

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Nếu khách hàng có nhu cầu gia hạn theo nhiều lần ở nhiều ngày khác nhau (tỉ giá ở những ngày gia hạn có sự chênh lệch), Khách hàng sẽ tính như thế nào để nhanh và thuận tiện hơn?	Khi khách hàng tự tính phí gia hạn lần 2,3... số tiền USD hiển thị trên web sẽ là tổng số tiền gia hạn từ ngày hết hạn miễn phí lưu container. Khi đó, Quý khách hàng có thể lấy số tiền USD đang hiển thị trừ đi số tiền đã thanh toán trước đó (theo USD), sau đó áp dụng công thức tính phí gia hạn bằng tỉ giá ROE của ngày thanh toán lần 2,3... đó.
2	Lô hàng có nhu cầu gia hạn lẻ theo ngày (ví dụ gia hạn 5 container ngày A, 5 container ngày B), khách hàng sẽ thực hiện gia hạn như thế nào.	Trường hợp này, khách hàng có 2 cách để yêu cầu gia hạn. Ví dụ lô hàng có tổng cộng 10 containers, khách hàng có nhu cầu kéo 5 containers ngày 1-11, 5 containers còn lại vào ngày 2-11. - Cách 1: Gia hạn trước toàn bộ 10 containers đến ngày 1-11, sau khi kéo 5 containers Khách hàng có thể yêu cầu gia hạn cho 5 containers còn lại đến ngày 2-11. - Cách 2: Gia hạn toàn bộ 10 containers đến ngày 2-11 và vẫn thực hiện kéo containers theo kế hoạch của khách hàng. Sau khi containers được kéo khỏi cảng, hệ thống Sealand sẽ phát sinh số tiền dự dựa trên chênh lệch số tiền gia hạn thực tế và số tiền khách hàng chuyển khoản. Khách hàng có thể sử dụng số tiền dư này để cần trừ sang lô hàng khác hoặc yêu cầu hoàn tiền (nếu không có lô hàng mới trong vòng 3 tháng tới)
3	Khách hàng có thể thao tác kiểm tra miễn phí lưu container và tính phí gia hạn trên website bằng tài khoản của bên thứ ba được hay không?	Tính năng mới trên website của Sealand hoàn toàn cho phép tài khoản của bên thứ ba thao tác kiểm tra miễn phí lưu container và tính phí gia hạn một cách thuận tiện nhất.
4	Lô hàng thường xuyên có nhiều container và khách hàng muốn gia hạn cho cả lô hàng, nhưng lấy lại lần lượt có khi trước ngày gia hạn. Thủ tục hoàn tiền như thế nào?	Khách hàng có thể thực hiện thủ tục hoàn tiền (hoặc cần trừ) đối với số tiền gia hạn thừa. Nếu khách hàng muốn hoàn tiền, khách hàng sẽ cung cấp đầy đủ chứng từ gốc và quy trình hoàn tiền sẽ được thực hiện bồi hoàn về tài khoản công ty của Quý doanh nghiệp. Thời gian cho thủ tục hoàn tiền là 30 ngày làm việc. Vui lòng liên hệ bộ phận Dịch vụ khách hàng của Sealand để được hỗ trợ
5	Nếu thông tin xuất hóa đơn Local charge (Phí địa phương) chưa có trên hệ thống Sealand thì khách hàng sẽ thao tác trên website như thế nào?	Nếu Quý khách không tìm thấy thông tin xuất hóa đơn gần nhất với mục gợi ý từ website, Quý khách có thể điền đầy đủ thông tin ở mục "Add new party" và thông tin xuất hóa đơn bằng tiếng Việt ở mục "Tax reference". Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ nhận được yêu cầu của Quý khách và xử lý yêu cầu này để cập nhật đúng thông tin theo yêu cầu của Quý khách, đồng thời sẽ phản hồi qua email để xác nhận yêu cầu được xử lý thành công.
6	Cách lưu thông tin khách hàng (thông tin bên thứ ba cần xuất hóa đơn) vào mục khách hàng thường xuyên?	Sau khi tìm và chọn được đúng tên khách hàng cần xuất hóa đơn, quý khách có thể chọn vào biểu tượng dấu sao bên cạnh tên công ty đó để đưa vào danh mục khách hàng thường xuyên và thuận tiện sử dụng cho những yêu cầu sau.
