

นโยบายและเงื่อนไขการเคลมสินค้าส่วนกลาง (Central Claim Policy)

ฉบับที่ผ่านการตรวจทางกฎหมายแล้ว มีผลบังคับใช้กับการใช้งานแพลตฟอร์ม Ejan One

นโยบายฉบับนี้จัดทำขึ้นโดย บริษัท บ้านอิฐจันจำเริญ จำกัด เพื่อเป็นมาตรฐานกลางของแพลตฟอร์ม Ejan One ในการดูแลลูกค้า ร้านค้า และผู้เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ แพลตฟอร์มจะทำหน้าที่เป็น "ตัวกลาง" ในการรับเรื่อง ตรวจสอบหลักฐาน และพิจารณาแนวทางแก้ไขตามนโยบายฉบับนี้ โดยแบ่งสินค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผลไม้และอาหารสด 2. สินค้าทั่วไป

ลูกค้าต้องตรวจสอบสินค้าทันทีก่อนรับสินค้า หากสินค้าอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์ หรือไม่ตรงตามรายละเอียดที่ตกลงกัน เช่น ผิดรุ่น ผิดสี จำนวนไม่ครบ หรือชำรุดเสียหายซึ่งเห็นได้โดยประจักษ์ ให้ลูกค้าแจ้งเจ้าหน้าที่ของบริษัทโดยทันที ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยน/คืนสินค้า สามารถดำเนินการได้ที่เฉพาะร้านค้าที่ลูกค้าได้ซื้อสินค้านั้น และจะถูกพิจารณาภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. หลักฐานประกอบการเคลม (ข้อบังคับสำคัญสำหรับทุกหมวดหมู่)

เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ลูกค้าต้องเตรียมหลักฐานดังต่อไปนี้:

วิดีโอแกะพัสดุ: ลูกค้า ต้อง ถ่ายวิดีโอคลิปตั้งแต่สภาพกล่องก่อนเปิด (ให้เห็นใบปะหน้าชัดเจน) จนถึงการเปิดและตรวจสอบสภาพสินค้าด้านใน

เงื่อนไขของวิดีโอ: วิดีโอจะต้องถ่ายต่อเนื่องรวดเร็วจบ ห้ามตัดต่อ ห้ามขยับกล้องหลบลมจนไม่สามารถเห็นสินค้า หรือตกแต่งภาพใดๆ ทั้งสิ้น

สัญลักษณ์ยืนยัน: ภายในวิดีโอจะต้องถ่ายให้เห็นสัญลักษณ์เฉพาะของแบรนด์ (เช่น สติกเกอร์อิฐจัน หรือโลโก้ของร้านค้า) ที่ติดอยู่บนบรรจุภัณฑ์อย่างชัดเจน เพื่อยืนยันแหล่งที่มา

กรณีกล่องเสียหายภายนอก: หากพบว่ากล่องพัสดุนับ ฉีกขาด หรือเปียกน้ำ หรือชำรุดเสียหายซึ่งเห็นได้โดยประจักษ์ กรุณาถ่ายภาพและวิดีโอสภาพกล่อง "ก่อนทำการเปิด" ไว้เป็นหลักฐานเสมอ (หมายเหตุ: หากไม่มีวิดีโอที่ตรงตามเงื่อนไขแพลตฟอร์มและร้านค้าขอสงวนสิทธิ์งดรับเคลมทุกกรณี)

2. ระยะเวลาการแจ้งเคลมและการเก็บรักษา

หมวดผลไม้และอาหารสด: ต้องแจ้งปัญหา ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ระบบขนส่งขึ้นสถานะจัดส่งสำเร็จ เนื่องจากเป็นสินค้าที่เสื่อมสภาพตามเวลา

หมวดสินค้าทั่วไป: ต้องแจ้งปัญหา ภายใน 1-2 วัน นับจากวันที่ได้รับสินค้า

การเก็บรักษาระหว่างรอเคลม: ในระหว่างรอการพิจารณา กรุณาเก็บรักษาสินค้าไว้ในอุณหภูมิที่เหมาะสม (เช่น แช่ตู้เย็นสำหรับของสด) หากตรวจพบว่าสินค้าเสียหายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บที่ผิดวิธีหลังรับพัสดุ แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธหรือปรับลดการชดเชย

3. เงื่อนไขเฉพาะ: ผลไม้และอาหารสด

เงื่อนไขระยะเวลาการรับประกัน: ผลไม้บางชนิดมีคำแนะนำเกี่ยวกับ "ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับประกัน (ระยะเวลาสุก)" แบบไปให้พร้อมสินค้า หากลูกค้าทำการผ่า ปอก หรือเปิดรับประกัน ก่อนช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับเคลมทุกกรณี เนื่องจากผลไม้ยังไม่พร้อมทานตามมาตรฐาน

