



คู่มือการใช้งาน claim portal บริการคุ้มครองพัสดุ





เนื้อหา

- 01 สิ่งที่ต้องเตรียม
- 02 ล็อกอินเข้าสู่ระบบเคลม
- 03 ข้อมูลพัสดุ
- 04 ยื่นเคลม
- 05 สถานะการเคลม

สิ่งที่ต้องเตรียมก่อนเริ่มทำการเคลม

เพื่อความรวดเร็วในการอนุมัติ กรุณาเตรียมข้อมูลและเอกสารเหล่านี้ให้พร้อมก่อนเข้าสู่ระบบเพื่อทำการเคลม:

- หมายเลขพัสดุ (Tracking Number)
- เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการลงทะเบียนส่งพัสดุ

เอกสารประกอบการพิจารณาเคลม

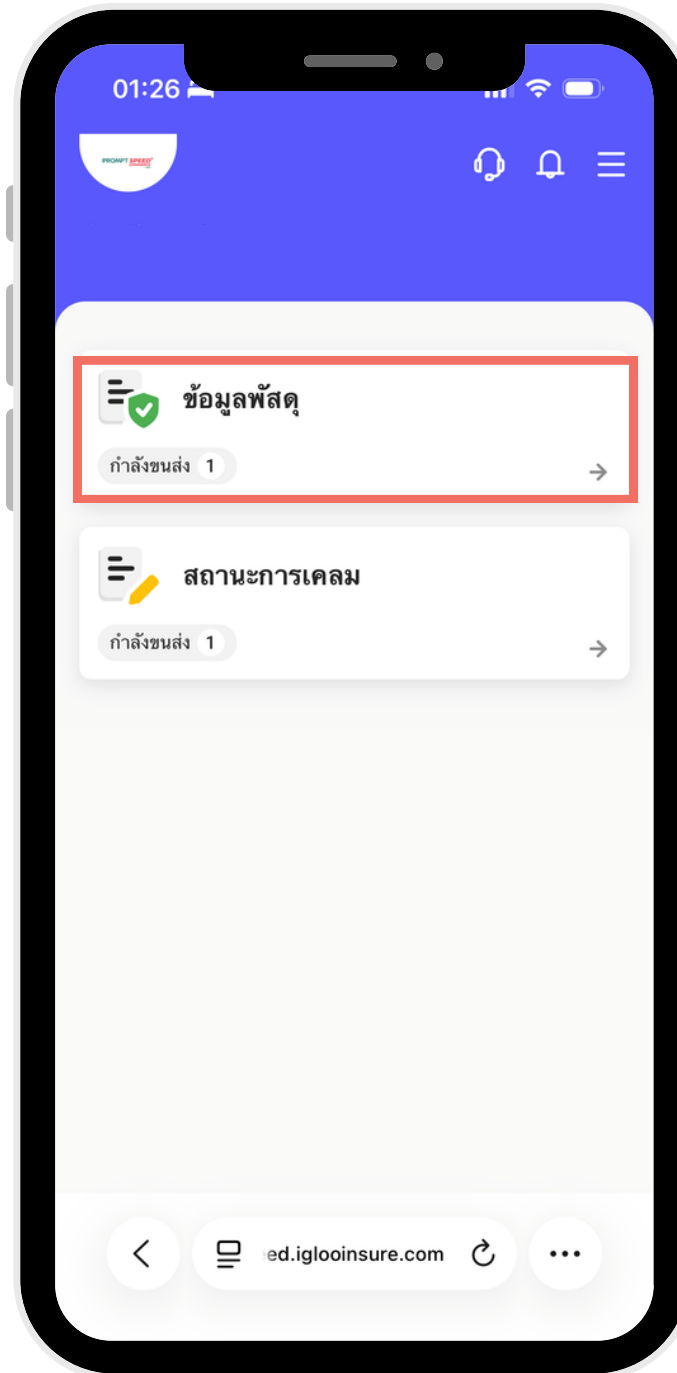
- เอกสารแสดงมูลค่าสินค้าในพัสดุ (จำเป็นทุกกรณี)
- ใบเสร็จรับเงินรายการพัสดุ (จำเป็นทุกกรณี)
- รูปภาพกล่องพัสดุภายนอก(ที่ได้รับ)
- รูปภาพสินค้าด้านใน (ที่ได้รับ)
- คลิปวิดีโอขณะเปิดกล่องสินค้าที่ปลายทาง
- ใบเสนอราคาซ่อมสินค้าที่เสียหาย
- รูปภาพกล่องพัสดุภายนอก (ก่อนจัดส่ง)
- รูปภาพการห่อหุ้มกล่องบรรจุสินค้าภายใน (ก่อนจัดส่ง)
- คลิปวิดีโอขณะแพ็คสินค้าที่ต้นทาง
- ใบแจ้งความ (กรณีสินค้าสูญหาย หรือคาดว่าถูกขโมย)



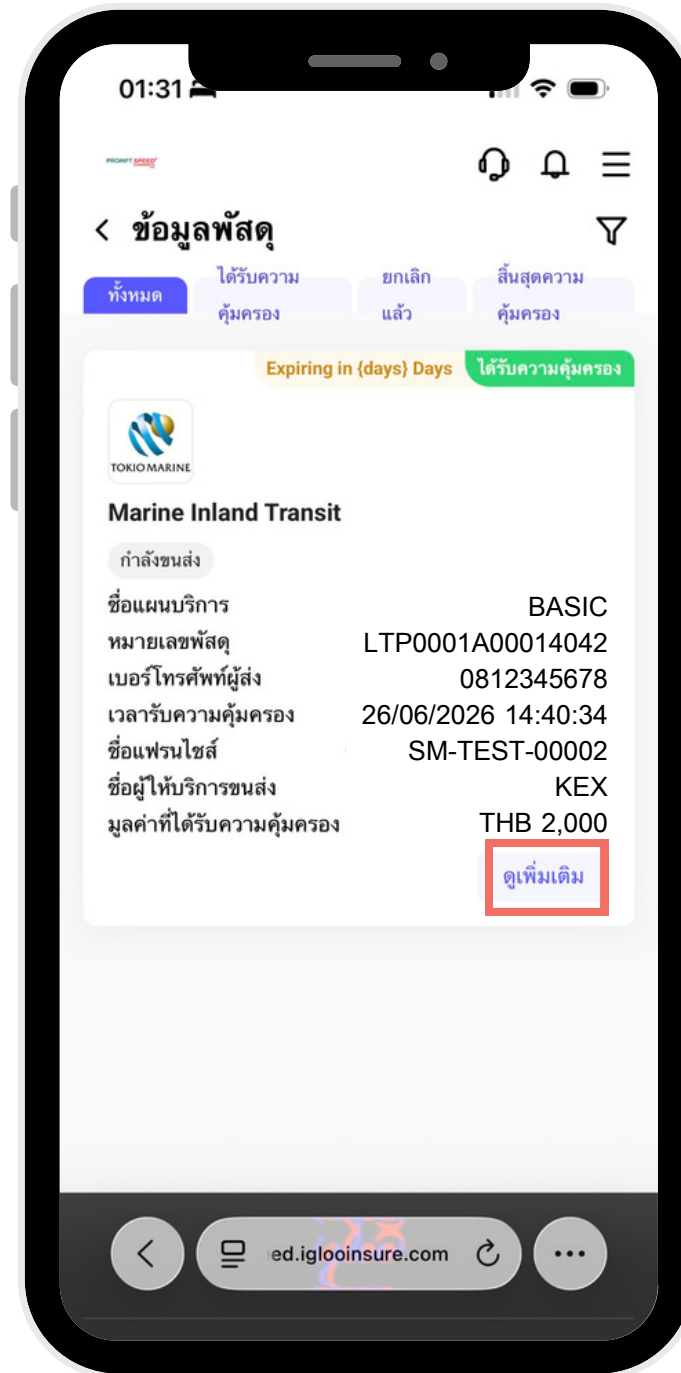
คลิกลิงค์

<https://ucp-th-prompt-speed.iglooinsure.com/login>

- 1 กรอกหมายเลขพาสดที่ต้องการเคลม
- 2 กรอกเบอร์โทรศัพท์ผู้ส่ง
- 3 กดเข้าสู่ระบบ



ข้อมูลพัสดุ



ดูเพิ่มเติม



ยื่นเคลม

ข้อแนะนำ

- กรณียื่นเคลมภายใน 14 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบหลักฐาน ยืนยันความเสียหาย และพิจารณาชดเชยค่าเสียหายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- กรณีเสียหาย 14 วันปฏิทินนับจากวันที่สถานะการจัดส่งสำเร็จ
- กรณีพัสดุสูญหาย 14 วันปฏิทินนับจากการวันที่ผู้ขนส่งเข้ารับสินค้าสำเร็จ

