



3. HƯỚNG DẪN THEO DÕI GIAO DỊCH RMA (ĐỔI/TRẢ)

TIKI | 3. GIAO DỊCH RMA (ĐỔI/TRẢ)

3.1. Hướng dẫn theo dõi RMA phát sinh

3.2. Các Trường hợp RMA

3.3. RMA ghi nhận vào sao kê

TIKI | 3.1. HƯỚNG DẪN THEO DÕI RMA PHÁT SINH

Để kiểm tra giao dịch RMA phát sinh, Nhà bán hàng theo dõi tại mục Đơn hàng -> RMA (Đơn hàng đổi trả)

The screenshot displays the 'Seller Center' interface for tracking Return Merchandise Authorizations (RMA). The page title is 'Danh sách RMA'. The left sidebar contains navigation options: 'Seller Center', 'Tìm kiếm', 'Trang chủ', 'Đơn hàng', 'Tìm kiếm nâng cao', 'Tiki giao hàng', 'Nhà bán tự vận hành', 'Giao từ nước ngoài', 'Giao thẳng từ nhà bán', 'Quản lý hoá đơn', and 'RMA (Đơn hàng đổi trả)'. The main content area features a search bar with 'Tìm kiếm' and a dropdown arrow. Below it is a 'Nhà cung cấp' (Supplier) dropdown menu with the placeholder 'Chọn nhà cung cấp'. The search filters include 'Mã RMA', 'Mã đơn hàng', 'Ngày đặt' (Start date ~ End date), and 'Trạng thái' (Tất cả). There are 'Tìm kiếm' and 'Làm mới' buttons. The 'DANH SÁCH' section is currently empty, showing a message: 'Chọn nhà cung cấp hoặc nhập mã đơn hàng'. The page footer indicates 'Hiển thị 20 / Trang'.

TIKI | 3.2. CÁC TRƯỜNG HỢP RMA

TH 1

- Khách hàng đổi sản phẩm khác

TH 2

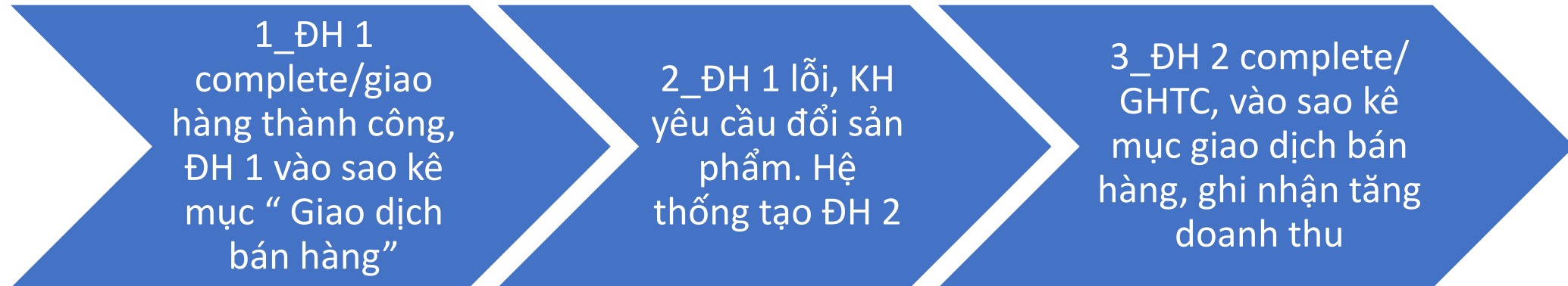
- Khách hàng trả sản phẩm

TH 3

- Khách hàng đổi sản phẩm, sau đó tiếp tục trả sản phẩm

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH1: Khách hàng yêu cầu đổi sản phẩm khác



TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH1: Khách hàng yêu cầu đổi sản phẩm khác

Khi đơn hàng 1 đã Complete/ Giao hàng thành công, sau đó khách hàng muốn đổi sản phẩm khác. Đơn hàng đó sẽ ghi nhận vào sao kê như sau:

B1. ĐH 1 Complete/ Giao hàng thành công : Ghi nhận doanh thu, chi phí, lợi nhuận vào “ **giao dịch bán hàng**”

