

Customer Service - US Refund Policy - Order tracking instructions

Chính sách REFUND RETURN - Hướng dẫn theo dõi đơn hàng

Được áp dụng chính thức kể từ ngày 25/08/2024

ONOS cam kết thời gian sản xuất trong 3-5 ngày làm việc (không tính chủ nhật) kể từ ngày lên đơn.

Hướng dẫn theo dõi trackings tại OnosPod

- Sau khi đơn hàng được đẩy vào sản xuất, Quý khách có thể theo dõi tiến trình sản xuất cũng như hành trình đơn hàng tại tab In Production <https://seller.onospod.com/en/orders?status=in+production&tab=thisyear>

#JC-93635-04923
Merchant ID: 577007378201023037
12 minutes ago

Eyes Up Here - American Tatas 4th of July Patriotic Men's Bogey Bros Polo, Golf Tennis Polo Shirt Print Masters Golf Polo Shirt Masters Tournament Shirt 2025 PGA Championship Performance Outdoors Shirt
Merchant: L
Fulfill: All Over
Print Men Polo Premium Shirt / Same Design / L

Kyra Patch 8605 Covered Bridge Road, Platte City, 64079, MO - US

In Production Total: \$16.30 Paid: \$16.30

Include Active Processing 9200190383544603037715

OnosExpress

2 1

- tiến trình sản xuất
- hành trình đơn hàng

Để được hỗ trợ thêm, quý khách có thể copy id đơn hàng ở phía bên trái để được hỗ trợ bởi đội ngũ chăm sóc khách hàng trong nhóm.

Chính sách hỗ trợ đối với đơn hàng POD

- Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất (bung chỉ, thiếu cúc, ...): khách hàng cung cấp ảnh sản phẩm lỗi, bộ phận support sẽ rf theo thỏa thuận.
- Nhầm sản phẩm, sai size, thiếu hàng: khách hàng cung cấp ảnh sản phẩm lỗi, bộ phận support sẽ rf theo thỏa thuận.

Lưu ý: Chi phí scan không bao gồm trong mọi trường hợp refund/ resend.

Với các vấn đề về vận chuyển đối với đơn pod (tracking không update, ship sai địa chỉ, ...) quý khách vui lòng kéo xuống phía dưới hoặc liên hệ support trong nhóm để được hỗ trợ.

Hướng dẫn theo dõi trackings tại OnosExpress

Quản lý orders:

- Login hệ thống vào menu > All Orders: <https://app.onosexpress.com/orders?status=Delivered>

PREMIUM Polo AOP Shirt 189/16/2/13
Jewell Scott II 2701 Pearl St, Texarkana, 71854-6650, AR - US
Verified Shipping zone 6
Dimensions 189(16x2x13)
Thông tin gói hàng: cân nặng (thể tích)

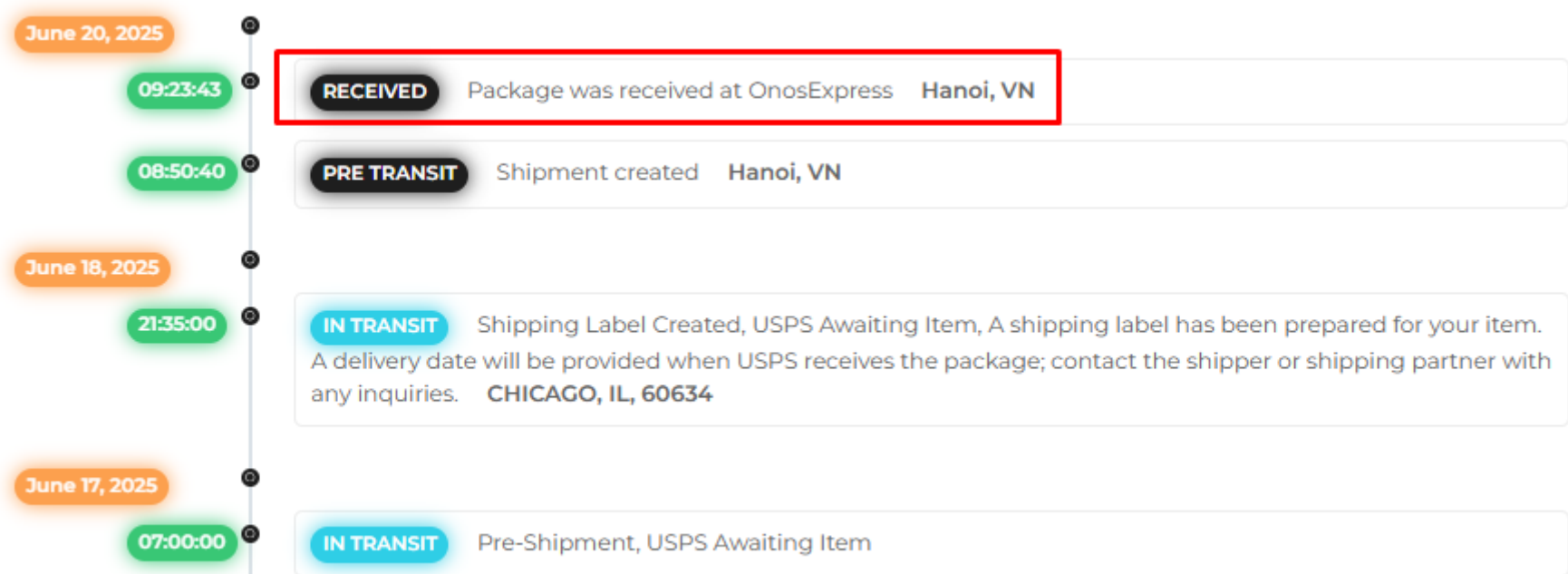
DELIVERED Paid: \$6.08 Actual Paid: \$6.08
4207185492748927005807000...
Location TEXARKANA, AR, 71854
Delivered September 7, 2022 9:00 PM UTC+7
6 business day(s)
Onos Express