ขั้นตอน : 1) ข้อมูลผู้ดำเนินการเคลม

ผู้ดำเนินการเคลม:	ผู้ส่งพัสดุ หรือ ผู้รับพัสดุ
ประเภทผู้ดำเนินการเคลม:	รายบุคคล (กรณีกระทำการเอง) หรือ นิติบุคคล (กรณีกระทำการแทนบริษัท)
ชื่อ:	ชื่อผู้ดำเนินการเคลม
นามสกุล:	นามสกุลผู้ดำเนินการเคลม
ประเภทหนังสือยืนยันตัวตน:	รายบุคคล - เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือ พาสปอร์ต นิติบุคคล - เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล

ขั้นตอน : 1) ข้อมูลผู้ดำเนินการเคลม

เลขบัตรประชาชน:	กรอกเลขยืนยันตัวตนตามประเภทหนังสือยืนยันที่เลือกไว้ - เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก - เลขที่หนังสือเดินทาง - เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล
หมายเลขโทรศัพท์:	เบอร์โทรศัพท์มือถือ (สำหรับเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ)
อีเมล:	อีเมล (สำหรับเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ)

กดปุ่ม **‘ดำเนินการต่อ’** เพื่อไปยังส่วนถัดไป

กรอกรายละเอียดบัญชีธนาคารเพื่อรับค่าชดใช้ความเสียหาย

08:45

02 การทำจ่ายเคลม 2 จาก 5

ชื่อธนาคาร

โปรดเลือก

ชื่อเจ้าของบัญชีธนาคาร

เลขที่บัญชีธนาคาร

สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร

Upload

สำเนาเอกสารยืนยันตัวตน

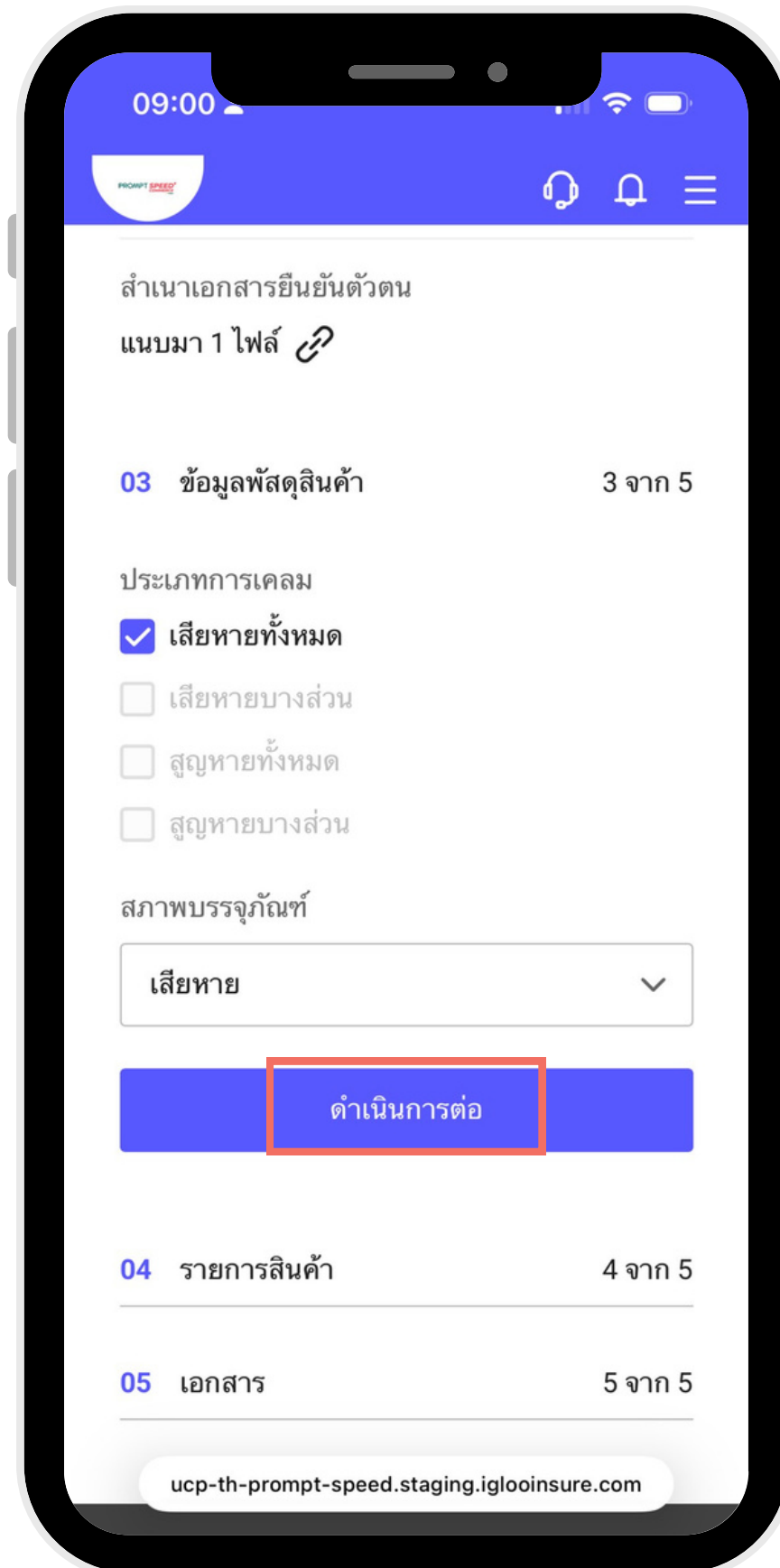
Upload

ดำเนินการต่อ

ucp-th-prompt-speed.staging.iglooinsure.com

ชื่อธนาคาร:	เลือกชื่อธนาคาร เช่น ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงเทพ, ฯลฯ
ชื่อเจ้าของบัญชีธนาคาร:	กรอกชื่อบัญชี
เลขที่บัญชีธนาคาร:	กรอกเลขที่บัญชีธนาคาร
สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร:	อัปโหลดรูปหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank)
สำเนาเอกสารยืนยันตัวตน:	อัปโหลดรูปบัตรประจำตัวประชาชน หรือ พาสปอร์ต หรือ หนังสือรับรองบริษัท (อย่างใดอย่างหนึ่ง ตามประเภทหนังสือยืนยันตัวตนที่เลือกไว้)

กดปุ่ม 'ดำเนินการต่อ' เพื่อไปยังส่วนถัดไป



ประเภทการเคลม:	เลือกประเภทการเคลม • เสียหายทั้งหมด • เสียหายบางส่วน • สูญหายทั้งหมด • สูญหายบางส่วน
สภาพบรรจุภัณฑ์:	เลือกสภาพบรรจุภัณฑ์ • เสียหาย • ไม่เสียหาย