GIAO DỊCH BÁN HÀNG										
Ngày đặt	Ngày hoàn thành	Đơn hàng	Sản phẩm	Số lượng	Giá bán(đ)	Giá FOB(đ)	NCC trợ giá(đ)	Giá trị hàng hóa(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)	Doanh thu (đ)
Tổng cộng				156				37,825,000	(3,868,820)	33,956,180
21/06/2019	23/06/2019	998790377 Giao hàng thành công	Đồng Hồ Hẹn Giờ Thông Minh Tươi Nước Cho Cây Dừa Pin Cao Cấp SSKU: 2157816622785	1	265,000	0	0	265,000	Phí thanh toán: 0 Chiết khấu: (21,200) Phí cố định: (15,000) Phí lấy hàng: (5,000)	223,800

B2. Trong thời hạn đổi/trả, Khách hàng có nhu cầu đổi sản phẩm khác, hệ thống tạo ĐH 2

Sản phẩm	Tình trạng	Lý do	Giải pháp	Chịu trách nhiệm	Phí và giá trị hoàn
Đồng Hồ Hẹn Giờ Thông Minh Tươi Nước Cho Cây Dừa Pin Cao Cấp 265,000 đ SL: 1 NCC: Shop Giá Gốc Mã lỗi: 2190702117941	Lỗi kỹ thuật/công năng	Sản phẩm lỗi kỹ thuật - do NCC	Đổi sản phẩm khác Đơn hàng đổi: 101510997	Nhà bán hàng	Phí đền bù cho Khách Hàng: 5,300 Tổng cộng: 5,300

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH1: Khách hàng yêu cầu đổi sản phẩm khác

B3. ĐH 2 complete/ Giao hàng thành công: Ghi nhận doanh thu, chi phí, lợi nhuận vào “[Giao dịch bán hàng](#)”

GIAO DỊCH BÁN HÀNG											
Ngày đặt	Ngày hoàn thành	Đơn hàng	Sản phẩm	Số lượng	Giá bán(đ)	Giá FOB(đ)	NCC trợ giá(đ)	Giá trị hàng hóa(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)		Doanh thu (đ)
Tổng cộng				13				4,804,000	(321,520)		4,482,480
30/06/2019	05/07/2019	428274559-1 * Giao hàng thành công	Thiết Bị Nhà Thông Minh RM Pro+ SSKU: 5402619043099	1	562,000	0	0	562,000	Phí thanh toán: 0 Chiết khấu: (39,340) Phí cố định: (5,000) Phí lấy hàng: (5,000)	512,660	
02/07/2019	04/07/2019	101510997 Giao hàng thành công	Đồng Hồ Hẹn Giờ Thông Minh Tươi Nước Cho Cây Dùng Pin Cao Cấp SSKU: 2157816622785	1	265,000	0	0	265,000	Phí thanh toán: 0 Chiết khấu: (21,200) Phí cố định: (15,000) Phí lấy hàng: (5,000)	223,800	

ĐH 2 vào sao kê mục Giao dịch bán hàng

ĐH 2 ghi nhận tăng doanh thu

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH1: Khách hàng yêu cầu đổi sản phẩm khác

B4. Phát sinh Giao dịch điều chỉnh đảo: Giảm doanh thu, chi phí, lợi nhuận ở ĐH 2 vào “Giao dịch bù – trừ”

GIAO DỊCH BÙ - TRỪ						
Ngày giao dịch	Loại giao dịch	Mã giao dịch	Chi tiết	Giá trị giao dịch(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)	Doanh thu
Tổng cộng				(424,000)	75,740	(348,260)
01/07/2019	Trừ tiền hàng cho đơn hàng	101509983	Dụng cụ luyện ngón tay khi chơi guitar hay piano chuyên nghiệp GF-018A SSKU: 7761431624137 Lý do điều chỉnh: Điều chỉnh giao dịch đổi trả sản phẩm mới cho RMA 259931	(159,000)	Phí thanh toán: 34,540 Chiết khấu: 34,540 Phí cố định: 34,540 Phí lấy hàng: 34,540	(124,460)
04/07/2019	Trừ tiền hàng cho đơn hàng	101510997	Đồng Hồ Hẹn Giờ Thông Minh Tươi Nước Cho Cây Dừng Pin Cao Cấp SSKU: 2157816622785 Lý do điều chỉnh: Điều chỉnh giao dịch đổi trả sản phẩm mới cho RMA 263588	(265,000)	Phí thanh toán: 41,200 Chiết khấu: 41,200 Phí cố định: 41,200 Phí lấy hàng: 41,200	(223,800)

