**Sau khi bạn học xong đủ các buớc mua hàng rồi, mình sẽ huớng dẫn các bạn các truờng hợp có thể xảy ra trong quá trình mua hàng và cách xử lí:**

1, NHỮNG VIỆC CẦN LÀM SAU KHI ĐẶT HÀNG

- Theo dõi đơn hàng trên app (shop đã giao hàng chưa? Hàng đã được giao tới kho chưa? Bao lâu rồi hàng vẫn chưa tới kho?)

- Sau khi shop đã phát hàng, tức là là đã có mã vận đơn, lúc này điều cần nhất là phải lấy mã vận đơn để nhập lên web của đơn vị kia gửi, để tránh mất hàng thất lạc hàng và xử lý kịp thời khi hàng xảy ra vấn đề.

- Sau khi app hiển thị là **已签收** (tức là đã kí nhận tại kho TQ) thì mình bắt đầu chuyển sang theo dõi ở trên web của đơn vị vận chuyển (trên web hiển thị mã kí gửi đã nhập kho, tức là hàng đã về tới VN).

- Khi hàng về tới VN, bên vận chuyển sẽ liên lạc với mọi ngừoi qua zalo hoặc sđt đã đăng ký trên web( mọi ngừoi thanh toán phí vận chuyển thì bên vc sẽ gửi hàng về đến nhà cho mọi ngừoi, phí ship nội địa tính riêng, do ship nội địa thu).

- Khi nhận hàng, mọi ngừoi nhớ kiểm tra kĩ các tiêu chí liên quan khi tính phí vận chuyển như cân nặng, kích thước... để tránh xảy ra tranh cãi.

- Sau khi nhận hàng, bạn nên chụp ảnh lại bill đơn hàng được dán bên ngoài kiện hàng, quay video bóc hàng để làm bằng chứng. Có vấn đề sẽ có bằng chứng khiếu nại với shop.

2, HÀNG LÂU CHƯA VỀ, sẽ có rất nhiều nguyên do:

2.1, Do shop chưa phát ( đơn chưa chuyển trạng thái sang "đang vận chuyển" (hình ô tô) -> Để ý xem phần bên duới có phần chữ màu vàng có chứa số như 15-20-30 (mang ý nghĩa sẽ phát hàng trong vòng từng ấy ngày : 在....天内发货) -> nếu bạn không đợi đuợc có thể hủy đơn -> ấn vào 取消订单

2.2, Do gặp sự cố trong quá trình vận chuyển, đơn đã phát đi nhưng mãi không tới nơi: (thuờng thì trong phần hành trình đơn hàng sẽ hiện lên dòng chữ đỏ) -> nhắn cho shop: 你好，麻烦帮我看一下怎么一直没有发到我仓库的？(Chào bạn, nhờ bạn xem giúp sao mãi đơn chưa phát tới kho bên mình?) -> shop sẽ trả lời (HD cụ thể bạn phải làm gì -> đợi hay là hủy đơn hoàn tiền)

2.3, Hàng đã hiển thị kí nhận rồi nhưng mãi chưa nhận đuợc, bên kho báo chưa nhận đuợc mã hàng đó. Vậy hàng đang ở đâu?

2.3.A. Hàng phát tới bưu cục, không phát tới tận nơi

2.3.B. Có thể bị phát nhầm sang kho nào khác bên cạnh (hoặc có ng lấy nhầm)

Đây là 2 lí do chính, dù là bất kể lí do gì, cũng sẽ nhờ shop can thiệp hộ bằng cách nhờ shop hỗ trợ liên hệ nv giao hàng lấy bill có chữ kí nhận để xem hàng đang ở đâu. Sau khi xin đc bill đó rồi đem về gửi cho bên kho vận chuyển bạn đang đi (nếu là kho Shippo có thể nhắn tin trên web để đuợc hỗ trợ). Cú pháp xin bill gửi cho shop: 你好，在系统上显示已签收可我仓库没有收到货 麻烦帮我联系一下快递员要签收底单有签收字的那张图 有那图我仓库才可以帮我寻找的 谢谢

3. SHOP PHÁT THIẾU HÀNG

3.1. Shop phát thiếu do chia/tách kiện hàng: Có nhiều khi, bạn đặt 2 sản phẩm cùng 1 shop nhưng khi nhận đuợc hàng lại chỉ có 1 sản phẩm. Lý do có thể là: Hàng nào có truớc phát truớc. Hàng về sau sẽ phát sau. Trong truờng hợp này, để phân biệt đuợc sẽ hỏi shop như sau: 你好 你家漏发给我的了吗？(xin chào, bên bạn phát thiếu cho tôi đúng không?)

Trong truờng hợp này -> shop sẽ gửi cho mã vận đơn của kiện phát sau.

3.2. Shop phát thiếu hàng

你好 你家漏发给我了吗？(xin chào, bên bạn phát thiếu cho tôi đúng không?)

Trong truờng hợp này ->shop gửi bù hàng / nhấn hoàn tiền riêng cho đơn đó