Click xem logs

BUTTON UP SHIRT 189/18/2/14
Steve W Black 1304 E Providence Ave, Spokane, 99207-2983, WA - US
Verified Shipping zone 5
Dimensions 189(18x1.5x14)

DELIVERED Paid: \$6.08 Actual Paid: \$6.08
4209920792748927005807000...
Location SPOKANE, WA, 99207
Delivered September 7, 2022 8:55 PM UTC+7
8 business day(s)
Onos Express

- Trạng thái RECEIVED là trạng thái nhận hàng tại kho và cho đi bay.
- Thời gian bay VN-US và bàn giao USPS là 2-3 ngày làm việc
- Tracking sẽ bắt đầu update sau khi đơn hàng được bàn giao



Chính sách hỗ trợ trong quá trình vận chuyển

Lưu ý:

- Các trường hợp được refund sẽ do OnosExpress xác nhận dựa trên thông tin trao đổi giữa hai bên.
- Tổng giá trị refund của 01 đơn không vượt quá 15\$ (Lưu ý: Chi phí scan không bao gồm trong mọi trường hợp).
- Khách hàng báo cho team OnosExpress Customer Service trong vòng **30 ngày** tính từ ngày có event cuối cùng của mỗi đơn. Sau 30 ngày trên, OnosExpress vẫn hỗ trợ kiểm tra và tìm kiếm hàng nhưng sẽ không chịu trách nhiệm refund vì OnosExpress đã mất quyền can thiệp vào quá trình khiếu nại hàng cho khách.
- Các đơn yêu cầu bằng chứng như đã nêu, trong vòng 1 tháng khách hàng không cung cấp đủ bằng chứng xác minh, OnosExpress sẽ ngừng xử lý vì lý do không đủ điều kiện kiểm tra.
- Các đơn refund và khiếu nại, có thể mất 10-15 ngày làm việc để có được trạng thái cuối cùng của đơn hàng, OnosExpress sẽ phản hồi lại với khách hàng ngay khi có cập nhật từ đơn vị vận chuyển.

Bên cạnh đó, khách hàng có thể chủ động liên hệ USPS để được giải đáp sớm nhất <https://www.usps.com/help/contact-us.htm>

