

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

BẢO HIỂM THỜI TRANG

A. THÔNG TIN CHUNG

1. BẢO HIỂM THỜI TRANG là gì?

⇒ Bảo hiểm Thời trang được cung cấp bởi đối tác uy tín của Shopee – Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long, nhằm giúp bạn bảo vệ sản phẩm trước những thiệt hại không mong muốn gây ra bởi sự cố bất ngờ với thời hạn bảo hiểm lên đến 06 tháng kể từ thời điểm xác nhận “Đã nhận được hàng” trên Shopee.

2. Làm sao để kích hoạt bảo hiểm sau khi tôi đã nhận hàng?

⇒ Bảo hiểm sẽ được tự động kích hoạt cho sản phẩm được bảo hiểm khi đơn hàng mua trên sàn giao dịch Thương mại điện tử Shopee được xác nhận “Giao hàng thành công”.
Bảo hiểm không có hiệu lực đối với hàng hóa đang trong quá trình vận chuyển từ Bên bán hàng đến Bên được bảo hiểm.

3. Mức phí bảo hiểm?

⇒ Mức phí bảo hiểm sẽ thay đổi tùy theo mức giá của sản phẩm được mua bảo hiểm. Bạn có thể kiểm tra phí bảo hiểm của các hạng mục bảo hiểm cho từng sản phẩm cụ thể ở trang thanh toán trên ứng dụng Shopee.

4. Hạn mức bồi thường bảo hiểm là bao nhiêu?

⇒ 100% giá sản phẩm (mức giá sau khi đã áp dụng giảm giá - nếu có). Hạn mức bồi thường được ghi cụ thể trên giấy chứng nhận bảo hiểm.

Đối với quyền lợi 03, hạn mức bồi thường giảm 01% mỗi ngày, tính từ ngày bắt đầu hiệu lực bảo hiểm.

5. Mức khấu trừ là gì?

⇒ Mức khấu trừ là khoản tiền do Người được bảo hiểm tự gánh chịu trong trường hợp có tổn thất xảy ra.

Đối với Quyền lợi 01, Quyền lợi 02: mức khấu trừ là 0%

Quyền lợi #03: Mức khấu trừ là 10%/ lần bồi thường. Đối với sản phẩm có hạn mức bồi thường bảo hiểm từ 1.000.000 VNĐ trở lên, mức khấu trừ là 10%/ lần bồi thường, tối thiểu 50.000 VNĐ.

6. Tôi có thể xem thông tin về các loại bảo hiểm được bán trên Shopee ở đâu?

⇒ Truy cập ứng dụng Shopee tại trang Nạp thẻ & Dịch vụ. Chọn Bảo Hiểm và bấm “Tìm hiểu thêm” tại trang Đặt hàng

7. Làm sao để mua bảo hiểm được bán trên Shopee?

⇒ Bảo hiểm sẽ được tự động thêm vào đơn hàng như sản phẩm mua kèm khi bạn “Mua hàng”. Trường hợp bạn chưa muốn mua kèm Bảo hiểm, có thể bỏ chọn mua tại trang “Thanh toán”

8. Có thể mua đồng thời nhiều loại bảo hiểm cho đơn hàng của tôi không?

⇒ Chưa thể. Hiện tại bạn chỉ có thể mua hoặc bỏ chọn duy nhất một loại bảo hiểm được tự động thêm vào đơn hàng/ đi kèm với sản phẩm bạn đã mua trên Shopee.

9. Có thể mua gói bảo hiểm riêng mà không cần đi kèm với sản phẩm mua tại Shopee được không?

⇒ Không. Hiện tại Shopee chưa hỗ trợ mua bảo hiểm riêng không kèm với sản phẩm. Bảo hiểm sẽ được tự động thêm vào đơn hàng như “sản phẩm mua kèm” khi bạn mua hàng tại bạn “Mua hàng”

10. Bảo hiểm Thời trang có thể được chuyển sang người khác / sản phẩm khác không?

⇒ Không. Bảo hiểm này sẽ chỉ được gắn cùng với sản phẩm thời trang mà bạn mua trên Shopee.

11. Tôi có thể hủy Chính sách Bảo hiểm và yêu cầu hoàn tiền không?

⇒ Nếu bạn chưa nhấn xác nhận “Đã nhận được hàng”: bạn có thể hủy đơn hàng (đối với đơn hàng chưa chuyển sang trạng thái “Đang giao”), hoặc yêu cầu Trả hàng / Hoàn tiền cho sản phẩm có đính kèm gói Bảo hiểm.

Nếu bạn đã nhấn xác nhận “Đã nhận được hàng”: rất tiếc bạn không thể tiến hành hủy hoặc yêu cầu trả hàng hoàn tiền cho đơn hàng cũng như Chính sách Bảo hiểm.

B. THÔNG TIN CHI TIẾT VỀ SẢN PHẨM**1. Đối tượng mua bảo hiểm?**

⇒ Khách hàng thực hiện giao dịch mua hàng hóa trên sàn giao dịch Thương mại điện tử Shopee.

2. Bên được bảo hiểm?

⇒ Khách hàng thực hiện thành công giao dịch mua sản phẩm được bảo hiểm trên sàn thương mại điện tử Shopee.

3. Đối tượng được bảo hiểm?/ Sản phẩm được bảo hiểm?

⇒ Là sản phẩm thuộc danh mục thời trang dành cho nam/ nữ/ trẻ em, giày dép, túi xách và tất cả các sản phẩm may mặc khác trong danh mục dưới đây trên sàn giao dịch Thương mại điện tử Shopee; và

⇒ Là sản phẩm được mua mới, không phải là sản phẩm tân trang, hoặc đã qua sửa chữa trước khi được bày bán.

