

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 bảo hiểm uy tín của Lazada - Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long, thông qua đối tác bảo hiểm Fuse, nhằm giúp Quý khách bảo vệ sản phẩm được bảo hiểm trước những thiệt hại toàn bộ gây ra bởi sự cố bất ngờ, hoặc do tiếp xúc với chất lỏng; và hư hỏng trong quá trình sử dụng.

2. Bảo hiểm Thời trang có thời hạn trong bao lâu?

⇒ Thiệt hại toàn bộ do sự cố bất ngờ và Thiệt hại toàn bộ do tiếp xúc với chất lỏng: 12 Tháng kể từ ngày hiệu lực bảo hiểm.

Hư hỏng trong quá trình sử dụng: 03 Tháng đầu tiên kể từ ngày hiệu lực bảo hiểm.

3. Làm thế nào để yêu cầu bồi thường bảo hiểm?

⇒ Vui lòng truy cập mục "Yêu cầu bồi thường" để xem chi tiết.

4. Tôi có thể hủy chính sách bảo hiểm và yêu cầu hoàn tiền không?

⇒ Nếu Quý khách chưa nhấn xác nhận "Đã nhận được hàng": Quý khách có thể hủy đơn hàng (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 Quý khách đã nhấn xác nhận "Đã nhận được hàng", Quý khách có thể liên lạc với phía Chăm sóc khách hàng của Fuse để yêu cầu hỗ trợ trong vòng 30 ngày kể từ ngày hiệu lực bảo hiểm.

5. Thời hạn yêu cầu bồi thường bảo hiểm là bao lâu?

⇒ Quý khách cần gửi yêu cầu bồi thường trong vòng 03 ngày kể từ ngày phát sinh sự cố đối với sản phẩm được bảo hiểm.

6. Bảo hiểm Thời trang có mức phí là bao nhiêu?

⇒ Mức phí của Bảo hiểm Thời trang sẽ thay đổi tùy theo mức giá của sản phẩm mà bảo hiểm được đính kèm.

Quý khách có thể xem phí Bảo hiểm cho từng sản phẩm cụ thể tại trang Thanh toán.

7. Mức bảo hiểm tối đa tôi có thể nhận là bao nhiêu?

⇒ Hạn mức 100% giá sản phẩm (mức giá sau khi đã áp dụng giảm giá - nếu có).

Đối với quyền lợi Thiệt hại do hư hỏng hoặc hư hại trong quá trình sử dụng, hạn mức bồi thường giảm 1% mỗi ngày tính từ ngày hiệu lực bảo hiểm.

B. THÔNG TIN CHI TIẾT VỀ SẢN PHẨM

1. Quyền lợi bảo hiểm

a. Thiệt hại toàn bộ do sự cố bất ngờ:

Bảo hiểm cho sản phẩm Quý khách đã mua 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 giật.

b. Thiệt hại toàn bộ do tiếp xúc với chất lỏng:

Bảo hiểm cho sản phẩm Quý khách đã mua 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.

c. Thiệt hại do hư hỏng hoặc hư hại trong quá trình sử dụng

Bảo hiểm cho sản phẩm Quý khách đã mua 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.
- Lốp xe/ 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.

2. Thời gian bảo hiểm có hiệu lực

⇒ Bảo hiểm sẽ có hiệu lực khi đơn hàng được xác nhận “Giao hàng thành công”.

3. Mức khấu trừ

⇒ Quyền lợi a và b: mức khấu trừ 0%.

Quyền lợi c: Mức khấu trừ 10%, tối thiểu VND 50,000 đối với sản phẩm có giá từ VND 1,000,000.

4. Hạn mức bảo hiểm (VND)

⇒ Hạn mức 100% giá sản phẩm (mức giá sau khi đã áp dụng giảm giá - nếu có).

Đối với quyền lợi c, hạn mức bồi thường giảm 1% mỗi ngày tính từ ngày hiệu lực bảo hiểm.

5. Số lần yêu cầu bồi thường

⇒ 1 lần thanh toán bồi thường/ thời hạn bảo hiểm.

