



CAM KẾT BẢO HÀNH & XỬ LÝ HÀNG HÓA

Tại EZ TRANS, chúng tôi hiểu rằng mỗi kiện hàng không chỉ là sản phẩm – mà còn là uy tín, trách nhiệm và kỳ vọng của khách hàng. Vì vậy, chúng tôi xây dựng một chính sách **xử lý và bảo hành hàng hóa** rõ ràng, minh bạch và lấy quyền lợi khách hàng làm trung tâm.

1. Cam Kết Ngay Từ Khâu Vận Hành

- Tất cả hàng hóa đều được **kiểm soát chất lượng đóng gói, niêm phong và bốc xếp** theo tiêu chuẩn ngành hàng không quốc tế.
 - Chúng tôi phối hợp chặt chẽ với các đơn vị khai thác, hãng bay và đối tác mặt đất để **giảm thiểu tối đa va đập, hư hỏng hoặc thất lạc** trong suốt hành trình.
-

2. Trường Hợp Được Xử Lý Bảo Hành

Chúng tôi cam kết **tiếp nhận, xác minh và hỗ trợ xử lý** các trường hợp sau:

- **Hư hỏng hàng hóa** do quá trình vận chuyển (gãy, móp, rách...)
- **Thiếu hụt hoặc thất lạc** so với chứng từ ban đầu
- **Giao sai người nhận, sai địa chỉ, hoặc sai nội dung hàng**
- **Chậm trễ không có lý do chính đáng** so với cam kết vận chuyển

Thời gian phản hồi ban đầu: trong vòng 24–48h kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.

3. Hướng Dẫn Gửi Yêu Cầu Bảo Hành/Xử Lý

Để yêu cầu được xử lý nhanh chóng và chính xác, quý khách vui lòng:

- Gửi email đến: ✉ info@eztrans.vn
 - Tiêu đề: **[Yêu cầu xử lý hàng hóa] – Mã vận đơn #xxxxx**
 - Nội dung email bao gồm:
 - Mã vận đơn
 - Mô tả sự cố
 - Ảnh chụp hàng hóa (nếu có)
 - Chứng từ liên quan: phiếu gửi, hoá đơn, biên bản giao nhận (nếu có)
-

4. Thời Gian & Phương Thức Bồi Hoàn

Sau khi tiếp nhận và xác minh, chúng tôi sẽ đưa ra phương án giải quyết cụ thể trong vòng **3–5 ngày làm việc**:

- **Bồi hoàn chi phí vận chuyển** (toàn phần hoặc theo tỷ lệ)
 - **Đền bù thiệt hại hàng hóa** theo chính sách và mức giá khai báo
 - **Hỗ trợ chuyển lại hàng mới** (nếu có thỏa thuận từ đầu)
-

5. Giới Hạn Trách Nhiệm

Chúng tôi không chịu trách nhiệm với các trường hợp sau:

- Hàng hóa bị lỗi, vỡ, chảy nước... **do đóng gói không đúng chuẩn từ phía khách**
 - Thiệt hại phát sinh do **trễ thông quan/hàng hóa bị giữ lại bởi cơ quan chức năng**
 - Hàng thuộc **danh mục cấm/hạn chế vận chuyển** không được khai báo trước
-

Chúng tôi không chỉ vận chuyển – chúng tôi **đồng hành và bảo vệ giá trị** mà khách hàng đặt trọn trong từng kiện hàng.

Mọi thắc mắc, xin vui lòng liên hệ: **info@eztrans.vn**