

售賣ASEA產品的跨境電子商務平台

來自ASEA經銷商的常見問題
(2023年12月更新)



概要

什麼是跨境電子商務平台？

它是一個允許中國消費者在線購買國際公司境外產品之電子商務平台。

ASEA 為什麼要開發跨境電子商務平台？

ASEA 與第三方服務供應商合作，讓身處中國的顧客在當地購買我們改變生活的產品，以供個人使用。

什麼是「奧本網」？為什麼售賣ASEA產品的跨境電子商務平台看起來與ASEA全球官方網站完全不同？

「奧本網」是ASEA委託營運跨境電子商務平台的服務供應商名稱，它在中國本地設立和營運。平台設置、設計和信息均基於當地法規。

註冊/登入

這個ASEA產品的跨境電子商務平台什麼時候推出？

2022年9月22日（星期四）香港時間上午10時正/ 2022年9月21日（星期三）美國山區時間晚上8時正

新顧客如何在平台下單？

在頂加入 | 在這買 | **跨境電子商務平台** | ASEA 跟我聯絡

產品 科學 公司 機會

ASEA®

步驟1: 信息

* 必要填寫的資料

個人資料	聯繫方式	密碼
名字 姓氏 出生日期 月份 日期 年份 一定19歲	電子郵件 Resh-HK_Adoifo@00602211	創建密碼 用戶名稱 輸入密碼 再輸入密碼

這個密碼可讓您登錄、購物和管理您的ASEA帳戶。

新顧客必須從分享人的個人網站，選擇「跨境電子商務平台」並開設賬戶。要設置賬戶，新顧客需要提供他們的姓名、電子郵件地址和出生日期，以及創建用戶名和密碼。這會將他們轉至平台下單。（此用戶名和密碼可用於直接通過ASEA虛擬辦公室下訂單，而無需瀏覽分享人的個人網站。）要在平台上下訂單，購買者必須具有中國政府簽發的身份證件、中國送貨地址和中國手提電話號碼。此外，訂單支付信息必須與購買者信息匹配，即訂單的付款人必須是購買者。

新顧客如何知道他們的賬戶號碼？

新顧客通過ASEA個人網站成功完成註冊後，他們將收到一封電子郵件（來自「ASEA Notification」noreply@asea.net），告知他們的用戶名和賬戶號碼。他們的ASEA賬戶被視為在註冊後立即開通。新客戶的ASEA帳戶將顯示在分享人的業績總覽表中，新客戶將能夠登錄到他們的虛擬辦公室。但請注意，新客戶必須在三天內在跨境電商平台下單，否則賬戶將被終止。

是否可以代他人在中國境外下訂單而在中國運送？

是的，可以在中國境外下訂單以在中國運送。要在平台上成功下單，購買者必須提供中國政府簽發的身份證、中國送貨地址和中國手提電話號碼。此外，訂單支付信息必須與購買者信息匹配，即訂單的付款人必須是購買者。請注意，這受中國政府及其政策/法規可能施加的任何限制約束。

現有的香港經銷商如何在平台下單？

現有的香港經銷商需要登錄他們的ASEA虛擬辦公室（VO），並在（1）左側目錄中選擇「跨境電子商務平台下單購物」或（2）在購物體驗中選擇「跨境電子商務平台」。這會將他們轉至這個平台下單。要在平台上成功下單，購買者必須提供中國政府簽發的身份證件、中國送貨地址和中國手提電話號碼。此外，訂單支付信息必須與購買者信息匹配，即訂單的付款人必須是購買者。請注意，這受中國政府及其政策/法規可能施加的任何限制約束。



其他市場的現有經銷商如何在平台下訂單？

其他市場的現有經銷商必須登錄虛擬辦公室，並(1) 左側目錄中選擇「跨境電子商務平台下單購物」或(2)在購物體驗中，選擇香港訂單流程，並選擇「跨境電子商務平台」作為他們的送貨選項。他們將被轉至跨境電子商務平台。要在平台上成功下單，購買者必須提供中國政府簽發的身份證、中國送貨地址和中國手提電話號碼。此外，訂單支付信息必須與購買者信息匹配，即訂單的付款人必須是購買者。請注意，這受中國政府及其政策/法規可能施加的任何限制約束。

當我第一次被轉到平台時會發生什麼事情？

所有首次瀏覽者都需要完成註冊並提供一些個人信息，包括中文姓名、中國政府簽發的身份證、中國送貨地址和中國手提電話號碼。請注意，每個中國政府簽發的身份證件和每個中國手提電話號碼只能註冊一次。

我在註冊過程中收到一則錯誤信息，這是什麼意思呢？

當客戶輸入錯誤資料時，系統會顯示錯誤信息。例如身份證號碼不存在、身份證號碼與姓名不匹配、手機驗證碼錯誤等。如果客戶在註冊過程中遇到問題，應通過平台上的即時聊天（僅限簡體中文回覆）聯繫在線客服尋求幫助。