ลักษณะตามธรรมชาติ: ผลไม้เป็นผลิตผลทางการเกษตร อาจมีความแตกต่างทางกายภาพ เช่น ขนาด รูปร่าง สี ความหวาน ตำหนิภายนอกเล็กน้อย ความแตกต่างเหล่านี้ไม่ถือเป็นความเสียหาย หากสินค้ายังมีคุณภาพ สอดคล้องกับที่ร้านค้าโฆษณา

กรณีรับเคลม: ผลไม้เน่าเสียจนไม่สามารถรับประกันได้, แตกชำอย่างรุนแรง, มีหนอน/เชื้อราที่กระทบต่อการบริโภค หรือได้รับสินค้าผิดชนิด

4. เกณฑ์การประเมินและรูปแบบการชดเชย (หมวดของสด)

เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แพลตฟอร์มจะใช้สัดส่วนความเสียหายในการพิจารณาชดเชย ดังนี้:

กรณีเสียหายน้อยกว่า 20%: หากตรวจสอบพบว่าสินค้ามีตำหนิหรือเสียหายน้อยกว่า 20% ของชิ้นหรือผลนั้นๆ (เช่น สับ 5 กิโลกรัม เสียหาย 1 กิโลกรัม) จะชดเชยเป็น "การคืนเงินตามสัดส่วน" ของมูลค่าที่เสียหายจริง

กรณีเสียหายตั้งแต่ 20% ขึ้นไป: หากสินค้าเสียหายอย่างหนักจนส่งผลกระทบต่อการใช้บริโภคโดยรวม จะชดเชยโดยการ "ส่งสินค้าทดแทนชิ้นใหม่" หรือ "คืนเงินเต็มจำนวน" ตามที่ลูกค้าและร้านค้าตกลงกัน

5. เงื่อนไขเฉพาะ: สินค้าทั่วไป

ลูกค้าสามารถแจ้งเคลมได้ในกรณีต่อไปนี้:

ได้รับสินค้าผิดรายการ หรือ ไม่ครบตามจำนวน หรือผิดสี ผิดขนาด อ้างอิงตามหลักฐานการสั่งซื้อ

สินค้าแตก หัก หรือเสียหายจากการขนส่ง

สินค้ามีข้อบกพร่องจากการผลิต ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (กรณีสินค้ามีการรับประกันจากศูนย์ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขการรับประกันของสินค้านั้นๆ)

6. ข้อยกเว้นที่ไม่อยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน

แพลตฟอร์มและร้านค้าขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธการเคลมในกรณีดังต่อไปนี้:

ไม่มีวิดีโอหลักฐานขณะเปิดกล่อง หรือหลักฐานไม่ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด

การให้ข้อมูลที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ผิดพลาด ทำให้ขนส่งไม่สามารถติดต่อได้

ลูกค้าปฏิเสธการรับสินค้า หรือเลื่อนการรับสินค้าจนทำให้สินค้าเสื่อมสภาพ

ลูกค้าเปลี่ยนใจหรือไม่พึงพอใจในสินค้า โดยไม่ได้เกิดจากปัญหาด้านคุณภาพหรือลักษณะของสินค้าที่แตกต่างจากที่แจ้งหรือเสนอขายไว้ตั้งแต่แรก

ตรวจพบว่ามีการสร้างหลักฐานเท็จ หรือจงใจทำให้สินค้าเสียหาย

7. บทบาทของแพลตฟอร์มและกระบวนการพิจารณา

ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าบนแพลตฟอร์มมีหน้าที่บรรจุสินค้าอย่างเหมาะสมและ ดำเนินการรับเรื่องเคลมภายในระยะเวลาที่กำหนด

หากตรวจสอบได้ว่าเสียหายจากการขนส่ง แพลตฟอร์มและร้านค้าจะร่วมกันรวบรวมหลักฐานเพื่อเรียกร้องกับบริษัทขนส่ง โดยลูกค้าไม่ต้องดำเนินการเอง

เมื่อการเคลมได้รับการพิจารณาอนุมัติ ระบบจะดำเนินการคืนเงินกลับไปยังช่องทางชำระเงินเดิม ภายใน 7 - 15 วัน

การพิจารณาอนุมัติ ประเมินสัดส่วนความเสียหาย และรูปแบบการชดเชย ให้อยู่ในดุลยพินิจของแพลตฟอร์ม Ejan One และถือเป็นที่สุด