กดปุ่ม 'ดำเนินการต่อ' เพื่อไปยังส่วนถัดไป

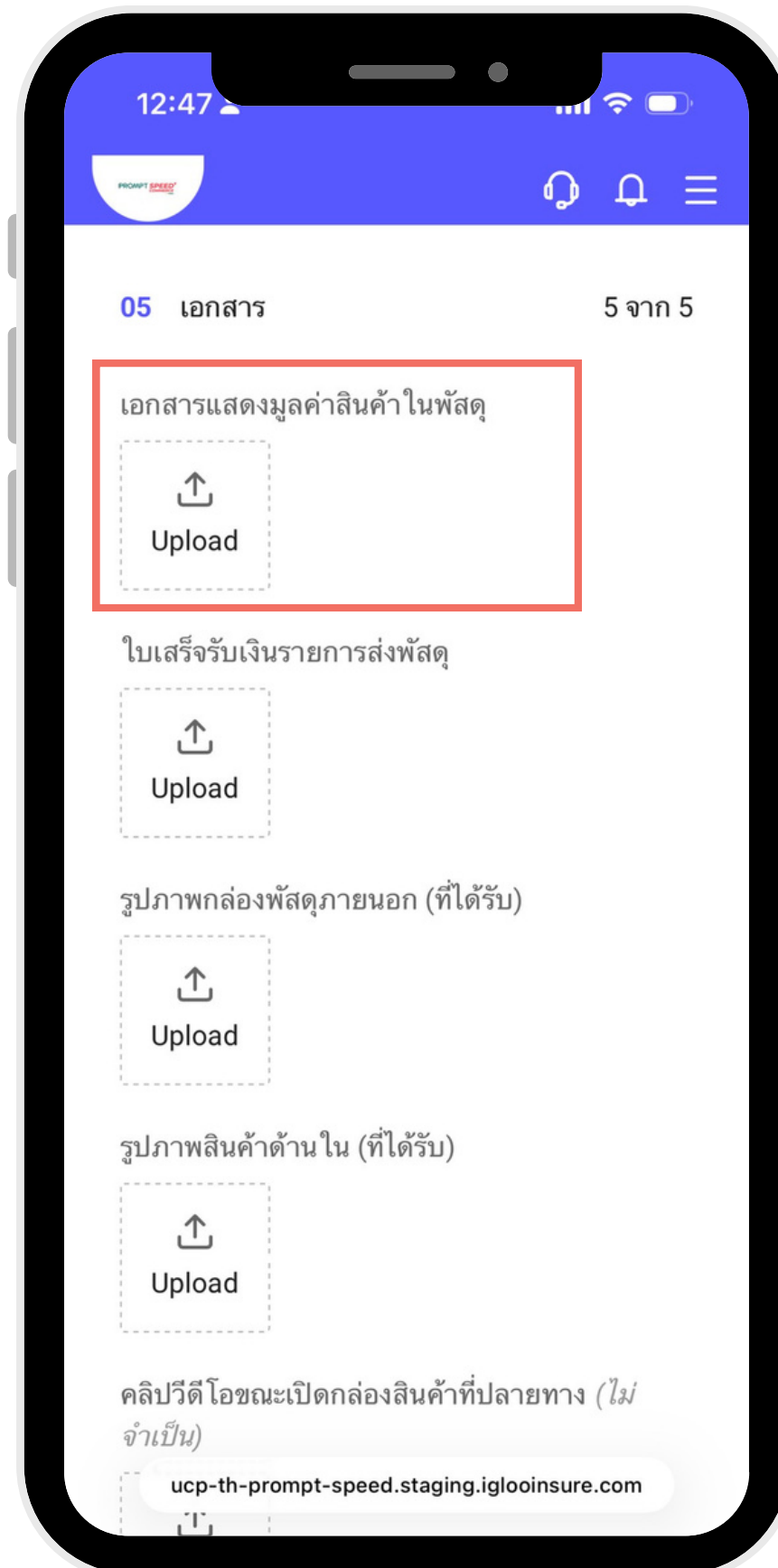
ขั้นตอน : 4) รายการสินค้า

สินค้าที่เสียหาย/สูญหาย:	กรอกรายละเอียดสินค้า เช่น ไดรฟ์เป่าผม Nanocare
จำนวน:	จำนวนสินค้านั้น/แบบเดียวกันที่เสียหาย/สูญหาย เช่น 1
มูลค่าสินค้า (บาท):	ราคาสินค้าตามใบกำกับราคาสินค้า หรือ ตามที่ซื้อขาย ระหว่างผู้รับและผู้ส่ง (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เช่น 2,794
รายละเอียด:	รายละเอียดความเสียหาย/สูญหาย เช่น หัวเป่าแตก ชิ้นส่วนแยกออกจากกัน และพบรอยบุบที่ตัวเครื่อง

หากมีรุ่น/แบบสินค้าอื่นๆที่เสียหาย กด'เพิ่มรายการ' เพื่อกรอกรายละเอียดสินค้าอื่น

กดปุ่ม 'ดำเนินการต่อ' เพื่อไปยังส่วนถัดไป

อัปโหลดเอกสารประกอบการพิจารณาเคลม



เอกสารแสดงมูลค่าสินค้า ในพัสดุ

หลักฐานแสดงมูลค่าสินค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน, ใบสั่งซื้อ, invoice, สลิปโอนเงินการซื้อสินค้าพร้อมโพสต์การขายสินค้า เป็นต้น

ตัวอย่าง

POWERMART
ELECTRONICS
POWERMART ELECTRONICS (THAILAND)
สาขา: เมกาบางนา (MEGA BANGNA BRANCH)
TAX ID: 0-105562000-88-1

ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
(RECEIPT/TAX INVOICE)
สำเนา (COPY)

