

Bộ câu hỏi & Quy trình order 2U

Lưu ý: Khách hàng cần nắm rõ các lưu ý sau để quy trình đặt hàng diễn ra được thuận lợi và miễn trừ trách nhiệm. Quy trình, quy định được áp dụng cho tất cả khách hàng, trừ khi có thỏa thuận khác trong tin nhắn trao đổi. Khách hàng đã đặt hàng tại shop đồng nghĩa đã đọc và nắm rõ toàn bộ quy định & quy trình dưới đây. Nếu có vấn đề gì thắc mắc, khách có thể hỏi lại trước khi đặt hàng ạ. Xin cảm ơn quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ

GIỚI THIỆU VỀ 2U STORE

Về ý nghĩa, cái tên 2U là 2 chữ U trong US (United State) và UK (United Kingdom), cũng là nơi shop order nhập hàng về. 2U đọc là "To You" nghĩa là đến bạn, đem sản phẩm vật lý chất lượng từ idol đến tay người hâm mộ tại Việt Nam, là mong muốn của dàn admin và shop.

Shop bắt đầu hoạt động từ năm 2020, ngày càng phát triển, tất cả vì khách hàng. Nhờ những đóng góp, feedback tích cực từ khách hàng mà shop được phát triển được như ngày hôm nay với sự ủng hộ của hàng nghìn khách hàng khắp cả nước.

Xem Feedback khách hàng: [tại đây](#)

Đĩa CD 100% hàng chính hãng, băng đĩa gốc dù mới hay cũ, được nhập từ những nguồn chính hãng uy tín như Amazon và các website đĩa gốc như HMV, Target,... website chính thức của nghệ sĩ. Nói không với đĩa lậu, sao chép.

Ngoài sản phẩm chính là CD, merch, goods, Shop nhận order tất cả các mặt hàng khác nữa có tại các website Anh, Mỹ & Nhật nếu khách có.

Shop nhận order cả cassette, LP đĩa than nhạc chính hãng. CD cả mới (New Seal) và Used (đã qua sử dụng 95-99%) (giá sẽ rẻ hơn nhiều so với đĩa mới, vẫn đảm bảo chính hãng). Nói không với đĩa lậu, băng thâu, hàng copy.

Hầu hết để nhanh chóng, shop chủ yếu sẽ giao dịch qua FB (Có Shopee nhưng sẽ khó đăng được sản phẩm mới lên bị ngày càng bị kiểm duyệt gắt, và có thu phụ phí) Nên giá trên Shopee sẽ có thể cao hơn giá ad báo trên FB, nhưng giá đến tay bạn sẽ như nhau thôi. Trên FB ad cũng sẽ có hệ thống chốt đơn, gửi hóa đơn xác nhận, gửi tracking theo dõi đầy đủ, minh bạch và tiện lợi. Khách chốt đơn nhớ yêu cầu ad gửi hóa đơn đầy đủ nha, chưa gửi hóa đơn là hàng không được triển khai đâu ạ. Việc có hóa đơn điện tử từ shop cũng giúp shop theo dõi được lịch sử mua hàng để có những ưu đãi cho khách quen, đồng thời cũng là bằng chứng giải quyết khiếu nại, hoàn trả nếu có. Mới đây shop đã mở gian hàng trên Lazada, khách có mã riêng của sàn, muốn cod, shop có thể hỗ trợ bên đó (vẫn có phụ phí)

Là khách của 2U Store, bạn còn được hỗ trợ cả sau khi mua hàng trong group "Băng đĩa USUK". Nếu bạn có nhu cầu muốn pass, trao đổi lại Album, merch idol sẵn có, shop sẽ giúp bạn tiếp cận nhanh hơn đối với những người có nhu cầu mua hàng của bạn nếu đủ điều kiện.

Cảm ơn bạn đã tin tưởng sử dụng dịch vụ và mua hàng của shop. Nếu có sai sót, sơ suất khi hỗ trợ, kính mong quý khách bỏ qua.

2U Store - Mang Idol USUK đến bạn.

