

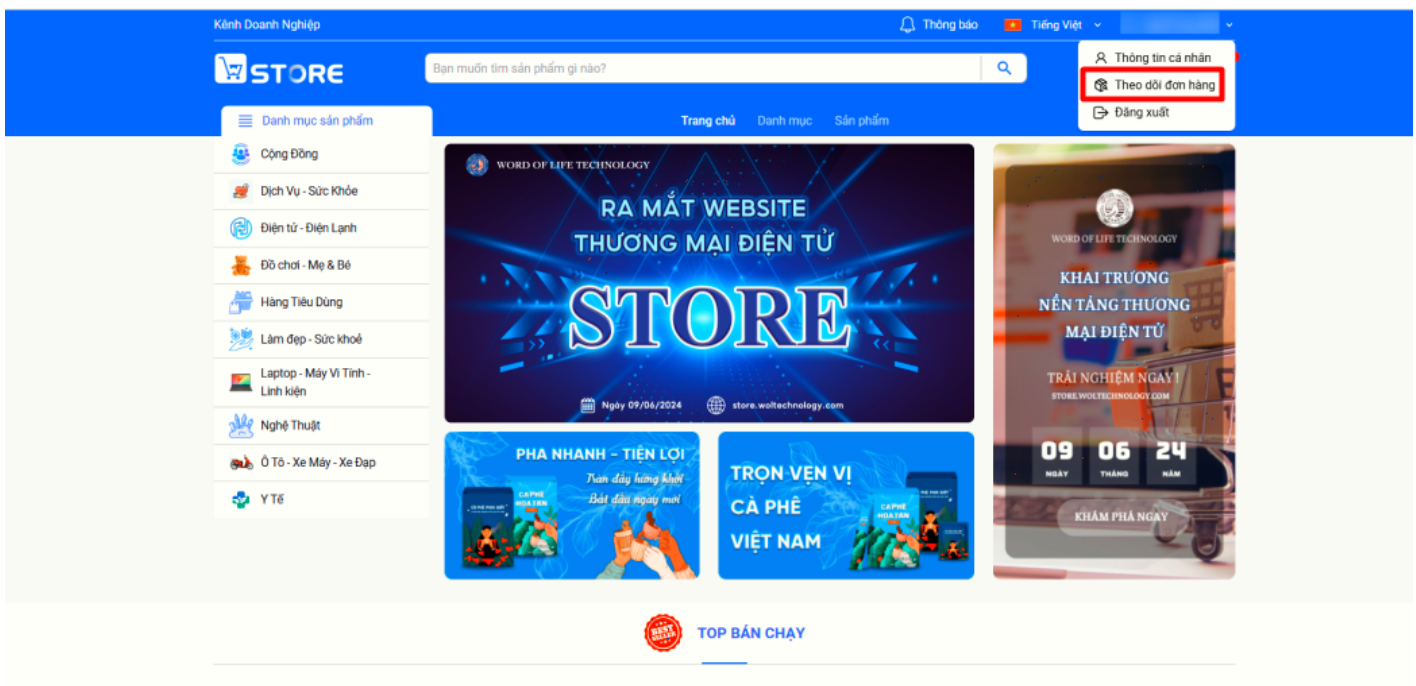
Đổi trả sản phẩm

Hướng dẫn đổi trả sản phẩm tại Wstore

Khi sản phẩm không đúng mô tả, hỏng hóc, hoặc không đạt yêu cầu. Bạn có thể yêu cầu đổi trả hàng hoặc trả hàng/hoàn tiền và dưới đây là hướng dẫn chi tiết từng bước để đổi trả hàng khi đơn hàng gặp vấn đề

Bước 1. Truy cập tài khoản Wstore

- Truy cập vào Wstore.
 - Nhấn vào nút [**Đăng ký**](nếu bạn chưa có tài khoản).
 - Nếu đã có tài khoản, chọn [**Đăng nhập**] và nhập email và mật khẩu.
- Sau đó chọn mục [**Tên tài khoản**] của bạn --> Nhấn [**Theo dõi đơn hàng**].




