

**1- Tôi đã tạo tài khoản rồi sao vẫn không Đăng Nhập được?**

- bạn đã Kích hoạt tài khoản chưa ? (nhấp chuột vào link có trong email “kích hoạt tài khoản” mà bạn nhận được từ [customer@eshop-vietnam.com](mailto:customer@eshop-vietnam.com))
- bạn chắc chắn là mình đánh vào đúng Tên nhập?
- bạn chắc chắn là mình không quên Mật Khẩu (để thay đổi Password, nhấp vào “quên mật khẩu” trong hộp “Đăng Nhập”
- bạn chắc chắn là tài khoản của bạn không đang bị eShop đình chỉ truy cập vì sử dụng sai mục đích?

**2- Sao không nhận được email nào có subject “kích hoạt tài khoản” ?**

- Nếu email của bạn là yahoo, vui lòng tìm mail cả ở trong hộp thư Junk/Bulk/Spam/Rác, đôi khi yahoo có chậm trễ trong việc gửi nhận email nên bạn cần chờ đợi trong vài phút.
- Nếu email của bạn là yahoo, bạn cũng nên kiểm tra lại có .vn không, và xem lại xem chỉ email mà bạn cung cấp trên <http://www.eshop-vietnam.com> lúc đăng kí tài khoản đã đúng chưa (.yahoo.com , hay .yahoo.com.vn). Nếu bạn phát hiện đã cung cấp sai địa email trong khi đăng kí tài khoản, vui lòng liên lạc với chúng tôi qua [customer@eshop-vietnam.com](mailto:customer@eshop-vietnam.com)

**3- Tôi muốn thay đổi Họ tên và Tên nhập cho tài khoản có được không?**

Bạn không thể tự động thay đổi thông tin này trên hệ thống. Vui lòng liên lạc với chúng tôi qua [customer@eshop-vietnam.com](mailto:customer@eshop-vietnam.com) và đưa ra lí do bạn yêu cầu thay đổi thông tin này. Chú ý: yêu cầu này phải được gửi đi từ đúng địa chỉ email mà bạn đã cung cấp trên hệ thống khi đăng kí tài khoản.

**4- Chứng thực thông tin cá nhân như: Địa chỉ, Số điện thoại, CMND để làm gì?**

Thanh Đo Sự Tin Cây được hiển thị ngay bên cạnh Tiêu Sử về bạn. Khi các thông tin về bạn đã được chứng thực thì thanh này sẽ chỉ dần sang màu xanh, thể hiện mức tin cậy dành cho bạn. Người Mua/ Người Bán sẽ lấy đó làm cơ sở để quyết định việc Mua/Bán hàng trực tuyến của mình với bạn.

**5- Muốn được chứng thực các thông tin cá nhân thì làm thế nào?**

- Đăng nhập lên <http://www.eshop-vietnam.com>
- Nhấp chuột vào “thay đổi thông tin về tôi”  
Tại ô “Sơ lược tiêu sử”
- Nhấp chuột vào “Yêu cầu chứng thực” cho Địa chỉ nếu bạn muốn chứng thực cho địa chỉ của bạn
- Nhấp chuột vào “Yêu cầu chứng thực” cho Số điện thoại nếu bạn muốn chứng thực cho số DT của bạn
- Nhấp chuột vào “Yêu cầu chứng thực” cho CMND nếu bạn muốn chứng thực là có CMND trên hệ thống

Sau đó bạn sẽ nhận được email hệ thống tự động gửi cho bạn và thông báo những giấy tờ bạn cần gửi tới [customer@eshop-vietnam.com](mailto:customer@eshop-vietnam.com) để tiến hành việc chứng thực. Lưu ý: những giấy tờ này chỉ được nhận qua email gửi đi từ địa chỉ email mà bạn đã đăng kí trên hệ thống.

**6- Không cho đăng Số Điện Thoại / Thông Tin Liên Hệ thì làm sao Người Mua/ Người Bán có thể liên lạc nhau?**

Hệ thống sẽ tự động gửi thông tin liên lạc của 2 bên Bán và Mua khi Đơn Đặt Hàng Trực Tuyến được Người Mua gửi đi và Người Bán đã xác nhận Đơn Đặt Hàng.

**7- Tôi là Người Bán Hàng, làm thế nào để Xác Nhận Đơn Đặt Hàng đã nhận được ?**

- Đăng nhập lên <http://www.eshop-vietnam.com>
- Nhấp chuột vào “Đơn Đặt Hàng Đã Nhận” và Reply/ Trả lời lại Người Mua, một khi hồi âm của bạn được gửi đi, hệ thống sẽ tự động gửi các thông tin về bạn tới Người Mua và thông tin về Người Mua tới bạn ngay phía dưới email mà bạn nhận được.

**8- Làm thế nào để Up sản phẩm lên Đầu Trang?**

Bạn cần làm mới bài đăng của mình thường xuyên bằng cách:

- Đăng nhập lên <http://www.eshop-vietnam.com>
- Nhấp chuột vào “danh sách sản phẩm”
- Nhấp “chỉnh sửa bài đăng” cho sản phẩm cần làm mới
- Sau khi chỉnh sửa nhấp vào nút “làm mới bài đăng này”

**9- Làm thế nào để biết có bao nhiêu người xem sản phẩm của mình ?**

Khi nhấp chuột vào 1 sản phẩm để xem chi tiết, bạn sẽ thấy số lần sản phẩm này được xem trực tuyến la bao nhiêu lần ngay ở dòng “xem trực tuyến” phía trên nút “share on face book”

**10- Tại sao mã số Sản Phẩm không hiển thị?**

Có thể mã số Sản Phẩm của bạn gần giống số điện thoại nên bị hệ thống lọc, không cho hiển thị. Vui lòng liên lạc với chúng tôi qua email [customer@eshop-vietnam.com](mailto:customer@eshop-vietnam.com) và cung cấp mã số sản phẩm và tên bài đăng liên quan để chúng tôi can thiệp trực tiếp từ hệ thống.