Giải thích

1. Shop order ở đâu?

Shop chủ yếu order băng đĩa từ 3 thị trường âm nhạc lớn nhất thế giới đó là Mỹ, Anh, Nhật Bản, qua những trang web băng đĩa uy tín như Amazon, Walmart, Target, HMV, và web riêng khác của nghệ sĩ

2. Thời gian đợi hàng bao lâu

*Thời gian nhận hàng order (tính từ khi các store nước ngoài tiến hành vận chuyển) từ 2-4 tuần

*Thời điểm cuối năm, sale Black Friday, lễ lớn,...thời gian sẽ có thể lâu hơn bình thường

***Chú thích thuật ngữ: Pre-order:** “đặt trước” là hàng chưa có sẵn tại hoặc sản phẩm chưa được phát hành sớm để ship. VD: album mở bán rồi nhưng đến 2 tháng sau mới phát hành chính thức mà khách muốn đặt trước (sợ hết hàng, đảm bảo giữ giá sale). Thường sẽ là những ấn phẩm chữ ký hay những đợt sale mạnh thì shop sẽ pre-order. Tất cả hàng pre-order đều phải cọc hoặc thanh toán trước. Shop không nhận **COD (thanh toán khi nhận hàng)**.

- Khi nhận yêu cầu order, shop sẽ tham khảo giá của tất cả web để báo giá rẻ nhất có thể cho khách
- Giá shop báo đã bao gồm tất cả chi phí về Việt Nam (về shop) (rất nhiều chi phí vận chuyển quốc tế, phí thông quan, thuế,... đều đã được tính tổng khi báo).

Cọc và phí vận chuyển:

- Chủ yếu toàn bộ đơn order theo yêu cầu, khách phải thanh toán trước tối thiểu 70% giá trị đơn hàng để đảm bảo chắc chắn nhận hàng, không bom đơn
- Đặc biệt, khi store nước ngoài có một số chương trình sale, hay web nghệ sĩ có mở bán những phiên bản chữ ký có giới hạn thì khách đặt cũng phải thanh toán trước tối thiểu 70% giá trị đơn hàng (có phụ thu tùy đơn). Có ưu đãi riêng cho khách cọc full 100% đơn hàng
- Một số trường hợp pre-order những CD phổ biến (đại trà) sẽ có thể chấp nhận COD cho khách quen, tuy nhiên, sẽ không đảm bảo giá ưu đãi như ban đầu và có thể chấp nhận chịu phụ thu phí shop thanh toán giữ slot trước cho khách (từ 20-50k)

QUY ĐỊNH, LƯU Ý VỀ SHIP HÀNG, THANH TOÁN

*Chú thích về 2 phương thức ship hàng chính của shop

Ship bưu điện: là hình thức giao hàng không thu tiền, khách hàng cần thanh toán trước toàn bộ đơn hàng gồm tiền hàng và phí ship bưu điện 30k (trừ mặt hàng đĩa than) (cụ thể trong hóa đơn điện tử shop gửi xác nhận)

Khách sau khi đặt hàng, vui lòng lưu ý những điều sau để bên ship giao hàng suôn sẻ, thành công sau khi đã chốt đơn với shop (đối với khách đặt hàng có sẵn, ship liền):

- Hạn chế thay đổi thông tin nhận hàng sau khi shop đã gửi đơn cho ship. Shop hỗ trợ đổi thông tin duy nhất 1 lần
- Sau khi chốt đơn hàng, khách hãy để ý bắt máy, để ý các cuộc gọi về điện thoại trong thời gian chờ đợi nhận hàng
- Không để điện thoại ở chế độ máy bay hay tắt máy, như vậy ship sẽ không liên hệ lại được
- Nếu ship lỡ gọi điện trong lúc khách bận không nghe máy được thì khách phải xem lại lịch sử cuộc gọi xem số gọi nhờ và chủ động liên hệ nhận hàng
- Vì shop giao hàng cho bên vận chuyển nên mọi việc liên hệ nhận hàng, khách chủ động liên hệ với shipper (người giao hàng) sau khi đã được gọi (shop không có số của shipper để dẫn họ ship cho bạn giờ nào được)
- Với lý do quá bận để nhận hàng, khách chủ động hẹn ship qua bưu cục hàng được gửi để nhận hàng và thanh toán
- Nếu khách hay phải di chuyển, không cố định địa chỉ nhận hàng, không chắc chắn được thời gian và thời điểm nhận hàng vì vướng bận lịch, vui lòng thanh toán trước toàn bộ đơn hàng để tiện cho đôi bên và shipper. Shipper sẽ gửi hàng tại địa điểm đúng theo yêu cầu của khách (gửi người nhận hộ, gửi phòng bảo vệ (có ghi số phòng),....)

