

# CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ VẬN CHUYỂN - BẢO HÀNH TRẢ HÀNG

NU SKIN VIỆT NAM

(028) 7106. 8838 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, Tp. Hồ Chí Minh

## MỤC LỤC

<b>I. VẬN CHUYỂN</b> .....	2
1. Tôi muốn thay đổi địa chỉ nhận hàng sau khi đơn hàng thanh toán thành công.....	2
2. Hướng dẫn cách kiểm tra tình trạng đơn hàng. ....	2
3. Tôi có thể nhờ người khác nhận hàng tại văn phòng Nu Skin thay tôi được không? .....	2
4. Tôi muốn kiểm tra tiến trình giao hàng của đơn hàng thì có thể kiểm tra ở đâu? .....	4
5. Phí giao hàng là bao nhiêu? Hàng sẽ được giao đến tôi trong bao lâu? .....	5
6. Để đơn hàng được sử dụng dịch vụ giao hàng nhanh Grab .....	6
7. Quy trình xử lý đơn hàng vận chuyển (gửi đi).....	7
8. Quy Trình Nhận Hàng Tại Quầy.....	7
<b>II. BẢO HÀNH</b> .....	8
9. Tôi muốn kiểm tra thông tin bảo hành của máy?.....	8
10. Tôi muốn biết thời gian bảo hành máy Lumispa, ageLOC Boost, Galvanic Spa, Escosphere, Đầu chăm sóc máy LumiSpa mới, Máy ageLOC Wellspa iO.....	8
11. Tôi cần liên hệ bộ phận bảo hành để được hướng dẫn bảo hành sản phẩm thì liên hệ như thế nào? .....	8
12. Quy trình Bảo hành như thế nào .....	8
13. Tôi muốn bảo hành máy tại nhà thì cần thủ tục những gì?.....	9
14. Hướng dẫn nhanh sử dụng LumiSpa iO cùng app Vera .....	9
15. Hướng dẫn sử dụng với Galvanic Facial Gel.....	9
16. Hướng dẫn sử dụng ageLOC Galvanic Body Spa để chăm sóc cơ thể.....	9
18. Hướng dẫn sử dụng thiết bị ageLOC Boost .....	9
20. Hướng dẫn sử dụng thiết bị ageLOC Wellspa iO .....	9
<b>III. TRẢ HÀNG</b> .....	10
21. Tôi muốn trả hàng thì làm như thế nào?.....	10
22. Làm sao để biết tiền về sau khi trả hàng thành công? .....	10
23. Quyền lợi của việc Người Mua là người đứng tên hóa đơn xuất từ công ty Nu Skin Việt Nam? .....	10

## I. VẬN CHUYỂN

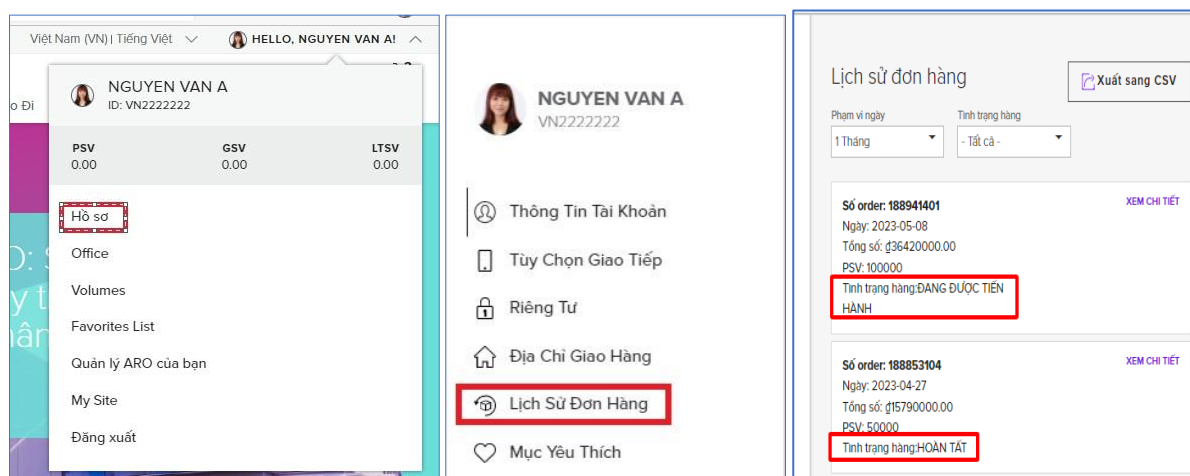
### 1. Tôi muốn thay đổi địa chỉ nhận hàng sau khi đơn hàng thanh toán thành công.