4. Quyền lợi bảo hiểm?

⇒ **Quyền lợi 1 - Thiệt hại toàn bộ do sự cố bất ngờ:**

Bảo hiểm cho sản phẩm được bảo hiểm trong trường hợp bị thiệt hại toàn bộ, gây ra bởi sự cố bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát và không được bảo hành theo chính sách của nhà sản xuất. Các sự cố bất ngờ được bảo hiểm bao gồm: bị rơi/ bị nghiền nát sau một vụ tai nạn, thiệt hại do hỏa hoạn, chập điện do hỏa hoạn, sét đánh, nổ và tai nạn máy bay, cướp giết.

Quyền lợi 2 - Thiệt hại toàn bộ do tiếp xúc với chất lỏng:

Bảo hiểm cho sản phẩm được bảo hiểm trong trường hợp bị thiệt hại toàn bộ, gây ra bởi chất lỏng trong các tình huống tai nạn nằm ngoài khả năng kiểm soát.

Quyền lợi 3 - Hư hỏng trong quá trình sử dụng:

Bảo hiểm cho sản phẩm được bảo hiểm trước những thiệt hại phát sinh trong quá trình sử dụng, cụ thể như sau:

- Đường may bị đứt, vải bị bong tróc, dây kéo/ khóa kéo/ khóa bấm bị hỏng.
- Lớp keo/ lớp ép nhiệt bị bong tróc, vỡ logo
- Da/vải bị hư hỏng do chất lượng da/vải kém (những trường hợp bảo quản không đúng cách theo hướng dẫn của nhà sản xuất sẽ bị loại trừ)
- Sản phẩm bị biến dạng, trầy xước, cong vênh do tác động bên ngoài

5. Thời hạn bảo hiểm

⇒ 06 tháng kể từ khi được kích hoạt thời hạn bảo hiểm.

Riêng đối với quyền lợi 03, thời hạn bảo hiểm là 03 tháng đầu tiên kể từ ngày kích hoạt thời hạn bảo hiểm.

6. Tôi Có thể yêu cầu thường nhiều lần không?

⇒ Không áp dụng, sản phẩm được bảo hiểm chỉ có thể được bồi thường 1 lần duy nhất. Hiệu lực bảo hiểm sẽ tự động chấm dứt sau khi yêu cầu thanh toán quyền lợi bảo hiểm được duyệt.

C. THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN YÊU CẦU BÒI THƯỜNG

1. Quy trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm?

⇒ Các bước cơ bản để yêu cầu bồi thường bảo hiểm:

- 1) Truy cập đường liên kết <https://shopee.c.ifuse.vn/#/login>
- 2) Đăng nhập với số điện thoại/ email được liên kết với tài khoản Shopee
- 3) Chọn hợp đồng bảo hiểm mà bạn muốn yêu cầu bồi thường, bấm chọn “khởi tạo” để bắt đầu đăng tải hồ sơ
- 4) Điền đầy đủ các thông tin, chụp ảnh và tải lên các tài liệu theo yêu cầu

- 5) Kiểm tra thông tin đã tải lên và bấm chọn Xác nhận
- 6) Bạn sẽ nhận được thông báo qua email/SMS mỗi khi trạng thái của yêu cầu bồi thường được cập nhật
- 7) Ngoài ra, bạn có thể kiểm tra tiến trình bồi thường ở cổng bồi thường điện tử <https://shopee.c.ifuse.vn/#/login>

2. Danh sách cơ bản của bộ hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm

⇒ Danh sách cơ bản của bộ hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm gồm:

- a) Biểu mẫu yêu cầu bồi thường đã được điền đầy đủ (điền đầy đủ các trường bắt buộc trên giao diện người dùng của Cổng thông tin/ app: tên người dùng trên nền tảng, số điện thoại, email, ảnh chụp Giấy CMND/ CCCD/ passport của người dùng/ người yêu cầu bồi thường ...)
- b) Ảnh chụp đơn hàng của sản phẩm yêu cầu bồi thường có thể hiện đầy đủ các thông tin xác nhận.
- c) Mô tả chi tiết sự kiện bảo hiểm phát sinh
- d) Số tiền yêu cầu bồi thường (đối với Quyền lợi 03)
- e) Thông tin tài khoản nhận số tiền bồi thường
- f) Các hồ sơ bổ sung (tùy quyền lợi yêu cầu bồi thường)
 - Ảnh chụp sản phẩm được bảo hiểm sau khi bị hư hại
 - Báo cáo sửa chữa từ đơn vị dịch vụ chính thức hoặc hồ sơ xác minh chi phí sửa chữa (nếu có, tùy thuộc vào nhãn hàng)
 - Thu hồi tài sản sau tổn thất (tùy trường hợp, phụ thuộc vào kết quả bồi thường)
 - Văn bản xác nhận (sự việc xảy ra, tài sản thiệt hại) của Cơ quan chức năng (cho trường hợp trộm, cướp, cháy nổ)
 - Bảng chứng hư tổn vật chất (cho trường hợp trộm, cướp, cháy nổ)

Tùy tình huống thực tế mà có thể cần thêm chứng từ bổ sung để xác định nguyên nhân, mức độ thiệt hại. Khi cần hỗ trợ thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Bộ phận CSKH của Fuse:

- Email: cs@fuse.com.vn
- Hotline: 028 7300 8803
- Zalo: <http://zalo.me/251240321221630293>