

TÀI LIỆU DÀNH CHO NHÀ BÁN HÀNG

QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG LỖI & ĐỔI/TRẢ/BẢO HÀNH

sellercenter.tiki.vn



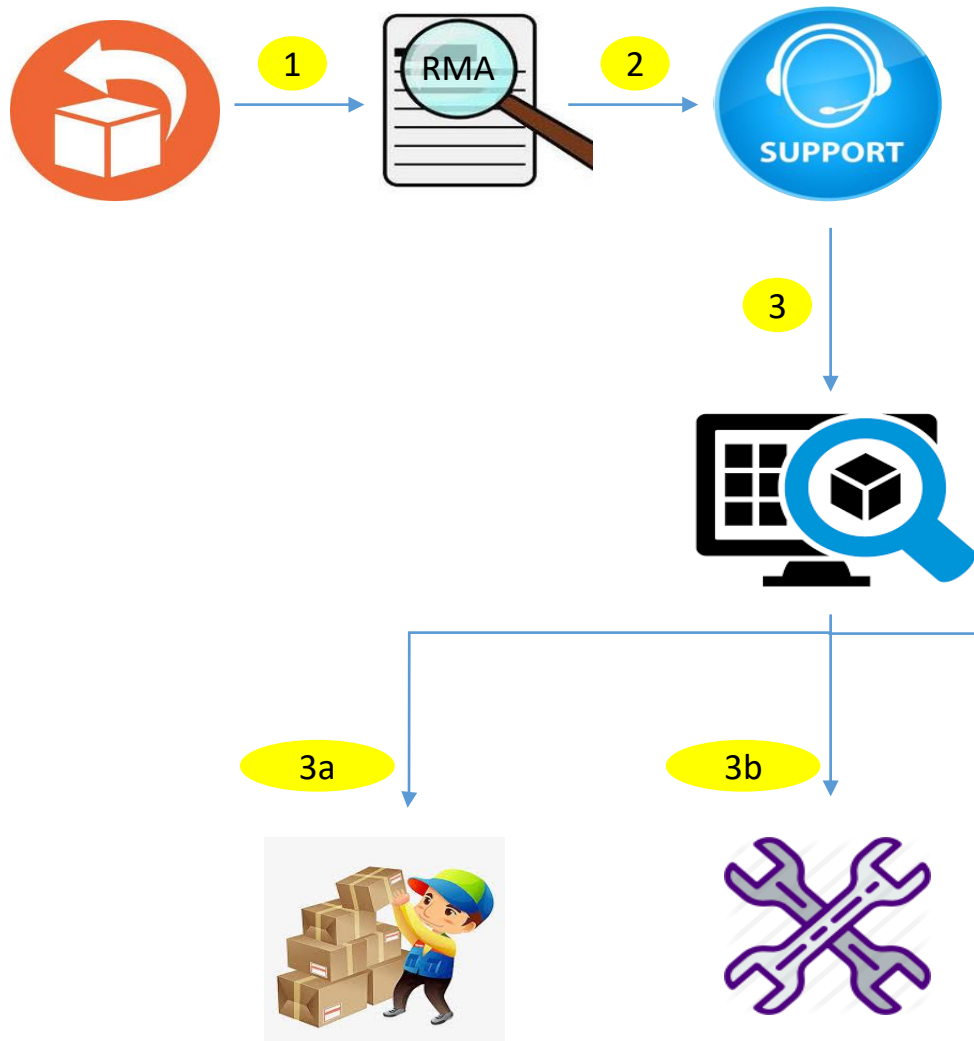
[f /tiki.vn](https://www.facebook.com/tiki.vn)

Mã tài liệu: 15-DT-MP

Ngày ban hành: 01/06/2018

Lần ban hành/Sửa đổi: 01/00

1. QUY TRÌNH XỬ LÝ HÀNG ĐỔI/TRẢ/BẢO HÀNH (RMA)



Bước 1: Tiki nhận hàng, kiểm tra yêu cầu RMA của Khách Hàng & tạo mã RMA

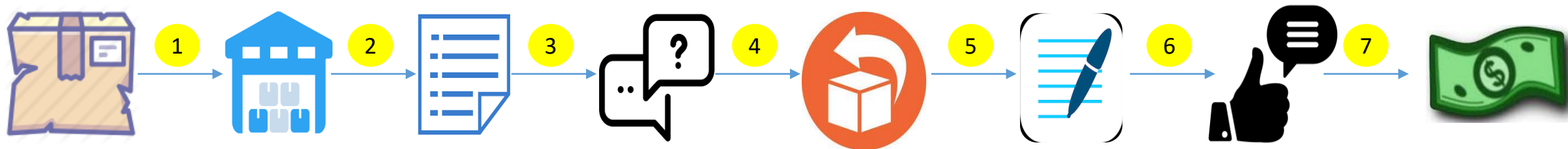
Bước 2: Tiki hướng dẫn Khách Hàng gửi hàng về kho Tiki

