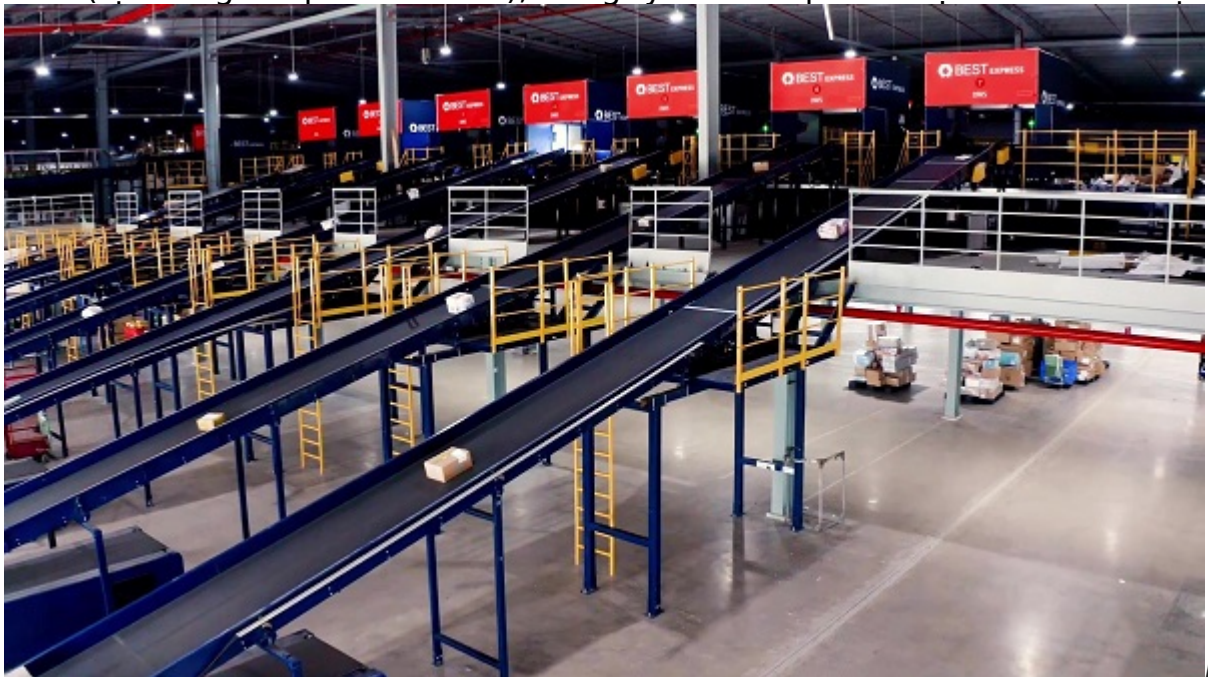


BEST Express nói gì về vụ việc mua iPhone 12 nhưng chỉ nhận được gạch vỡ và hộp bút màu?

16:33 14/12/2020

Liên quan đến vụ việc mua iPhone 12 nhưng chỉ nhận được gạch vỡ và hộp bút màu (tại Đồng Tháp và Hà Tĩnh), Công ty BEST Express Việt Nam - Đơn vị vận



là

Dây

chuyền phân loại hàng hóa tự động của BEST Express. (Ảnh: PV)

Theo đó, ngày 14/12/2020, phản hồi về luồng thông tin liên quan đến kiện hàng tại Đồng Tháp và Hà Tĩnh, ông Wu Di - Tổng Giám đốc, đại diện Công ty BEST Express Việt Nam cho biết, những ngày qua có luồng thông tin cho rằng một số khách hàng tại TP. Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp và Thị xã Hồng Lĩnh, tỉnh Hà Tĩnh đặt mua trực tuyến sản phẩm Điện thoại di động trên sàn Boxme (gian hàng Di động Việt của Công Ty TNHH Công Nghệ Di Động Việt), đơn vị vận chuyển là BEST Express nhưng khi sau khi bóc, mở đã phát hiện kiện hàng chứa gạch, bút chì màu. Nguồn tin này sau đó đã được phát tán nhanh chóng trên mạng xã hội và một số kênh truyền thông.