เลขที่/No.: BK123456
วันที่/Date: 25/05/2026
เวลา/Time: 14:15

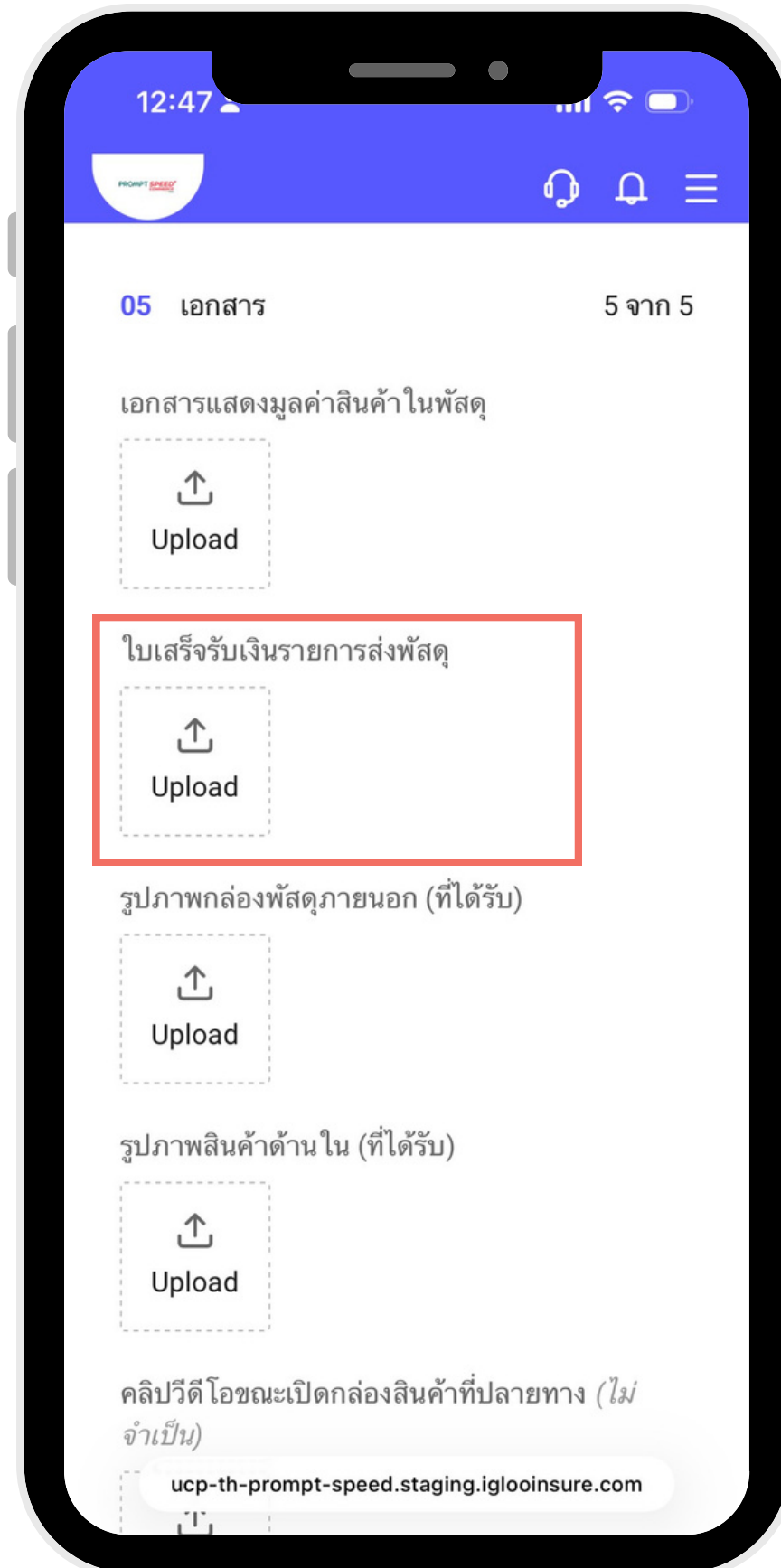
รายการ (Description)	จำนวน (Qty)	ราคาหน่วย (Unit Price)	จำนวนเงิน (Amount)
**ไดร์เป่าผม nanocare (Hair Dryer)	1	2,794.39	2,794.39
รวมมูลค่าสินค้าก่อนภาษี (Subtotal before VAT)			2,794.39
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (VAT 7%)			195.61
ยอดเงินรวมทั้งสิ้น (Total Amount Due)			2,990.00