STT	Trạng thái	Hiện thị	Trường hợp có thể xảy ra	Hướng giải quyết
1	USPS Currently Awaiting Package/ Unknown		A. Bị relabel Lí do: Label cũ có vấn đề (bị mờ, bị rách, bị mất thông tin do lỗi hệ thống, v.v.) khiến label cũ không thể sử dụng được và buộc phải đổi sang label mới (relabel) và trạng thái sẽ được cập nhật theo tracking number in trên label mới đó.	- OnosExpress contact với đơn vị vận chuyển để lấy tracking number mới và gửi lại cho khách. - Trong trường hợp đơn hàng bị relabel, nguyên nhân không đến từ phía khách hàng và đơn hàng không hiển thị được process (khách hàng cung cấp bằng chứng khách chưa nhận được hàng): OnosExpress refund toàn bộ chi phí của đơn hàng.
			B. Cân thực tế lớn hơn cân khai báo Ví dụ: Sản phẩm có cân nặng lớn hơn 450 grams nhưng khách gửi thông tin nhỏ hơn 450 grams dẫn đến bị relabel.	Không thuộc phạm vi refund.
			C. Tracking ẩn sau 15 ngày kể từ ngày tạo label	Không thuộc phạm vi refund.
			C1. Kho OnosExpress chưa nhận được hàng C2. Kho OnosExpress đã nhận được hàng và quá 15 ngày thường tính từ trạng thái mới nhất trên trang check nội bộ OnosExpress Global đến hiện tại (calendar days) <u>Lưu ý:</u> Trường hợp này chỉ được áp dụng trong điều kiện bình thường, không tính trong điều kiện không kiểm soát được như chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh,...)	OnosExpress refund theo thỏa thuận
			D. Hàng quá tải do chưa được đơn vị vận chuyển process (Delay process) <u>Lưu ý:</u> Trường hợp này chỉ được áp dụng trong điều kiện bình thường, không tính trong điều kiện không kiểm soát được như chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh,...)	- OnosExpress Customer Service Check với đơn vị vận chuyển để xử lí hàng. Kết quả thường được phản hồi sau 3-5 ngày làm việc hoặc hơn trong một số trường hợp ngoài tầm kiểm soát (như chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh,...). Nếu sau 3-5 ngày làm việc kể từ ngày gửi inquiry vẫn chưa nhận được phản hồi từ đơn vị vận chuyển, OnosExpress sẽ email lại để check lại case. - Sau 10 ngày đơn chưa được giao cho khách, OnosExpress refund toàn bộ chi phí đơn hàng.

		ngày làm việc kể từ thời điểm khách nhận được hàng		
		Khách không cung cấp ảnh hoặc video (bao gồm bao bì và tình trạng hàng hỏng/ thiếu)		Không thuộc phạm vi refund.
4	Hàng vỡ/hỏng	Khách cung cấp video (bao gồm bao bì và tình trạng hàng hỏng) và tin nhắn nêu rõ nội dung hỏng hàng cho team OnosExpress Customer Service để xác thực tình trạng hàng trong vòng 5 ngày làm việc kể từ thời điểm khách nhận được hàng	A. Hàng vỡ/hỏng trong quá trình vận chuyển (có thông báo Visible damage của đơn vị vận chuyển). Nếu hàng bị hỏng ở bên trong, OnosExpress thẩm định mức độ hỏng hàng và xem xét nguyên nhân.	Onos sẽ gửi lại hàng hoặc refund theo yêu cầu của khách.
			B. Hàng vỡ/hỏng do quy cách đóng gói hàng chưa đảm bảo tính chống va đập OnosExpress xác định dựa trên video quy cách đóng gói và kết quả đã test va đập do khách hàng cung cấp với nhiều chất liệu gói hàng khác nhau.	Onos sẽ gửi lại hàng hoặc refund theo yêu cầu của khách.
		Khách không cung cấp ảnh hoặc video (bao gồm bao bì và tình trạng hàng hỏng/ thiếu)		Không thuộc phạm vi refund.
5	Các trường hợp khác tracking hiển thị:	A. No access	Do điều kiện ngoại cảnh (thời tiết, điều kiện địa lí,...) mà không vào được nhà khách để giao hàng	Khách chủ động gọi hotline USPS 1-800-275-8777 để liên hệ giao hàng, đồng thời team OnosExpress Customer Service contact để kiểm tra tình trạng đơn hàng. Nếu đơn vị vận chuyển xác nhận đơn hàng bị thất lạc, OnosExpress refund toàn bộ chi phí đơn hàng.
		B. Awaiting Delivery Scan/ Delivery Status Not Updated	B1. Khách đã nhận hàng nhưng tracking number chưa được cập nhật; hoặc Khách chưa nhận được hàng (khách hàng bắt buộc cung cấp bằng chứng khách chưa nhận được hàng: tin nhắn trao đổi, email xác nhận của đơn vị vận chuyển)	OnosExpress refund toàn bộ chi phí đơn hàng.
			B2. Sai địa chỉ do khách nhập sai và được OnosExpress xác nhận sai địa chỉ	Không thuộc phạm vi refund
		C. Insufficient Address/ Moved, Left no Address/ No such number/ Address unknown/ Vacant/ Forwarded/Disposed by Post Office/Return to sender	C1. Sai địa chỉ do khách nhập sai, thiếu hoặc người nhận chuyển nhà	Không thuộc phạm vi refund
			C2. Địa chỉ khách chưa đăng ký dịch vụ giao hàng tận nhà của USPS Khách hàng bắt buộc ra bưu điện để nhận hàng	Không thuộc phạm vi refund
			C3. Địa chỉ khách đúng nhưng USPS không giao được hàng (khách hàng bắt buộc cung cấp bằng chứng khách không thay đổi địa chỉ với đơn vị vận chuyển, không chuyển nhà, tên người nhận khớp với địa chỉ dựa trên các tin nhắn trao đổi và/hoặc email xác nhận của đơn vị vận chuyển)	OnosExpress Customer Service đồng thời check với USPS để Push xử lí hàng. Kết quả thường được USPS phản hồi sau 3-5 ngày làm việc (working days) hoặc hơn trong một số trường hợp ngoài tầm kiểm soát (như chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh,...). Nếu sau 2 ngày làm việc kể từ ngày gửi inquiry vẫn chưa nhận được phản hồi từ USPS , OnosExpress sẽ email lại để check lại case. OnosExpress thẩm định và refund toàn bộ chi phí đơn hàng.
		D. Arriving late	Hàng bị Delay ngoài dự kiến do USPS ước tính thời lượng giao hàng bị chậm vì một số nguyên nhân nhất định, phụ thuộc vào các yếu tố nội địa (yếu tố thời tiết, chính trị, xã hội, v.v...)	OnosExpress Customer Service đồng thời check với USPS để Push xử lí hàng. Kết quả thường được USPS phản hồi sau 3-5 ngày làm việc (working days) hoặc hơn trong một số trường hợp ngoài tầm kiểm soát (như chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh,...). OnosExpress thẩm định tin nhắn của khách và refund toàn bộ chi phí đơn hàng nếu sau 21 ngày đơn không có cập nhật mới.
		E. Notice Left (No Secure Location Available/Receptacle full/item oversized)	Không có nơi để hàng an toàn/ hàng quá khổ	Không thuộc phạm vi refund.
		F. Held at PO, at customer request	Khách yêu cầu giữ hàng ở bưu điện	Không thuộc phạm vi refund.
		G. Unclaimed/ Refused	Khách từ chối nhận hàng hoặc không ra nhận hàng	Không thuộc phạm vi refund.