Khi đơn hàng đặt và thanh toán thành công, bạn không thể thay đổi địa chỉ nhận hàng. Nếu bạn vẫn muốn thay đổi, thì vui lòng gửi yêu cầu qua mail [dathang@nuskin.com](mailto:dathang@nuskin.com) cung cấp các thông tin:

- Số đơn hàng
- Thông tin cần thay đổi: Tên người nhận, số điện thoại đặt hàng, địa chỉ nhận hàng.
- Hình ảnh CCCD của mã số trên hóa đơn.
- Hình ảnh chuyển khoản thanh toán phí 40,000VND. Tham khảo tài khoản và thực hiện đóng phí như hướng dẫn [tại đây](#).

### 2. Hướng dẫn cách kiểm tra tình trạng đơn hàng.

Đăng nhập vào tài khoản của bạn trên web [Nu Skin Việt Nam | Discover the Best You, Chọn” Hồ sơ”](#), sau đó chọn “Lịch sử đơn hàng”



### 3. Tôi có thể nhờ người khác nhận hàng tại văn phòng Nu Skin thay tôi được không?

Bạn cần tạo thư ủy quyền qua app NSVN OFFICE để ủy quyền cho người khác nhận hàng thay bạn.

**Bước 1:** Đăng nhập vào tài khoản của bạn trên app NSVN OFFICE, nếu chưa tạo tài khoản thì bạn cần chọn “Đăng ký” để đăng ký tài khoản trước.

**Bước 2:** Chọn “Lấy số chờ nhận hàng”



**Bước 3:** Điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên bảng, sau đó chọn “Chọn người nhận Ủy quyền”:

**TAO THƯ ỦY QUYỀN**

**Bên ủy quyền**      **Chụp CMND/CCCD 2 mặt trước và sau**

**Vui lòng điền đầy đủ thông tin sau**  
 ⚠️ Vui lòng chụp CMND/CCCD trước khi điền thông tin

Họ và tên (Chữ hoa có dấu) : Nhập họ tên ✎

Ngày sinh : Nhập ngày sinh 📅

CMND/CCCD : Nhập CMND/CCCD ✎

Ngày cấp : Nhập ngày cấp 📅

Nơi cấp : Nhập nơi cấp ✎

Số điện thoại : 0939272926 ✎

Mã số Nhà phân phối khách hàng : Nhập mã số npp ✎

Ngày hiệu lực của giấy ủy quyền : Hiệu lực đến ngày 📅

**Ký tên**

**TAO THƯ ỦY QUYỀN**

Họ và tên (Chữ hoa có dấu) : Nhập họ tên ✎

Ngày sinh : Nhập ngày sinh 📅

CMND/CCCD : Nhập CMND/CCCD ✎

Ngày cấp : Nhập ngày cấp 📅

Nơi cấp : Nhập nơi cấp ✎

Số điện thoại : 0939272926 ✎

Mã số Nhà phân phối khách hàng : Nhập mã số npp ✎

Ngày hiệu lực của giấy ủy quyền : Hiệu lực đến ngày 📅

**Ký tên**

**Chọn người nhận Ủy quyền**

**Bước 4:** Điền số điện thoại người nhận ủy quyền, sau đó chọn “Chấp nhận ủy quyền” để kết thúc bước tạo ủy quyền

**TAO THƯ ỦY QUYỀN**

**Số điện thoại người nhận ủy quyền**

\_\_\_\_\_

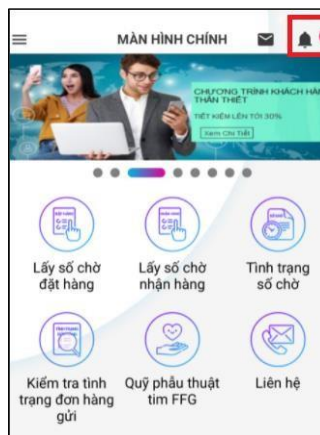
Sau khi Anh Chị nhập số điện thoại, người nhận ủy quyền sẽ nhận được thông báo để điền đầy đủ thông tin và hoàn tất thư ủy quyền, đồng nghĩa việc người nhận ủy quyền sẽ có được toàn quyền theo nội dung thư ủy quyền

