



TÌM HIỂU QUY TRÌNH TRẢ HÀNG /HOÀN TIỀN MỚI

SHOPEE UNI

Updated: 10/06/2020

NỘI DUNG

MỤC LỤC

Tổng quan quy trình Trả hàng /Hoàn tiền mới

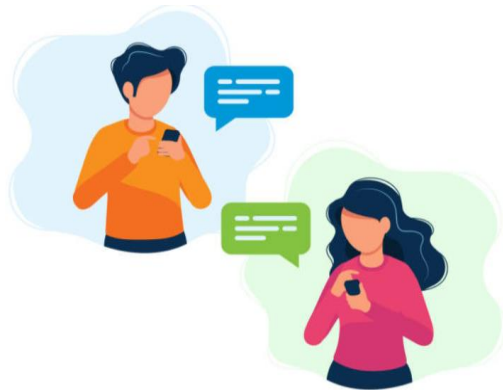
Thao tác xử lý trên Kênh Người bán

Thao tác xử lý trên Ứng dụng Shopee

Những điều cần lưu ý

TỔNG QUAN QUY TRÌNH TRẢ HÀNG/HOÀN TIỀN MỚI

Những điểm khác biệt của quy trình Trả hàng/Hoàn tiền mới



**Cho phép chủ động đề xuất
phương án giải quyết**

Nếu Người bán không đồng ý với đề xuất của Người mua, Người bán có thể đưa ra một **đề xuất khác**



**Đa dạng phương án
xử lý yêu cầu Trả hàng, hoàn tiền**

Hỗ trợ thêm phương án: Hoàn tiền **một phần** và Người mua không cần trả hàng về Shop

Lợi ích của quy trình Trả hàng/Hoàn tiền mới



Giảm thiểu thời gian xử lý yêu cầu Trả hàng /Hoàn tiền

Cho phép Người bán hoàn tiền **một phần**
mà không cần Người mua trả hàng về Shop



Quản lý/ Xử lý yêu cầu Trả hàng /Hoàn tiền dễ dàng hơn

Quy trình mới sẽ giúp Người bán và Người mua
hạn chế tối đa việc bỏ sót yêu cầu yêu cầu

Quy trình Trả hàng/Hoàn tiền

TỔNG QUAN QUY TRÌNH TRẢ HÀNG/HOÀN TIỀN MỚI

2 Ngày

6 Ngày

2 Ngày

PHẢN HỒI ĐÚNG HẠN

PHẢN HỒI YÊU CẦU

Shop có **2 ngày** để phản hồi yêu cầu Trả hàng /Hoàn tiền của Người mua

CHỜ NGƯỜI MUA TRẢ HÀNG VỀ SHOP

Người mua có **6 ngày** trả hàng về Shop

NHẬN HÀNG TRẢ VỀ

Shop có **2 ngày** để xác nhận đã nhận hàng hoàn

PHẢN HỒI TRỄ HẠN

Nếu Người bán **không phản hồi** sẽ xảy ra 1 trong 2 trường hợp sau:

- 1 Đơn hàng được hoàn tiền ngay cho Người mua
- 2 Người mua sẽ được Shopee đồng ý trả hàng về cho Shop

Quá 6 ngày nếu vẫn chưa ghi nhận mã vận đơn trả hàng từ Người mua, hệ thống sẽ **tự động hủy** yêu cầu và thanh toán cho Shop ngay

Quá 2 ngày từ ngày Người mua **nhập Mã vận đơn**, nếu Shop không phản hồi, hệ thống sẽ **tự động hoàn tiền** cho Người mua.



**THAO TÁC XỬ LÝ TRÊN
KÊNH NGƯỜI BÁN**

2 bước chính xử lý yêu cầu khiếu nại

THAO TÁC XỬ LÝ TRÊN
KÊNH NGƯỜI BÁN



Bước 1: Kiểm tra đơn Trả hàng, hoàn tiền

Đăng nhập vào [Kênh Người Bán](#) >> Chọn mục “**Trả hàng/Hoàn tiền**” >> Chọn **Chưa xử lý**
>> Chọn “**Phản hồi**” cho các yêu cầu cần xử lý.