ชำระด้วย: บัตรเครดิต (CREDIT CARD) - VISA

Customer ID: SAMPLE
Customer:
SAMPLE

THANK YOU - ขอขอบคุณที่ใช้บริการ
ศูนย์บริการลูกค้า: 11XX

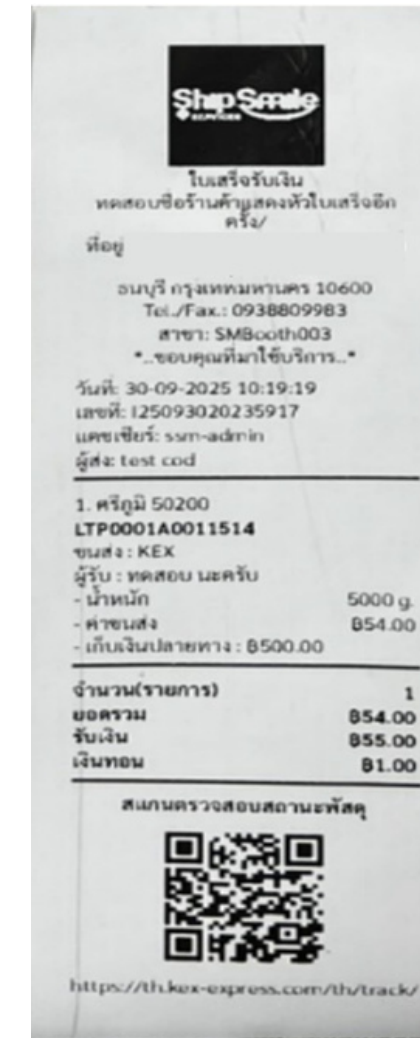
อัปโหลดเอกสารประกอบการพิจารณาเคลม



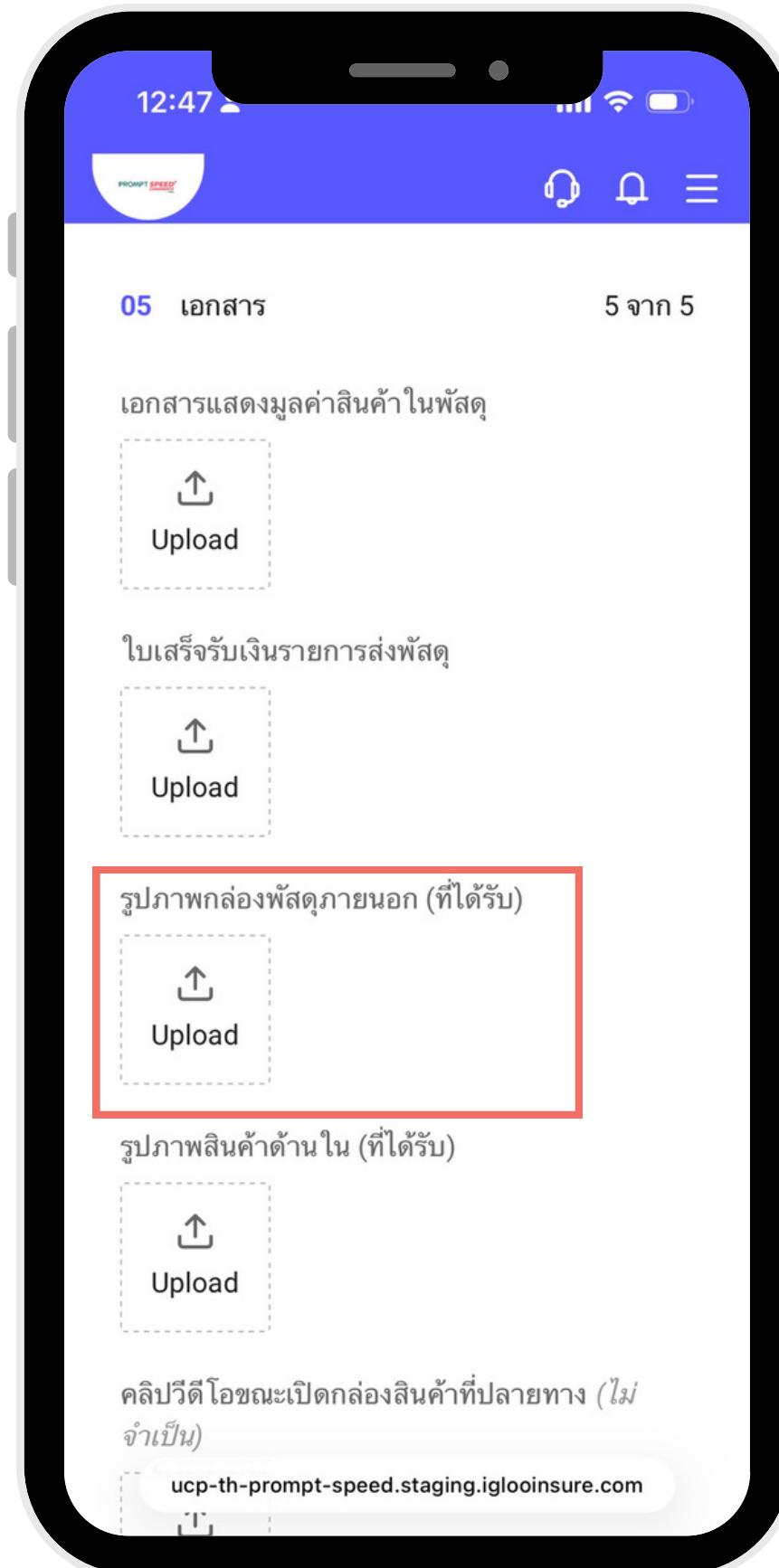
ใบเสร็จรับเงินรายการพัสดุ

ใบเสร็จรับเงินค่าขนส่งที่ออกจากระบบแบรนด์แฟรนไชส์ภายใต้ Prompt Speed

ตัวอย่าง



อัปโหลดเอกสารประกอบการพิจารณาเคลม

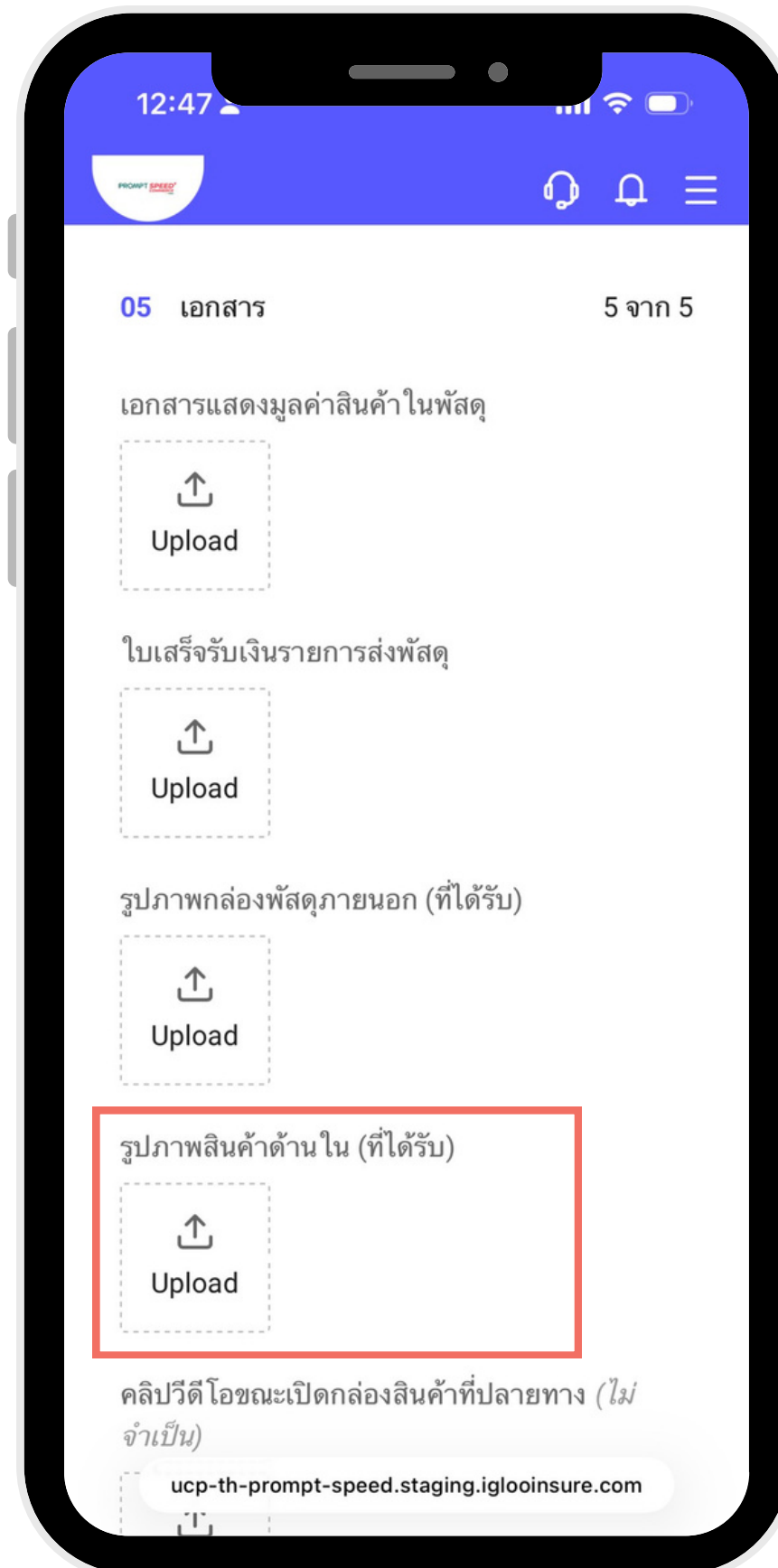


รูปภาพกล่องพัสดุ ภายนอก (ที่ได้รับ):

- สภาพกล่องภายนอกโดยรวม: ภาพกล่องพัสดุเต็มใบให้เห็นสภาพทั่วไป
- จุดชำรุดของกล่อง: ถ่ายเจาะจงบริเวณกล่องที่ฉีกขาด บวม ยุบ หรือเปียกน้ำ
- ป้ายใบปะหน้า (Waybill): ถ่ายภาพป้ายที่ระบุเลข Tracking และข้อมูลผู้รับ/ผู้ส่งให้ชัดเจน

ตัวอย่าง

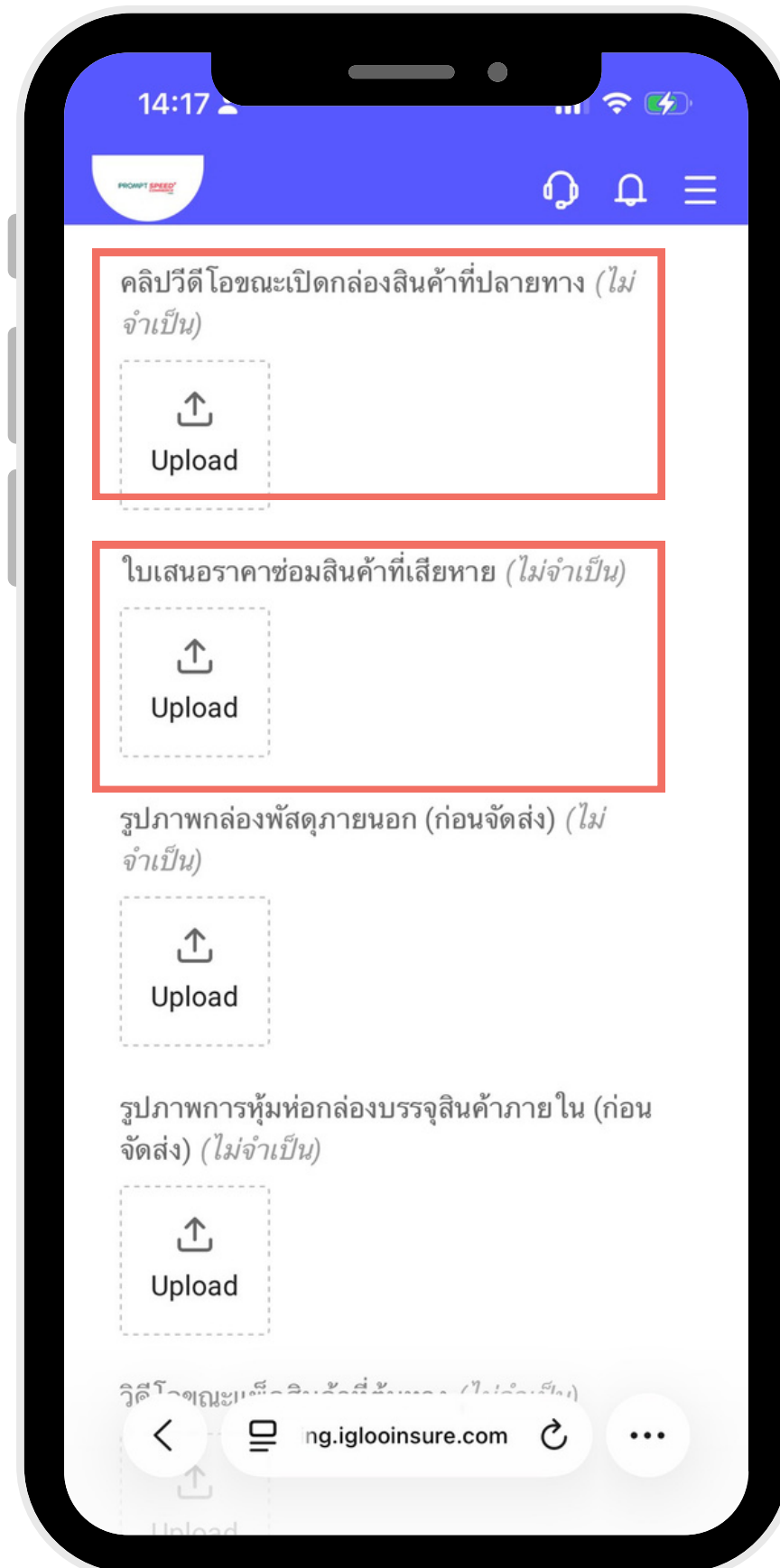




รูปภาพสินค้าด้านใน (ที่ได้รับ)

