

《一般問題／使用指南》

1. Q: 順箱服務是什麼？

A: 順箱結合迷你倉、儲物箱、配送三大概念，致力為客戶解決儲物煩惱，創造更舒適的生活及工作環境。

順箱以「儲物箱」為租用單位，既經濟又方便，客戶只需簡單透過手機進行「收、存、派」預約，便可足不出戶輕鬆騰出更多寶貴空間！

選用順箱，您將不需再受以下繁瑣事宜困擾：

- 不用親自搬運物件出入倉
- 不受最低租用面積的限制
- 節省購買儲物箱的費用
- 省卻長途跋涉存取物品

順箱為您省時、省力，讓您享受更多生活空間！

2. Q: 費用如何計算？

A: 為配合客戶各種儲物需要，我司提供不同尺寸的儲物箱及彈性的租期予客戶選擇，客戶可以經濟的價錢，換取舒適的家居空間。例如，每年的換季衣物或寢具棉被，客戶可選擇把它們儲存半年或一年，到有需要時才提取。

費用分為租金及物流運輸費。租用期內，客戶首次收取儲物箱及首次把儲存物入倉的運費是全免的。若客戶於租用期內需要提取儲存物或存箱入倉，只需繳付來回運費便可安坐家中輕鬆管理自己的儲存物，節省親自搬運的時間和力氣。當租用結束時，客戶只需繳付一程運費，便可一次取回所有儲存物，歸還已清空的箱更是運費全免。租用期內，每位客戶可免費獲得附有獨立編碼的索帶或標籤貼紙來密封儲物箱，以確保客戶儲存物的安全。

各儲物類別的詳情如下：

文件箱

尺寸：長36cm * 闊30cm * 高25cm

體積：約0.03立方米

重量限制：≤20KG

儲存月費：港幣\$35/箱

容量：約 6 個大型 A4 文件夾 或 3500 張 A4 紙

(*若存放易碎品，請確保包裝妥善並於箱內加入足夠的填充物料)

膠箱

箱面尺寸：長 60cm * 闊 40cm * 高 30.5cm

箱底尺寸：長 52cm * 闊 34cm ; 內高 30cm

膠箱厚度：約 0.5-2cm

體積：約 0.06 立方米

重量限制：≤20KG

儲存月費：港幣\$ 49 /箱

容 量:約 8 對靴子 或 15 對運動球鞋 或 20 對平底鞋 或 60 件恤衫 或 80 隻 DVDs 或 15 件風褸

(*若存放易碎品，請確保包裝妥善並於箱內加入足夠的填充物料)

掛衣箱

尺 寸：長56cm * 闊56cm * 高110cm

體 積：0.34立方米

重量限制：≤18KG

儲存月費：港幣\$95/箱

容 量：約 40 件恤衫 或 15 件外套

(*若存放易碎品，請確保包裝妥善並於箱內加入足夠的填充物料)

大型物品

尺 寸：(長 + 闊 + 高) ≤ 250 cm；最長邊 ≤ 100 cm

重量限制：≤25KG

儲存月費：港幣\$ 75 /件

容 量：嬰兒車、折疊自行車、小型電器、旅行箱、滑雪板等

(*客戶需自行對大型物品進行包裝)

3. Q: 我本身使用的文件箱尺寸與新下單的不一樣?

A: 為更穩固儲存閣下的物品，我司於2017年起改用新紙箱，詳情如下：

尺寸：長36cm * 闊30cm * 高25cm(新)

體積：約0.03立方米(新)

容量：約6個大型A4文件夾 或3500張A4紙(新)

4. Q: 我想把物件存放在順箱，可怎樣做?

A: 十分簡單！客戶只需在手機應用程式進行登記及預約，我們會在派送前與客戶聯絡及安排運送儲物箱到指定地址。

當客戶需要取回物件時，只需在手機應用程式選擇想取回的儲物箱或物件及進行預約，我們便會安排把該儲存物運送到指定地址。

5. Q: 順箱的營業、截單及派送時間是怎樣?

A:

順箱服務	營業時間	
	星期一至六	星期日及公眾假期
截單時間	16:00	
派送安排	若在預約當日(T) 16:00 前下單，最快可安排下一個工作天(T+1)派送	不提供服務
	若在預約當日(T) 16:00 後下單，最快可安排下兩個工作天(T+2)起派送	
客戶服務時間	星期一至五: 09:00-20:30 ; 星期六: 09:00-20:00	09:00-20:00