Lưu ý khi hàng giao không thành công, bị hoàn về cho shop:

Đối với đơn hàng đã cọc, đã thanh toán: Nếu muốn giao lại thì khách vui lòng chịu thêm phí hoàn hàng / phí giao lại + phụ phí đóng lại hàng hóa (do giao nhiều chiều khiến hộp có thể bị móp, không đảm bảo chống sốc cho hàng hóa bên trong).

Đối với đơn hàng với yêu cầu ship COD 100%. Nếu chẳng may hàng bị hoàn về shop, shop sẽ liên hệ lại hỏi lý do vì sao khách không nhận hàng. Nếu muốn giao lại hàng do sơ suất phía khách lỡ mất 3 lần liên hệ của shipper thì khách bắt buộc phải cọc tối thiểu 100k / 50% giá trị đơn hàng hoặc thanh toán toàn bộ hóa đơn + phí giao lại hàng 4 chiều. Hàng hoàn lại như vậy shop phải chịu 2 chiều phí ship

Nếu khách không đồng ý phương thức giao lại như trên, đặc biệt là khách có giao dịch lần đầu với shop thì sẽ bị coi là “BOM Hàng” và bị liệt vào “danh sách đen” của shop, 2U Store sẽ không tạo bất kì giao dịch nào khác trong tương lai đối với khách bom hàng. Đồng thời, admin sẽ báo cáo số điện thoại của đơn bị bom hàng lên hệ thống chốt đơn và Facebook (điều này sẽ khiến số điện thoại bị báo xấu và các store online khác cũng có thể nhìn thấy, điều này có thể gây khó khăn đối với số điện thoại bị báo xấu giao dịch online sau này). Bên cạnh đó, admin cũng báo cáo lại thông tin của khách “Bom hàng” lên trên các kênh của shop: facebook, story Instagram, cộng đồng nhóm công khai,... để cảnh báo cho các seller khác tránh phải “bom”

Shop thật sự không muốn phải sử dụng biện pháp cuối cùng như vậy, thế nên khách yêu cầu ship COD thì chắc chắn phải nhận hàng giùm shop nhé.

Vì có nhiều trường hợp bị “bom hàng” gây tổn thất cho shop nên shop buộc phải tạo những quy định, lưu ý trên, mong quý khách thông cảm và ghi nhớ, khi xảy ra vấn đề khiếu nại thì đây sẽ là một trong số những căn cứ để giải quyết. Bên cạnh đó, shop sẽ dành những **ưu đãi riêng cho khách chuyển khoản / cọc trước (ưu đãi ship rẻ hơn, được nhiều quà tặng kèm hơn, được tích nhiều điểm khách hàng thân thiết hơn,...)** vì đã tin tưởng đặt hàng của shop.

Cảm ơn quý khách đã tin tưởng và đặt hàng của shop. Rất hân hạnh được hỗ trợ quý khách đặt hàng.

LƯU Ý VỀ THANH TOÁN:

2 phương thức giao dịch chính:

- Chuyển khoản online: Shop sẽ gửi stk trước khi xác nhận đơn hàng, khách hàng cần chuyển khoản sau khi có tin nhắn STK tại thời điểm giao dịch, KHÔNG được chuyển khoản tự do khi chưa có tin nhắn xác nhận thông tin chuyển khoản của shop. Shop không chịu trách nhiệm khi khách hàng tự ý chuyển khoản sai.
- Ship COD: trả tiền cho shipper. Lưu ý trả đúng số tiền đã xác nhận theo thông tin xác nhận đơn hàng.