Tất cả Chờ xác nhận Chờ lấy hàng 1 Đang giao 1 Đã giao Đã huỷ **Trả hàng/Hoàn tiền 1**

Ngày đặt hàng 2020/05/13 - 2020/06/12 Xuất 1

Tất cả **Chưa xử lý** Đã xử lý

1 Đơn hàng

Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt

Sản phẩm	Số tiền hoàn lại	Trạng thái	Đếm ngược	Thao tác
Mã yêu cầu 200612003984014				
Giày bata nữ hồng - Pinky girl - team S x1 OS test Phân loại: Pink,38	₫1.000	Yêu cầu chờ xử lý Vui lòng phản hồi trước ngày 13-06-2020		Phản hồi

Lưu ý:

Nên thường xuyên kiểm tra mục này để không bỏ lỡ yêu cầu mới



Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

	LÝ DO
TRƯỜNG HỢP 1	Chưa nhận được hàng
TRƯỜNG HỢP 2	Lý do Khác (Bể vỡ, Hàng khác mô tả,...)

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 1: NGƯỜI MUA CHƯA NHẬN ĐƯỢC HÀNG

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền đang chờ xử lý

Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$1.000
Bạn cần trả lời trong 2 ngày, nếu không, yêu cầu của người mua sẽ tự động được chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với người mua để có giải pháp khác.

2 Khiếu nại tới Shopee **1** Đồng ý

Vui lòng để lại lời nhắn

☐ Hoàn thành

fulee2906
Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$1.000
14:48 14-11-2019

- 1 Chọn “**Đồng ý**” nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua.
- 2 Chọn “**Khiếu nại tới Shopee**” khi muốn Shopee can thiệp xử lý.

Mẹo!



Shopee khuyến khích Người bán và Người mua **chủ động thương lượng** để xử lý yêu cầu nhanh chóng nhất

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền đang chờ xử lý

Người mua yêu cầu Hoàn tiền ₫900

Bạn cần trả lời trong 2 ngày, nếu không, yêu cầu của người mua sẽ tự động được chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với người mua để có giải pháp khác.

Khiếu nại tới Shopee

Đề xuất khác

1 Đồng ý

Vui lòng để lại lời nhắn

✓

Hoàn thành

tuieezvus

Người mua yêu cầu Hoàn tiền ₫900

14:17 14-11-2019

< 1 >

LỊCH SỬ YÊU CẦU

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền mới

14:17 14-11-2019

1 Chọn “Đồng ý” nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua.

SHOPEE UNI – TRUNG TÂM TRỢ GIÚP NGƯỜI BÁN

13

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền đang chờ xử lý

Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$900

Bạn cần trả lời trong 2 ngày, nếu không, yêu cầu của người mua sẽ tự động được chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với người mua để có giải pháp khác.

Khiếu nại tới Shopee

Đề xuất khác

Đồng ý

Vui lòng để lại lời nhắn



tuieezsus

Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$900

Hoàn thành

14:17 14-11-2019

LỊCH SỬ YÊU CẦU

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền mới

14:17 14-11-2019

Đề xuất khác

Người mua yêu cầu:

Yêu cầu	Hoàn tiền
Số tiền hoàn lại	\$900

Bạn có thể thay đổi giải pháp:

Yêu cầu	Trả hàng & Hoàn tiền ▲ 2A Trả hàng & Hoàn tiền 2B Hoàn tiền
Số tiền hoàn lại	

Hủy

Hoàn thành

2 Chọn “**Đề xuất khác**” để chọn hướng giải quyết khác.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Đề xuất khác

Người mua yêu cầu:

Yêu cầu

Hoàn tiền

Số tiền hoàn lại

₫900

Bạn có thể thay đổi gì tiếp:

Yêu cầu

Trả hàng & Hoàn tiền

Số tiền hoàn lại

₫1.000

Hủy

Hoàn thành

- 2A** Chọn **“Trả hàng & Hoàn tiền”** nếu Người bán muốn nhận lại sản phẩm và hoàn tiền 100% cho Người mua.