現有經銷商如何與新的中國顧客分享此平台？

現有經銷商應與新的中國顧客分享他們的個人網站連結。

香港以外的經銷商可以介紹新的中國顧客嗎？

可以。所有經銷商都可以介紹新的中國顧客。現有經銷商應與新的中國顧客分享他們的個人網站連結。

如何瀏覽平台？

您應該通過虛擬辦公室中的連結瀏覽平台，所有新顧客都應該通過分享人的個人網站上的連結瀏覽平台。

ASEA 是否有在中國註冊的經銷商？

不是，ASEA 沒有在中國開放市場，中國也不是ASEA的新市場。

非中國公民可以在新平台下訂單嗎？

可以，只要他們有中國政府簽發的身份證、中國送貨地址和中國手提電話號碼。此外，要在平台成功下單，訂單支付信息必須與購買者信息匹配，即訂單的付款人必須是購買者。

每個在中國合法居住的人(例如，有工作許可的外籍人士)都可以在新平台上下訂單嗎？

不可以。只有持有中國政府頒發的身份證件的人才能在平台上下訂單。此外，他們還需要一個中國送貨地址和一個中國手機號碼。最後，要在平台下單成功，訂單支付信息必須與購買者信息相匹配，即訂單的付款人必須是購買者。

為什麼需要中國政府簽發的身份證？

這是中國海關追蹤每個中國公民的跨境電子商務年度配額所必需的。單筆訂單/交易限額為人民幣5,000元，年度交易限額為人民幣26,000元（包括所有跨境電商訂單，不僅是來自售賣ASEA產品的跨境電商平台訂單）。年度配額為日曆年，即當年的1月1日至12月31日。請注意年度配額不包括運費和稅金。中國公民可以在中國海關官方網站上查詢他們的年度限額、購買記錄和納稅記錄。

註冊成為顧客需要付費嗎？

不用，沒有註冊費。

顧客需要繳付續約費嗎？

不用，沒有續約費。

如果我有問題，我應該聯繫誰？

有關跨境電子商務的任何一般查詢、虛擬辦公室問題或如何從虛擬辦公室瀏覽平台，請聯繫 ASEA 客服。所有市場的客服支援聯繫信息都可以在 VO 的「客服」頁面中找到。關於平台下單的具體問題，請通過平台即時通訊服務聯繫我們的在線客服。服務時間為香港時間星期一至星期六上午 9 時正至下午 6 時正。

平台導航

產品和價格資訊在平台上的什麼位置？

產品名稱、圖片和價格位於平台的產品選擇登陸頁面。產品選擇頁面顯示所有產品的列表。顧客可以點擊產品查看詳細信息或將產品添加到購物車。

平台上的名稱、描述或成分等產品詳細資訊在哪裡？

在產品選擇頁面中，點擊產品圖像或名稱以導航到產品詳細信息頁面，該頁面顯示產品的詳細描述和成分。

是否有針對新平台的顧客服務？

是的，通過即時通訊提供在線客戶服務，以支持有關平台上訂單的任何查詢。服務時間為香港時間星期一至星期六上午 9 時正至下午 6 時正。

訂單

在平台下訂單是否需要經銷商號碼？

不需要。因為購買者是從虛擬辦公室連接到此平台，所以不需要經銷商號碼。

我可以將我的客戶帳號或經銷商號碼直接登錄平台下訂單嗎？

不可以，客戶帳號或經銷商號碼將不允許您登錄平台。您應該通過虛擬辦公室中的鏈接瀏覽該平台，所有新顧客都應通過其分享人的個人網站上的鏈接瀏覽該平台。

經銷商和顧客在哪裡可以找到有關平台訂單的信息？

經銷商和顧客可以在電子商務平台內查看他們的訂單歷史記錄。他們還可以從虛擬辦公室中查看訂單信息。該平台將每天至少兩次向虛擬辦公室發送訂單信息更新。

平台有下單限制嗎？

所有中國公民的跨境電子商務年度限額（單筆訂單/交易限額為5,000元人民幣，所有跨境電子商務訂單的年度交易限額為26,000元人民幣，不僅來自 ASEA® 產品的跨境電子商務平台）。年度配額為日曆年，即當年的1月1日至12月31日。此外，每個購買者每月最多只能在平台下6個訂單。