Cũng theo Tổng Giám đốc Công ty BEST Express Việt Nam, tuy nhiên việc xuất hiện ngày càng nhiều nguồn thông tin chưa chính xác về sự việc này dẫn đến sự xâm phạm nghiêm trọng tới quyền và lợi ích hợp pháp của BEST Express – một thương hiệu luôn nỗ lực mang tới trải nghiệm dịch vụ chuyển phát nhanh thông minh, chất lượng và uy tín tới cho những khách hàng trân quý trên toàn quốc, BEST Express xin được gửi đến các đơn vị Báo chí, Truyền thông trên cả nước những thông tin chính thức sau: BEST Express đã mời cơ quan chức năng vào cuộc để điều tra làm rõ nguyên nhân vụ việc và đang tích cực phối hợp và hỗ trợ cơ quan chức năng trong quá trình điều tra,...



Every where with you

Trụ sở chính: Lầu 21, Tháp A, Tòa nhà Viettel
Số 285 Cách Mạng Tháng Tám, P. 12, Q. 10, TP.HCM
Điện thoại: 028 7308 6998

Thông cáo báo chí

Số: BEST/PR-2020-05

V/v: Phản hồi về luồng thông tin liên quan
đến kiện hàng tại Đồng Tháp & Hà Tĩnh

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 12 năm 2020.

Kính gửi: Quý Anh/Chị phóng viên đại diện các đơn vị Báo chí, Truyền thông

Lời đầu tiên, BEST Express xin gửi đến Quý Anh/Chị lời cảm ơn chân thành vì sự hỗ trợ của Quý Anh/Chị trong việc tìm hiểu và xác thực các thông tin liên quan đến BEST Express.

Thưa Quý Anh/Chị phóng viên, những ngày qua có luồng thông tin cho rằng một số khách hàng tại Cao Lãnh, Đồng Tháp và Hồng Lĩnh, Hà Tĩnh đặt mua trực tuyến sản phẩm Điện thoại di động trên sàn Boxme (gian hàng Di động Việt của Công Ty TNHH Công Nghệ Di Động Việt), đơn vị vận chuyển là BEST Express nhưng khi sau khi bóc, mở đã phát hiện kiện hàng chứa gạch, bút chì màu.

Nguồn tin này sau đó đã được phát tán nhanh chóng trên mạng xã hội và một số kênh truyền thông.

Tính tới thời điểm lập thông cáo này, vụ việc đang được BEST Express mời cơ quan chức năng vào cuộc để tích cực điều tra, làm rõ nhưng hiện vẫn chưa có kết luận cuối cùng.

Tuy nhiên, xét thấy việc xuất hiện ngày càng nhiều nguồn thông tin chưa chính xác về sự việc này dẫn đến sự xâm phạm nghiêm trọng tới quyền và lợi ích hợp pháp của BEST Express – một thương hiệu luôn nỗ lực mang tới trải nghiệm dịch vụ chuyển phát nhanh thông minh, chất lượng và uy tín tới cho những khách hàng trân quý trên toàn quốc, chúng tôi xin được gửi đến các đơn vị Báo chí, Truyền thông trên cả nước những thông tin chính thức sau:

1. BEST Express đã mời cơ quan chức năng vào cuộc để điều tra làm rõ nguyên nhân vụ việc.
2. BEST Express đang tích cực phối hợp và hỗ trợ cơ quan chức năng trong quá trình điều tra.
3. Khi có kết quả cuối cùng, dù nguyên nhân phát sinh từ phía nào, chúng tôi đều sẽ có biện pháp xử lý triệt để và có câu trả lời thỏa đáng cho khách hàng.
4. BEST Express luôn đứng về phía khách hàng và sẽ làm tất cả những gì cần thiết để bảo vệ quyền lợi tốt nhất cho khách hàng.

BEST/PR-2020-05

Trang 1/2

Thông cáo báo chí của BEST Express Việt Nam. (Ảnh: PV)

“Khi có kết quả cuối cùng, dù nguyên nhân phát sinh từ phía nào, chúng tôi đều sẽ có biện pháp xử lý triệt để và có câu trả lời thỏa đáng cho khách hàng. BEST Express luôn đứng về phía khách hàng và sẽ làm tất cả những gì cần thiết để bảo vệ quyền lợi tốt nhất cho khách hàng”, đại diện Công ty BEST Express Việt Nam cho biết thêm.

