาวเวอร์ ไอที. จีเอฟ
เจไอ โปรเฟสเซอร์ ด๊อกเตอร์ซาทีริโอ คาฟ 18,
คุนิกันซิตี้ จาร์กาตา เซลาทัน 12940
อินโดนีเซีย

เดลิเวอรี ไพรเวท ลิมิเดต
138 ถนนเซซิล
#12-01เอ เซซิลคอร์ท
สิงคโปร์ 069538

ขั้นตอนการเคลมประกัน

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีดำเนินการ
1	แจ้งข้อเรียกร้อง	ลูกค้าต้องแจ้งความเสียหาย หรือความสูญหายของสินค้ากับบริษัทด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 7 วันทำการหลังจากเกิดเหตุ การแจ้งข้อมูลทำได้โดยการติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชั่นและเว็บไซต์ หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรทางอีเมลมาที่อีเมลต่อไปนี้ ไทย: support.th@deliveree.com อินโดนีเซีย: support.id@deliveree.com ฟิลิปปินส์: support@transportify.com.ph
2	ยื่นแบบฟอร์มเคลมประกันและเอกสารประกอบ	ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเคลมประกันที่อยู่ในแพคเกจการรับประกันการส่งสินค้าให้ครบถ้วนพร้อมลงลายมือชื่อ และแนบเอกสารหลักฐานประกอบดังนี้ o สำเนาใบกำกับภาษี ใบเสร็จ ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารทางการอื่นๆ ที่มีการระบุลักษณะและราคาของสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย o สำเนาแบบฟอร์ม COD/POD ของบริษัท (ถ้ามี) o ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันก่อนเกิดเหตุการณ์ o ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันหลังเกิดเหตุการณ์ (ถ้ามี) o กรณีสินค้ายังไม่ผ่านการใช้งาน -- เอกสารสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่าย หรือเอกสารภายในที่แสดงต้นทุนการผลิต ทั้งนี้ หากฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องต้องการเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจขอให้ลูกค้าขอเอกสารหลักฐานดังกล่าวจากบุคคลที่สาม โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว o กรณีสินค้าเสียหาย -- ใบเสนอราคาซ่อมสินค้า อ้างอิงจากการประเมินค่าซ่อมโดยบุคคลที่สามที่มีชื่อเสียงหรือน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ หากฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องต้องการเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจขอให้ลูกค้าทำการขอใบเสนอราคาซ่อมสินค้าจากบุคคลอื่นเพื่อประกอบการพิจารณา โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว แบบฟอร์มเคลมประกันควบคู่กับเอกสารหลักฐานประกอบ (“ข้อเรียกร้อง”) ต้องถูกสแกนและส่งให้ฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องในประเทศของลูกค้าภายใน 12 วันทำการนับจากวันที่แจ้งข้อเรียกร้อง โปรดเก็บรักษาเอกสารฉบับจริง ฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องอาจมีการเรียกขอเอกสารดังกล่าว บริษัทจะถือว่าได้รับการเคลมประกันหรือข้อเรียกร้องของลูกค้าเรียบร้อยก็ต่อเมื่อได้รับเอกสารตามรายการที่ระบุในข้อ 2 อย่างครบถ้วนเท่านั้น

3	ตรวจสอบข้อเรียกร้อง	ฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องของบริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อเรียกร้องและเอกสารหลักฐานประกอบข้อเรียกร้อง และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ผู้ขนส่งสินค้า ลูกค้าผู้ดำเนินการจองการขนส่ง ผู้ติดต่อที่จุดรับสินค้า และผู้ติดต่อที่จุดส่งสินค้า
4	ข้อมูลเพิ่มเติม	ฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องของบริษัทอาจขอข้อมูลหรือเอกสารสนับสนุนเพิ่มเติมจากลูกค้า หรือผู้เกียวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาข้อเรียกร้อง
5	แจ้งผลการตรวจสอบ	ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ลูกค้าได้ยื่นข้อเรียกร้องพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ และข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ตามข้อ 4 กรณีที่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติม ฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องของบริษัท จะทำการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเรียกร้อง คำวินิจฉัยที่ชัดเจน และจำนวนค่าสินไหมทดแทน (ถ้ามี)(“ผลตรวจสอบข้อเรียกร้อง”) การแจ้งผลการตรวจสอบโดยส่วนใหญ่จะทำผ่านอีเมล
6	สัญญายุติข้อเรียกร้อง	หากผลตรวจสอบข้อเรียกร้องมีการระบุค่าสินไหมทดแทน ภายใน 15 วันทำการหลังจากการแจ้งผลการตรวจสอบ ฝ่ายบัญชีจะทำการติดต่อลูกค้าพร้อม “สัญญายุติข้อเรียกร้อง” เพื่อการลงนาม และขอข้อมูลบัญชีธนาคาร
7	ชำระค่าสินไหมทดแทน	หลังจากที่ลูกค้าได้ลงนามในสัญญายุติข้อเรียกร้องและส่งเอกสารคืนให้บริษัทโดยสมบูรณ์แล้ว บริษัทจะทำการชำระค่าสินไหมทดแทนตามที่ระบุในสัญญายุติข้อเรียกร้องโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้ภายใน 15 วันทำการ

แบบฟอร์มเคลมประกัน

ข้อมูลผู้เคลมประกัน

ชื่อ:

บริษัท (ถ้ามี):

หมายเลขบัญชีผู้ใช้งาน Deliveree:

ที่อยู่:

หมายเลขโทรศัพท์:

อีเมล:

ข้อมูลสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย

รายการสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย:

มูลค่าความเสียหายที่ต้องการเรียกร้อง (ดูวิธีการกำหนดมูลค่าด้านบน):

ข้อมูลเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อเรียกร้อง

วันที่เกิดเหตุ:

สถานที่เกิดเหตุ (ถ้ามีหลายสถานที่ โปรดระบุ):

หมายเลขการจอง:

คำอธิบายรายละเอียดเหตุการณ์:

เอกสารประกอบ

ระบุเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง:

การติดต่อ

ไทย: support.th@deliveree.com

อินโดนีเซีย: support.id@deliveree.com

ฟิลลิปปินส์: support@transportify.com.ph