- สภาพสินค้าภายใน: ถ่ายรูปสินค้าชิ้นที่เสียหายให้เห็นรอยแตกหักอย่างชัดเจน
- วัสดุกันกระแทก: ถ่ายภาพการห่อหุ้มเบิ้ล หรือการจัดวางสินค้าในกล่องก่อนนำสินค้าออกตัวอย่าง





คลิปวิดีโอขณะเปิดกล่องสินค้าที่ปลายทาง

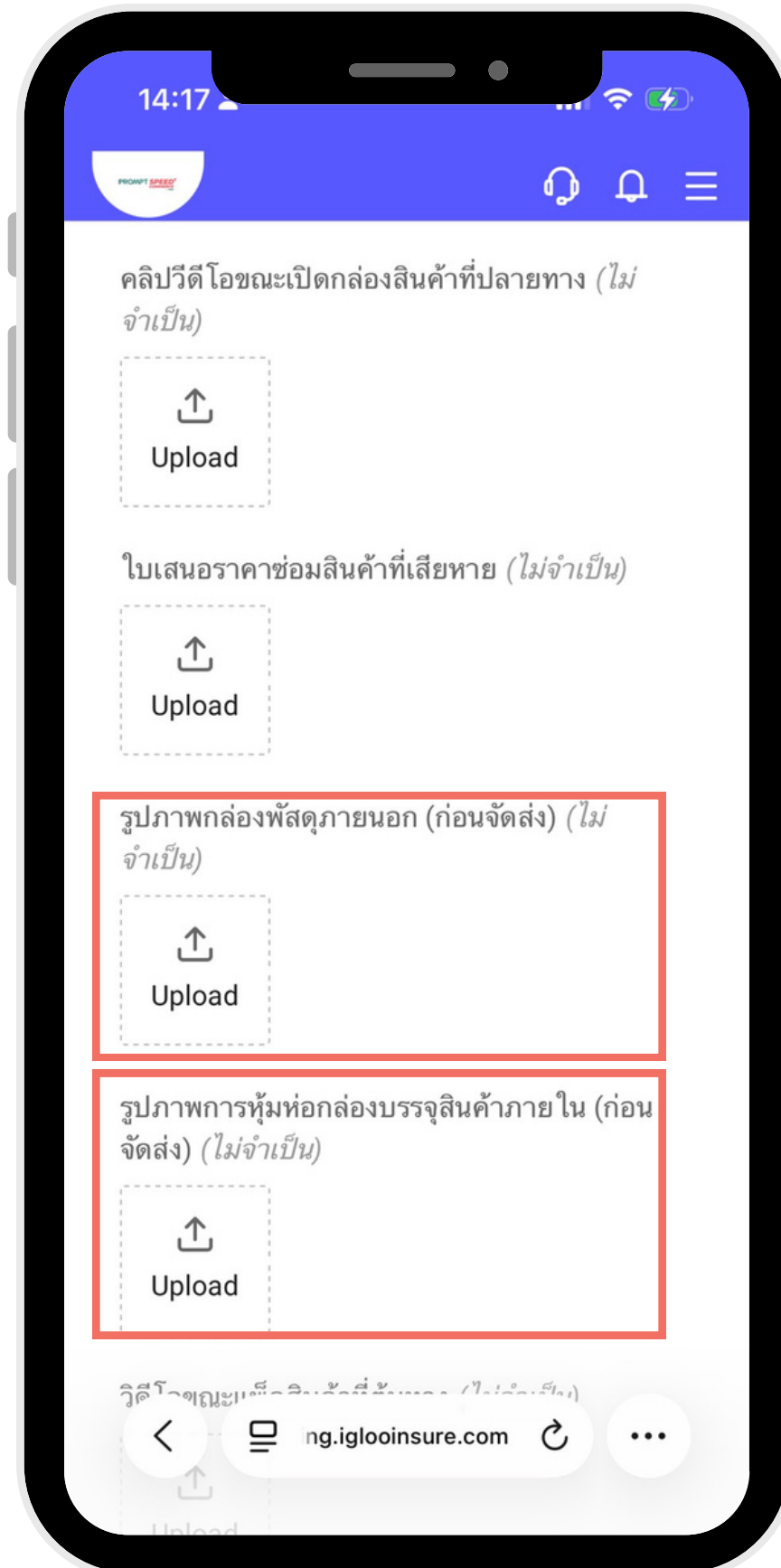
- คลิปวิดีโอการแกะพัสดุสินค้าตั้งแต่เริ่มแกะ (กล่องปิด) จนถึงการตรวจสอบสินค้าภายใน

ตัวอย่าง



ใบเสนอราคาซ่อมสินค้าที่เสียหาย

- ใบเสนอราคาซ่อมสินค้าที่เสียหายจากศูนย์ซ่อมมาตรฐาน



รูปภาพกล่องพัสดุภายนอก (ก่อนจัดส่ง)

- รูปภาพกล่องพัสดุภายนอกที่แนบจากผู้ส่ง
ต้นทาง ก่อนทำการจัดส่ง

ตัวอย่าง



รูปภาพการห่อหุ้มกล่องบรรจุ สินค้าภายใน (ก่อนจัดส่ง)

- รูปภาพการห่อหุ้มกล่องบรรจุสินค้าภายในที่แนบ
จากผู้ส่งต้นทาง ก่อนทำการจัดส่ง

ตัวอย่าง





ใบแจ้งความ

ใบแจ้งความ หรือ หลักฐานการลงบันทึกประจำวันที่
ออกจากสถานีตำรวจ กรณีสินค้าสูญหาย หรือคาด
ว่าถูกขโมย