Bước 3: Kho Tiki nhận & kiểm hàng. Nếu:

- **Bước 3a:** Hàng mới => chuyển kho bán mới
- **Bước 3b:** Hàng thỏa điều kiện bảo hành => chuyển sang Nhà bán bảo hành và gửi hàng lại cho Khách sau khi bảo hành xong
- **Bước 3c:** Hàng lỗi/hư hỏng => chuyển sang kho lỗi của Tiki & thông báo trả hàng định kỳ cho Nhà bán

❖ **Lưu ý:** Nhà bán có thể kiểm tra các đơn hàng đổi/trả/bảo hành trong mục RMA trên Seller Center

2. QUY TRÌNH TRẢ HÀNG & XỬ LÝ ĐỀN BÙ HÀNG LỖI



Bước 1: Hàng lỗi từ quá trình lưu kho Tiki & xử lý RMA được đưa vào kho lỗi Tiki

Bước 2: Tiki gửi danh sách hàng lỗi định kỳ 1 lần/tuần cho Nhà

Bước 3: Nhà bán nhận mail & phản hồi thông tin cho Tiki theo 2 trường hợp sau:

- TH1: Phản hồi ngày qua kho Tiki lấy hàng đối với Nhà bán có hình thức giao hàng/PO qua kho Tiki
- TH2: Phản hồi thông tin địa chỉ kho Nhà bán để Tiki trả hàng đối với Nhà bán có hình thức Tiki qua kho Nhà bán lấy hàng/PO

Bước 4: Nhà bán nhận hàng & khiếu nại (nếu có)

Bước 5: Tiki nhận thông tin & xử lý khiếu nại/ đền bù

Bước 6: Nhà bán xác nhận giá trị đền bù & gửi hồ sơ chứng từ cho Tiki

Bước 7: Tiki thực hiện thanh toán cho Nhà bán

3. MỘT SỐ LƯU Ý!

- ❖ Các khiếu nại về hàng hóa của Khách hàng sẽ được Tiki xử lý theo chính sách đổi trả trên website Tiki.vn.
- ❖ Để thuận tiện cho Nhà bán, thời gian lấy hàng lỗi là do Nhà bán chủ động xác nhận với Tiki và **không quá thời gian cam kết theo chính sách sàn TMĐT Tiki.vn** tính từ thời điểm Tiki gửi mail thông báo trả hàng.
- ❖ Nhà bán có quyền khiếu nại trong **2 ngày làm việc** từ khi Nhà bán nhận được hàng trả về.
- ❖ Khi qua Tiki nhận hàng Nhà bán vui lòng mang theo:
 - Danh sách hàng lỗi Tiki gửi có chữ ký nháy của Giám Đốc công ty/ người có thẩm quyền ký thay GD công ty và nhân viên lấy hàng (trong trường hợp chữ ký là của người có thẩm quyền ký thay GD công ty, cần đính kèm giấy ủy quyền của Giám Đốc)
 - Chứng minh nhân dân của người được Nhà Bán cử qua kho Tiki lấy hàng
- ❖ Địa chỉ kho Tiki:
 - Kho HN: 89 Lĩnh Nam, Phường Mai Động, quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội
 - Kho ACH: 19A Cộng Hòa, Phường 12, Quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh
- ❖ Mọi phản hồi/khiếu nại, Nhà bán vui lòng qua kênh Trung tâm hỗ trợ Nhà bán:
 - Email: partnersupport@tiki.vn
 - Exp:19006034



Website <https://university.tiki.vn>



Hotline 1900 6034



Email partnersupport@tiki.vn



Facebook [Cộng Đồng Nhà Bán Hàng Tiki.vn](#)

THANK YOU



 /tiki.vn