ĐH 2 vào giao dịch bù – trừ

ĐH 2 ghi nhận giảm doanh thu

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH1: Khách hàng yêu cầu đổi sản phẩm khác

B5. Thu phí xử lý và phí đền bù khách hàng (nếu lỗi NCC) => phát sinh đơn RMA

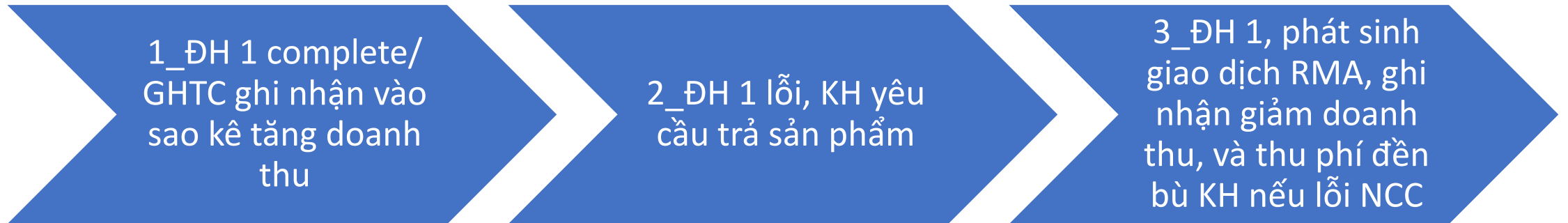
RMA								
RMA ID	Mã giao dịch	Ghi chú	Ngày hủy/trả hàng	Sản phẩm	Số lượng hủy/trả hàng	Giá trị hoàn trả(đ)	Phí xử lý(đ)	Tổng tiền(đ)
263588	998790377	Phí xử lý rma: -5300	02/07/2019	Đồng Hồ Hẹn Giờ Thông Minh Tươi Nước Cho Cây Dùng Pin Cao Cấp SSKU: 2157816622785	1	0	Phí đền bù cho Khách Hàng: (5,300)	(5,300)

KH đổi sản phẩm do lỗi NCC,
Tiki thu phí đền bù cho KH vào
giao dịch RMA

Phí Tiki thu theo chính sách
02_QĐCS mục 2.3.6

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH2: Khách hàng yêu cầu trả sản phẩm



TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH2: Khách hàng yêu cầu trả sản phẩm

B1. ĐH 1 phát sinh: Tăng doanh thu, chi phí, lợi nhuận vào “[Giao dịch bán hàng](#)”

RMA GIAO DỊCH BÁN HÀNG											
Ngày đặt	Ngày hoàn thành	Đơn hàng	Sản phẩm	Số lượng	Giá bán(đ)	Giá FOB(đ)	NCC trợ giá(đ)	Giá trị hàng hóa(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)		Doanh thu (đ)
16/06/2019	20/06/2019	729237952 Giao hàng thành công	Máy nghe nhạc Mp3,Mp4 thể thao Ruizu X21 Hàng nhập khẩu SSKU: 2581433305248	1	950,000	0	0	950,000	Phí thanh toán: 0 Chiết khấu: (47,500) Phí cố định: (5,000) Phí lấy hàng: (5,000)	892,500	

B2. Khách hàng có nhu cầu trả sản phẩm

Mã RMA	Mã đơn hàng	Khách hàng	Ngày tạo	Ngày xử lý	Kho xử lý	Trạng thái	
266632	729237952	Lê Thị Bích Thương	03/07/2019	09/07/2019		Hoàn thành	Chi tiết
Sản phẩm	Tình trạng	Lý do	Giải pháp	Chịu trách nhiệm	Phí và giá trị hoàn		
Máy nghe nhạc Mp3,Mp4 thể thao Ruizu X21 Hàng nhập khẩu 950,000 đ SL: 1 NCC:Không xác định Mã lỗi:9190706123149	Sai thông tin website	Sai so với thông tin website	Trả sản phẩm - Chuyển khoản	Nhà bán hàng	(Trả lại)Chiết khấu: 47,500 (Trả lại)Phí cố định: 5,000 (Trả lại)Phí lấy hàng: 5,000 Phí hoàn tiền: 11,400 Phí đền bù cho Khách Hàng: 19,000 Giá trị hoàn: 950,000 Tổng cộng: 1,037,900		

