



นโยบายการรับประกัน การส่งสินค้า

ประเทศไทย

เวอร์ชัน 8200

บทนำ

ภายใต้เงื่อนไขของนโยบายการรับประกันนี้ เดลิเวอรี่ (“บริษัท”) ซึ่งการดำเนินการผ่านบริษัทผู้รับประกัน (“ผู้รับประกัน”) จะให้การรับประกันสำหรับสินค้าที่ยังไม่ถูกใช้งาน สิ่งของ ผลิตภัณฑ์ และข้าวของเครื่องใช้ (“สินค้าที่เอาประกัน”) ที่จองและขนส่งโดยใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน และแพลตฟอร์มของบริษัท (“การจองของบริษัท”)

นโยบายการรับประกันนี้จะให้ค่าชดเชยแก่ลูกค้าสำหรับความเสียหายทางตรง ในกรณีที่สินค้าที่เอาประกันหาย ถูกขโมย สูญหาย หรือได้รับความเสียหายระหว่างการรับขนส่ง หรือจัดส่งระหว่างการจองของบริษัท โดยมีการจำกัดความรับผิดชอบตามนโยบายการรับประกัน

ทั้งนี้ การใช้งานการขนส่งหรือการจองที่เกิดขึ้นนอกเทคโนโลยีแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มของบริษัท ถือว่าอยู่นอกเหนือนโยบายการรับประกันการส่งสินค้านี้

การจำกัดความรับผิดชอบมาตรฐาน

	บริการมาตรฐาน	บริการเซฟเวอร์
เทรลเลอร์:	20,000	
10 ล้อ:	15,000	-
6 ล้อ:	15,000	-
ห้องเย็น:	8,000	-
กระบะตู้ทึบ:	8,000	3,000
ปีคอป:	8,000	3,000
อีโคคาร์:	4,000	1,000
มอเตอร์ไซด์:	4,000	1,000

การจำกัดความรับผิดชอบสำหรับโปรแกรมธุรกิจ

ในกรณีของลูกค้าโปรแกรมธุรกิจ วงเงินการรับประกันสินค้าต่อการจองจะเป็นไปตามที่ระบุในสัญญาโปรแกรมธุรกิจ

สินค้าหรือสิ่งของที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง

- สัตว์ ปศุสัตว์ และแม่พันธุ์สัตว์
- ทองคำขาว ทองคำ แร่เงิน โลหะและหินมีค่า เครื่องประดับ และอัญมณี
- เครื่องมือหรือเครื่องจักรที่มีความแม่นยำสูง
- วัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟ
- วัตถุโบราณ งานศิลปะที่มีมูลค่า งานสะสม และวัตถุหายาก
- สิ่งของที่ต้องเก็บรักษาด้วยความเย็น ยกเว้น การขนส่งด้วยรถห้องเย็นของบริษัท
- สิ่งของที่ผิดกฎหมายหรือสิ่งของต้องห้าม
- สิ่งของที่ขนาดหรือน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดไว้
- สิ่งของมือสองหรือวัตถุที่ใช้แล้ว โดยไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิง หรือมีอายุมากกว่า 2 ปี ขึ้นไป
- สิ่งของที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จ ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารอื่นที่แสดงรายละเอียดและราคา
- เงินสดหรือเอกสาร ยกเว้นที่อยู่ภายใต้บริการการชำระเงิน ค่าสินค้าปลายทางและส่งคืนใบส่งสินค้า

เหตุแห่งความเสียหายที่ไม่คุ้มครอง

- ความล่าช้า หรือการละทิ้งหน้าที่
- การเสื่อมสภาพของวัตถุตามธรรมชาติ
- การรั่วไหล หรือการสึกหรอและสึกกร่อนตามปกติ
- ความไม่สมบูรณ์ของบรรจุภัณฑ์ หรือการจัดเตรียมสิ่งของ
- การบรรจุทุกสินค้าเกินปริมาณหรือน้ำหนักสูงสุดของรถขนส่งที่ใช้
- ความเสี่ยงที่เกิดจากก่อสร้าง ติดตั้ง หรือถอดรื้อ
- การละเมิดการรับประกันหรือข้อผูกพันที่ผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมีจากการทำสัญญาหรือข้อตกลงกับบริษัท
- ความเสียหายจากน้ำหรือความชื้นที่เกิดจากการขนส่งด้วยรถที่ไม่มีหลังคา
- ความเสียหายต่อสิ่งของที่ต้องเก็บรักษาด้วยความเย็นที่ถูกรับส่งด้วยประเภทรถขนส่งที่ไม่ใช่รถห้องเย็น
- การสมรู้ร่วมคิด การฉ้อโกง การโจรกรรม ความไม่สุจริต หรือการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ใช้งาน ผู้ส่งสินค้า ผู้รับสินค้า หรือตัวแทนของบุคคลเหล่านี้
- มูลเหตุ เหตุการณ์ ข้อผูกพัน หรือผลลัพธ์ทางอ้อมทุกรูปแบบ
- เหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ และภัยพิบัติทางธรรมชาติ
- สงคราม สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ การก่อกบฏ การจลาจล หรือภาวะการใช้อาวุธทำลายล้างสูง

