订单问题

Q：如何查看订单？

A：在页面右下角“我的”-“订单”中查询订单。

Q：如何取消订单？

A：目前只能在支付成功之前取消订单，付款后的订单请联系商家申请退款，未来美啦正在对此功能优化改进，敬请期待。

Q：订单中收货地址和电话如何修改？

A：目前暂时不支持用户前端自动修改订单中联系人信息，美妞可以将要修改的信息留言给美啦客服，客服会进行记录跟踪修改后回复。

Q：已发货的订单可以修改收货信息吗？

A：目前只支持未发货订单修改，已发货订单不支持此功能，带来不便，敬请谅解！

Q：未发货的订单可以合并吗？

A：目前系统暂时不支持用户端的订单合并功能，后台处理配货订单时会尽量安排同批发货。未来美啦正在对此功能优化改进，敬请期待。

物流问题

Q：如何查看物流信息？

A：已发货的订单在页面右下角“我的”-“订单”-“已发货”-“查看物流”中查看最新的物流动态。

温馨提示：如果卖家已发货但没有物流跟踪记录或者物流跟踪异常，先不要着急哦，请联系卖家咨询。

Q：未收到货或卖家不发货，怎么办？

A：美妞，不要着急哦，请先进入“我的”-“订单”找到该笔订单：

1. 如果订单为“待付款”，请您先将拍下的订单付款，再联系卖家发货哦。
2. 如果订单为“待发货”，此时交易是不会自动确认收货打款给卖家的，请放心。

您可以联系卖家确认发货情况；

若在大促期间，可能由于交易量暴增，部分快件信息更新较慢，请您耐心等待下呢；

若联系不上卖家，您可以直接在订单列表上方联系美啦官方客服协助咨询处理；

1. 如果订单为“待收货”，建议您点击订单中“查看物流”，确认货物是否已经在运往您的途中。

若物流显示您的货物在运输途中，请耐心等待一下呢，或直接联系物流公司；

若物流信息未显示或异常，可以联系卖家咨询；

如果已发货一直未收到货，联系不上卖家，您可以在订单中联系美啦官方客服；

Q：订单支付成功后什么时候发货？

A：每款宝贝页面详情页中均有标注发货时间可参考，如遇到法定节假日会稍有延后。全国不同地址的到货时间会略有不同，请耐心等候！

Q：我的货物为什么还没有收到？

A：美妞可以在个人中心的订单中查询到承运商品的快递公司名称以及订单号，进行网上实时货运追踪。

Q：为什么没收到商品但显示签收了？

A：美妞可以先去确定是都有门卫前台或者家人朋友代为签收，如有疑问可以和卖家进行联系。

Q：能否自己选择物流？

A：下单成功后，系统自动分配物流，暂时不支持自行选择物流。

Q：包裹漏发、错发怎么办？

A：如遇到包裹漏发、错发，请美妞联系卖家并说明具体情况，卖家尽快为美妞妥善解决。

关于退货退款

Q：关于退货

A：化妆品及个人护理用品，因使用后造成商品不完好的，不适用七天无理由退货；如

确属商品质量问题的，可办理退货，但申请退货时商品已过期或离过期不到3个月

的情况除外(活动及清仓商品除外，例如：因商品保质期将到和外包装有损包括在内

的所有活动清仓商品，在活动中已明确说明的，不予退换货。请顾客对此类商品谨

慎购买

Q：如何自助退货？

A：目前系统暂不支持自助退货，请美妞联系美啦客服进行处理。未来美啦正在对此功能优化改进，敬请期待。

Q：退货时效是多久？

A：退货时效为商品签收后7天内。

Q：退货时发货单丢失了可以退货吗？

A：如果发货单丢失，美妞只需要在退回包裹内附上纸条，写上订单号以及退货商品、原因，与商品一并寄回。

Q：退货地址是哪里？

A：回退地址为：中国广东省深圳市南山区西丽平山一路大园工业区北区14栋2楼，收货人：bella，电话：13946381539

Q：退货后什么时候退款？

A：美啦仓库在收到退回商品并确认无误后的2个工作日内为您办理退款，敬请放心。

Q：退款到哪里？

A：退款会按照支付路径返还至您的支付宝或者微信钱包。

Q：退货产生的运费如何计算？

A：由于美妞原因产生的运费会在退款中扣除，由于美啦的失误产生的退货，美啦承担寄回运费。

Q：退货快递如何选择？

A：原则上采取寄出快递进行回寄，运费需要先行支付，到货后会核实运费情况后操作退款。所产生运费按照退运规则计算。

支付问题

Q：目前支持哪些支付方式？

A：目前支持支付宝付款以及微信付款；

Q：[银行卡已扣款，但交易状态还是显示“等待买家付款”](https://service.taobao.com/support/knowledge-1120303.htm)怎么办？

A：网银已扣款，交易状态显示等待付款的情况，一般是由于网络繁忙，导致数据延迟。

1、先等待几分钟后重新登录已买到的宝贝页面付款状态。如果交易显示“**买家已付款**”，那么请等待卖家发货即可。

2、如交易状态一直显示“**等待付款**”，并且您的银行卡已经有扣款记录，系统一般会在第二个工作日18:00之前自动帮您恢复到交易付款中。

3、如果中途交易关闭等导致无法使得金额自动支付到交易，该笔款项会退回到您的银行卡或支付宝账户余额中。请到时关注。

关于运费计算

联系我们

1、在线时间为工作日9：30-12：00，14：00-18：00；

2、非工作日时间内，可先留言我们会尽快答复；