6. Các điểm loại trừ

⇒ Bảo hiểm này sẽ không bồi thường cho:

1. Thiệt hại đối với tài sản được bảo hiểm gây ra bởi hoặc xảy ra thông qua:

- Thiết kế sai, khuyết tật của nguyên vật liệu hoặc tay nghề kém, khuyết tật có sẵn của sản phẩm, hư hỏng dần theo thời gian, biến dạng hoặc hao mòn do quá trình sử dụng.
- Ăn mòn, gỉ sét, hoặc sự thay đổi về nhiệt độ, độ ẩm, độ khô, mục nát, nấm mốc, co lại hay bay hơi, hao hụt trọng lượng, ô nhiễm, nhiễm bẩn, thay đổi màu sắc, hương vị tự nhiên vốn có, bề mặt hư hại do tác động của ánh sáng, mối mọt, côn trùng, sâu bọ, trầy xước.
- Quy trình sản xuất và thử nghiệm sản phẩm.
- Thiệt hại xảy ra trong khi Sản phẩm được bảo hiểm đang được xử lý hoặc gia công (không bao gồm việc sửa chữa sản phẩm), hoặc sau khi công việc tương tự đã được bắt đầu thực hiện.
- Thiệt hại phát sinh trong quá trình diễn ra hoặc phát sinh từ hành vi trộm cắp và / hoặc liên quan đến hành vi bạo lực để lại dấu vết vật lý có thể nhìn thấy được trên sản phẩm được bảo hiểm.
- Các hành vi lừa đảo, gian lận hoặc không trung thực.

- Sự biến mất một cách bí ẩn của vật phẩm được bảo hiểm.
- Việc thực hiện không đúng cách trong việc sửa chữa, làm sạch hoặc làm việc tương tự trên vật phẩm được bảo hiểm, ngoại trừ trường hợp là hậu quả của hỏa hoạn (không bao gồm nhiệt) gây ra.
- Lũ lụt, động đất, núi lửa phun, sóng thần.

2. Thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh liên quan đến hoặc gây ra bởi:

- Hành động có chủ ý hoặc sơ suất chủ quan, những hành động có toan tính/ có chủ đích của người được bảo hiểm, chồng hoặc vợ hoặc con của người được bảo hiểm, những người được bảo hiểm, những người làm việc cho người được bảo hiểm, người được sự cho phép của người được bảo hiểm, hoặc những người sống cùng với người được bảo hiểm.
- Sản phẩm được bảo hiểm có chất lượng kém, tuy nhiên, loại trừ này không áp dụng trong trường hợp sự việc chất lượng kém này không thể phát hiện được bởi tự thân bên được bảo hiểm, hoặc người thay mặt bên được bảo hiểm bảo quản sản phẩm được bảo hiểm, ngay cả khi họ đã thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa thích hợp.

3. Tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra bởi, phát sinh từ, hoặc có liên quan đến bất kỳ những sự kiện sau đây:

- Chiến tranh, xâm lược, hành động thù địch, hành vi chiến tranh (cho dù có tuyên chiến hay không), nội chiến;
- Nổi dậy, bạo động dân sự được cho là góp phần gia tăng hoặc dẫn đến sự nổi dậy của quần chúng, khởi nghĩa, bạo loạn, cách mạng, hành động quân sự hoặc tiềm quyền;
- Hành động khủng bố thực hiện bởi một cá nhân hay một nhóm người dưới danh nghĩa hoặc có liên quan tới bất kỳ tổ chức nào.

Theo như điều khoản loại trừ này thì thuật ngữ "khủng bố" có nghĩa là sử dụng vũ lực cho mục đích chính trị và bao gồm cả việc sử dụng vũ lực nhằm đe dọa, gây hoang mang trong xã hội hay một bộ phận trong xã hội;

- Bị tước quyền sở hữu tạm thời hoặc vĩnh viễn do bị tịch thu tài sản, quốc hữu hóa, trưng dụng theo lệnh của cơ quan công quyền hợp pháp.

4. Tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra bởi hoặc phát sinh từ hoặc do hậu quả của hoặc do ảnh hưởng một phần của:

- Nguyên liệu hạt nhân, phóng xạ ion hóa hoặc ô nhiễm phóng xạ từ nhiên liệu hạt nhân hoặc từ bất kỳ nguồn chất thải hạt nhân nào do đốt cháy nhiên liệu hạt nhân, bao gồm cả sự mất mát hoặc tổn thương đó phát sinh trong tai nạn hoặc tai nạn gây ra bởi các đặc tính nguy hiểm này.

