

# CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQ) - SÀN TMĐT ACTA

Dưới đây là tổng hợp 50 câu hỏi thường gặp giúp khách hàng hiểu rõ quy trình vận hành của sàn.

- 1. Tại sao tôi không được trả hàng khi không còn nhu cầu?**  
Do sàn đã thực hiện xuất hóa đơn VAT và đóng thuế ngay khi đơn hàng được đóng gói thành công.
- 2. Sàn sử dụng đơn vị vận chuyển nào?**  
Đối tác chính là Giao Hàng Nhanh (GHN), cùng các đơn vị Viettel Post, VNPT.
- 3. Tôi có được kiểm tra hàng trước khi nhận không?**  
Có, quý khách được đồng kiểm ngoại quan (số lượng, mẫu mã) cùng nhân viên giao hàng.
- 4. Làm sao để tôi nhận được hóa đơn VAT?**  
Hóa đơn điện tử sẽ được gửi tự động qua Email/Zalo ngay sau khi hàng được đóng gói.
- 5. Nếu hàng bị lỗi do nhà sản xuất thì sao?**  
ACTA cam kết đổi mới 1-1 trong vòng 07 ngày kể từ khi nhận hàng.
- 6. Tôi có thể hủy đơn khi hàng đang giao không?**  
Không, quý khách chỉ có thể hủy trước khi hệ thống phát hành hóa đơn VAT.
- 7. Xác nhận trên app có giá trị pháp lý không?**  
Có, xác nhận nhận hàng trên hệ thống có giá trị tương đương ký biên bản giấy.
- 8. Thời gian giao hàng của GHN là bao lâu?**  
Nội thành 1-2 ngày, liên tỉnh từ 3-7 ngày tùy khu vực địa lý.
- 9. Tại sao điểm thưởng được cộng ngay dù chưa nhận hàng?**  
Vi điểm thưởng được tính dựa trên hóa đơn VAT đã phát hành thành công.
- 10. Tôi thanh toán trước hay sau?**  
Quý khách cần hoàn tất thanh toán trước khi đơn hàng được vận chuyển.
- 11. Sản phẩm không giống mô tả có được đổi không?**  
Có, đây được tính là lỗi vận hành và khách hàng được đổi sản phẩm đúng mô tả.
- 12. Địa chỉ bảo hành ở đâu?**  
Tại 135A Bình Quới, Phường Bình Quới, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.
- 13. Tôi có được bóc seal dùng thử khi kiểm hàng không?**  
Không, quý khách chỉ được kiểm tra ngoại quan kiện hàng.
- 14. Làm thế nào để khiếu nại?**  
Vui lòng gọi hotline 02838.789.123 hoặc gửi email về lienhe@acta.vn.
- 15. Mã số thuế của công ty là gì?**  
Mã số thuế: 0318629022.
- 16. Nếu GHN làm mất hàng thì sao?**  
Trách nhiệm bồi thường thuộc về đơn vị vận chuyển, ACTA sẽ hỗ trợ khách hàng đơn hàng mới.
- 17. Hóa đơn VAT có bao gồm phí vận chuyển không?**  
Tùy vào quy định cụ thể của từng sản phẩm và chương trình khuyến mãi.
- 18. Tôi muốn đổi màu sản phẩm sau khi đã nhận có được không?**  
Không, sàn không hỗ trợ đổi trả vì lý do thay đổi nhu cầu cá nhân.
- 19. Tôi có thể nhận hàng tại kho không?**  
Quý khách vui lòng liên hệ hotline để được hướng dẫn cụ thể trường hợp này.
- 20. Điểm thưởng có được quy đổi thành tiền mặt không?**

Điểm thưởng dùng để giảm giá hoặc ưu đãi cho các đơn hàng tiếp theo theo chính sách thành viên.

21. (Các câu hỏi tiếp theo liên quan đến quy trình kỹ thuật, chính sách thành viên và các ưu đãi đặc quyền trên sàn ACTA...)

*Lưu ý: Để xem đầy đủ 50 câu hỏi chi tiết, quý khách vui lòng truy cập mục Hỗ trợ trên ứng dụng.*