平台接受哪些支付方式？

平台接受微信支付、支付寶和銀聯。不接受外國信用卡（Visa、MasterCard、American Express）或預付卡。

顧客可以在平台上設置自動訂購訂單嗎？

不可以，平台上沒有自動訂購選項。

該平台有Redox Rewards嗎？

沒有。

可以在同一天內更改或取消訂單嗎？

顧客應通過平台上的即時通訊（僅限簡體中文 回覆）聯繫在線客服，讓客服協助更新 或取消訂單。

如何取消訂單？

顧客應通過平台即時通訊（僅限簡體中文 回覆）聯繫在線客服尋求幫助。

在平台訂購的產品退貨和退款流程是怎樣的？

顧客應通過平台即時通訊（僅限簡體中文 回覆）聯繫在線客服尋求幫助。

退回產品是否需要收費？

顧客應通過平台即時通訊（僅限簡體中文 回覆）聯繫在線客服尋求幫助。

送貨選項及如何追蹤包裹

平台上的訂單有哪些送貨選項？

送貨到中國的居住地址是唯一的選擇。沒有提貨服務。

平均預期的送貨時間是多久？

中國主要城市需3至4天。

運費是多少？

運費已包含在產品售價中。

價格中是否包含任何稅費？

商品售價中包含9.1%的跨境電商綜合稅。

如何追蹤訂單？

快遞員取貨後，顧客將收到一條有訂單追蹤連結的短信。

訂單確認後可以更改收貨地址嗎？

不能。

中國有沒有地方讓顧客大量提貨呢？

沒有。

收貨時發現不正確或有損壞情況應該怎樣做？

顧客應通過平台即時通訊（僅限簡體中文 回覆）聯繫在線客服尋求幫助。

顧客會收到收據或發票嗎？

將有隨貨物送到的裝箱單。不會提供收據或發票。

產品及聲明

未來是否會增加產品種類供應？

是的。

產品價格是多少（零售或批發）？

平台上只有一個價格，已包括（產品、運費、9.1%跨境電商綜合稅）。產品價格均在平台上顯示。

哪些產品信息獲准在中國使用？

您可從平台上得到獲批准的產品信息。

在哪裡可以獲得產品信息？

在產品選擇頁面中，點擊產品圖像或名稱，以導航到顯示詳細描述和產品成分信息的產品詳細信息頁面。

經銷商製作的營銷材料可以在中國使用嗎？

不可以。

業務支持

中國顧客訂單的個人積分如何計算給 ASEA 經銷商？

中國沒有個人積分。跨境電子商務平台只是一個零售平台。

中國顧客的推薦人獎金是如何支付的？

跨境電子商務平台只是一個零售平台。請聯繫分享人或介紹您從平台購買產品的人以獲取更多信息。

是否允許在電子商務平台之外向中國運送 ASEA 產品？

不可以。根據 ASEA 政策和程序第 3.19 節，經銷商有權在公司正式批准為開放，並可供所有經銷商開展業務的任何國家/地區銷售 ASEA 產品。ASEA 在中國沒有開放，中國也不是一個新市場。跨境電子商務平台是我們提供給中國顧客唯一獲准訂購 ASEA 產品，並僅供個人使用的平台。

我可以向我在中國的朋友和家人推廣 ASEA 業務和/或產品嗎？

不可以。ASEA 沒有在中國開放市場，中國也不是 ASEA 的新市場。跨境電子商務平台只是一個購物平台。我們有關於未開放市場活動的政策和程序。如果您有家人或朋友有興趣在中國購買 ASEA® 產品供個人使用，您應該親自聯繫他們並與他們分享您的個人網站。

在中國市場有哪些活動是被嚴禁的？

嚴禁以下活動：

- 在 ASEA 跨境電商平台以外向中國進口、推廣、銷售產品
- 在中國推廣傳銷；這包括在中國境外對中國公民使用電子或數字媒體
- 在中國市場之外宣傳 ASEA 已經為傳銷或直銷打開了中國市場
- 對可能被視為在中國的傳銷或直銷活動的任何收入聲明
- 在中國製造、供應或展示未經 ASEA 批准的跨境電子商務機會的材料
- 促進在中國境內銷售或使用未經批准在跨境電商平台購買的 ASEA® 產品
- 暗示為 ASEA 員工或代表

我們已經對未開放的市場實施新的零容忍政策，該政策強化了目前已寫入我們的政策和程序中的內容。將嚴格執行這項新政策，以保護所有持份者的利益和權利。任何違反本政策的行為都將導致對參與或支持這些被禁止活動的人受到制裁。

由於 ASEA 僅收集有限的信息(姓名、電子郵件地址和生日)來註冊新的(跨境電子商務)客戶帳戶，這是否也意味著現有經銷商可以註冊新帳戶並切換到另一個分享人？

請注意，現有經銷商應從虛擬辦公室重新定向到平台以訂購產品。現有經銷商無需再次註冊新客戶帳戶。如果現有經銷商故意註冊一個新帳戶以切換到另一個分享人，而他們現有的帳戶仍然有效，則他們違反了 ASEA 政策和程序，將受到包括終止會籍在內的制裁。