

## **XỬ LÝ BƯU PHẨM VÔ THỪA NHẬN**

### **1. Nguyên tắc xử lý:**

- Việc xử lý bưu gửi không có người nhận sẽ do phòng dịch vụ khách hàng tiếp nhận & xử lý.
- Được thực hiện trên cơ sở Thông tư 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC ngày 17 tháng 7 năm 2015 về việc hướng dẫn xử lý bưu gửi không có người nhận.

### **2. Các phương thức xử lý:**

#### **a. Địa chỉ không chính xác:**

- Nếu công ty không thể giao lô hàng vì địa chỉ không đúng, công ty sẽ nỗ lực hợp lý để tìm ra đúng địa chỉ.
- Công ty sẽ thông báo cho người gửi biết để điều chỉnh việc giao hàng hay cố gắng giao lô hàng tới đúng địa chỉ mặc dù có thể áp dụng cước phí phụ trội nếu địa chỉ đúng khác với địa chỉ ghi trên phiếu gửi hàng hay nhãn dính trên lô hàng của người gửi.

#### **b. Các chuyển/ lô hàng không thể giao được và bị từ chối:**

- Khi không thể giao được lô hàng, công ty sẽ để lại thông báo tại địa chỉ người nhận (ghi rõ rằng đã cố gắng giao hàng tại địa điểm đó). Nếu không giao hàng được sau khi cố gắng thêm một lần nữa hay người nhận không chấp nhận việc giao hàng, công ty sẽ liên hệ với người gửi và thỏa thuận hành động kế tiếp cho phù hợp.
- Người gửi đồng ý thanh toán cho công ty bất kỳ chi phí nào mà công ty phải chịu trong việc giao nhận, định đoạt hay trả lại lô hàng và cước phí (nếu có) để cố gắng giao hàng lần thứ ba hay hơn nữa và đối với hành động kế tiếp thích hợp được thỏa thuận. Nếu người gửi không chỉ thị cho công ty trong thời hạn 30 ngày sau lần cố gắng giao hàng thứ hai, thì người gửi đồng ý rằng nội dung của lô hàng sẽ được giải quyết theo luật quy định.