- Vào mục [**Theo dõi đơn hàng**].
- Chọn đơn hàng bạn muốn đổi trả và nhấn [**Chi tiết đơn hàng**].

⚠ Lưu ý: Chỉ được đổi trả với đơn hàng đã hoàn thành


Bước 2: Yêu cầu hỗ trợ

ĐƠN HÀNG CỦA TÔI

Tất cảChờ thanh toánChờ xử lýChờ giao hàngHoàn thànhĐã hủyĐổi trả

 Wol Store > Đơn hàng được tạo vào ngày 02/01/2024

Đã thanh toán



Balo THE EDWIN PREMIER
- LIGHT GREY
Phiên bản: Xám - M
Số lượng: 1
Loại: Balo học sinh


Chi tiết đơn hàng

Giao hàng thành công


Đã nhận hàng

Trạng thái

Đã hoàn thành

 Wol Store > Đơn hàng được tạo vào ngày 02/01/2024

Đã thanh toán



Balo THE EDWIN PREMIER
- LIGHT GREY
Phiên bản: Xám - M
Số lượng: 1
Loại: Balo học sinh


Chi tiết đơn hàng

Giao hàng thành công


Đã nhận hàng

Trạng thái

Đã hoàn thành

 Wol Store > Đơn hàng được tạo vào ngày 02/01/2024

Đã thanh toán



Balo THE EDWIN PREMIER
- LIGHT GREY
Phiên bản: Xám - M
Số lượng: 1
Loại: Balo học sinh

Chi tiết đơn hàng

Giao hàng thành công

Đã nhận hàng

Trạng thái

Đã hoàn thành

Bạn có thể nhấn [**Yêu cầu hỗ trợ**] từ chi tiết đơn hàng.

CHI TIẾT ĐƠN HÀNG



02/01 11:35 Hoàn thành đơn hàng

Giao thành công

02/01 11:35 ● Dang van chuyen

Đơn hàng sẽ sớm được giao, vui lòng chú ý điện thoại

02/01 11:35 ● Nha ban dang chuan bi hang

Đơn hàng của bạn đã được nhà bán tiếp nhận và xử lý

02/01 09:02 ● Hoàn tất đặt hàng
Đơn hàng 45.334.31

Đơn hàng đã đặt thành công và đã chuyển tiếp tới cửa hàng



Tổng tiền hàng	
Mã đơn hàng	
Được giao bởi	
Phí vận chuyển	
Phương thức thanh toán	
Thành tiền	