**[ Nhấn vào để xem mẫu thư ủy quyền ]**

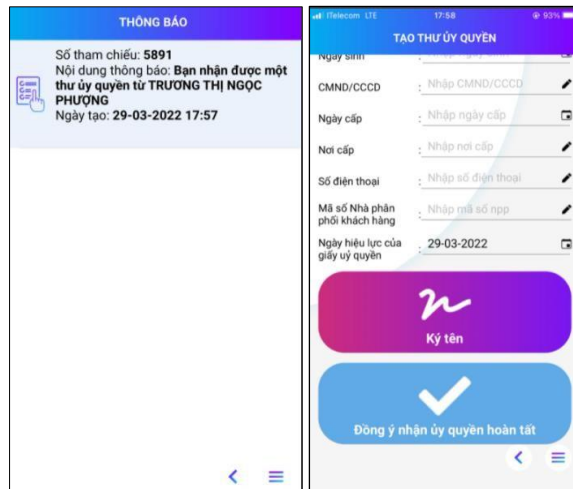
Tôi đã đọc và hoàn toàn đồng ý với nội dung thư ủy quyền

**Chấp nhận ủy quyền**

**Bước 5:** Người nhận được ủy quyền sẽ nhận được thông báo từ app NSVN OFFICE, bằng cách nhấn vào biểu tượng chuông ở góc phải màn hình hoặc vào mục Danh Sách Thư Ủy Quyền Đã Tạo.



**Bước 6:** Nhấp vào nội dung ủy quyền, điền đầy đủ thông tin yêu cầu trong bảng, sau đó chọn “Đồng ý nhận ủy quyền hoàn tất”. Sau khi kết thúc bước này, người được ủy quyền có thể đến văn phòng Nu Skin để nhận hàng thay cho người ủy quyền.



Vui lòng tham khảo video [Hướng dẫn tạo ủy quyền tại đây](#)

#### 4. Tôi muốn kiểm tra tiến trình giao hàng của đơn hàng thì có thể kiểm tra ở đâu?

Để kiểm tra tình trạng đơn hàng gửi đi, bạn cần đăng nhập vào app NSVN OFFICE. Chọn “Kiểm tra tình trạng đơn hàng gửi” sau đó Nhập số đơn hàng để kiểm tra.

## HƯỚNG DẪN KIỂM TRA TÌNH TRẠNG ĐƠN HÀNG SHIP

### Bước 1: Tải về Ứng dụng NSVN OFFICE

Ứng dụng có sẵn tại  
Google play store và App store



### Bước 2: Đăng ký và đăng nhập để sử dụng Ứng dụng



### Bước 3: Vào màn hình chính, Bấm vào:

KIỂM TRA TÌNH TRẠNG ĐƠN HÀNG GỬI



### Bước 4: Nhập Số đơn hàng để tra cứu

KIỂM TRA TÌNH TRẠNG ĐƠN HÀNG GỬI



Hoặc Liên hệ Viber giao hàng: 083.276.8033  
Gọi hotline: 028.7106.8838 (nhấn phím 2)

## 5. Phí giao hàng là bao nhiêu? Hàng sẽ được giao đến tôi trong bao lâu?

Phí giao hàng là 40,000VNĐ cho tất cả các tỉnh thành tại Việt Nam, Hàng hóa sẽ tùy thuộc khu vực bạn sinh sống thông thường sẽ từ 24h-48h đối với Tp.HCM và Hà Nội (có giao hàng hỏa tốc), 3 – 5 ngày tại các tỉnh và thành phố khác.

## 6. Đề đơn hàng được sử dụng dịch vụ giao hàng nhanh Grab

Anh Chị sẽ nhận được cuộc gọi tự động từ Nu Skin, vui lòng nhấn phím 1 để được giao hàng nhanh. Trong trường hợp không nhấn phím đơn hàng sẽ được giao theo hình thức giao hàng thông thường. Điều kiện:

- Áp dụng cho 50 đơn hàng gửi đầu tiên ở HCM và 50 đơn hàng gửi đầu tiên ở Hà Nội

### *Hà Nội (Các Phường được áp dụng)*

Ba Đình	Hồng Hà	Tây Mỗ
Bạch Mai	Khuong Đình	Tây Tựu
Bồ Đề	Kiến Hưng	Thanh Liệt
Cầu Giấy	Kim Liên	Thanh Xuân
Cửa Nam	Láng	Thượng Cát
Đại Mỗ	Lĩnh Nam	Từ Liêm
Định Công	Long Biên	Tương Mai
Đống Đa	Nghĩa Đô	Văn Miếu - Quốc Tử Giám
Đông Ngạc	Ngọc Hà	Việt Hưng
Dương Nội	Ô Chợ Dừa	Vĩnh Hưng
Giảng Võ	Phú Diễn	Vĩnh Tuy
Hà Đông	Phú Lương	Xuân Đình
Hai Bà Trưng	Phú Thượng	Xuân Phương
Hoàn Kiếm	Phúc Lợi	Yên Hòa
Hoàng Liệt	Phương Liệt	Yên Nghĩa
Hoàng Mai	Tây Hồ	Yên Sở