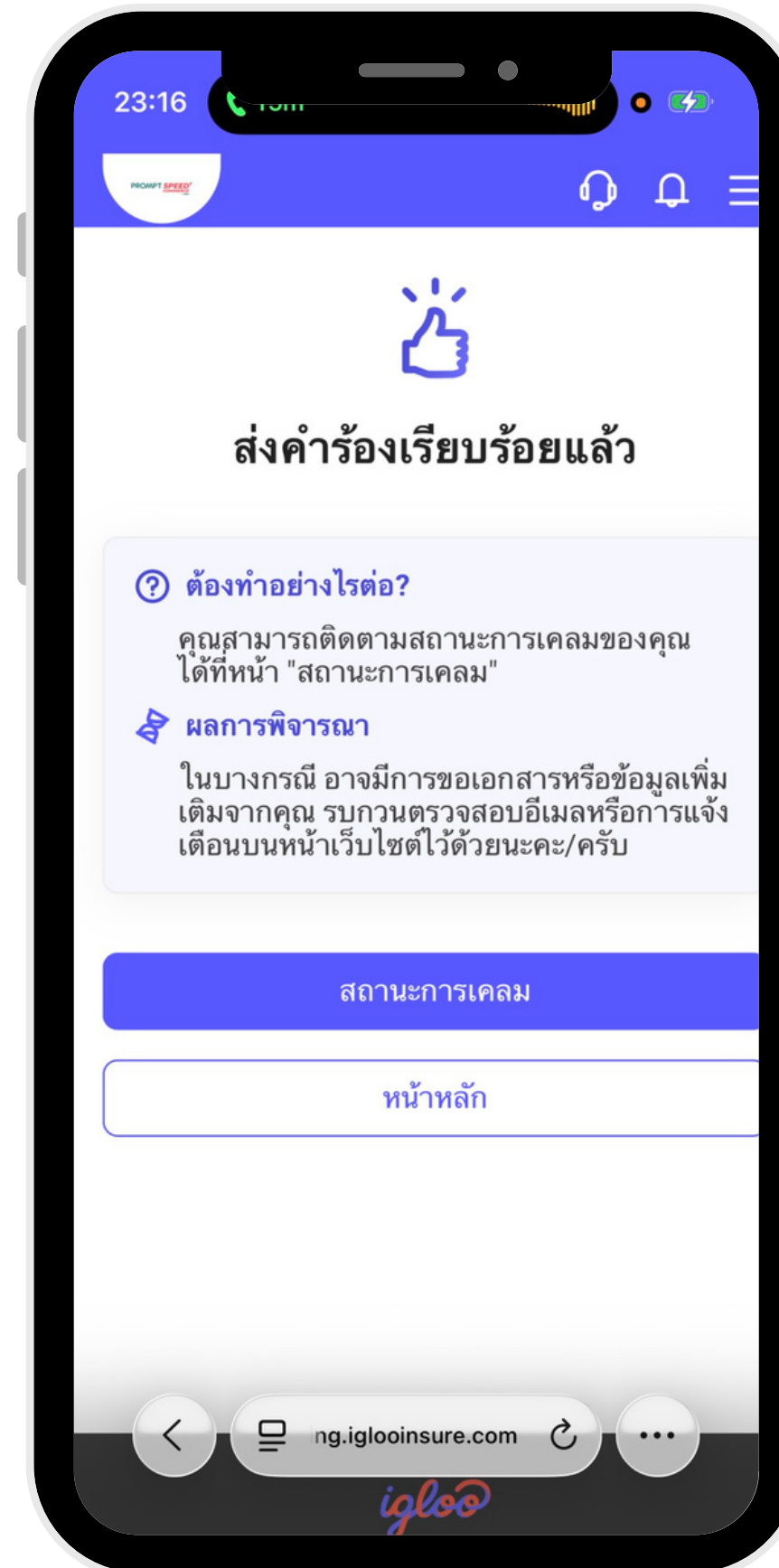
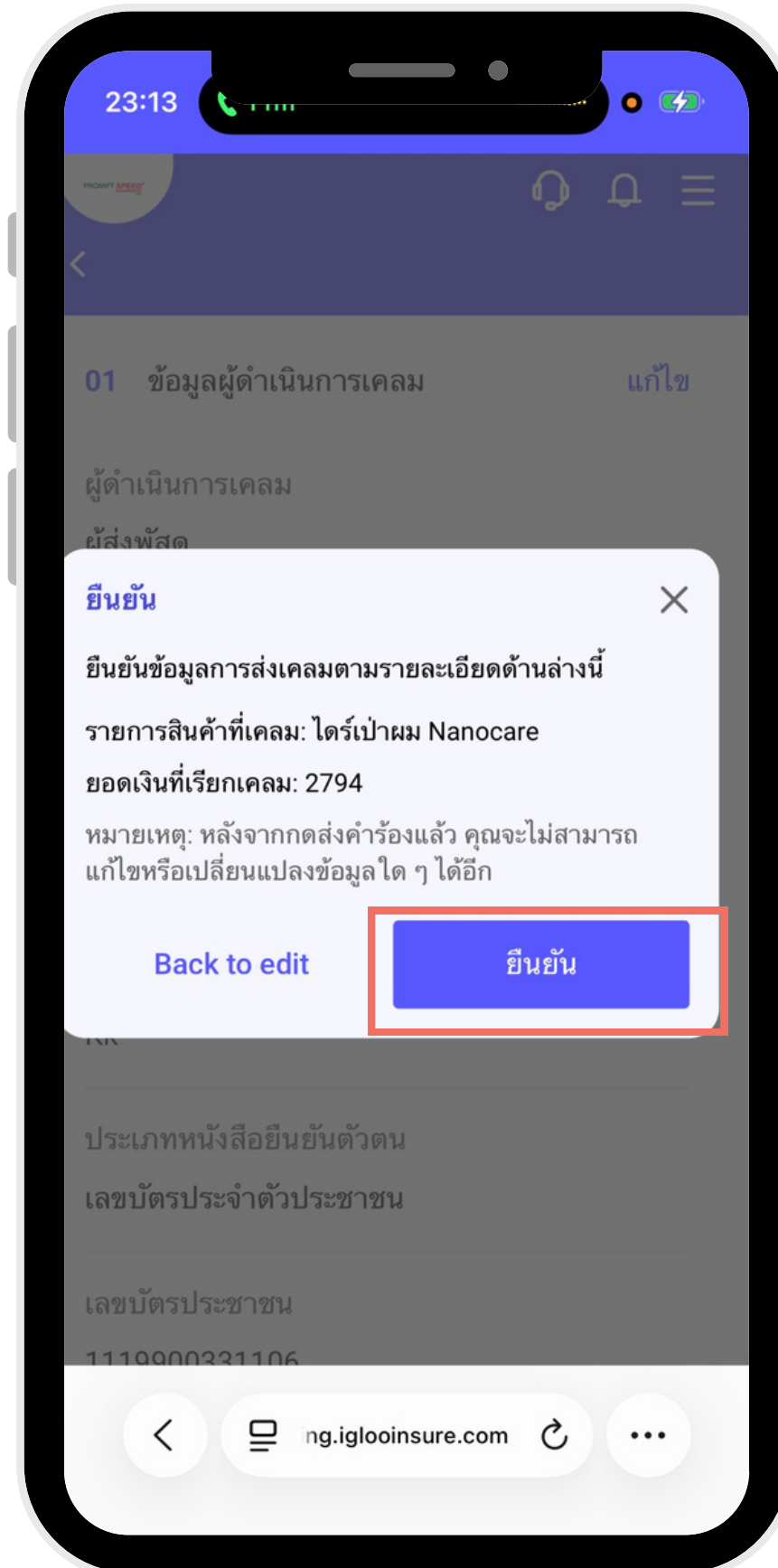
วิดีโอขณะแพ็คสินค้าที่ต้นทาง

- คลิปวิดีโอการแกะพัสดุสินค้าตั้งแต่เริ่มแกะ
(กล่องปิด) จนถึงการตรวจสอบสินค้าภายใน

