

## THÔNG CÁO BÁO CHÍ

### *Cập nhật thông tin về sự cố xảy ra tại gian hàng Thai Express ở Aeon Mall Long Biên*

- Kính gửi Quý Khách hàng của Công ty Cổ phần Ẩm thực Mặt Trời Vàng
- Kính gửi Quý đơn vị truyền thông

Hà Nội, ngày 29 tháng 7 năm 2022,

Đầu tiên Công ty Cổ phần Ẩm thực Mặt Trời Vàng (“Goldsun Food”) xin một lần nữa gửi lời xin lỗi chân thành nhất đến Quý Khách hàng đã gặp sự cố tại nhà hàng Thai Express của Goldsun Food tại Trung tâm thương mại Aeon Mall Long Biên Hà Nội (“TTTM”).

Sau đây, Goldsun Food xin được thông tin tới toàn thể Quý Khách hàng và Quý đơn vị truyền thông về sự cố này như sau:

Ngày 09/7/2022 khoảng 19h có 02 Khách hàng đến sử dụng dịch vụ ở Nhà hàng Thai Express tại Tầng 3 – TTTM. Khoảng 19h25, Nhân viên của Nhà hàng đề nghị và được 02 Khách hàng đồng ý đổi bàn sang một khu vực khác trong Nhà hàng. Trong quá trình chuyển bàn Nhân viên đã bê bếp từ và nồi lẩu cùng nhau và làm đổ nồi nước lẩu nóng mà Khách hàng đang dùng vào người một trong 02 Khách hàng khiến Khách hàng bị bỏng từ phần đùi trở xuống. Sau khi xảy ra sự việc Quản lý nhà hàng và nhân viên y tế của TTTM đã sơ cứu tại chỗ cho Khách hàng và đưa Khách hàng đi cấp cứu tại Bệnh viện Bỏng Quốc Gia Hà Nội.

Khách hàng được điều trị tại Bệnh viện Bỏng trong khoảng thời gian từ ngày 9/7/2022 đến ngày 22/7/2022. Chẩn đoán của bác sỹ là Bỏng canh nóng 11% độ II, III hai chân. Vào thời điểm ra viện Ghi chú của bác sỹ về tình trạng bệnh nhân “Toàn trạng ổn định. Tại chỗ: Tổn thương bỏng khỏi cơ bản”.

Trong quá trình Khách hàng điều trị tại Bệnh viện, đại diện Goldsun Food đã đến thăm hỏi, xin lỗi Khách hàng và gia đình về tai nạn xảy ra. Goldsun Food đã cử Quản lý nhà hàng Thai Express liên tục có mặt tại Bệnh viện để đồng hành cùng gia đình chăm sóc Khách hàng, thanh toán toàn bộ các chi phí phát sinh trong quá trình điều trị, cung cấp nhu yếu phẩm, vật dụng theo nhu cầu của Khách hàng, các bữa ăn được chuẩn bị từ các nhà hàng thuộc hệ thống Goldsun Food để đảm bảo dinh dưỡng và an toàn vệ sinh thực phẩm cho Khách hàng và người chăm sóc trong quá trình điều trị.

Ngày 20/7/2022, khi tình trạng Khách hàng đã tương đối ổn định, đại diện Goldsun Food đã gặp đại diện Khách hàng để một lần nữa xin lỗi về tai nạn xảy ra và mong muốn đền bù cho những tổn thất mà Khách hàng phải gánh chịu. Tại buổi gặp, các bên đã đồng thuận các nội dung sau:

- (i) Goldsun Food cung cấp cho Khách hàng Biên bản về sự việc đã xảy ra;
- (ii) Các bên sẽ gặp lại lần hai để Goldsun Food đưa ra phương án đền bù sau khi tham khảo ý kiến các chuyên gia y tế và các thông tin liên quan.



Cùng ngày 20/7/2022, Goldsun Food đã gửi đại diện Khách hàng Biên bản sự việc qua email.

Ngày 22/7/2022, Goldsun Food đã gửi bản cứng Biên bản sự việc cho đại diện Khách hàng.

Cùng ngày 22/7/2022, đại diện Khách hàng đã gửi qua email cho Goldsun Food một số tài liệu làm cơ sở tham vấn chuyên gia y tế:

- (i) Bảng kê chi phí điều trị nội trú trong đó có thông tin điều trị, xét nghiệm;
- (ii) Giấy ra viện.

Sáng ngày 27/7/2022, đại diện Goldsun Food đã gặp đại diện Khách hàng để trao đổi về tổng mức đền bù dự kiến được tính toán dựa trên thông tin tham vấn từ chuyên gia y tế, các hướng dẫn của Luật dân sự về bồi thường trong quan hệ dân sự. Tại cuộc gặp các bên đã đồng thuận nội dung sau: phương án đề xuất của Goldsun Food được xây dựng dựa trên thông tin tham vấn một chiều và các giả định từ phía Goldsun Food về mức độ tổn thất về thẩm mỹ, tinh thần, thu nhập của Khách hàng, do vậy để đi đến thống nhất phương án, đại diện Khách hàng sẽ truyền đạt lại thông tin trao đổi trong cuộc gặp cho Khách hàng, và cùng Khách hàng tham vấn thêm các chuyên gia y tế để phản hồi Goldsun Food về phương án đền bù vào ngày 30/7/2022, nếu cần thiết các bên có thể cùng tham vấn chuyên gia y tế để đạt được thỏa thuận phù hợp.

Chiều ngày 27/7/2022, đại diện Khách hàng thông báo cho đại diện Goldsun Food ý kiến của Khách hàng là Khách hàng sẽ dừng không thỏa thuận nữa. Vì vậy buổi gặp ngày 30/7/2022 sẽ không được tiến hành.

Chiều ngày 28/7/2022, đại diện Khách hàng liên hệ với đại diện Goldsun Food để truyền đạt lại ý kiến của Khách hàng: Đề nghị Goldsun Food sắp xếp cuộc gặp tiếp theo để tiếp tục thảo luận về mức đền bù thiệt hại, có thể có sự tham gia trực tiếp của Khách hàng để nhanh chóng đi đến thống nhất cuối cùng. Đại diện Goldsun Food cũng đồng thuận với đại diện Khách hàng về việc các bên tiếp tục thiện chí thương thảo để đạt được thỏa thuận phù hợp nhất nhằm đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

Trên đây là toàn bộ thông tin về vụ việc Khách hàng bị tai nạn bỏng tại nhà hàng Thai Express ở TTTM Aeon Mall Long Biên.

Một lần nữa Goldsun Food chân thành gửi lời xin lỗi đến Quý Khách hàng gặp tai nạn bỏng. Goldsun Food cũng chân thành xin lỗi những Quý Khách hàng đã gặp trải nghiệm không như ý tại hệ thống nhà hàng của Goldsun Food nói chung và Thai Express nói riêng. Goldsun Food đã, đang và sẽ tiếp tục nỗ lực hoàn thiện hệ thống để phục vụ Quý Khách hàng ngày càng tốt hơn. Rất mong Quý khách hàng thông cảm và tiếp tục ủng hộ hệ thống nhà hàng của Goldsun Food trong thời gian tới.

Trân trọng cảm ơn!



TM. CÔNG TY CP ẨM THỰC MẶT TRỜI VÀNG  
GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH  
LÊ VŨ MINH