CÁCH CHUYỂN KHOẢN KHÔNG CẦN TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG

1. Ra NGÂN HÀNG trùng với ngân hàng của số tài khoản của shop hoặc CỬA HÀNG VIETTEL để chuyển khoản jewel case
2. Vào thegioididong, FPT Shop, các cửa hàng tiện lợi Circle K, Ministop chuyển khoản vào ví MOMO của shop (theo số điện thoại) và sau đó chụp lại hóa đơn nhân viên đưa rồi gửi qua inbox của shop

VỀ ĐĨA USED / 2ND HAND

PHÂN LOẠI TÌNH TRẠNG ĐĨA 2ND HAND

Chủ yếu shop sẽ bán và order hàng new sealed cho khách. Tuy nhiên, để phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng và giúp khách tiết kiệm chi phí hơn. Shop có bán/order hàng second hand (used) **chính hãng** cho khách. Tuy nhiên, sẽ có những điều cần lưu ý sau:

Phân loại tình trạng:

- **New Sealed (mới 100%)**
 - + (kí hiệu “NS”) hàng đẹp nguyên / không nứt vỡ
 - + (kí hiệu “NS1”): mới đẹp nhưng do vận chuyển nên jewel case bị nứt nhẹ
 - + (kí hiệu “NS1+”) → CD mới đẹp nguyên nhưng do vận chuyển, đóng hàng, seal có thể bị lỗi, rách (bên trong vỏ vẫn mới đẹp)
 - + (kí hiệu “NS2”): mới đẹp nhưng do vận chuyển nên bị nứt nặng hơn (thường sẽ là giá thanh lý rẻ sập sàn)
**Shop sẽ tặng kèm vỏ thay cho khách mua hàng NS1 và NS22 (vỏ Nhật loại xịn)*
- **Unsealed /2nd hand:**
 - + Like New (95-99%) (kí hiệu “LN”) Tình trạng *Like New- Very Good (Rất tốt)*: hàng có thể đã được khai ra unbox nhưng tình trạng vẫn lung linh như còn mới. CD không tỉ vết. Có thể có seal hoặc unseal.
 - + Used 1 (90-94%) (kí hiệu “U1”) Tình trạng: *“Good” (Tốt)* hàng chất lượng sử dụng vẫn tốt, tương đương hàng like new, case có thể xước nhẹ, CD có thể
 - + Used 2: (80-89%) (kí hiệu “U2”) Tình trạng: *“Acceptable” (có thể chấp nhận được)*. CD có thể xước nhẹ, vẫn có khả năng nghe được, vỏ xước, booklet có thể lỗi nhẹ như gấp quăn, nhăn, (loại này phù hợp với những ai không quan trọng hình thức) đa phần những loại này đều là hàng thanh lý, giá siêu rẻ...

Những lưu ý khi mua / order hàng 2nd hand:

- Khách nhờ shop order hàng used lưu ý: Trên thực tế sẽ có nhiều trường hợp xảy ra nên phân loại trên chỉ mang tính tham khảo chung. Hàng used shop cũng đặt với nhiều seller lẻ nên đôi khi mô tả sẽ không đúng với các seller.
- Shop chủ yếu order hàng LN và U1, (bán thì có thể có cả U2)
- Khách chấp nhận mua/ đặt hàng 2nd hand với giá rẻ hơn nhiều so với new seal nên không thể mong đợi hình thức đẹp như new seal
- **Giá hàng 2nd hand sẽ có nhiều biến động hơn:** Vì là đặt từ nhiều seller lẻ (hầu như mỗi seller chỉ bán 1c/1 lần mua chứ không phải bán đại trà như CD NS nên sẽ không có giá cố định. Khách nên hỏi xác nhận lại với shop để chắc chắn giá và giá chỉ có thể đảm

bảo trong thời gian ngắn vì có thể hết hàng và sang seller khác, giá có thể tăng, điều này không thể dự đoán trước được. Nhất là những đĩa hiếm deluxe. Vậy nên, shop sẵn những đợt có giá tốt để quy định lại giá chung khi đăng bài. Tuy nhiên, giá cũng có thể điều chỉnh dựa vào cung cầu. Vậy nên hãy cố gắng chốt luôn khi ad đăng bài nha vì lúc đó thường là giá tốt nhất.