วิธีการกำหนดมูลค่า

ค่าสินไหมทดแทนของการเคลมประกันที่ได้รับการอนุมัติตามนโยบายและเงื่อนไขการรับประกันของบริษัท จะถูกกำหนดมูลค่าด้วยวิธีการด้านล่างนี้ โดยจำกัดความรับผิดตามวงเงินที่ระบุข้างต้น

- สิ่งของที่ยังไม่ถูกใช้งาน: ราคาต้นทุน อ้างอิงจากเอกสารสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่าย หรือเอกสารภายในที่แสดงต้นทุนการผลิต (“ต้นทุนทางตรงภายใน”) ทั้งนี้ การรับประกันของบริษัทไม่สามารถกำหนดมูลค่าสินค้าที่เอากำไรจากราคาขาย ราคาที่ตั้งใจจะขาย หรือราคาตลาดได้ นอกจากนี้ บริษัทมีสิทธิแต่ไม่มีภาระผูกพันในการ

นโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้า

ถือสิทธิความเป็นเจ้าของในสิ่งของที่เสียหายบางส่วนหรือทั้งหมด หากข้อร้องเรียนได้รับการอนุมัติค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าต้นทุนทางตรงภายใน และบริษัทได้ชำระค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวให้กับลูกค้าแล้ว

- สิ่งของมือสองหรือวัตถุที่ใช้แล้ว: ค่าซ่อมสินค้า อ้างอิงจากการประเมินค่าซ่อมโดยบุคคลที่สามที่มีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ

ข้อกำหนดบรรจุภัณฑ์

เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองตามนโยบายการรับประกันของบริษัท สินค้าจะต้องถูกบรรจุตามคู่มือด้านล่างนี้

- สิ่งของที่สามารถบรรจุได้ ต้องได้รับการบรรจุลงในกล่อง หีบห่อ หรืออุปกรณ์อื่นใดที่เหมาะสมกับการขนส่งและจัดเก็บ โดยมีการแพ็คและห่อหุ้มที่เหมาะสมตามมาตรฐานการขนส่งและจัดเก็บสิ่งของประเภทนั้นๆ และน้ำหนักของสิ่งของต้องไม่เกินความสามารถในการรับน้ำหนักของกล่องหรือบรรจุภัณฑ์นั้นๆ
- หากสิ่งของที่ขนส่งมีลักษณะตามธรรมชาติที่จะต้องขนส่งโดยไม่มีบรรจุภัณฑ์ สิ่งของนั้นจะต้องถูกรัดและจัดวางในลักษณะที่ปลอดภัยและไม่เสี่ยงต่อการขยับหรือเคลื่อนที่ระหว่างการขนส่ง หากพื้นผิวของสิ่งของมีความเสี่ยงต่อการเกิดรอยขีดข่วน บิ่น หรือแตกหัก พื้นผิวส่วนนั้นต้องได้รับการห่อหุ้มหรือป้องกันการกระแทกที่เหมาะสม
- สิ่งของที่แตกหักง่ายต้องได้รับการบรรจุและห่อหุ้มอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถรองรับการกระแทกในระดับปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการขนส่งและมีความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายต่ำ การบรรจุสินค้าอาจทำได้โดยการซ้อนกล่องบรรจุ ใช้โฟมอีโบบอร์ดลูกฟูก หรือห่อหุ้มด้วยวัสดุกันกระแทก เช่น พลาสติกกันกระแทก แอริบับเบิล โฟมตัวหอน แผ่นโฟม หรือพลาสติกที่หล่อขึ้นรูป
- สิ่งของที่มีลักษณะแหลมคมต้องถูกห่อด้วยเทป แผ่นลูกฟูก หรือแผ่นนวม
- ในการขนส่งสิ่งของที่มีประตูสำหรับการจัดเก็บของภายใน เช่น ตู้ใส่ของ ตู้เสื้อผ้า หรือตู้เย็น สิ่งของที่อยู่ด้านในจะต้องถูกนำออกและประตูจะต้องถูกปิดรัดให้แน่นหนาปลอดภัย