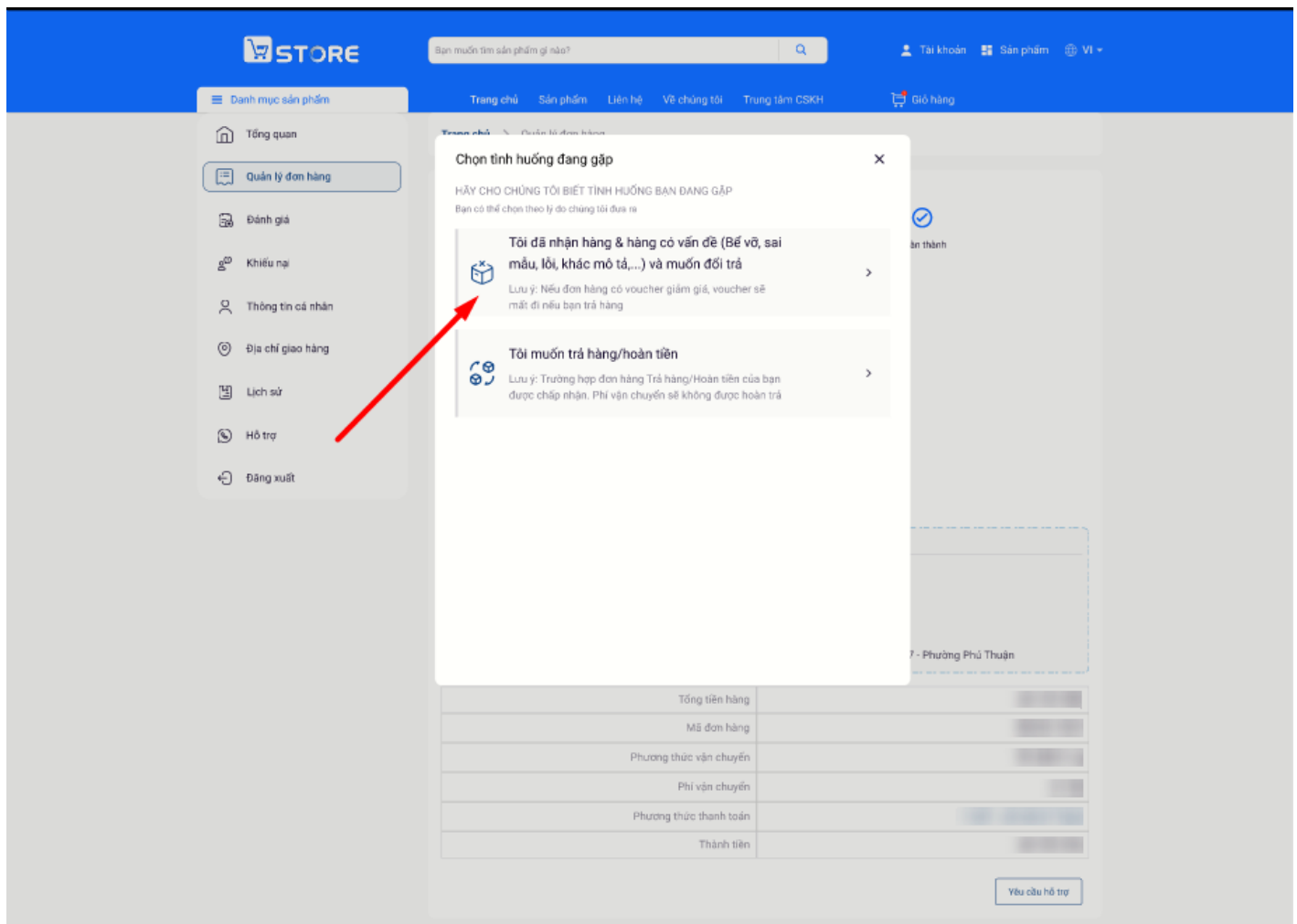
[Yêu cầu hỗ trợ](#)

Đã nhận hàng

Hệ thống sẽ hiển thị tình huống, bạn cần nhấn ở đây sẽ có 2 lý do bạn cần chọn yêu cầu hỗ trợ bạn mong muốn:

1.Đổi trả

- Bạn chọn **[Tôi đã nhận hàng & hàng có vấn đề (Bể vỡ, sai mẫu, lỗi, khác, mô tả,...) và muốn đổi trả]**.



- Sau khi chọn lý do đổi trả hàng sẽ hiển thị các thông tin sản phẩm có trong đơn hàng của bạn, bạn có thể chọn sản phẩm muốn đổi trả trong đơn hàng đó hoặc có thể chọn tất cả sản phẩm có trong đơn hàng.



- Sau khi chọn xong sản phẩm, nhấn [**Tiếp tục**] hệ thống sẽ ghi nhận sản phẩm mà bạn đã chọn và hiển thị màn hình để bạn nhập lý do đổi trả.



Tôi đã nhận hàng & hàng có vấn đề (Bề vỡ, sai mẫu, lỗi, khác mô tả,...) và muốn đổi trả

Lưu ý: Nếu đơn hàng có voucher giảm giá, voucher sẽ mất đi nếu bạn trả hàng

Sản phẩm đã chọn



Chọn lý do đổi trả

Cho chúng tôi biết lý do của bạn

Chọn lý do *

Chọn lý do

Mô tả

Chỉ tiết vấn đề bạn gặp phải

0/1000

Hình ảnh *

Thêm hình ảnh (0/4)

Thêm video (0/1)

* Lưu ý: Sản phẩm khi đổi trả hoàn tiền phải kèm theo hình ảnh (dưới 10MB/ảnh), video (dưới 100MB/video) thấy đầy đủ tình trạng sản phẩm còn nguyên seal, tem, không bị hư hại...