Đề xuất khác

Địa chỉ trả hàng

Shopee

Đổi

TP. Hồ Chí Minh

Thêm địa chỉ mới

Hủy

Xác nhận

- Chọn địa chỉ đề xuất rồi bấm **“Xác nhận”**
- Hoặc chọn **“Thêm địa chỉ mới”** để cung cấp địa chỉ trả hàng khác.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Đề xuất khác

Người mua yêu cầu:

Yêu cầu	Hoàn tiền
Số tiền hoàn lại	₫900

Bạn có thể thay đổi giải pháp:

2B

Yêu cầu

Hoàn tiền

Số tiền hoàn lại

70đ

Hủy

Hoàn thành

2B Chọn “**Hoàn tiền**” nếu muốn Người mua giữ hàng và Người bán cần **điền số tiền hoàn phù hợp khác**.

Lưu ý: 

Giá trị hoàn tối đa bằng **100%** giá trị đơn hàng (không bao gồm mã giảm giá và Shopee Xu đã thanh toán trong đơn hàng)

 SHOPEE UNI – TRUNG TÂM TRỢ GIÚP NGƯỜI BÁN

16

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền đang chờ xử lý

Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$900

Bạn cần trả lời trong 2 ngày, nếu không, yêu cầu của người mua sẽ tự động được chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với người mua để có giải pháp khác.

3

Vui lòng để lại lời nhắn

☐

fuieezuo
Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$900

14:17 14-11-2019

Người mua đề nghị khoản tiền hoàn: \$40.000

Vui lòng chọn 1 trong những phương án dưới đây trước cuối ngày 14-07-2020, nếu không yêu cầu của Người mua sẽ tự động được chấp nhận. Nếu bạn muốn đề xuất phương án khác, vui lòng liên hệ với Người mua.

Gửi Khiếu nại đến Shopee

Chọn địa chỉ trả hàng

Ngo Le Huyen 84:

Quận 1
TP. Hồ Chí Minh

- 3** Chọn **“Khiếu nại tới Shopee”**, Shopee sẽ liên lạc với Shop và Người mua yêu cầu cung cấp bằng chứng để xử lý yêu cầu.

Shop cần xác minh địa chỉ trả hàng trước. Việc xác minh địa chỉ ở bước này không đồng nghĩa với việc chấp nhận trả hàng.



Lưu ý:

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền đang chờ xử lý

Bạn đã yêu cầu Hoàn tiền \$700
Người mua cần phản hồi trong 2 ngày. Nếu không, đề xuất của bạn sẽ được tự động chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với người mua về các giải pháp.

1 Đề xuất khác

Vui lòng để lại lời nhắn

☒ **Hoàn thành**

16:34 14-11-2019

16:01 14-11-2019

Người mua yêu cầu Hoàn tiền \$900

Trong trường hợp Người bán **đã đề nghị** hướng giải quyết nhưng muốn thay đổi:

1 Quay lại đơn hàng và chọn “Đề xuất khác”

Lưu ý:

Người bán sẽ không thể thay đổi đề xuất một khi đã chọn **“Khiếu nại tới Shopee”**

Quy trình nhận hàng từ Người mua

 **Đang trả hàng**

Đang chờ bạn phản hồi: Người mua đã gửi sản phẩm về địa chỉ trả hàng của bạn. Vui lòng kiểm tra sản phẩm và phản hồi trước ngày 30-05-2020. Nếu không, số tiền sẽ được tự động hoàn về cho người mua. Nếu sản phẩm nhận về không còn ở trạng thái như mong đợi, bạn có thể chọn khiếu nại.