- ***Có phải album nào cũng có đĩa used 2nd hand và giá rẻ hơn nhiều so với CD new?***

Không nha, bình thường, những album phát hành càng mới thì CD 2ndhand càng ít nên giá cũng cao, rẻ hơn hàng new nhưng không đáng kể. Những album đã ra mắt lâu về trước thì lại có nhiều hàng 2nd hand hơn và chất lượng hàng used cũng tốt hơn là của album mới ra gần đây (VD như cùng phân loại U1 nhưng những album ra mắt trước đó sẽ đẹp hơn). Những CD used giá rẻ thường là từ năm 2016 đổ về về trước. Những album mới phát hành trong 5 năm trở lại đây cũng khó có thể kiếm được used giá tốt mà chất lượng. Chuyện order đĩa used này đẹp hơn đĩa kia là chuyện thường.

Quy trình order hàng:

1/ Theo khách yêu cầu

Bước 1: Tìm kiếm thông tin	Khách hỏi shop về sản phẩm: + Nếu có, chuyển sang quy trình đặt hàng + Nếu không có sẵn mà phải order thì theo quy trình sau
Bước 2: Khách hàng gửi yêu cầu, (nếu sản phẩm không phổ biến, đặt qua web đặc biệt thì nên gửi link. Nếu đặt CD thông thường chỉ cần để lại thông tin về số lượng	Shop: tìm kiếm giá tốt nhất, báo giá cho khách *Lưu ý về hàng đặt riêng: được giải đáp ở phần câu hỏi thắc mắc phía dưới
Bước 3: Khách đồng ý, → Cọc đơn	Shop gửi xác nhận đơn hàng qua Messenger (hóa đơn điện tử)
Bước 4: Đợi hàng về	Khi hàng về, shop sẽ gửi trả hàng đến khách từ 3-6 ngày. Khách có thể chủ động inbox hỏi đơn hàng được xử lý đến đâu rồi

2/ Theo gom order qua shop

Cách 1: Đặt trên gian hàng online của shop tại: 2ustorecds.sapopage.com/ → báo cho shop qua mess	Shop sẽ báo đơn được duyệt hay không qua mess. Thêm phí ship nếu có. Nếu khách OK → tiến hành thanh toán → xác nhận đơn đặt đặt (như bước 3,4 ở trên)
Cách 2: Đặt trực tiếp qua mess, inbox với shop	Shop gửi xác nhận đơn hàng qua Messenger (hóa đơn điện tử) xác nhận. Hẹn đợi ngày hàng về. Hoá đơn điện tử shop sẽ cố gắng gửi nhanh trong vòng 24h đồng hồ. Sau 24h chưa thấy hoá đơn xác nhận, khách liên hệ lại shop để lên đơn xác nhận.

MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Hàng về không đúng thời hạn như đã thông báo thì sao	Thường thì sẽ đúng thời hạn tầm 3-4 tuần và có khi sớm hơn, nếu trễ nhất thì chỉ thêm 1 tuần. Shop sẽ hỗ trợ refund nếu như hàng về chậm hơn dự kiến 40 ngày
Nhận hàng bể vỡ vỡ thì sao?	Shop sẽ tặng kèm vỏ đĩa thay giống như đĩa gốc. Hàng quốc tế sẽ khó tránh khỏi việc bể / nứt nhưng tỉ lệ không nhiều. Hàng bên trong vẫn đảm bảo chính hãng và chất lượng
Shop có nhận “keep” hàng không?	Shop sẽ keep hàng (giữ hàng cho khách) tối đa 2 tuần cho khách khi khách cọc tối thiểu 50% giá trị đơn hàng. Sau khoảng thời gian này, shop sẽ gửi ship theo đúng địa chỉ mà khách đã đăng kí. Hàng hiếm shop sẽ ưu tiên khách chốt đơn sớm chứ không keep hàng
Shop có hỗ trợ trả góp không?	Hiện tại Shop không hỗ trợ trả góp
Shop có chế độ bảo hành gì không?	Shop chỉ là bên trung gian order hàng, không phải bên sản xuất, do đó những lỗi do nhà sản xuất shop không chịu trách nhiệm. Tuy nhiên, trước giờ rất hiếm trường hợp phải khiếu nại. Khách hàng chỉ

