

# QUY ĐỊNH GỬI VÀ NHẬN HÀNG

## QUY ĐỊNH GỬI HÀNG

### 1. Các cách thức gửi hàng

#### 1.1. Gửi hàng tại nhà

Khách hàng có thể yêu cầu nhân viên Nhất Tín Logistics đến nhận thư từ, hàng hóa tại nhà riêng hoặc công ty bằng nhiều cách sau:

- **Cách 1:** Gọi Tổng đài Chăm sóc khách hàng 1900 63 6688 và tạo vận đơn thông qua Tư vấn viên.
- **Cách 2:** Truy cập website [www.ntlogistics.vn](http://www.ntlogistics.vn) và tạo vận đơn trực tuyến.
- **Cách 3:** Quý khách tải App Nhất Tín tại CH Play hoặc App Store và tạo vận đơn trực tiếp từ ứng dụng.

#### 1.2. Gửi hàng tại bưu cục

- Quý khách có thể đến trực tiếp các Bưu cục Nhất Tín Logistics gần nhất để sử dụng các dịch vụ gửi thư, chuyển phát nhanh hàng hóa.
- Truy vấn mạng lưới Bưu cục Nhất Tín Logistics tại website: [www.ntlogistics.vn](http://www.ntlogistics.vn)

### 2. Quy định chung khi Gửi hàng

- Không gửi các loại hàng quốc cấm.
- Kiểm tra đầy đủ hàng hóa tương ứng với các vận đơn được tạo thành công.
- Vận đơn ghi đầy đủ các thông tin cần thiết. Mỗi vận đơn có thể bao gồm một hoặc nhiều kiện hàng.
  - Cung cấp đúng trọng lượng, số lượng và kích thước hàng hóa sản phẩm. Hàng hóa cần được đóng gói kỹ lưỡng để đảm bảo an toàn trong suốt quá trình vận chuyển.
  - Hàng hóa bên trong sẽ được nhân viên kiểm tra nội dung, kể cả hàng hoá khách hàng đã tự niêm phong (Không áp dụng đối với hàng hóa đã được niêm phong bởi nhà sản xuất).

### 3. Cách thức xử lý các loại hàng hóa

#### 3.1. Hàng bay qua đường Hàng không

- Không gửi các loại hàng hóa nguy hiểm.
- Kích thước 3 chiều tương ứng (Chiều dài x Chiều rộng x Chiều cao) không được vượt quá kích

thước quy định của các hãng hàng không.

### 3.2. Hàng thực phẩm, hàng tươi sống

- Áp dụng giá của dịch vụ Chuyển phát **Hỏa Tốc**.
- Khách hàng bắt buộc cung cấp “Giấy chứng nhận kiểm dịch” do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấp và đang trong thời gian còn hiệu lực và gửi kèm theo hàng.
- Có thu Phí kiểm dịch (đóng dấu kiểm dịch tại sân bay).
- Hàng hóa cần đóng thùng xốp, đảm bảo nhiệt độ đúng tiêu chuẩn trong suốt quá trình vận chuyển.
- Không bảo quản bằng đá khô.

### 3.3. Hàng giá trị cao

- Nhóm hàng giá trị bao gồm: Điện thoại, Máy tính xách tay, Sim, Thẻ điện thoại, Linh kiện điện tử, Hàng thời trang cao cấp...
- Khách hàng và nhân viên phải đồng kiểm tra số lượng, chi tiết, chủng loại hàng hóa và ghi đầy đủ thông tin đơn hàng trên vận đơn của Nhất Tín Logistics.
- Khách hàng khai báo chính xác giá trị hàng hóa trên vận đơn tại ô “Giá trị hàng hóa”. Nhân viên căn cứ vào giá trị hàng khách khai báo để tính giá cước vận chuyển dành riêng cho hàng giá trị cao (Cước vận chuyển đã bao gồm phí cho hàng giá trị cao).

### 3.4. Xử lý gửi Hàng hóa chất, chất lỏng cho vận chuyển đường bộ

- Khách hàng cần đóng gỗ hoặc sử dụng dịch vụ đóng gỗ của Nhất Tín Logistics để đảm bảo an toàn hàng hoá trong quá trình vận chuyển.
- Nhất Tín Logistics sẽ thu thêm 20% phí trên tổng cước vận chuyển. Phí này được hiểu là phí xử lý hàng hoá là chất lỏng, hóa chất, không phải phí bảo hiểm hay phí đóng gói.