Riêng đối với điểm loại trừ này, “đốt cháy” sẽ bao gồm bất cứ quá trình tự phân hủy nào của phản ứng phân hạch hạt nhân.

- Sự cố hư hỏng về điện điện hoặc cơ học cho tài sản được bảo hiểm, trừ khi thiệt hại đó là kết quả của một sự kiện bên ngoài bất ngờ.
- Xảy ra cho từng bộ phận của sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn phụ kiện hoặc các bộ phận bổ sung hoặc không có trong tiêu chuẩn của nhà sản xuất, pin, ăng-ten, phương tiện lưu trữ dữ liệu ngoài (thẻ nhớ) và các phụ kiện tương tự khác.

5. Tài sản bị loại trừ:

- Đã được bảo hiểm theo một hoặc những hợp đồng bảo hiểm khác, bao gồm nhưng không giới hạn chính loại hình bảo hiểm này.
- Các sản phẩm có thể được tiêu thụ trong quá trình sử dụng (thực phẩm và đồ uống).
- Sản phẩm có tình trạng bị thiệt hại và hư hỏng từ trước khi được bảo hiểm và trong quá trình giao hàng.
- Sản phẩm đã qua sử dụng, hàng hóa được tân trang lại.

6. Loại trừ áp dụng riêng đối với các mặt hàng thời trang:

- Sản phẩm có tình trạng bị thiệt hại và hư hỏng từ trước khi được bảo hiểm.
- Lỗi về màu sắc, sai biệt về kích thước, chất liệu của của sản phẩm thực tế so với trong đơn hàng được người bán cung cấp trên nền tảng.
- Sự khác biệt về màu sắc giữa sản phẩm thực tế và ảnh chụp của sản phẩm.
- Thiệt hại có chủ ý.
- Phụ kiện cấu thành sản phẩm (nút, khóa kéo, ruy băng, v.v.) không được đầy đủ khi sản phẩm được giao cho bên mua hàng.
- Vết bẩn, vết loang có diện tích dưới 30%.

C. THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

1. Quy trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm:

⇒ Các bước cơ bản yêu cầu bồi thường bảo hiểm;

- **Bước 1:** Bấm vào nút “Hướng dẫn bồi thường” trên Giấy chứng nhận điện tử của Quý khách để truy cập Cổng bồi thường điện tử để khởi tạo yêu cầu bồi thường.
- **Bước 2:** Nhập đầy đủ các thông tin và tải lên các tài liệu theo yêu cầu.

- **Bước 3:** Chờ thông báo từ Fuse trong 1 ngày làm việc.
- **Bước 4:** Nhận được tiền bồi thường bảo hiểm trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo yêu cầu được duyệt.

2. Hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm

a. Thông tin người được bảo hiểm:

- 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 **mã đơn bảo hiểm** kèm thông tin xác nhận đầy đủ.

c. Mô tả chi tiết quá trình xảy ra sự cố, bao gồm thời gian, địa điểm, diễn biến của sự việc và các hành động Người được bảo hiểm đã thực hiện để hạn chế tổn thất phát sinh thêm.

d. Số tiền yêu cầu bồi thường.

e. Thông tin thanh toán:

- Tài khoản ngân hàng (tên ngân hàng, tên chủ tài khoản, số tài khoản).

f. Các hồ sơ bổ sung (tùy thuộc vào quyền lợi bồi thường):

- Ảnh chụp đối tượng bảo hiểm sau khi bị hư hại.
- Báo cáo sửa chữa từ đơn vụ 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 quyền lợi trộm, cướp, cháy nổ).
- Bảng chứng hư tổn vật chất (cho quyền lợi trộm, cướp, cháy nổ).

3. Thời hạn yêu cầu bồi thường:

Hoạt động	Thời gian quy định
Khởi tạo hồ sơ bồi thường	3 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm
Nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường	30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu bổ sung hồ sơ
Xét duyệt hồ sơ yêu cầu bồi thường	2 ngày làm việc kể từ lúc hồ sơ được nộp đầy đủ
Chi trả bồi thường	1 ngày làm việc kể từ lúc hồ sơ được duyệt thành công

Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ Bộ phận Chăm sóc khách hàng Fuse theo thông tin bên dưới:

- Hotline : 028 7300 8803
- Email : cs@fuse.com.vn
- Zalo : Fuse Online Customer service