Trước đó, trong những ngày gần đây, trên mạng xã hội và một số kênh truyền thông xuất hiện thông tin chị Huỳnh Thị Kim Phụng (ngụ tại TP. Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp) và người bạn đã đặt mua iPhone 12 Pro Max 256GB mã VN/A tại hệ thống Di Động Việt và chọn phương thức thanh toán trước 100% giá trị sản phẩm (trên 37 triệu đồng). Tuy nhiên, khi kiện hàng từ đơn vị trực tiếp giao nhận là Best Express (Best Express nhận đơn hàng từ kho hàng của sàn giao dịch điện tử Boxme) đến được tay người mua, sau khi mở kiện hàng thì phát hiện bên trong không phải là chiếc iPhone 12 Pro Max 256GB VN/A mà là một cục đá.



Khách hàng đặt mua Iphone 12 Pro Max nhưng lại nhận được một cục đá. (Ảnh: PV)

Trong lúc vụ mua iPhone 12 Pro Max nhận được cục đá đang được các bên liên quan xử lý rất ráo, thì ngày 12/12 lại xảy ra thêm vụ việc tương tự: Khách hàng tại Hà Tĩnh mua 2 chiếc iPhone 12 Pro Max (trị giá hơn 60 triệu đồng) lại nhận được 2 hộp màu tô. Đây cũng là đơn hàng của hệ thống Di Động Việt và đối tác vận chuyển hàng vẫn là Boxme và Best Express, cũng là 2 đối tác có liên quan đến vụ việc mua iPhone 12 Pro Max nhận được cục đá.

Liên quan đến những vụ việc trên, phóng viên Thương hiệu và Công luận đã liên hệ với Công ty TNHH Công nghệ Di Động Việt và Công ty BEST Express Việt Nam thì đại diện các đơn vị này cho biết, trong lúc chờ đợi cơ quan chức năng tìm ra nguyên nhân của những vụ việc trên, Di Động Việt đã tạm thời chuyển cho những khách hàng nhận phải cục gạch và hộp bút màu khi đặt hàng của

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 12 tháng 12 năm 2020.

Kính gửi: Bà Huỳnh Thị Kim Phụng

Trước hết, BEST Express xin gửi đến Bà lời xin lỗi chân thành vì sự bất tiện không đáng có xảy đến với Bà trong những ngày qua liên quan đến kiện hàng với số vận đơn BM815296755325. Với vị trí là người lãnh đạo của công ty, tôi xin nhận toàn bộ trách nhiệm về sự việc này.

Hiện tại, chúng tôi đang nỗ lực làm việc với các đối tác liên quan và cơ quan điều tra để sớm tìm ra chân tướng sự việc. Tuy nhiên, với tôn chỉ luôn lấy "Sự hài lòng của Khách hàng" làm giá trị nền tảng cho mọi hoạt động kinh doanh, chúng tôi xin được gửi đến Bà số tiền tương ứng với trị giá sản phẩm chúng tôi được ủy thác vận chuyển.

Chúng tôi mong rằng sự hỗ trợ chủ động, kịp thời này sẽ giúp Bà sớm ổn định cuộc sống và công việc. Nhân đây, chúng tôi cũng cam kết sẽ tiếp tục điều tra chi tiết sự việc và sẽ nỗ lực để ngày càng hoàn thiện dịch vụ.

Một lần nữa, chúng tôi xin cảm ơn Bà trong những ngày qua đã hỗ trợ thông tin giúp chúng tôi xử lý sự việc.

Trân trọng kính chào Bà,

BEST Express Việt Nam


Wu Di
Tổng Giám Đốc

Tổng

giám đốc của BEST Express Việt Nam đã gửi "tâm thư" đến khách hàng khi sự việc xảy ra. (Ảnh: PV)

“Có sự trùng lặp trong việc đền bù cho khách hàng như vậy bởi, Best Express là đối tác vận chuyển của Boxme (Shipchung), và đến nhận hàng tại shop theo yêu cầu gửi hàng của đối tác Boxme (Shipchung) còn Boxme thì làm việc với Di Động Việt. Đây là sự việc liên quan đến 3 bên, do điều khoản hợp đồng ký kết nên mới có sự việc trùng lặp trên. BEST Express luôn đứng về phía khách hàng và sẽ làm tất cả những gì cần thiết để bảo vệ quyền lợi tốt nhất cho khách hàng”, đại diện Best Express thông tin thêm.

Hiện nguyên nhân, thời điểm và đối tượng cụ thể đánh tráo chiếc iPhone vẫn trong quá trình điều tra làm rõ.

Thương hiệu và Công luận sẽ tiếp tục thông tin sự việc.

Hoàng Dương - Nguyễn Tùng