TikTok Shop US Refund Policy (áp dụng với đơn hàng label Tiktok)

TikTok Shop US cung cấp hai tùy chọn giao hàng là “Shipping by TikTok” (Giao hàng bởi TikTok) và “Shipping by Seller” (Giao hàng bởi người bán). Hiện nay, Onos đang hỗ trợ cả hai tùy chọn cho các đơn hàng TikTok.

Ship by TikTok: Sản phẩm sẽ được in ấn, sản xuất và đóng gói bởi Onos. Sau đó, đơn vị vận chuyển được chỉ định sẽ tiếp nhận gói hàng và vận chuyển đến tay khách hàng. Với lựa chọn giao hàng bởi TikTok, TikTok sẽ chịu trách nhiệm và giải quyết bất kì vấn đề nào liên quan đến vận chuyển. Onos chịu trách nhiệm đối với quá trình từ khi lên đơn và bàn giao USPS.

Ship by Seller: Onos sẽ in và giao đơn hàng đến tay khách hàng.

STT	Trường hợp có thể xảy ra	Hướng giải quyết
1	Sau 5-7 ngày đơn hàng không có update mới	OnosExpress refund phí ship đơn hàng.
2	Đơn hàng bị thất lạc trước khi đến kho USPS/ không thể thông quan	OnosExpress refund phí ship đơn hàng. (Phí ship = phí ship TikTok thu của khách).
3	Đơn hàng không ship được đến tay khách hàng thành công	- Đối với label OnosExpress, OnosExpress refund phí ship đơn hàng. - Đối với label Ship by TikTok, không thuộc phạm vi refund.
4	Đơn hàng không giao thành công do địa chỉ khách sai	Không thuộc phạm vi refund.

TAX US REFUND POLICY

OnosPod và OnosExpress xin trân trọng thông báo chính sách hoàn thuế áp dụng đối với các đơn hàng hoàn trả (refund) như sau:

- Đơn hàng sử dụng label Onos hoặc các lỗi phát sinh từ xưởng (ví dụ: sai size tag, sai địa chỉ): Quý khách sẽ được hoàn lại 100% thuế và phí hải quan.
- Đơn hàng sử dụng label TikTok hoặc các trường hợp lỗi không xuất phát từ xưởng: Onos không hoàn trả thuế và phí hải quan.

Onos luôn cố gắng để khách hàng có trải nghiệm sử dụng dịch vụ tốt nhất. Trân trọng cảm ơn quý khách hàng!