2 ☐ Khiếu nại tới Shopee

1 ☐ Hoàn tiền

i Người mua đã yêu cầu Trả hàng và Hoàn tiền



14:52 22-05-2020

i Bạn đã đồng ý với yêu cầu Trả Hàng của Người Mua

15:03 22-05-2020

Gửi tin nhắn



Khi Người mua điền mã vận đơn lên hệ thống, Người bán có **2 ngày** để phản hồi (tính từ khi Người mua điền mã vận đơn):

1 Chọn “**Hoàn tiền**” khi đã nhận được hàng và đồng ý hoàn tiền cho Người mua

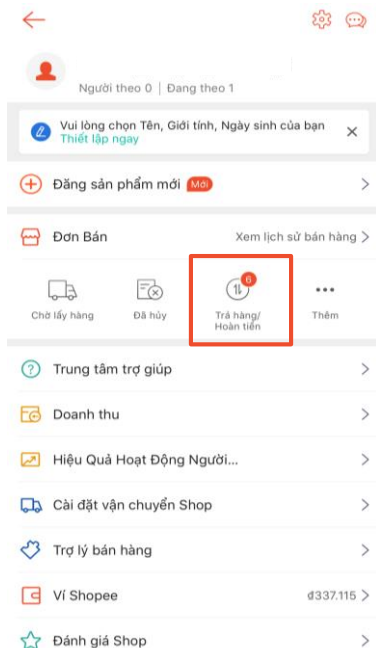
2 Chọn “**Khiếu nại tới Shopee**” nếu **chưa nhận được hàng** hay hàng trả về trong **tình trạng không mong muốn**.

THAO TÁC XỬ LÝ TRÊN ỨNG DỤNG SHOPEE

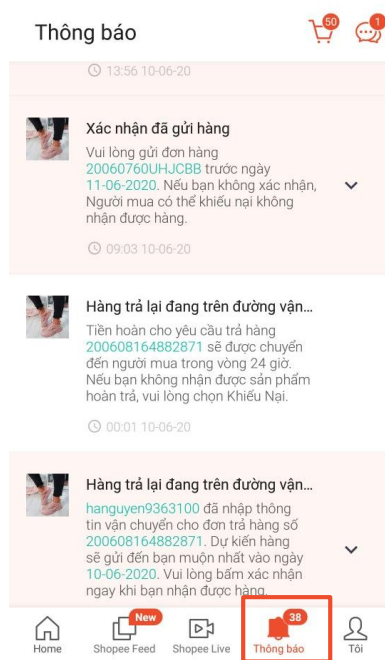
Tổng quan các bước xử lý yêu cầu



Kiểm tra đơn trả hàng, hoàn tiền



Cách 1: Vào “Tôi” trên ứng dụng Shopee >> Chọn **Shop của tôi** >> Chọn **Trả hàng /Hoàn tiền**



Cách 2: Hoặc mở phần thông báo >> Chọn các thông báo liên quan Trả hàng /Hoàn tiền.



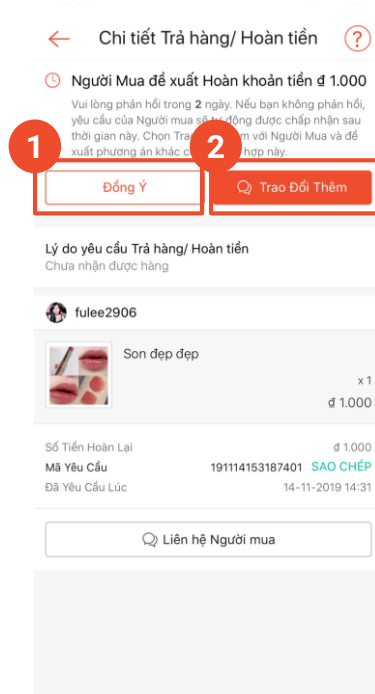
Chú ý **hạn cuối** phản hồi để phản hồi đúng hạn.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

	LÝ DO
TRƯỜNG HỢP 1	Chưa nhận được hàng
TRƯỜNG HỢP 2	Lý do Khác

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

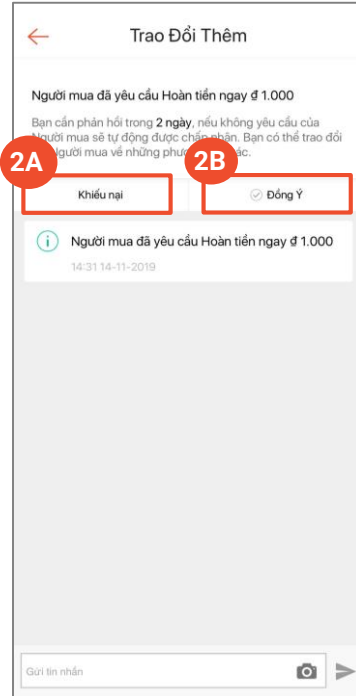
TRƯỜNG HỢP 1: NGƯỜI MUA CHƯA NHẬN ĐƯỢC HÀNG