### 3.5. Xử lý gửi Hàng dễ vỡ

- Khách hàng phải đóng kiện gỗ, đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong quá trình vận chuyển.
- Thời gian toàn trình vận đơn sẽ được cộng thêm 04 giờ trong trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ đóng kiện gỗ của Nhất Tín Logistics.
- Trong trường hợp khách hàng từ chối đóng kiện gỗ cho hàng hóa, nhân viên công ty sẽ ghi rõ lên vận đơn nội dung “Khách hàng từ chối đóng kiện, hàng bể vỡ không truy cứu đền bù”.

## QUY ĐỊNH VỀ NHẬN HÀNG

### 1. Các quy định chung khi nhận hàng

#### 1.1. Nhận hàng tận nơi

- Nhân viên Nhất Tín Logistics sẽ đọc kỹ thông tin ghi trên vận đơn, kiểm tra yêu cầu trả hàng như: Thời gian trả hàng, chuyển hoàn chứng từ, thu hộ; Liên hệ người nhận trước khi đi giao...

- Nhân viên sẽ liên hệ khách hàng thông qua điện thoại. Trường hợp người nhận không bắt máy hoặc không liên lạc được, hệ thống Nhất Tín Logistics sẽ gửi thông tin đến người nhận qua App Nhất Tín Logistics hoặc SMS.

- Nhất Tín Logistics chỉ đồng ý xác nhận việc thay đổi địa chỉ trả hàng không quá 03 (ba) lần/vận đơn và sẽ tính phí phát sinh nếu điểm trả mới cách xa điểm trả trên vận đơn hơn 03 km.

- Khách hàng cần kiểm tra kỹ hàng hóa trước khi ký nhận, ghi đầy đủ họ tên lên vận đơn khi nhận hàng.

## **1.2. Nhận hàng tại Bưu cục**

- Khách hàng khi đến nhận hàng tại Bưu cục Nhất Tín Logistics phải mang theo CMND. Thông tin trên CMND phải trùng khớp thông tin người nhận đã ghi trên vận đơn.

- Trường hợp khách hàng khi đến nhận hộ, phải cung cấp CMND của người nhận trên vận đơn. Trên giấy Ủy quyền phải ghi rõ số CMND của cả người ủy quyền và người được ủy quyền.

- Khách hàng cung cấp số điện thoại của người nhận. Số điện thoại phải trùng khớp với thông tin ghi trên vận đơn Nhất Tín Logistics.

- Nhân viên tại bưu cục sau khi giao hàng sẽ ghi đầy đủ số CMND, nơi cấp, ngày cấp lên vận đơn.

### **\*Một số lưu ý khi Giao trả hàng:**

- Hàng hóa sẽ được bàn giao lại cho bưu cục hoặc nhập lại kho trong các trường hợp không phát được hàng như: khách hàng không có ở địa chỉ ghi trên vận đơn, địa chỉ không có thật, số điện thoại không liên hệ được...

- Nhân viên Nhất Tín Logistics sẽ thông báo cho khách hàng kiểm tra thông tin và xác nhận phương án giải quyết tiếp theo cho đơn hàng trong các trường hợp không phát được hàng vì các lý do như: địa chỉ sai, thay đổi địa chỉ mới, người nhận từ chối nhận hàng...

### **Có 2 trường hợp:**

- Khách hàng yêu cầu chuyển hoàn: Nhân viên sẽ thông báo và lấy xác nhận đồng ý thanh toán cước phí chuyển hoàn từ khách hàng, tiến hành làm các thủ tục chuyển hoàn hàng hóa theo quy định.

- Khách hàng yêu cầu chuyển tiếp: Nhân viên sẽ thông báo và lấy xác nhận đồng ý thanh toán cước phí chuyển tiếp (nếu có) từ khách hàng, tiến hành làm các thủ tục chuyển tiếp hàng hóa qua địa chỉ mới theo quy định./.