*如有特別安排，另行通知。

《運送及儲存》

6. Q: 順箱內的物品或大型物品是否需要預先包裝？

A: 客戶需自行整理及妥善包裝儲存物，請確保易碎品(我們並不建議客戶儲存易碎品)及大型物品包裝妥善及已填充好。即使客戶的儲存物已經包裝妥當，儲存物或會在運送途中移動或受擠壓。客戶使用順箱服務時，需明白並同意一旦客戶儲存易碎物件及大型物品，客戶將放棄所有因易碎物件或大型物品損壞所引起追究順豐的權利。

7. Q: 膠箱、文件箱及掛衣箱是否可以循環使用？

A: 膠箱將會循環使用，為確保膠箱的衛生，它們必先經過清潔及消毒，才供客戶使用。而在租用結束後，文件箱及掛衣箱將會免費贈送給客戶。

8. Q: 我可以存放什麼及不可以存放什麼物品？

A: 客戶可存放衣服鞋襪、書籍、唱片、戶外用品或其他符合尺寸限制的大型物品。

請不要儲存任何違禁品、非法物品、易腐物品、贓物、仿制品。其他違禁物包括但不限於化學品、毒品、藥物、危險或有毒材料；易燃物、槍械或武器等易爆物品；液體、壓縮氣、釋放臭味或煙霧的物品；植物、生物、食物或生物遺體；玻璃器皿、陶瓷、燈泡、收藏品等易碎物品；貨幣、債券、證券、珠寶、古董、精細工藝品、精裝酒或貴重金屬等高價值物品；任何違反法律或政府機構的規章制度的物品及本公司合理懷疑危害環境或人身安全、健康的物品。若客戶儲存上述物品，客戶無權追究順豐任何毀損或遺失責任，順豐亦不會為任何損失承擔任何賠償責任。而若因客戶儲存上述物品而引起順豐的任何損失，順豐保留追究客戶所有責任的權利。

本公司不建議客戶儲存任何個人文件正本(包括但不限於護照、駕駛執照、銀行存摺、身份證等)、或含有個人資料的文件(包括但不限於出生日期或銀行戶口號碼)或任何可被他人竊取身份的文件。如客戶需存放易碎物品或大型物品，請確保包裝妥善。

9. Q: 如我存放多於一個儲物箱，我怎樣識別它們？

A: 請放心，只需配合順箱的手機應用程式，客戶便可輕鬆地管理各個儲物箱。

手機應用程式不但可以顯示每個箱的專屬編號和保安封條碼，而且提供拍照、編輯和記錄功能，讓客戶自行記錄儲物箱內的物品，方便日後客戶整理各個儲存物。

客戶亦可隨時透過此程式查閱儲存物狀態、租用完結日期等資訊，客戶只需幾個簡單步驟，便可即時增添儲物箱或續約。

10. Q: 我可以使用自己的儲物箱存放物品嗎？

A: 為確保更妥善地儲存客戶的物品，建議客戶使用我們提供的儲物箱。若客戶需使用自己的儲物箱存放物品，會視為大型物品，每月每箱收費為港幣\$75。請注意，客戶每個自備箱的重量需在25kg內，且長闊高總和不超過250 cm及任一單邊長度不超過100 cm。

