



คำถามที่พบบ่อย เรื่องการเรียกเก็บค่าจัดส่งสินค้า

นิยาม

1. ค่าจัดส่งสินค้า คือ ค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ
2. ค่าจัดส่งสินค้า คือ ค่าใช้จ่ายของผู้ซื้อ ในการจัดส่งสินค้ากลับไปให้ผู้ขาย ในกรณีการขอคืนเงินคืนสินค้า

สรุปการเปลี่ยนแปลงนโยบายการเรียกเก็บค่าส่งสินค้ากรณีที่มีการคืนสินค้า

ผู้ขาย ข้อปี้จะเรียกเก็บค่าจัดส่งสินค้ากับผู้ขาย ในกรณีที่ผู้ซื้อมีการขอคืนสินค้าสำเร็จ
ผู้ซื้อ (ไม่มีการเปลี่ยนแปลง) ข้อปี้ยังคงสนับสนุนค่าจัดส่งสินค้าในทุกกรณี*

*หมายเหตุ : [การสนับสนุนการส่งสินค้าคืน](#)

คำถามที่ 1 ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้า

คำตอบ สำหรับทุกคำสั่งซื้อที่จัดส่งสำเร็จ ผู้ซื้อจะเป็นผู้ชำระเงินค่าจัดส่งสินค้า ยกเว้นในกรณีที่ผู้ขายมีนโยบายรับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้าแทนผู้ซื้อ ทั้งนี้สำหรับช่องทางการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทาง (COD) ข้อปี้จะช่วยสนับสนุนค่าจัดส่งสินค้าในกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธการรับสินค้า

คำถามที่ 2 หากผู้ซื้อมีการขอคืนเงินคืนสินค้า และผู้ขายยอมรับการคืนเงินคืนสินค้าหลังจากได้รับสินค้าคืน ใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้าครั้งนี้

คำตอบ ผู้ขายเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้า เว้นแต่ผู้ขายได้ยื่นข้อพิพาทก่อนคืนสินค้าขอรับการคืนเงินคืนสินค้าและเจ้าหน้าที่พิพาทตัดสินให้เป็นความผิดของผู้ซื้อ

คำถามที่ 3 หากผู้ซื้อมีการขอคืนเงินคืนสินค้า และผู้ซื้อมีการใช้ Shipping free voucher (โค้ดส่วนลดค่าจัดส่ง) ข้อปี้จะคิดเงินค่าจัดส่งสินค้าอย่างไร

คำตอบ ข้อปี้จะสนับสนุนส่วนลดค่าจัดส่งสินค้าในกรณีที่ผู้ซื้อมีการใช้ Shipping Free Voucher แต่ผู้ขายจำเป็นต้องรับผิดชอบค่าจัดส่งสินค้าในส่วนเกินอยู่

คำถามที่ 4 การเรียกเงินเก็บค่าจัดส่งสินค้ากรณีมีการส่งคืนสินค้า จะมีผลบังคับใช้กับทุกช่องทางการจัดส่งหรือไม่

คำตอบ ใช่ ทุกช่องทางการจัดส่งที่ได้รับรองโดยข้อปี้ จะได้รับผลบังคับใช้ดังกล่าว

คำถามที่ 5 ผู้ขายจะทราบรายละเอียดในการเก็บค่าจัดส่งสินค้าได้อย่างไรบ้าง

คำตอบ 1. ตรวจสอบผ่าน Seller Centre ในหัวข้อ Seller Balance โดยดูรายละเอียดได้ที่รายการปรับปรุง

หน้าหลัก > Seller Balance

เลือกวัน: 01-06-2019 - 01-09-2019

ส่งงาน

ทั้งหมด รายรับจากคำสั่งซื้อ การถอนเงิน การคืนเงินจากคำสั่งซื้อ **รายการปรับปรุง** จ่ายค่านายหน้า Seller Balance การเติมเครดิตในบัญชี Shopee

วันที่	ประเภท รายละเอียด	จำนวน	สถานะ
2019-07-11	รายการปรับปรุงจาก Shopee Adjustment for 1907091208A74S	- 50.00	สำเร็จแล้ว
2019-07-08	รายการปรับปรุงจาก Shopee Adjustment	+ 50.00	สำเร็จแล้ว

My Wallet สบับสนงโดย AirPay

หน้าหลัก > Seller Balance > รายละเอียดคำสั่งซื้อ

รายการปรับปรุงจาก Shopee

ทำรายการสำเร็จ

+ 50.00
Seller Balance: ฿50.00

เวลาเริ่มทำการ: 08-07-2019 17:21

เหตุผล: Testing

State in Reason: "Forward Shipping Fee of order xxxxxx"

2. ตรวจสอบผ่าน Email การเรียกเก็บค่าจัดส่งสินค้าจากผู้ซื้อ (1 วันหลังจากเรียกเก็บ)

ทั้งนี้สำหรับร้านที่ขอรับใบเสร็จคำนวณส่ง ค่าจัดส่งสินค้าจะถูกรวมอยู่ในใบเสร็จคำนวณส่งที่ข้อปี้ส่งให้ผู้ขายทุกๆ เดือน