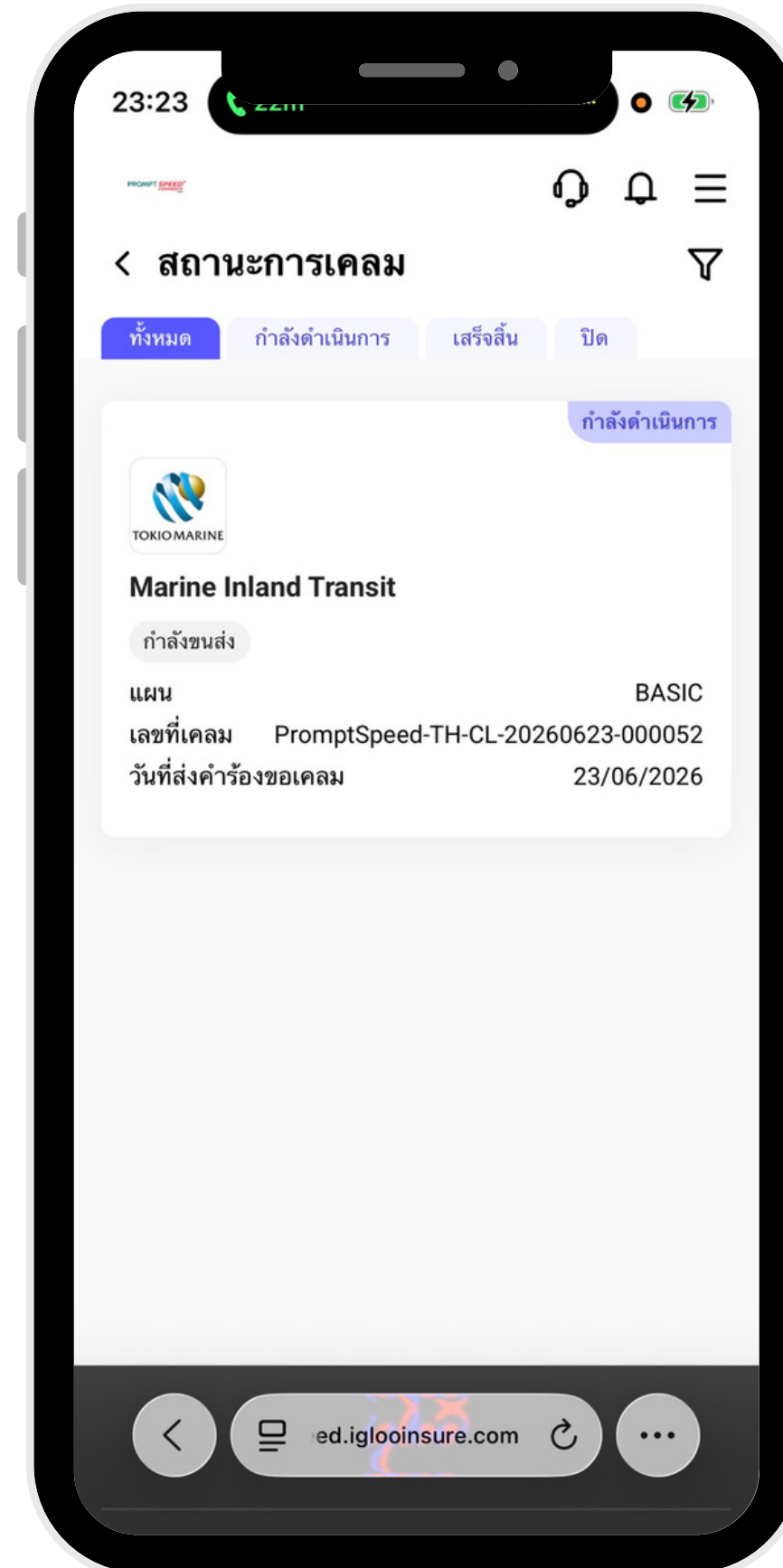
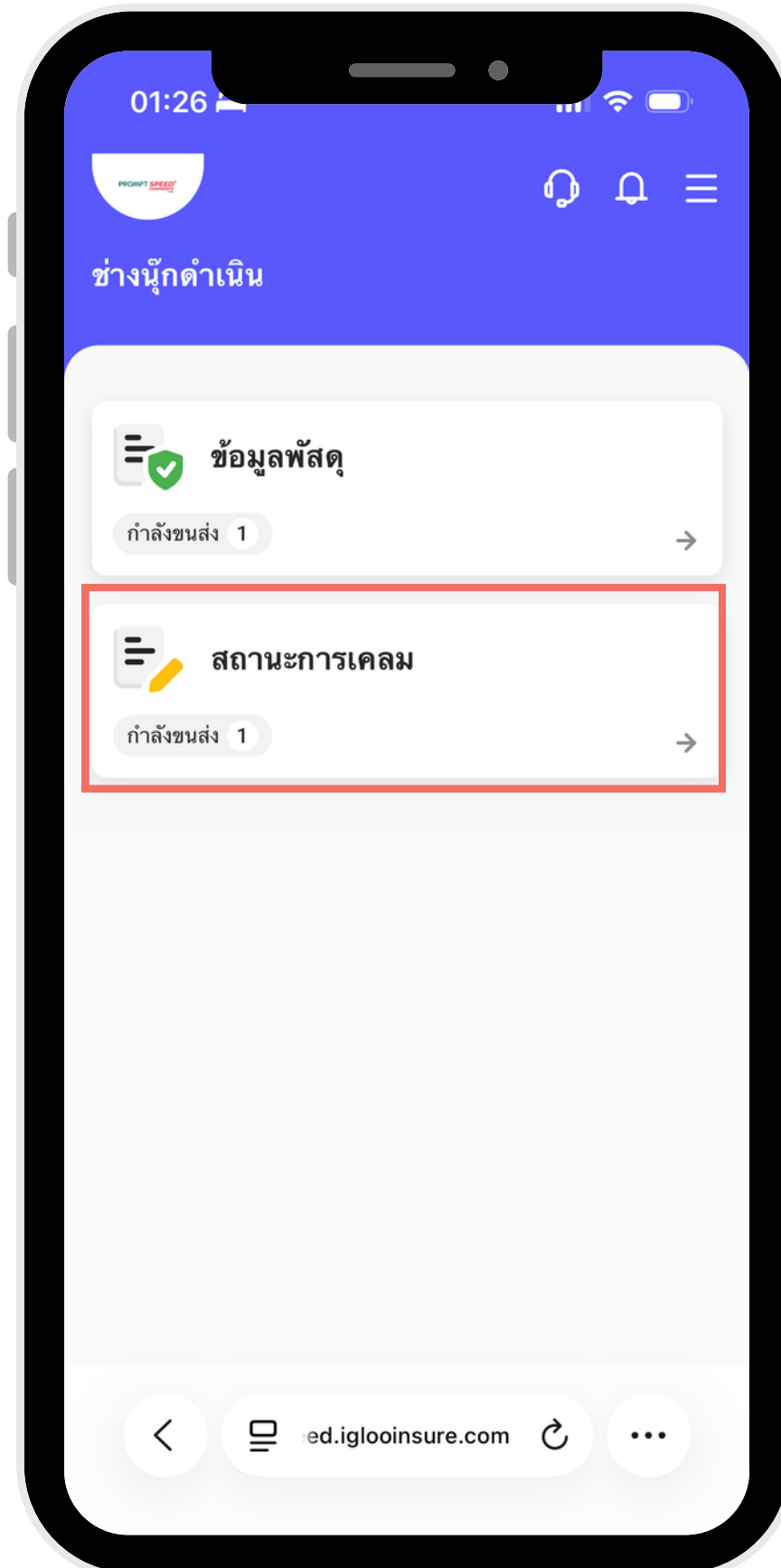
ตัวอย่าง



กดปุ่ม 'ส่ง/ยืนยัน' เพื่อยื่นเคลม



**ตรวจสอบรายละเอียด
และกดยืนยันการส่งเคลม**



หลังจากกดส่งคำร้องแล้ว เจ้าหน้าที่เคลมจะตรวจสอบและพิจารณาคำร้อง พร้อมติดต่อกลับลูกค้าทางอีเมลหรือโทรศัพท์
กรณีคำร้องได้รับการอนุมัติ ลูกค้าจะได้รับเงินชดเชยผ่านบัญชีที่ลูกค้าแจ้งไว้ภายใน 5 วันทำการหลังจากวันที่ได้รับการอนุมัติ

Thank You



มีข้อสงสัยหรือพบปัญหาในการใช้งาน claim portal

ติดต่อ cs@jovy.co.th

วันเวลาทำการ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09:00 - 18:00 น.

(ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)