7	Nếu doanh nghiệp đã có sẵn "Customer code" nhưng đang cập nhật địa chỉ cũ thì khách hàng sẽ yêu cầu như thế nào để thông tin lên hóa đơn đúng?	Quý khách có thể điền đầy đủ thông tin xuất hóa đơn bằng tiếng Việt (tên công ty, địa chỉ, mã số thuế) ở mục "Tax reference". Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ nhận được yêu cầu của Quý khách và xử lý yêu cầu này để cập nhật đúng thông tin theo yêu cầu của Quý khách, đồng thời sẽ phản hồi qua email để xác nhận yêu cầu được xử lý thành công.

8	Khách hàng có nhiều lần yêu cầu gia hạn cho một lô hàng và có thể yêu cầu xuất hóa đơn cho nhiều công ty khác nhau được hay không?	Hiện tại mỗi lô hàng chỉ có thể áp dụng 1 thông tin xuất hóa đơn gia hạn (DEM/DET) thôi nên hiện tại Sealand chưa có tính năng này. Quý khách hàng vui lòng chỉ yêu cầu 1 thông tin xuất hóa đơn gia hạn (DEM/DET) cho 1 lô hàng.
9	Trường hợp Consignee trên vận đơn là To order/to order of bank, khi bên First Notify Party (Bên nhận thông báo đầu tiên) dùng website để yêu cầu xuất hóa đơn cho bên thứ ba, thì có cần gửi Giấy ủy quyền xuất hóa đơn hay không không?	Trường hợp này, khách hàng không cần gửi Giấy ủy quyền. Đối với lô hàng mà Consignee trên vận đơn là To Order/To order of Bank, Hệ thống Sealand sẽ tự động nhận diện First Notify Party là bên đứng tên hóa đơn tài chính của lô hàng (Local charge/DEM/DET)
10	Trường hợp container đã được kéo ra khỏi cảng, tức là hóa đơn gia hạn đã được xuất, khách hàng có thể yêu cầu thay đổi xuất hóa đơn gia hạn nhiều lần được hay không?	Trường hợp này, mỗi yêu cầu thay đổi thông tin xuất hóa đơn từ khách hàng sẽ phát sinh phí hủy hóa đơn là 900,000 VND (trước thuế VAT 5%)
11	Cách kiểm tra số ngày miễn phí lưu container, lưu vỏ rỗng trên website sealandmaersk.com?	Sau khi đăng nhập tài khoản vào Website, Quý khách vui lòng chọn Manage => Hub => Nhập số vận đơn vào ô "Import Demurrage & Detention" => Xem số ngày miễn phí lưu container tại thẻ "Demurrage" và số ngày miễn phí lưu vỏ rỗng tại thẻ "Detention"
12	Đối với khu vực cảng dỡ là Hải Phòng, Khách hàng có nhu cầu chỉnh sửa "Trọng lượng" trên vận đơn và bản khai hàng hóa. Tuy nhiên Hải quan từ chối yêu cầu chỉnh sửa này. Vậy hãng tàu Sealand có hỗ trợ gửi lệnh giao hàng hay không?	Sealand sẽ chỉ gửi lệnh khi thông tin trên Master Bill of Lading (vận đơn chủ) khớp với Master manifest (bản khai hàng hóa). Nếu Hải quan không phê duyệt yêu cầu chỉnh sửa, hãng tàu sẽ phải chỉnh sửa vận đơn về thông tin ban đầu. Khách hàng sau đó có thể làm việc với hải quan cửa khẩu xem xét xin thông quan lô hàng và lấy hàng theo thông tin vận đơn được khai ban đầu hay không.
13	Khi thao tác yêu cầu thay đổi thông tin xuất hóa đơn trên website, khách hàng có nhận được email xác nhận hay không?	Khi thao tác thay đổi thông tin xuất hóa đơn trên website, khách hàng sẽ điền thông tin email của mình và sẽ nhận được 1 email copy xác nhận thao tác thành công. Bộ phận hàng nhập của hãng tàu Sealand cũng sẽ nhận được yêu cầu, xử lý và xác nhận lại qua email cho khách hàng việc cập nhật thành công thông tin xuất hóa đơn.