**11- Tại sao tôi đăng bài rồi mà không thấy nút Buy Now?**

Nút “Buy Now” chỉ hiển thị:

- trong Danh Sách liệt kê sản phẩm khi Người Mua, sau khi đã đăng nhập, thực hiện thao tác “tìm” trên mục tìm kiếm sản phẩm.
- trong Danh Sách sản phẩm của Người bán khi Người Mua, sau khi đăng nhập, nhấp vào link “Tham Quan cửa hàng của Người Bán”

Nếu bạn là Người Bán thì sẽ không thấy nút Buy Now

Nếu bạn là Người Mua thì chỉ sau khi đã đăng nhập bạn mới thấy nút này

**12- Tôi muốn đăng bài RAO VẶT thì làm thế nào?**

eShop Vietnam là mạng Bán và Đấu Giá Trực Tuyến, tất cả các giao dịch và việc gửi nhận Đơn Đặt Hàng đều được tự động hóa, nên nội dung bài đăng bán phải liên quan đến một sản phẩm cụ thể. Để tránh việc khó hiểu và nhầm lẫn, các bài Rao Vặt có nội dung chung chung/ quảng cáo đều không được chấp nhận trên hệ thống.

**13- Tại sao bài đăng của tôi bị từ chối, không được hiển thị?**

Những bài đăng có nội dung dưới đây đều bị từ chối không được hiển thị:

- Mang tính chất bôi nhọ, nói xấu, không lành mạnh, ảnh hưởng đến Văn Hoá Việt Nam, hoặc có liên quan đến nội dung bị Pháp Luật cấm.
- Mang tính chất Quảng Cáo chung chung, không có liên quan đến 1 sản phẩm cụ thể nào
- Nhiều sản phẩm cùng đăng trên 1 bài
- Lặp lại nhiều lần
- Không có giá/ hoặc Giá không có hiệu lực
- Không có nội dung
- có Logo, Website, Số điện thoại, Địa chỉ, hoặc bất cứ thông tin liên lạc trực tiếp nào

**14- Cập Nhật Trạng Thái Cuối Cùng (TTCC) và Đánh Giá Người Mua để làm gì?**

Khi Người Bán đã cập nhật TTCC cho 1 đơn Đặt Hàng, Người Mua mới có thể đưa lên những suy nghĩ và đánh giá tốt của họ về Người Bán mà họ đã từng tham gia việc Mua – Bán Trực tuyến với trên Eshop Vietnam. Những góp ý và đánh giá này sẽ được hiển thị mỗi khi Tiểu Sử của bạn / hoặc mặt hàng có liên quan của bạn được hiển thị, những đánh giá tốt sẽ tăng độ tin cậy mà Người Mua có thể dành cho Người Bán và ngược lại.

**15- Tôi là Người Bán, làm thế nào để Cập Nhật TTCC và đánh giá Người Mua cho Đơn Đặt Hàng đã thực hiện xong?**

- Đăng nhập vào <http://www.eshop-vietnam.com>
- Nhấp chuột vào "Đơn Đặt Hàng Đã Nhận" bên cột "Menu Của Tôi", ô "Bán Ngay"

Lúc này, màn hình sẽ đưa ra danh sách các Đơn Đặt Hàng mà bạn đã nhận được

- Nhấp chuột vào "Đã Thừa Nhận" phía bên trên danh sách

Chọn vào Sản Phẩm cần được cập nhật và nhấp chuột vào một trong các nút tùy chọn ("Đã Thanh Toán Tiền"/ "Hủy Bỏ"/ "Hết Hàng") để xác nhận trạng thái cuối cùng (TTCC) của Sản Phẩm

Khi đã xác nhận TTCC, một cửa sổ mới hiện ra, cho phép bạn Đánh Giá và Bầu chọn cho Người Mua Hàng

- Nhấp chuột vào nút "Đánh Giá Người Mua" và Click chuột vào cửa sổ nhỏ phía dưới để đưa vào suy nghĩ/ góp ý của bạn về Người Mua rồi gửi đi
- Nhấp chuột vào "Tốt" "Trung Bình" "Kém" để đưa lên bầu chọn của bạn

Chú ý: Chỉ khi bạn đã cập nhật TTCC cho Đơn Đặt Hàng thì Người Mua Hàng mới có thể Đánh Giá và Bầu Chọn cho bạn được.

**16- Tôi là Người Mua, làm thế nào để đánh giá Người Bán sau khi việc mua hàng đã kết thúc?**

- Đăng nhập vào <http://www.eshop-vietnam.com>
- Nhấp chuột vào "Đơn Đặt Hàng Đã Gửi" bên cột "Menu Của Tôi", ô "Bán Ngay"

Lúc này, màn hình sẽ đưa ra danh sách các Đơn Đặt Hàng mà bạn đã gửi đi

- Nhấp chuột vào "Đã Thanh Toán Tiền" phía bên trên danh sách

Chú ý : nếu chưa thấy Đơn Đặt Hàng có liên quan trong danh sách này thì hãy nhắc nhở Người Bán Cập Nhật TTCC cho Đơn Đặt Hàng của bạn để bạn có thể thực hiện thao tác này

- Nhấp chuột vào nút "Đánh Giá Người Bán" và click chuột vào cửa sổ nhỏ phía dưới để đưa vào suy nghĩ/ góp ý của bạn về Người Bán, rồi gửi đi
- Nhấp chuột vào "Tốt" "Trung Bình" "Kém" để đưa lên bầu chọn của bạn