### *Tp. HCM (Các Phường được áp dụng)*

An Đông	Bình Trưng	Linh Xuân	Tân Mỹ
An Hội Đông	Cát Lái	Minh Phụng	Tân Phú
An Hội Tây	Cầu Kiệu	Nhiều Lộc	Tân Sơn
An Khánh	Cầu Ông Lãnh	Phú Định	Tân Sơn Hoà
An Nhơn	Chánh Hưng	Phú Lâm	Tân Sơn Nhất
Bàn Cờ	Chợ Lớn	Phú Nhuận	Tân Sơn Nhì
Bảy Hiền	Chợ Quán	Phú Thạnh	Tân Thuận
Bến Thành	Diên Hồng	Phú Thọ	Tây Thạnh
Bình Đông	Đức Nhuận	Phú Thọ Hoà	Thạnh Mỹ Tây
Bình Lợi Trung	Gia Định	Phú Thuận	Thông Tây Hội
Bình Phú	Gò Vấp	Sài Gòn	Thủ Đức
Bình Quới	Hạnh Thông	Tam Bình	Vĩnh Hội
Bình Tây	Hiệp Bình	Tân Bình	Vườn Lài
Bình Thạnh	Hoà Bình	Tân Định	Xóm Chiếu
Bình Thới	Hoà Hưng	Tân Hoà	Xuân Hoà
Bình Tiên	Khánh Hội	Tân Hưng	

- Không áp dụng trong ngày tung sản phẩm mới và ngày cuối tháng
- Không áp dụng khi văn phòng cần đóng cửa khử khuẩn định kỳ
- Đơn hàng phải đặt trước 15 giờ hàng ngày và trước 9 giờ ngày thứ 7
- Đơn hàng có giá trị thấp hơn 40 triệu VNĐ

## **7. Quy trình xử lý đơn hàng vận chuyển (gửi đi)**

Anh Chị xem chi tiết tại đây: [Quy trình xử lý đơn hàng vận chuyển](#)

## **8. Quy Trình Nhận Hàng Tại Quầy**

Để được nhận hàng tại quầy, Anh Chị vui lòng sử dụng ứng dụng NSVN Office để lấy số chờ nhận hàng. Anh Chị cần đăng nhập vào tài khoản của (nếu chưa có tài khoản, vui lòng nhấn vào “Đăng ký”)

Anh Chị xem chi tiết tại đây: [Quy trình nhận hàng tại quầy](#)

## II. BẢO HÀNH

### 9. Tôi muốn kiểm tra thông tin bảo hành của máy?

Để kiểm tra thông tin bảo hành máy, bạn cần tải app **NSVN Warranty**, đăng nhập vào tài khoản của bạn (nếu chưa có tài khoản, bạn cần ấn vào “Đăng ký” sau đó lựa chọn danh mục mà bạn muốn kiểm tra).



### 10. Tôi muốn biết thời gian bảo hành máy Lumispa, ageLOC Boost, Galvanic Spa, Escophere, Đầu chăm sóc máy LumiSpa mới, Máy ageLOC Wellspa iO.

Vui lòng tham khảo bảng danh sách như sau:

Sản phẩm	Thời gian bảo hành (kể từ ngày mua hàng)
Máy LumiSpa	2 năm
Máy LumiSpa IO	2 năm
AgeLOC Boost	1 năm
Galvanic face Spa	1 năm
Galvanic body Spa	2 năm
Đầu Thiết Bị LumiSpa Accent	1 năm
EcoSphere	1 năm
Đầu chăm sóc máy LumiSpa mới	30 ngày
Máy ageLOC Wellspa iO	1 năm

### 11. Tôi cần liên hệ bộ phận bảo hành để được hướng dẫn bảo hành sản phẩm thì liên hệ như thế nào?

Bạn có thể gọi theo số Zalo: 0818178424 hoặc qua email: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@nuskin.com). Tham khảo thêm chi tiết [thông tin và chính sách bảo hành tại đây](#)

### 12. Quy trình Bảo hành như thế nào

Anh/Chị có thể tải App bảo hành: “NSVN Warranty” để kiểm tra thời gian bảo hành và nhập lỗi thiết bị. Anh/Chị có thể mang máy lên văn phòng công ty hoặc gửi lên văn phòng Hà Nội, HCM để kiểm tra thực tế

và xử lý theo quy định bảo hành (khi gửi ghi đầy đủ thông tin người gửi, số điện thoại, tình trạng lỗi đính kèm).