Phương thức trả hàng

Địa chỉ lấy hàng:

Mai Xuân Toàn | 0333084060

1135 Huỳnh Tấn Phát, TP. Hồ Chí Minh - Quận 7 - Phường Phú Thuận

Đơn vị vận chuyển

Giao hàng tiết kiệm

Nhà bán tự vận chuyển

Phí vận chuyển

Phí vận chuyển

20.000 VND



Lưu ý:

Phí vận chuyển này bạn cần thanh toán (COD) khi đơn vị vận chuyển tới lấy hàng

Gửi yêu cầu

- Bạn cần cung cấp bằng chứng bằng cách chọn lý do đổi trả hàng và mô tả lý do đó

Chọn lý do *

Chọn lý do

▼


Mô tả

Chi tiết vấn đề bạn gặp phải


0/1000

- Bạn có thể tải lên hình ảnh hoặc video đơn hàng bị lỗi

Hình ảnh *




Thêm hình ảnh
(0/4)



Thêm video
(0/1)

- Bạn cần chọn sản phẩm mà bạn mong muốn đổi trả và chỉ được đổi trả cùng sản phẩm không được đổi qua sản phẩm khác.
 - Bạn có thể chọn phiên bản khác nếu mong muốn.

Chọn sản phẩm đổi trả (2)



Balo Siêu nhân - Màu đỏ
Giá: 250,000 VNĐ


Chọn phiên bản thay đổi

Chọn phiên bản

Size M - Màu đen

Size M - Màu trắng

Size L - Màu trắng



Balo Siêu nhân - Màu đen
Giá: 250,000 VNĐ

Chọn phiên bản thay đổi

Chọn phiên bản

Size M - Màu đỏ

Size M - Màu trắng

Size L - Màu trắng

- Phương thức trả hàng sẽ hiển thị lại phương thức khi bạn mua hàng đã chọn và kèm phí vận chuyển khi đổi trả hàng.
- Sau khi đã nhập đầy đủ lý do và kiểm tra phí vận chuyển bạn có thể nhấn [**Gửi yêu cầu**] là hoàn tất quá trình yêu cầu đổi trả hàng.

Phương thức trả hàng

Địa chỉ lấy hàng:

Mai Xuân Toàn

Đơn vị vận chuyển

Giao hàng tiết kiệm

Nhà bán tự vận chuyển

Phí vận chuyển

Phí vận chuyển



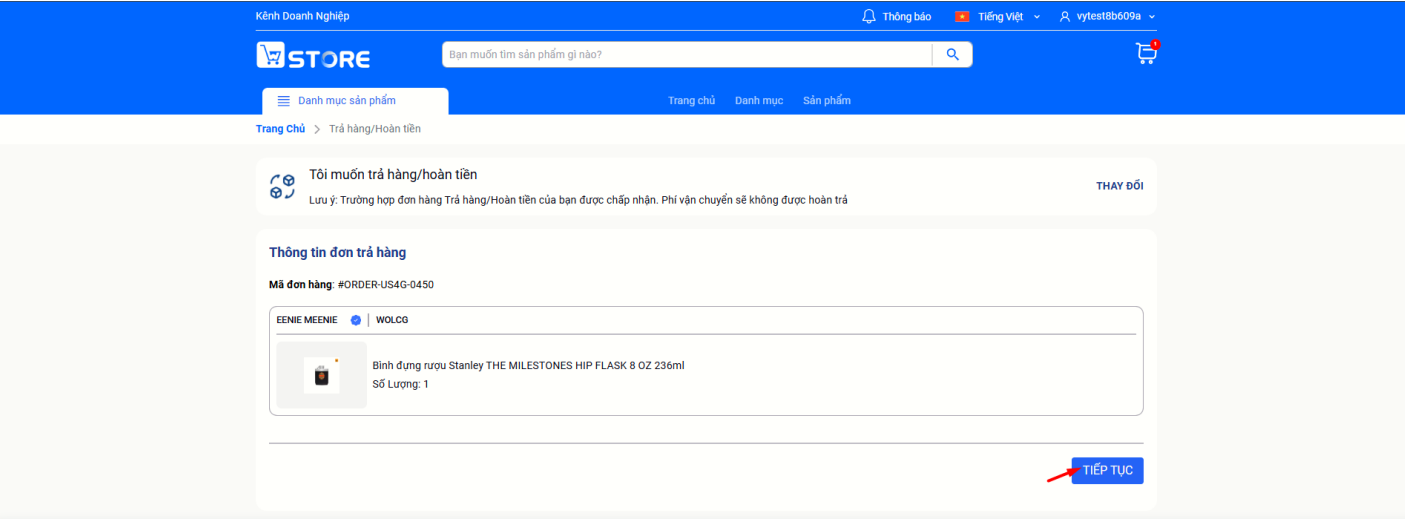
Lưu ý:

Phí vận chuyển này bạn cần thanh toán (COD) khi đơn vị vận chuyển tới lấy hàng

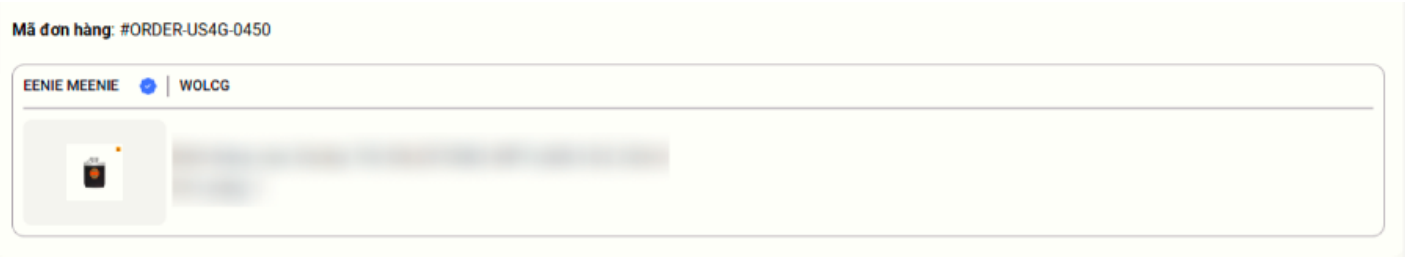
Gửi yêu cầu

2.Trả hàng/hoàn tiền

- Bạn chọn [**Tôi muốn trả hàng/hoàn tiền**] sẽ hiển thị màn hình thông tin đơn hàng mà bạn muốn trả hàng/hoàn tiền, sau đó bạn cần nhấn [**Tiếp tục**].



- Hiển thị thông tin đơn trả hàng gồm
 - Mã đơn hàng
 - Thông tin đơn hàng
 - Tên doanh nghiệp
 - Hình ảnh sản phẩm
 - Tên sản phẩm
 - Số lượng



- Bạn cần cung cấp bằng chứng đơn hàng bị vấn đề và bạn muốn trả hàng bằng cách chọn lý do, nhập mô tả và tải lên hình ảnh hoặc video về đơn hàng bị lỗi.

Chọn lý do trả hàng/hoàn tiền

Cho chúng tôi biết lý do của bạn

Chọn lý do *

Chọn lý do 

Mô tả

Chi tiết vấn đề bạn gặp phải

0/1000

Hình ảnh *


Thêm hình ảnh
(0/4)


Thêm video
(0/1)

- Phương thức trả hàng sẽ hiển thị lại phương thức vận chuyển mà bạn đã chọn trước đó lúc đặt hàng và những lưu ý tới bạn về các phí vận chuyển
- Ngoài ra còn hiển thị thông tin hoàn tiền
 - Bạn có thể thấy được số tiền hoàn lại.
 - Và số tiền được hoàn vào đâu.

