

## فرآیند پرداخت غرامت خسارت و مفقودی

- ۱- بررسی اعلام خسارت زیر ۲۴ ساعت
- ۲- ارسال نامه جهت کالای آسیب دیده به پست در همان روز
- ۳- دریافت اطلاعات تکمیلی از مشتری اعم از : تصویر مرسوله آسیب دیده و بسته بندی کالا، تصویر کارت ملی ذینفع، فاکتور خرید کالا
- ۴- ثبت سفارش در سامانه جهت دریافت داغی کالای آسیب دیده (هزینه این سفارش از فرانشیز پرداختی به مشتری کسر خواهد شد ) چه هزینه غرامت کالای آسیب دیده کامل پرداخت شود و چه سهم پست کسر شود باید داغی کالا برای شرکت ارسال شود
- ۵- در صورت مفقود شدن کالا بعد از تایید نهایی پست مبنی بر مفقود شدن، هزینه به مشتری پرداخت خواهد شد

**\*\*زمان پرداخت خسارت مفقودی یا کالای آسیب دیده در هر مرحله از روند پیگیری حداکثر ۱ماه است**

**\*\*در مورد کالاها با ارزش ریالی زیر ۳۰۰۰۰۰۰۰ریال، پروسه پرداخت غرامت بعد از مکاتبه با فعال پستی در هر مرحله از روند پیگیری بعد از ۱۵روز کاری پرداخت خواهد شد .**

**\*\*در مورد کالاها با ارزش ریالی زیر ۵۰۰۰۰۰۰۰ریال، پروسه پرداخت غرامت بعد از مکاتبه با فعال پستی در هر مرحله از روند پیگیری بعد از ۷روز کاری پرداخت خواهد شد .**

**\*\*پرداخت غرامت بر اساس نظر کارشناسی فعال پستی انجام خواهد شد.در صورتیکه نظر کارشناس فعال پستی در مورد پرداخت خسارت علت را از سمت مشتری اعلام نماید (مثلا نداشتن لفاف مناسب) به مرسوله، غرامتی تعلق نخواهد گرفت.**