

## TỔNG HỢP MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NCC CẦN THÔNG BÁO CHO ONEID / KHÁCH HÀNG

STT	TÌNH HUỐNG NCC CẦN LIÊN HỆ ONEID	ĐẦU MỐI HỖ TRỢ
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cài đặt thời gian làm việc/thời gian nghỉ trưa</li> <li>✓ Nhà cung cấp xác nhận đơn hàng nhưng đơn hàng vượt quá khối lượng/kích thước sản phẩm</li> <li>✓ Nhà cung cấp phát hiện có sai lệch giữa thông tin trên App VinID và thông tin SKU sản phẩm</li> <li>✓ Cập nhật thông tin sản phẩm trong Quản lý tồn kho (Các thông tin NCC không được phân quyền cập nhật trên Merchant site)</li> <li>✓ Đơn hàng có sử dụng mã giảm giá khiến giá trị thanh toán nhỏ hơn giá trị thực của đơn hàng nhưng Nhà cung cấp không có sản phẩm để giao</li> </ul>	<p>NCC liên hệ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hotline: 0247.1015.888 (09h00 - 18h00 từ thứ 2 đến thứ 6, từ 09h00 đến 13h00 thứ 7)</li> <li>✓ Email: hotro.mc@vinid.net</li> </ul>
2	Triển khai Chương trình khuyến mại cho khách hàng	Đầu mối sales phụ trách của OneID

ST T	TÌNH HUỐNG	NỘI DUNG CẦN THÔNG BÁO KHÁCH HÀNG
1	Nhà cung cấp hết hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tình trạng sản phẩm trong đơn hàng</li> <li>✓ Thông báo chính sách hoàn tiền nếu KH không đồng ý nhận</li> <li>✓ Hướng dẫn KH đặt lại đơn hàng với những sản phẩm còn hàng/ đảm bảo chất lượng</li> </ul>
2	Khi tài xế liên hệ giao hàng, khách hàng yêu cầu thay đổi thời gian nhận hàng	<p>NCC liên hệ thông báo khách hàng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khách hàng sắp xếp để nhận hàng luôn tránh việc phải hủy đơn hàng theo chính sách</li> <li>2. Trường hợp khách hàng không thể nhận hàng luôn: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nếu khách hàng vẫn muốn nhận hàng, NCC tự thỏa thuận với khách hàng về chi phí phát sinh. OneID không chịu trách nhiệm về chi phí này</li> <li>✓ Khách hàng không được tích điểm VinID cho đơn hàng đã hủy</li> <li>✓ OneID sẽ thực hiện đối soát để thanh toán tiền hàng và thu phí dịch vụ với NCC</li> </ul> </li> </ol>
3	Một số tính huống khác phát sinh theo nhu cầu của NCC tại từng thời điểm	