11. Q: 你們能協助我整理物件入箱嗎?

A: 為維護客戶的財物安全，我司避免與客戶財物直接接觸，請諒解我們不能為客戶整理物件入箱。

12. Q: 在收到儲物箱後，我可以有多長時間可裝物件入箱及預約上門收箱?

A: 客戶確認訂單後，有長達7個工作天的免租期。客戶可在此期間，預約運送團隊上門收取物品。自訂單確認第8個工作天起，租用服務將正式生效。

13. Q: 我可以租用你們的儲物箱，但不存入你們的倉庫嗎?

A: 不可以。客戶確認訂單後，有長達7個工作天的免租期；由第8個工作天起，正式開始計算租期。

14. Q: 你們的倉庫設在哪裡？我可以到訪倉庫並提取或放置我的物品嗎？

A: 我們在本地設立儲存倉庫，提供取箱、送箱的一條龍服務，您無須到訪倉庫就可以輕鬆儲存您的物件。而基於保安理由，我們謝絕客戶進出倉庫，敬請諒解。

15. Q: 順箱的服務範圍包括哪些地方?

A: 我們的服務範圍目前覆蓋香港、九龍、新界(除禁區及離島外)。

16. Q: 我可以安排分次提取我的物件嗎?

A: 當然可以，但運費會有不同，敬請留意。

(1) 在租用期內，客戶首次收取儲物箱及首次把儲存物入倉的運費是全免的。

- 例子：若客戶存放3個膠箱，可享首次免費派送3個膠箱及免費運輸已存放物品的膠箱入倉的服務。

(2) 在租用期內，客戶若需提取儲存物或入倉，每程運費為第一個箱港幣\$59，由第二箱起，每箱加收港幣\$20。

- 例子：若客戶選擇分兩次提取：第一次先提取2個膠箱，該程運費為港幣\$79 (港幣\$59 + 港幣\$20 x1)；第二次提取餘下的1個膠箱，該程運費為港幣\$59
- 若客戶把3個膠箱一次性提取或一次性全部送回倉庫，每程運費只需港幣\$99 (港幣\$59+ 港幣\$20 x2)。

17. Q: 運送時間確認後，我可否取消或更改?

A: 客戶請留意，訂單一經確認，將不能更改或取消。

18. Q: 我居住的大廈沒有電梯，你們能把箱或大型物品搬上樓嗎?

A: 若收派員必須使用客戶地址的樓梯，才能運送客戶的儲存物，每個訂單的上落樓梯費用為港幣\$5/層。客戶需提供正確的層數以便安排配送。若資料與實際層數不符，客戶需致電客服提供更正的層數，並以現金形式即時向收派員支付上落樓梯費。

19. Q: 能否由其他人代為收取我的箱或大型物品?

A: 可以。儲存物在客戶提供的地址被簽收後順豐的責任均視為完成，客戶不可向順豐追究任何責任。客戶須向順豐提供真實及正確的收貨及派送地址以供順豐提供儲存物運送服務。如客戶的地址有任何變更，客戶有責任告知順豐，否則順豐不會承擔任何因地址錯誤導致儲存物有任何損失的責任。

《價目及收費方法》

20. Q: 順箱每月租金是多少?

A: 各儲物類別的詳情如下：

儲物類別	儲存月費 (每箱)
文件箱	港幣\$35
膠箱	港幣\$49
掛衣箱*	港幣\$95
大型物品	港幣\$75

*掛衣箱的最低租用期為6個月

21. Q: 運費如何計算? 你們有沒有增值服務?

A: 運費

每程物品入倉運輸費	港幣\$59 + (第二箱起)港幣\$20/箱
每程物品出倉運輸費	港幣\$59 + (第二箱起)港幣\$20/箱
上落樓梯收派費用/單	港幣\$5/層
臨時取消預約費	該程運費
沒有在預約時間出現費	該程運費

其他費用

銷毀處理費	港幣\$39/箱
逾期費用/箱	港幣\$5/日

若客戶欠款或逾期未提取儲存物超過90天，本公司保留追討欠款、變賣或銷毀物品的權利。

22. Q: 我的物品儲存期不足一個月，可以嗎?

A: 可以！但儲存期不足一個月，仍按一個月月租收費。

23. Q: 如我本身已存放物品於順箱，但現在需要添置新的箱，收費是怎樣?

A: 如現有客戶需添置新的箱，租用將於該訂單確定第8個工作天開始生效，收費按儲物類別和租期而定。

24. Q: 我如何繳交費用?

A: 客戶可選擇以現金或網上信用卡付款。

25. Q: 有沒有最低租用期？若我提前結束租約，你們會按比例退回月費嗎？

A: 文件箱、膠箱及大型物品的最低租用期為1個月，掛衣箱的最低租用期為6個月。如需提前結束租約，客戶需繳付餘下的租用費用。

26. Q: 租用完結後，若我沒有及時取回儲存物及歸還儲物箱，會有額外收費嗎？

A: 我們建議客戶在租用結束前，預留時間提取物品及歸還儲物箱。若未能及時取回儲存物及歸還儲物箱，客戶需付逾期費用每箱每日港幣\$5。

備註：若客戶在租用結束日後90天內，未能向本公司支付任何應付金額及/或未能取回儲存物，本公司保留自行處理、出售、拍賣客戶儲存物及追討儲存物於逾期期間生成之儲存成本費用的權利，而不作通知及賠償。