- 1 Chọn **“Đồng ý”** nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua.
- 2 Chọn **“Trao đổi thêm”** để hiện ra khung chat với Người mua hoặc để chọn giải pháp khác

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 1: NGƯỜI MUA CHƯA NHẬN ĐƯỢC HÀNG



- 2A Chọn “**Khiếu nại**” khi muốn Shopee hỗ trợ xác minh /xử lý.
- 2B Chọn “**Đồng ý**” nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

← Chi tiết Trả hàng/ Hoàn tiền ?

🕒 Người Mua đề xuất Hoàn khoản tiền đ 900

Vui lòng phản hồi trong 2 ngày. Nếu bạn không phản hồi, yêu cầu của Người mua sẽ tự động được chấp nhận sau thời gian này. Chọn Trao Đổi Thêm với Người Mua và đề xuất phương án khác c g hợp này.

1 Đồng Ý 2 Trao Đổi Thêm

Lý do yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền



Nhận sai hàng
Sai sản phẩm

 fulee2906

 Son đẹp đẹp x 1
đ 1.000

Số Tiền Hoàn Lại đ 900
Mã Yêu Cầu 191114151786741 SAO CHÉP
Đã Yêu Cầu Lúc 14-11-2019 14:17

🗨️ Liên hệ Người mua

1 Chọn “**Đồng ý**” nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua.

2 Chọn “**Trao đổi thêm**” để trao đổi với Người mua hoặc để chọn giải pháp khác

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

← Trao Đổi Thêm

Người mua đã yêu cầu Hoàn tiền ngay ₫ 900

Bạn cần phản hồi trong 2 ngày, nếu không yêu cầu của Người mua sẽ tự động bị lực chấp nhận. Bạn có thể trao đổi với Người mua về lý do khiếu nại khác.

2A Khiếu nại **2B** Đề xuất khác **2C** Đồng ý

Người mua đã yêu cầu Hoàn tiền ngay ₫ 900

Sai sản phẩm

14:17 14-11-2019

Gửi tin nhắn

← Địa chỉ trả hàng

Vui lòng cung cấp địa chỉ của bạn để Người mua có thể gửi trả lại hàng cho bạn. Shopee sẽ chỉ tiến hành hoàn tiền cho Người mua sau khi bạn nhận được hàng hoàn trả.

Shop

Phường Bến Nghé
Quận 1
TP. Hồ Chí Minh

- 2A** Chọn **“Khiếu nại”** khi muốn Shopee can thiệp giải quyết.
- 2B** Chọn **“Đề xuất khác”** để đề xuất phương án giải quyết khác.
- 2C** Chọn **“Đồng ý”** nếu chấp nhận yêu cầu của Người mua.

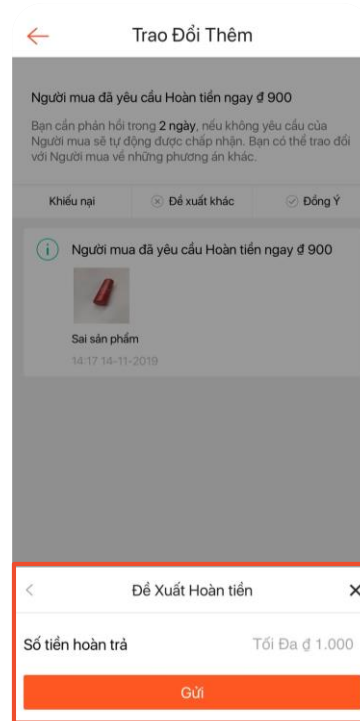
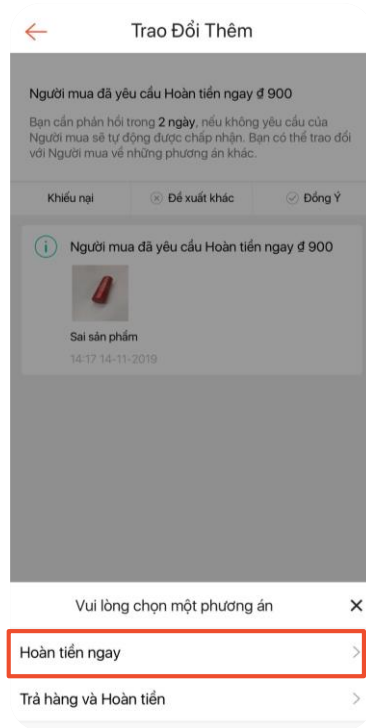
Lưu ý:



Shop cần xác minh địa chỉ trả hàng trước. Việc xác minh địa chỉ ở bước này không đồng nghĩa với việc chấp nhận trả hàng.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC

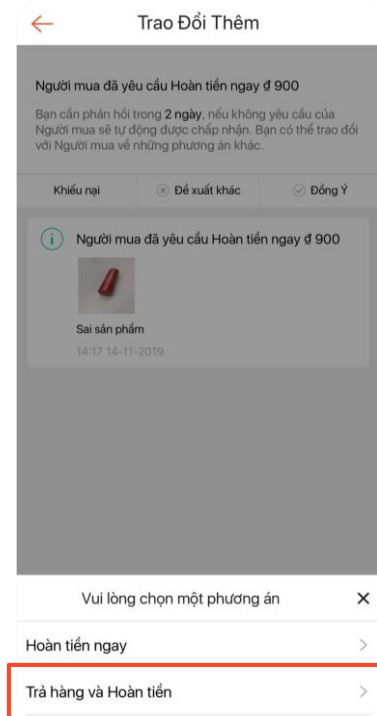


Khi Shop chọn **Đề xuất khác**:

Trường hợp 1: Chọn “**Hoàn tiền ngay**” nếu muốn Người mua giữ hàng và Người bán cần điền số tiền hoàn phù hợp khác. (Tiền hoàn lại tối đa cho đơn hàng **không bao gồm** Shopee xu và mã giảm giá Người mua đã sử dụng.)

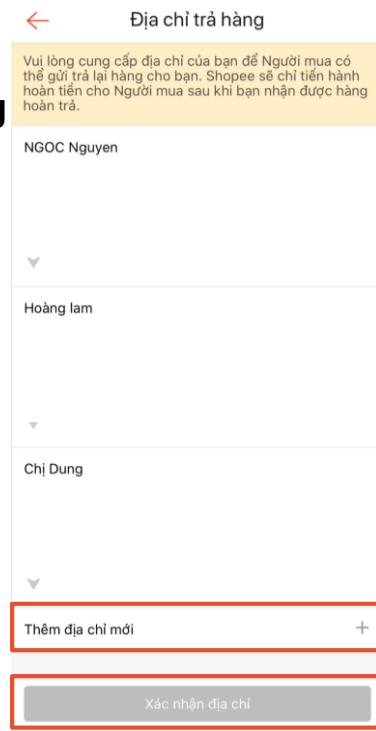
Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC



Khi Shop chọn **Đề xuất khác**:

Trường hợp 2: Chọn “**Trả hàng & Hoàn tiền**” nếu Người bán yêu cầu Người mua trả hàng để nhận tiền hoàn bao gồm Xu Người mua đã sử dụng.

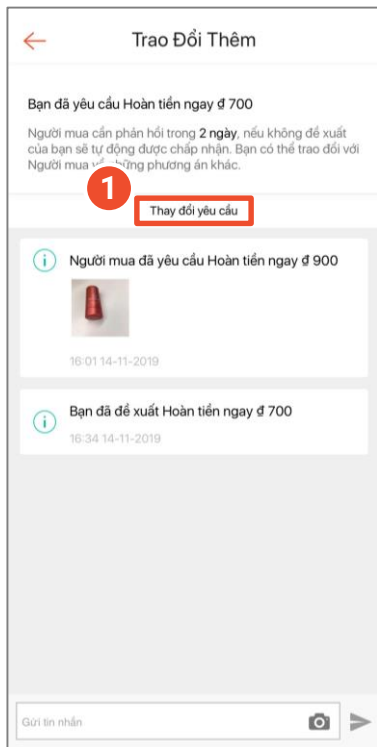


Nếu Shop đồng ý cho Người mua trả hàng:

- Chọn địa chỉ đề xuất rồi bấm “**Xác nhận địa chỉ**”
- Hoặc chọn “**Thêm địa chỉ mới**” để cung cấp địa chỉ trả hàng khác.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của Người mua

TRƯỜNG HỢP 2: LÝ DO KHÁC



Trong trường hợp Người bán đã đề nghị hướng giải quyết nhưng muốn thay đổi:

1 Quay lại đơn hàng >> chọn **“Trao đổi thêm”** >> chọn **“Thay đổi yêu cầu”**

Lưu ý:



Người bán sẽ không thể thay đổi đề xuất một khi đã chọn “Khiếu nại tới Shopee”

Quy trình nhận hàng từ Người mua

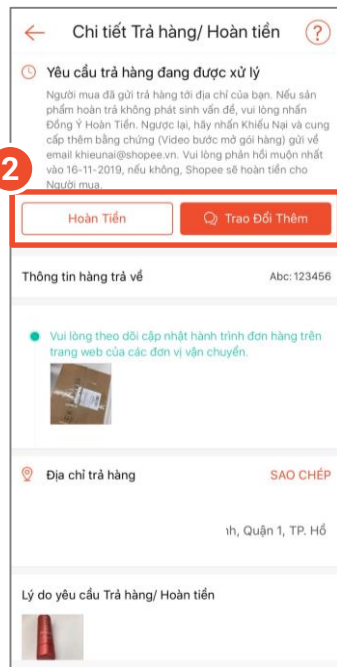
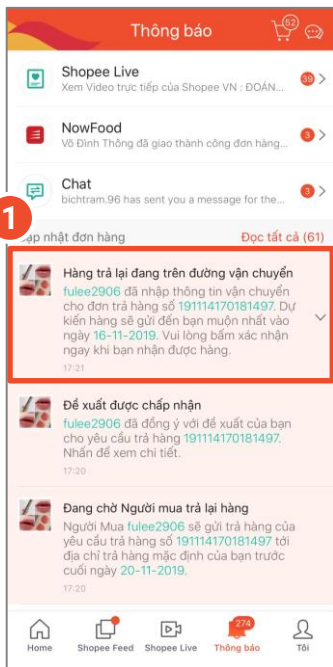
Khi Người mua trả hàng và điền mã vận đơn lên hệ thống:

- 1 Người bán sẽ nhận thông báo
- 2 Bấm vào thông báo và chọn giải pháp phù hợp
 - Chọn **“Hoàn tiền”** khi Người bán đã nhận được hàng và đồng ý hoàn tiền.
 - Chọn **“Trao đổi thêm”** để hiện ra khung chat với Người mua hoặc hiện thêm giải pháp khác

Lưu ý:

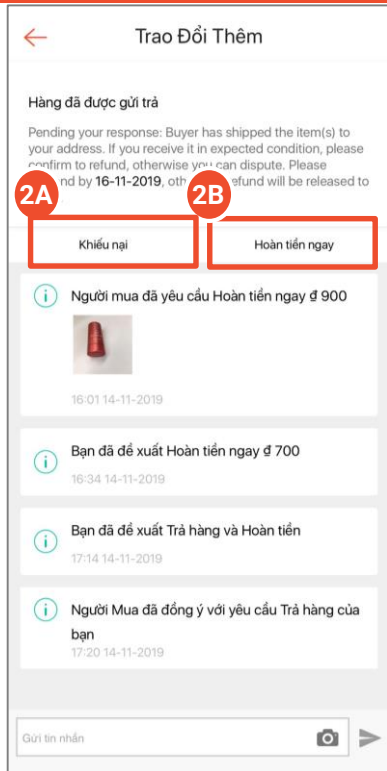


Người bán có **2 ngày** để phản hồi tính từ khi Người mua điền Mã vận đơn



Quy trình nhận hàng từ Người mua

NGƯỜI MUA TRẢ LẠI HÀNG



2A Chọn “**Khiếu nại**” nếu **chưa** nhận được hàng hay hàng trả về trong **tình trạng không mong muốn**.