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH2: Khách hàng yêu cầu trả sản phẩm

B3. Phát sinh đơn RMA: Thu lại giá trị hàng hóa, hoàn phí Ti Ki thu và thu phí đền bù khách hàng (nếu lỗi NCC)

RMA								
RMA ID	Mã giao dịch	Ghi chú	Ngày hủy/trả hàng	Sản phẩm	Số lượng hủy/trả hàng	Giá trị hoàn trả(đ)	Phí xử lý(đ)	Tổng tiền(đ)
Tổng cộng					3	(1,433,000)	71,460	(1,361,540)
263442	474182783	. hoàn trả phí chiết khấu với phí thanh toán cho seller: 22800	06/07/2019	Webcam SIÊU NÉT chuyên dụng dành cho Streamer T3200 SSKU: 1397704038699	1	(315,000)	(Trả lại)Chiết khấu: 12,600 (Trả lại)Phí cố định: 5,000 (Trả lại)Phí lấy hàng: 5,000	(292,400)
266632	729237952	Phí xử lý rma: -30400, hoàn trả phí chiết khấu với phí thanh toán cho seller: 57500	06/07/2019	Máy nghe nhạc Mp3,Mp4 thể thao Ruizu X21 Hàng nhập khẩu SSKU: 2581433305248	1	(950,000)	Phí hoàn tiền: (11,400) Phí đền bù cho Khách Hàng: (19,000) (Trả lại)Chiết khấu: 47,500 (Trả lại)Phí cố định: 5,000 (Trả lại)Phí lấy hàng: 5,000	(922,900)

Phát sinh giao dịch RMA

Thu lại giá trị hàng hóa

Thu phí hoàn tiền + đền bù KH
Trả phí Chiết khấu, cố định, lấy hàng đã thu ở ĐH1

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH3: Khách hàng đổi sản phẩm, sau đó tiếp tục trả sản phẩm

B1. DH 1 phát sinh: Tính doanh thu, chi phí, lợi nhuận vào “[Giao dịch bán hàng](#)”

GIAO DỊCH BÁN HÀNG										
Ngày đặt	Ngày hoàn thành	Đơn hàng	Sản phẩm	Số lượng	Giá bán(đ)	Giá FOB(đ)	NCC trợ giá(đ)	Giá trị hàng hóa(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)	Doanh thu (đ)
28/11/2018	01/12/2018	444511332 Giao hàng thành công	Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá SKU: 1391590271956	1	80,000	0	0	80,000	Phí thanh toán: (800) Chiết khấu: (1,600) Phí cố định: (5,000) Phí lấy hàng: (5,000)	67,600

Tăng doanh thu,
chi phí

B2. Khách hàng có nhu cầu đổi sản phẩm khác

Mã RMA	Mã đơn hàng	Khách hàng	Ngày tạo	Ngày xử lý	Kho xử lý	Trạng thái	
145979	444511332	nguyen thi xuan thao	02/12/2018	09/12/2018		Hoàn thành	Chi tiết
Sản phẩm	Tình trạng	Lý do	Giải pháp	Chịu trách nhiệm	Phí và giá trị hoàn		
Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá 80,000 đ SL: 1 NCC: Không xác định Mã lỗi: 9181207103426	Sai thông tin website	Sai so với thông tin website	Đổi sản phẩm khác Đơn hàng đổi: 101472464	Nhà bán hàng			0

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH3: Khách hàng đổi sản phẩm, sau đó tiếp tục trả sản phẩm

B3. Phát sinh ĐH 2: Tính doanh thu, chi phí, lợi nhuận vào “ giao dịch bán hàng”

RMA GIAO DỊCH BÁN HÀNG											
Ngày đặt	Ngày hoàn thành	Đơn hàng	Sản phẩm	Số lượng	Giá bán(đ)	Giá FOB(đ)	NCC trợ giá(đ)	Giá trị hàng hóa(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)		Doanh thu (đ)
10/12/2018	15/12/2018	101472972 Giao hàng thành công	Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá SSKU: 1391590271956	1	80,000	0	0	80,000	Phí thanh toán: (800) Chiết khấu: (1,600) Phí cố định: (5,000) Phí lấy hàng: (5,000)	67,600	