27. Q: 逾期費用是怎計算的？

A: 逾期費用自合約結束後起，以工作天計算 (不足一天亦作一天計算)，建議客戶預留時間，整理及配送儲存物。

備註：工作天為星期一至六 (星期日及公眾假期除外)，膠箱獲5個工作天歸還膠箱免租期。

28. Q: 我的配送地址為住宅/偏遠地區，是否需額外收取住宅/偏遠地區附加費？

A: 順箱運費豁免住宅/偏遠地區附加費，除禁區及離島外均能提供服務。

29. Q: 續約只可使用信用卡付款嗎？

A: 是的，為省去繁複的付款手續，我們只提供信用卡的付款方式。

30. Q: 我如何獲取收據？

A: 為支持環保，我們不會提供紙質收據。客戶如有需要，可透過確認電郵內所提供的電子收據自行打印。

《安全及保險》

31. Q: 我的物品會存放在哪裡？在安全的位置嗎？

A: 請放心，我們設有全天候攝錄監控，倉庫保安受到監視及規管。倉庫亦有消防設備與防潮、防蟲的措施。

32. Q: 你們會打開我的箱嗎？

A: 為保障客戶的財物安全，我們一般不會打開客戶的儲物箱，並用獨立編碼的索帶或標籤貼紙來密封儲物箱，以確保客戶儲存物安全。若懷疑箱內存有危險品或非法物品，或儲物箱發出異味或奇怪聲響，或被授權開箱，我司會盡量在聯絡客戶後，才打開客戶的箱檢查。

在以下情況，本公司有權打開及檢驗客戶的儲存物，而毋須向客戶事前發出通知：

- (1) 當有合法搜查令或法院判令之執法機構或政府部門之人員如警察局、消防局等要求本公司進行檢查；或
- (2) 本公司合理懷疑儲存物構成任何人身傷害或財產損害的風險。

33. Q: 如我的儲物箱在運送或儲存期間出現任何遺失或損壞，怎麼辦?

A: 我司一直致力為客戶提供最好的服務，並盡力以妥善的方式運送客戶的物品。客戶亦需自行整理、填充及妥善包裝儲存物。

若儲存物在運送或儲存期間出現任何遺失或損壞，在外包裝完好、索帶或貼紙未有人為破壞的前提下，遺失或損壞的儲存物將不在受保範圍內，順豐亦不承擔相關的賠償責任。若外包裝有損壞，內在物品亦有所損壞或遺失，我司會按現有順豐運單條款作理賠。

34. Q: 如我無法將膠箱歸還，怎麼辦?

A: 膠箱為我司財產，客戶需於合約結束前利用手機 APP 歸還於順豐。如因客戶原因導致膠箱損壞、遺失或自行棄置膠箱而無法歸還，我司將保留收取膠箱成本費用之權利，膠箱成本費用 HK\$125/箱。

(備註：文件箱及掛衣箱會於合約完結後贈送給客戶，無須歸還。)

35. Q: 我寄存的物品有保險作保障嗎?

A: 每位客戶的每個箱或每件大型物品在順豐保管下最高賠償額為美金\$100。

36. Q: 如我發現外包裝有損壞，內在物品亦有所損壞及遺失，或整個儲物箱或大型物品遺失，我該如何索取賠償?

A: 在儲存或運送途中，如客戶的儲存物出現任何遺失或損壞，客戶須在順豐派送當日或發出遺失或損毀通知日起(以較早者為準)之 24 小時內，向客服提出索償要求，並請以電郵的形式提供以下資料，否則客戶將放棄所有追討賠償的權利。

- 索賠人姓名
- 電話號碼
- 電郵地址
- 儲物箱派送日期
- 儲物箱編號
- 損壞或遺失物品清單及其價值(以港幣計算)
- 索賠物品的相片
- 發票證明
- 順箱訂單號

如有任何查詢，客戶可致電香港客服熱線: (852) 2929 2929。

-完-

[12.2021]