

## **QUY TRÌNH ĐẶT HÀNG, THANH TOÁN VÀ GIAO NHẬN HÀNG**

### **1. Đặt hàng**

**1.1 Mọi đơn đặt hàng phải được đặt với ATC hoặc với các chi nhánh, địa điểm kinh doanh của ATC.**

#### **1.2 Phương thức đặt hàng:**

NPP có thể đặt hàng với ATC qua 03 hình thức sau:

- Đặt hàng trực tiếp: NPP ghi số lượng loại hàng hóa có trong Đơn đặt hàng và nộp cho bộ phận bán hàng của ATC hoặc NPP trao đổi trực tiếp thông tin về số lượng, loại hàng hóa với người bán hàng. Bộ phận bán hàng kiểm tra hàng hóa nếu có thì xác nhận với NPP.
- Qua điện thoại, email: NPP liên hệ theo số điện thoại liên lạc của ATC hoặc gửi email đến địa chỉ email mà ATC đã cung cấp và xác nhận tên hàng hóa, số lượng cần đặt. Bộ phận tiếp nhận sẽ chuyển thông tin đến bộ phận bán hàng của ATC để kiểm tra. Sau khi kiểm tra nếu hàng hóa còn để bán thì ATC sẽ thông báo qua điện thoại hoặc email của NPP để xác nhận đơn hàng và yêu cầu NPP thanh toán để giao nhận hàng hóa theo thông tin, phương thức đã đăng ký.
- Đặt hàng trực tuyến:
  - Bước 1: NPP đăng nhập vào kênh đặt hàng trực tuyến bằng tài khoản và mật khẩu của mình;
  - Bước 2: NPP chọn khu vực kho muốn mua hàng. Sau đó chọn sản phẩm và số lượng cần mua tại mục “SẢN PHẨM” bằng việc “Thêm vào giỏ” hoặc “Mua ngay”;
  - Bước 3: Sản phẩm chọn mua sẽ được cập nhật tại “Giỏ hàng”. NPP kiểm tra tên, số lượng sản phẩm, khu vực kho mua hàng.

Chọn “Tiến hành đặt hàng” nếu không có thay đổi.

Chọn “Quay lại” và thực hiện lại Bước 2 nếu có sự thay đổi về sản phẩm.

- Bước 4: NPP kiểm tra thông tin giao hàng, chọn đơn vị vận chuyển và hình thức thanh toán.

Chọn “Đặt hàng” để xác minh thông tin chính xác và đặt đơn hàng thành công.

**1.3 Mọi đơn đặt hàng và mọi sự giao hàng đều tùy thuộc vào sự chấp nhận sau cùng của ATC. ATC xác minh thông tin và kiểm tra đơn hàng:**

a) Xác minh thông tin:

- Đặt hàng trực tiếp: Xác minh qua Thẻ thành viên;
- Qua điện thoại, email: Xác minh bằng các thông tin cá nhân của NPP;
- Đặt hàng trực tuyến: Xác minh bằng tài khoản đăng nhập của NPP.

b) Kiểm tra đơn hàng: Kiểm tra thông tin chi tiết ghi trong đơn hàng gồm:

- Mã số NPP;
- Ngày, tháng, năm đặt hàng;
- Tên hàng, mã hàng và số lượng;
- Người nhận hàng, số điện thoại liên lạc và địa chỉ giao hàng (trường hợp NPP đặt hàng qua điện thoại, email và các kênh đặt hàng trực tuyến).

## **2. Trình tự, thủ tục thanh toán và giao nhận hàng**

a) Hình thức thanh toán:

- Tiền mặt;
- Qua máy (POS);
- Chuyển khoản;
- Công thanh toán.

b) Trình tự, thủ tục thanh toán:

- Đặt hàng trực tiếp, đặt hàng qua điện thoại, email: NPP tiến hành thanh toán tiền hàng, ATC xuất hóa đơn tài chính và giao cho NPP hóa đơn bản giấy hoặc gửi hóa đơn điện tử qua email của NPP hoặc cung cấp cho NPP mã tra cứu hóa đơn hoặc các hình thức khác tương đương để NPP tra cứu hóa đơn của mình.
- Đặt hàng trực tuyến:
  - Kể từ thời điểm đặt hàng thành công, NPP cần thanh toán đơn hàng và ATC nhận được tiền thanh toán trước 16 giờ ngày làm việc kế tiếp (không tính chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết). Quá thời hạn trên đơn hàng sẽ được xem là bị hủy.
  - ATC kiểm tra khoản tiền thanh toán đã nhận, cập nhật trên hệ thống tình trạng đơn hàng là “Đã xác nhận” và xuất hóa đơn tài chính cho NPP.
  - Khuyến cáo với các NPP muốn tính chỉ tiêu để lên cấp trong tháng: NPP nên thanh toán qua Công thanh toán tích hợp trên kênh đặt hàng; trường hợp NPP chọn hình thức chuyển khoản thì nên thực hiện thanh toán trước ngày cuối tháng ít nhất 02 ngày (không tính chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết) để kế hoạch thăng cấp không bị gián đoạn. NPP sẽ được tính chỉ tiêu, xuất hoá đơn tài chính khi tình trạng đơn hàng báo “Đã xác nhận”.
- Hoa hồng trong tháng sẽ được tính cho các đơn hàng của NPP có hóa đơn tài chính được xuất trong tháng.
- Lưu ý khi thanh toán chuyển khoản: NPP thực hiện lệnh chuyển tiền đảm bảo đủ, chính xác các thông tin: Họ tên NPP, mã đơn hàng.

- Trường hợp giao hàng về địa chỉ của NPP thì NPP thanh toán cước phí vận chuyển cho đơn vị vận chuyển hoặc ATC sẽ thu hộ và thanh toán lại cho đơn vị vận chuyển.

c) Giao nhận hàng:

- ❖ Đặt hàng trực tiếp: NPP nhận hàng, kiểm tra hàng hóa đúng và đủ tại quầy bán hàng.
- ❖ Đặt hàng qua điện thoại, email và các kênh đặt hàng trực tuyến:
  - Mọi đơn đặt hàng cần được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin liên hệ và địa chỉ nhận hàng.
  - Trong vòng 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC sẽ tiến hành giao hàng đến địa chỉ NPP đã đăng ký trên đơn hàng, NPP có trách nhiệm nhận đầy đủ số hàng hóa này.
  - Trường hợp ATC không giao hàng hóa hoặc NPP không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP. Tuy nhiên, NPP sẽ phải chịu chi phí giao hàng và chi phí hoàn trả hàng hóa nếu việc giao hàng không thành công do NPP thay đổi nhu cầu mua hàng hoặc vì bất kỳ lý do nào xuất phát từ NPP.
  - Trong trường hợp NPP gửi hàng hóa tại ATC mà không nhận hàng hóa trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày NPP thanh toán đơn hàng thành công, ATC có trách nhiệm hủy giao dịch và hoàn trả toàn bộ số tiền cho NPP.
  - Bất kỳ sự khác biệt nào về số lượng hoặc tình trạng của đơn hàng, NPP phải thông báo cho ATC trong thời gian 02 ngày kể từ khi nhận hàng. Quy trình, thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại quy định tại Phần XI Quy tắc hoạt động sẽ được áp dụng trong trường hợp này.