DH2_Tăng doanh thu, chi phí

B4. Phát sinh Giao dịch điều chỉnh đảo: Giảm doanh thu, chi phí, lợi nhuận ở ĐH 2 vào “ Giao dịch bù – trừ”

GIAO DỊCH BÙ - TRỪ											
Ngày giao dịch	Loại giao dịch	Mã giao dịch	Chi tiết	Giá trị giao dịch(đ)	Phí phải trả Tiki(đ)		Doanh thu				
Tổng cộng				(80,000)	12,400	(67,600)					
15/12/2018	Trừ tiền hàng cho đơn hàng	101472972	Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá SSKU: 1391590271956 Lý do điều chỉnh: Điều chỉnh giao dịch đổi trả sản phẩm mới cho RMA 148745	(80,000)	Phí thanh toán: 12,400 Chiết khấu: 12,400 Phí cố định: 12,400 Phí lấy hàng: 12,400	(67,600)					

DH2_Giảm doanh thu, chi phí

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH3: Khách hàng đổi sản phẩm, sau đó tiếp tục trả sản phẩm

B5. Thu phí xử lý và phí đền bù khách hàng (nếu lỗi NCC) => phát sinh đơn RMA

B6. Sau khi nhận được sản phẩm của ĐH 2, KH vẫn không hài lòng và yêu cầu trả sản phẩm

Mã RMA	Mã đơn hàng	Khách hàng	Ngày tạo	Ngày xử lý	Kho xử lý	Trạng thái	
152454	101472972	nguyen thi xuan thao	17/12/2018	19/12/2018		Hoàn thành	Chi tiết
Sản phẩm	Tình trạng	Lý do	Giải pháp	Chịu trách nhiệm	Phí và giá trị hoàn		
Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá 80,000 đ SL: 1 NCC: Không xác định Mã lỗi: 9181219112676	Sai thông tin website	Xử lý nhầm/thiếu SP - XLĐH/kho	Trả sản phẩm - Chuyển khoản	Nhà bán hàng	(Trả lại)Phí thanh toán: 800 (Trả lại)Chiết khấu: 1,600 (Trả lại)Phí cố định: 5,000 (Trả lại)Phí lấy hàng: 5,000 Giá trị hoàn: 80,000 92,400		
					Tổng cộng:	92,400	

TIKI | 3.3 RMA GHI NHẬN VÀO SAO KÊ

TH3: Khách hàng đổi sản phẩm, sau đó tiếp tục trả sản phẩm

B7. ĐH 2 Phát sinh đơn RMA: Thu lại giá trị hàng hóa + hoàn phí Ti Ki thu và thu phí đền bù khách hàng (nếu lỗi NCC)

RMA								
RMA ID	Mã giao dịch	Ghi chú	Ngày hủy/trả hàng	Sản phẩm	Số lượng hủy/trả hàng	Giá trị hoàn trả(đ)	Phí xử lý(đ)	Tổng tiền(đ)
152454	101472972	. hoàn trả phí chiết khấu với phí thanh toán cho seller. 12400	19/12/2018	Khăn Rằn Tốt (160 x 40 cm) - Xanh Lá SSKU: 1391590271956	1	(80,000)	(Trả lại)Phí thanh toán: 800 (Trả lại)Chiết khấu: 1,600 (Trả lại)Phí cố định: 5,000 (Trả lại)Phí lấy hàng: 5,000	(67,600)

DH2_Giảm doanh thu,
chi phí

Như vậy, ở TH 3, NCC tăng doanh thu 2 lần (ĐH 1 và ĐH 2 vào “ Giao dịch bán hàng”) và giảm doanh thu 2 lần ĐH 2 vào “ Giao dịch bù-trừ” và ĐH 2 vào “ RMA”.

Ngoài ra: Nếu lỗi do NCC, Ti Ki thu thêm phí hoàn tiền và Phí đền bù cho Khách hàng

The logo consists of the word "TIKI" in a blue, lowercase, sans-serif font. The letters "i" and "i" have small blue circles above them, resembling eyes. The logo is centered within a white circle.

TIKI

The text "THANK YOU!" is written in a white, uppercase, sans-serif font. The exclamation point has a small yellow dot. The text is centered horizontally and overlaid on a large, faint, light blue watermark of the word "TIKI".

THANK YOU!