ผู้รับประกันภัย

เพื่อให้เป็นไปตามความรับผิดชอบทางการเงินภายใต้นโยบายการรับประกันสินค้านี้ บริษัทของสงวนสิทธิที่จะใช้ดุลยพินิจและสิทธิที่จะแต่งตั้ง ถอดถอน หรือเปลี่ยนผู้รับประกันภัยเมื่อใดก็ได้

บริษัทผู้รับประกันภัยปัจจุบันของบริษัทเป็นไปตามรายละเอียดที่ระบุไว้ด้านล่าง ทั้งนี้ ขอบเขตความคุ้มครองในการรับประกันภัย ข้อยกเว้น และข้อกำหนดในการรับผิดชอบส่วนแรกของบริษัทผู้รับประกันภัย อาจมิได้เป็นไปตามนโยบายการรับประกันสินค้าทั้งหมดของบริษัท บริษัทสงวนสิทธิในการเลือกบริษัทผู้รับประกันภัยในการดำเนินการ และจ่ายค่าสินไหมทดแทน (หากได้รับการอนุมัติ) ที่เกิดจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ฟิที อาซูรันซี แอ็คชัลด์ อินโดนีเซีย
แอ็คชัลด์ ทาวเวอร์ ไอที. จี.เอฟ
เจไอ โปรเพลสเซอร์ ดีออกเตอร์ชาตรีโอ คาฟ 18,
คุนนิกันซีตี้ จาร์กาตา เซลากัน 12940
อินโดนีเซีย

เดลิเวอรี ไพรวเท ลิมิเตด
138 ถนนเซซิล
#12-01เอ เซซิลคอร์ท
สิงคโปร์ 069538

ขั้นตอนการเคลมประกัน

การพิจารณาการเคลมประกันจะถูกดำเนินการโดยบริษัทผู้รับประกันโดยอ้างอิงตามนโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้าฉบับนี้อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม บริษัทจะเป็นผู้ดำเนินการในด้านการจัดการและประสานงานระหว่างลูกค้ากับบริษัทผู้รับประกัน โดยการรับแจ้งข้อเรียกร้อง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารและข้อมูล และติดต่อกับผู้รับประกันในนามลูกค้าตลอดทั้งกระบวนการเคลมประกัน

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีดำเนินการ
1	แจ้งข้อเรียกร้อง	ลูกค้าต้องแจ้งความเสียหายหรือการสูญหายของสินค้ากับบริษัทด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 7 วันหลังจากเกิดเหตุ การแจ้งข้อมูลทำได้โดยการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรทางอีเมลมาที่อีเมล support.th@deliverree.com
2	ยื่นแบบฟอร์มเคลมประกันและเอกสารประกอบ	<p>ลูกค้ากรอกและลงชื่อในแบบฟอร์มเคลมประกันที่อยู่ในนโยบายการรับประกันการส่งสินค้าให้ครบถ้วน และแนบเอกสารหลักฐานประกอบดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> สำเนาใบกำกับภาษี ใบเสร็จ ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารทางการอื่นๆ ที่มีการระบุลักษณะและราคาของสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันก่อนเกิดเหตุการณ์ ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันหลังเกิดเหตุการณ์ (ถ้ามี) วิดีโอบันทึกเหตุการณ์ (ถ้ามี) กรณีสินค้ายังไม่ผ่านการใช้งาน -- เอกสารสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่าย หรือเอกสารภายในที่แสดงต้นทุนการผลิต ทั้งนี้ หากฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องต้องการเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจขอให้ลูกค้าขอเอกสารหลักฐานดังกล่าวจากบุคคลที่สาม โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว กรณีสินค้าเสียหาย -- ใบเสนอราคาซ่อมสินค้า อ้างอิงจากการประเมินค่าซ่อมโดยบุคคลที่สามที่มีชื่อเสียงหรือน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ หากฝ่ายตรวจสอบข้อเรียกร้องต้องการเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจขอให้ลูกค้าทำการขอใบเสนอราคาซ่อมสินค้าจากบุคคลอื่นเพื่อประกอบการพิจารณา โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว <p>แบบฟอร์มเคลมประกันที่กรอกรายละเอียดสมบูรณ์ควบคู่กับเอกสารหลักฐานประกอบ ("ข้อเรียกร้อง") ต้องถูกส่งให้บริษัทภายใน 15 วันหลังจากเกิดเหตุ โปรดเก็บรักษาเอกสารฉบับจริงไว้ ผู้รับประกันอาจมีการเรียกขอเอกสารดังกล่าว</p>
3	ตรวจสอบข้อเรียกร้อง	ผู้รับประกันจะดำเนินการตรวจสอบข้อเรียกร้องและเอกสารหลักฐานประกอบข้อเรียกร้อง และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงผู้ดำเนินการจองการขนส่ง ผู้ติดต่อที่จุดรับสินค้า และผู้ติดต่อที่จุดส่งสินค้า ในกระบวนการนี้ ผู้รับประกันอาจขอข้อมูลหรือเอกสารสนับสนุนเพิ่มเติมจากลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาข้อเรียกร้อง

นโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้า

4	แจ้งผลการตรวจสอบ	ผู้รับประกันจะแจ้งผลการพิจารณาตามเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้าภายใน 15 วันนับจากวันที่ลูกค้าได้ยื่นข้อเรียกร้องพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบและข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ตามข้อ 3 อย่างครบถ้วน ลูกค้าจะได้รับแจ้งผลการพิจารณาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านทางอีเมล (“ผลตรวจสอบข้อเรียกร้อง”)
5	สัญญายุติข้อเรียกร้อง	หากผลตรวจสอบข้อเรียกร้องมีการระบุค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าจะได้รับสัญญายุติข้อเรียกร้องเพื่อลงนามและระบุข้อมูลบัญชีธนาคารสำหรับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
6	ชำระค่าสินไหมทดแทน	หลังจากที่ลูกค้าได้ลงนามในสัญญายุติข้อเรียกร้องและส่งเอกสารคืนให้บริษัทโดยสมบูรณ์แล้ว บริษัทจะทำการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้ภายใน 10 วัน

แบบฟอร์มเคลมประกัน

ข้อมูลผู้เคลมประกัน

ชื่อ:

บริษัท (ถ้ามี):

หมายเลขบัญชีผู้ใช้งาน Deliverree:

ที่อยู่:

หมายเลขโทรศัพท์:

อีเมล:

ข้อมูลสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย

รายการสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย พร้อมระบุมูลค่าความเสียหายของสินค้าแต่ละรายการ:

มูลค่าความเสียหายที่ต้องการเรียกร้อง (ดูวิธีการกำหนดมูลค่าด้านบน):

ข้อมูลเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อเรียกร้อง

วันที่เกิดเหตุ:

สถานที่เกิดเหตุ (ถ้ามีหลายสถานที่ โปรดระบุ):

นโยบายและเงื่อนไขการรับประกันการส่งสินค้า

หมายเลขการจอง:

คำอธิบายรายละเอียดเหตุการณ์:

เอกสารประกอบ

ใส่เครื่องหมายหน้าเอกสารหลักฐานที่ยื่นประกอบการเคลมประกัน ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเอกสารแต่ละรายการได้ในหน้าขั้นตอนการเคลมประกัน

- สำเนาใบกำกับภาษี ใบเสร็จ ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารทางการอื่นๆ ที่มีการระบุลักษณะและราคาของสินค้าที่เสียหายหรือสูญหาย
- ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันก่อนเกิดเหตุการณ์
- ภาพถ่ายของสินค้าที่ยื่นเคลมประกันหลังเกิดเหตุการณ์
- วิดีโอบันทึกเหตุการณ์
- เอกสารสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่าย หรือเอกสารภายในที่แสดงต้นทุนการผลิต (กรณีสินค้ายังไม่ผ่านการใช้งาน)
- ใบเสนอราคาซ่อมสินค้า อิงจากการประเมินค่าซ่อมโดยบุคคลที่สามที่มีชื่อเสียงหรือนำเชื่อถือ (กรณีสินค้าเสียหาย)

การลงนาม

ในการส่งแบบฟอร์มเคลมประกัน คุณรับรองว่าข้อมูลและเอกสารหลักฐานประกอบขอเรียกร้องที่ส่งให้แก่บริษัทครบถ้วน เป็นความจริง และถูกต้อง

การติดต่อ

support.th@deliverree.com