2B Chọn “**Hoàn tiền ngay**” khi đã nhận được hàng và đồng ý hoàn tiền cho Người mua.

Lưu ý:



Người bán có **2 ngày** để phản hồi tính từ khi Người mua điền Mã vận đơn

NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý

Quy tắc 2-6-2 cần ghi nhớ



2 ngày

Phản hồi các yêu cầu trả hàng hoàn tiền.



6 ngày

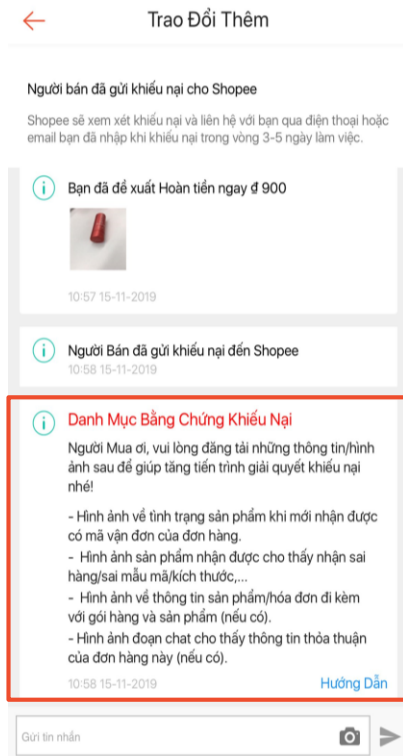
Chờ Người mua **trả hàng về** và nhập mã vận đơn trên hệ thống.



2 ngày

Xác nhận đã nhận hàng và hoàn tiền

Danh mục bằng chứng yêu cầu



Khi Người bán hoặc Người mua bấm **“Khiếu nại đến Shopee”**, Shopee hỗ trợ xác minh /xử lý dựa trên bằng chứng mà 2 bên cung cấp.

Bảng chứng cụ thể cho từng nguyên nhân trả hàng, hoàn tiền

Lý do	Nguyên nhân	Bảng chứng cần cung cấp
Chưa nhận được hàng	Tôi đã gửi hàng cho Người mua và có bằng chứng gửi hàng.	Hình ảnh sản phẩm trước khi giao Hóa đơn/tin nhắn chứa Mã vận đơn xác nhận đã giao hàng cho vận chuyển.
Lý do khác	Tôi đã giao đúng sản phẩm mà Người mua đặt và sản phẩm nguyên vẹn .	Video quá trình đóng gói hàng hóa thấy rõ : Thông tin đơn, sản phẩm chuẩn bị đóng gói trong tình trạng nguyên vẹn/ không lỗi, đầy đủ và đóng gói đúng quy cách, đúng thông tin đăng bán. Hình ảnh đoạn chat trên ứng dụng Shopee cho thấy thông tin thỏa thuận của đơn hàng này (nếu có).

Những lưu ý về yêu cầu Trả hàng /Hoàn tiền

Yêu cầu Trả hàng /Hoàn tiền sẽ được giải quyết trong **3-5 ngày** làm việc.
Bằng chứng được gửi thông qua **khung chat**.

Hỗ trợ phí trả hàng sau khi Người mua trả hàng về Shop

Nếu chọn Hoàn tiền một phần và không cần Người mua trả hàng về, Người bán nên cân nhắc chọn **số tiền hoàn phù hợp**

Nếu Shop có tỷ lệ đơn hàng **không thành công** lớn hơn 10%, tương đương **1-2 điểm** phạt Sao quả tạ.

Trong mọi trường hợp, quyết định của **Shopee** là **quyết định** cuối cùng



Cảm ơn

Xem thêm hướng dẫn bán hàng trên Shopee:



SHOPEE UNI - TRUNG TÂM TRỢ GIÚP NGƯỜI BÁN



SHOPEE UNI VIETNAM

