

# HƯỚNG DẪN TRẢ HÀNG SEACRET MIỄN PHÍ

## (Qua DHL)

Trong trường hợp bạn muốn trả hàng cho Seacret mà không mất phí vận chuyển, bạn có thể gửi mail hoặc gọi DHL để yêu cầu trả hàng về miễn phí theo hướng dẫn sau:

**Bước 1 – Gửi thông tin trả hàng về cho DHL:** Có 2 cách liên hệ qua email hoặc gọi hotline:

**Email:** Gửi email với tiêu đề “TRẢ HÀNG VỀ CHO SEACRET THÔNG QUA DHL” đến email Dịch vụ khách hàng DHL: [cs-ecom.vn-dom@dhl.com](mailto:cs-ecom.vn-dom@dhl.com) :“Gửi DHL, Tôi muốn trả hàng về cho Seacret vì lý do ...”

**Hoặc gọi vào hotline: 1900 6550:** “Tôi muốn trả hàng cho Seacret vì ...”

- Cung cấp cho team Dịch vụ khách hàng các thông tin sau:
  - o Số đơn hàng đã nhận: Example: SEA12345
  - o Tổng số kiện hàng:
  - o Tên người gửi hàng:
  - o Địa chỉ:
  - o Số điện thoại:
  - o Ghi chú:

**Bước 2 – Xác nhận từ DHL:** Dịch vụ khách hàng DHL sẽ gửi mail xác nhận cùng với nhãn dán cho lô hàng trả về, hãy in nhãn này để dán lên kiện hàng cần trả. Nếu bạn không thể in nhãn dán này ra được, xin vui lòng ghi đầy đủ thông tin trên vào một tờ giấy và dán lên thùng thay nhãn

**Bước 3 – Chuẩn bị hàng trả về:** Gom các món hàng cần trả về đặt vào hộp và thùng gốc của Seacret. Vui lòng đừng niêm phong cho đến khi tài xế DHL đến và đồng kiểm hàng trả về theo các tiêu chí sau:

- Hàng trả về phải được đặt trong hộp/thùng của Seacret.
  - Hộp/thùng phải trong điều kiện còn tốt (không bị hư hỏng)
  - Hàng trả về được đóng gói theo tiêu chuẩn: đảm bảo không bị rơi rớt ra ngoài, phải nằm trong các hộp nhỏ, các hộp nhỏ được đặt trong thùng lớn, mỗi thùng lớn sẽ có 2-3 hộp nhỏ.
  - Hóa đơn gốc phải nằm trong thùng.
- Sau khi đồng kiểm theo thỏa các tiêu chí trên, vui lòng niêm phong có chữ kí lên hộp và đường băng keo trước khi bàn giao cho bưu tá DHL.
  - Nhân viên tại kho sẽ kiểm tra tình trạng hàng thực tế khi về kho, và nhận lại hàng nếu đáp ứng đủ các tiêu chí trên.

**Bước 4 – Theo dõi hàng trả về:** Vui lòng truy cập vào link và nhập thông tin số tracking hoặc số đơn hàng. <https://ecommerceportal.dhl.com/track/?locale=en>

Ví Dụ: SEA12345 hoặc 5020014813186660