#### THÔNG TIN LIÊN HỆ

- + Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi / hoàn trả tại văn phòng Hồ Chí Minh: Tầng 2, tòa nhà Terra Royal, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Xuân Hòa, Tp.HCM
- + Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả tại văn phòng Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint - 27 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
- + Email: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@nuskin.com)

Để xem chi tiết hướng dẫn nhập lỗi các thiết bị bảo hành lên ứng dụng NSVN Warranty, vui lòng xem tại mục Câu hỏi thường gặp trên ứng dụng

#### 13. Tôi muốn bảo hành máy tại nhà thì cần thủ tục những gì?

Để bảo hành máy tại nhà, bạn vui lòng tham khảo [quy trình bảo hành tại đây](#)

#### 14. Hướng dẫn nhanh sử dụng LumiSpa iO cùng app Vera

<https://www.youtube.com/watch?v=kSDUO19KH7Q>

#### 15. Hướng dẫn sử dụng với Galvanic Facial Gel

<https://www.youtube.com/watch?v=y1FeAzABY5k>

#### 16. Hướng dẫn sử dụng ageLOC Galvanic Body Spa để chăm sóc cơ thể

[Hướng dẫn sử dụng ageLOC Galvanic Body Spa để chăm sóc cơ thể - YouTube](#)

#### 17. Hướng dẫn sử dụng ageLOC Me chỉ trong 5 bước đơn giản

<https://www.youtube.com/watch?v=SpFcC2ddw0s>

#### 18. Hướng dẫn sử dụng thiết bị ageLOC Boost

<https://www.youtube.com/watch?v=xfNUhK3I0CU>

#### 19. [ECOSPHERE] - Những vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng Máy Lọc Nước Ecosphere

[https://www.youtube.com/watch?v=E0oYHH-M178&list=PL0xpnGN94ww1Pqml0VqFkKL5n3I\\_Fz-PO&index=11](https://www.youtube.com/watch?v=E0oYHH-M178&list=PL0xpnGN94ww1Pqml0VqFkKL5n3I_Fz-PO&index=11)

#### 20. Hướng dẫn sử dụng thiết bị ageLOC Wellspa iO

[Hướng dẫn sử dụng ageLOC WellSpa iO | Nu Skin](#)

### III. TRẢ HÀNG

#### 21. Tôi muốn trả hàng thì làm như thế nào?

Anh/ chị vui lòng tham khảo Quy trình trả hàng tại đường link sau [huong-dan-tra-hang.pdf](http://huong-dan-tra-hang.pdf) ([nuskin.com](http://nuskin.com))

#### 22. Làm sao để biết tiền về sau khi trả hàng thành công?

Công ty sẽ gửi tin nhắn và hóa đơn có số tiền cụ thể sau khi hệ thống hoàn tất đơn trả hàng thành công.

#### 23. Quyền lợi của việc Người Mua là người đứng tên hóa đơn xuất từ công ty Nu Skin Việt Nam?

Theo Nghị Định chính phủ 123/2020/NĐ-CP ban hành ngày 19/10/2020, liên quan “Quy định về hóa đơn, chứng từ” đối với doanh nghiệp, có quy định rõ:

- + Điều 4: Nguyên tắc lập hóa đơn, quản lý, sử dụng hóa đơn, chứng từ: Khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ, người bán phải lập hóa đơn để giao cho người mua và phải ghi đầy đủ nội dung theo quy định.
- + Điều 10: Trên hóa đơn phải đầy đủ thông tin Người bán Người Mua theo quy định của pháp luật  
Vì vậy, khi xuất hóa đơn trả hàng thì bắt buộc công ty chỉ xuất hóa đơn và hoàn tiền về cho Người Mua thể hiện trên hóa đơn để đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong việc ghi nhận các giao dịch kinh doanh. hạch toán sổ sách Kế toán của doanh nghiệp.

Ngoài trường hợp nêu trên thì tất cả các yêu cầu liên quan thủ tục trả hàng/hoàn tiền đều phải có Giấy Ủy Quyền có công chứng.