	cần bảo quản sản phẩm đúng cách thì sẽ ok thôi.
Hàng khách yêu cầu order (gửi link cụ thể) về shop có chịu trách nhiệm khi hỏng hóc không?	Hàng khách yêu cầu order (gửi link) shop không chịu trách nhiệm về hàng hóa bên trong, hàng về nguyên đai nguyên kiện cho khách. *trừ khi khách có yêu cầu mở hàng ra chụp cho khách (khâu này chỉ được thực hiện khi hàng đã về kho ở VN). Khách có thể yên tâm khi đặt hàng từ các webstore chính hãng của nghệ sỹ vì hàng được đóng gói rất cẩn thận. Có thể được gia cố thêm ở kho Mỹ trước khi vận chuyển về VN. Trước giờ chưa ghi nhận trường hợp nào hàng bị hỏng hóc khi order từ webstore. (Độ rủi ro rất thấp) Tuy nhiên cần lưu ý khi nhận order từ các trang eBay hay những trang ko chính thống khác vì thường seller sẽ là các cá nhân (không phải tổ chức, công ty) nên sẽ có độ rủi ro khi nhận order về. Khách hàng sẽ phải chịu toàn bộ rủi ro khi yêu cầu order từ những web này.
Shop có freeship không?	Shop không có freeship vì ship các vùng khác nhau. Trong một số trường hợp ưu đãi, shop sẽ có chính sách freeship (khi khách đã thanh toán full)
Shop có hỗ trợ trả hàng qua Shopee , Lazada không?	Tùy sản phẩm còn hàng trong kho, shop có hỗ trợ thanh toán qua Shopee, tuy nhiên, sẽ có thêm phụ phí giao dịch 20-40k (~5% đơn hàng) tùy đơn, vì không thể để đúng tên sản phẩm do chính sách của Shopee nên shop sẽ gửi link bất kỳ để khách đặt, khách chỉ cần note đúng tên và sản phẩm (trao đổi qua ib page). Khách pre-order là vẫn bắt buộc cọc/thanh toán trước
Shop có hỗ trợ COD cho khách mới không?	Đối với hàng yêu cầu order, tùy sản phẩm shop sẽ hỗ trợ COD cho khách mới nhưng đa số là phải cọc (phần còn lại sẽ COD) hoặc thanh toán full tiền hàng. Đối với hàng có sẵn thì shop luôn hỗ trợ COD
Nếu em đặt hàng mà hàng gửi đi rồi em không nhận hàng thì sao?	Thì gọi là “bom đơn” và bị cho vào danh sách đen, ...

Cassette có cắm được tai nghe không ạ?	Câu hỏi nhận được từ khá nhiều bạn mới chơi cassette tape. Cassette chỉ chứa dữ liệu nhạc được thu lại (giống như CD). Bạn cần có thiết bị để nghe cassette. Cassette không đi kèm với các thiết bị điện tử khác.
--	---

NHỮNG LƯU Ý KHÁC CHO KHÁCH

Order:

- Phải nhận được hóa đơn điện tử, đơn hàng mới được xác nhận để đặt và đi ship
- Khi nhận hàng nhớ chụp, quay lại video để tiện giải quyết khiếu nại (chẳng hạn ship bị trục trặc, nhầm hàng, bể hàng,...)
- Đa số CD & Cassette là vỏ Jewel Case (vỏ nhựa), trong quá trình vận chuyển sẽ không tránh khỏi tình trạng bị nứt bể (vỏ ngoài). (CD dạng vỏ giấy thì không lo). Có thể chủ yếu do nhân viên gói hàng của store bên nước ngoài bọc hàng không kĩ, nên đã bị nứt ngay khi vận chuyển nội địa. (Theo thống kê của shop thì tỷ lệ order bị nứt vỡ khi order ở 3 nước này là Mỹ > Anh > Nhật.
- Khách order sẽ chấp nhận rủi ro này, nếu trường hợp CD/ cassette về bị bể vỡ, shop sẽ tự động gửi tặng kèm 1 case thay thế (loại tốt nhất thị trường) hoàn toàn miễn phí. Tuy nhiên, trường hợp bể vỡ cũng rất hiếm.
- Khách đặt hàng tại shop được mặc định đã đồng ý với những điều khoản trên, trừ khi khách có các thỏa thuận khác và yêu cầu sửa đổi những điều khoản có trong đây. Khi phát sinh khiếu nại sẽ dựa theo mẫu quy trình và những thỏa thuận 2 bên đã xác lập để giải quyết.