

常见问题

1. 美国中文客服的联系方式:

- (1) 美国的中文服务电话: +1- 800- 411-8151 (5 号分机)
- (2) 美国的中文客服邮箱: doterraglobal@doterra.com

2、我该如何在美国的购物网站上注册:

请在首页点击“注册”然后进入注册页面,按提示输入中国的会员号码、身份证的后四位,如果您的中国会员号码前面有“00”请去掉。然后设置四位数字的密码。当您注册成功后,会跳出一个有国际号码的页面,请记住您的国际号码。然后再回到首页,用国际号码及您设置的四位密码登录即可。

注册
若要继续选购,请先填写并完成注册信息。
如注册期间出现问题,请截图并联系客服协助设定登录密码。

个人资料
中国会员编号 *

中国身份证后4位 *

请输入及确认您设定的登录密码(4位数)作为登入购物车使用
设置4位数登录密码 *

确认4位数登录密码 *

注册

3、如果我忘记了登录密码该怎么办?

如果您忘记了您的国际号码和登录密码,有以下方式重新获得:

- a) 您可以按第二条方法重新注册即可。
- b) 您可以用自己账户中预留的邮箱,发邮件到客服邮箱 doterraglobal@doterra.com 找回密码。

以上找回密码的前提是必须要在会员账户中留一个仅供本人使用(不可与其他 账户共享)的电子邮箱地址。

4、为什么在网站主页上有一个中国国旗和一个美国国旗? 这个网站的功能是什么?

每位会员的账户中,可以建立两个模板,中国国旗是直接邮寄到中国的NFR模板,只可以订购保健品。美国国旗是邮寄到美国地址的LRP模板,可以订购美国市场的全部产品。



美国LRP模板(邮寄到美国的地址)



中国NFR模板(直邮到中国的地址)

这个网站的功能就是为中国会员提供一个可以在美国订购产品的站

5、为什么要建立 NFR 模板(直邮中国)和 LRP 模板(邮寄美国地址)?

根据美国市场规定,只有在忠诚客户奖励计划模板上操作出货的订单,才是忠诚客户计划订单(简称 LRP 订单),只有 LRP 订单才会得到忠诚客户计划奖励的返点。

请不要在账户中建立超过1个以上的LRP模板,LRP模板是可以重复使用的。当月如果要出多个订单时,只要修改上的产品,点击立即出货即可。并不是每下一个订单就需要建立一个LRP模板。特别提醒要注意此点。

6、在建立NFR 模板（直邮中国）和LRP 模板（邮寄美国）的时候，为什么LRP模板无法保存？

如果在建立模板时总是无法保存成功，请查检一下是否有以下问题：

- 是否把邮寄地址没有改为拼音（或英文），地址资料是否填写齐全。
- 模板上是否添加了点数兑换的产品（要立即出货，不能保存模板上）。
- 模板上是否添加了限购、限时（LTO)的产品，例如假日产品、BOGO产品等（要立即出货，不能保存在模板上）。

如果模板上有以上问题，是无法保存成功的。所以一定要注意。

7、我近几个月要在中国出货，但我又怕美国的模板自动出货。我可以自己删除模板吗？

会员是无法在网上删除账户内仅剩的最后一个模板的（直邮中国和直邮美国）。这是因为您的 LRP 订单的返点都保存在模板上，我们怕会员因为误操作，而失去所积累的点数。如果您的账户中两个或三个模板，您是可以删除其他模板的。但是删除最后的一个模板（或推迟自动出货日期）必须要联系美国的中文客服。联系方式有三种：

- 如果临近自动出货日期，请打电话联系美国的中文客服，电话：+1-800-411-8151（5号分机）。
- 写邮件到：doterraglobal@doterra.com，邮件处理时限为 3-5 个工作日（如果临近出货日期，不推荐邮件方式）。

8、为什么 NFR 订单的限额不能超过 1000 人民币？那我可以连续出两单寄出吗？

这是因为中国海关的限制，每一订单不得超过 1000 人民币（不包括运费）。如果超过此限额，不仅无法通过中国海关，还会要求您增加额外的税费。我们不建议您在当天或是近几天内连续出两单的货，因为海关会把您的订单金额累加，超出部分还是会要求多交海关税。同时也提醒您同一种产品订购不要超过 5 瓶，海关有可能会认为您不是自用，而是贩卖，从而导致提高通关难度（由于汇率每天都是浮动的，所以我们建议您的订单金额控制在950元之内，点数兑换的产品价值也要计算在内）。

9、NFR 订单一般需要多久才可以邮寄到中国的地址？

如果不超过海关规定的限制，通关顺利，一般会在7-10 天送达中国的地址。目前邮寄公司是美国的DHL公司。如果您要查询订单的追踪信息，可以用订单的运输追踪号码，到DHL的网站查询<http://www.cn.dhl.com/zh/express.html>

10、NFR 订单的运费是多少钱？NFR 订单的运费会有返点吗？我会得到每月一物吗？

从美国邮寄到中国的 NFR 的订单的运费：13.95 美元。NFR 订单的运费是有返点的，每个订单的运费返点有两种返点方式：

(1)如果是您自己在网上下的 LRP 订单，会得到 100%的运输返点14点。如果您的订单是通过客服操作的话，只能得到50%的运输返点7点。NFR 订单无法得到每月一物。

(2)如果您自己在网上下的普通订单，只能得到 50%的运输返点7点。如果您的订单是通过客服操作的话，则得不到任何返点。

11、美国的中国直邮订单和美国订单的返点会进入到我的中国账户吗？

中国直邮订单和美国订单的返点会计入到会员的国际账户中。这些点数只能在美国使用。不可以转入中国账户。在美国使用点数没有任何限制。但必须要用本人账户中预留的邮箱发来邮件方可受理，每单需要交纳3美元手续费，兑换点数不限，也可做纯点数兑换的订单。如果您的账户中没有预留电子邮箱地址，请您到中国的账户中”我的资料“中“个人中心”处添加

（特别提醒：点数是有12个月的有效期。当月的订单返点会在次月15号之后到账）

12、在哪里可以查询到我的订单信息和追踪号码？如果我的订单没有收到，我应该怎么办？

(1) 登录到您的国际账户后，在网页的右上角，点击“我的订单”，点击后可以看到您的订单号码和包裹追踪号码（如下图），当有两个追踪号码，表示订单分为两个寄出。点开订单号码后，可以看到订单内的产品明细。

(2) 如果您的订单没有及时收到，可以使用邮件或是电话联系美国的中文客服。

doTERRA										
精油产品	个人护理	营养保健品	套组	销售工具	促销	DIY 附属品	首页 Tutorial	My Orders 退出登录	FAQ	LRP
订单与包裹追踪										列印版本
订单明细 Sun Xiaohong										
订单号	类型/种类	来源	寄送地址	包裹追踪码	日期	订购日期	PV月份	PV	总额	
99495833	I	AS	HTW Sunnyzhangjing		08/28/2021		8/2021	200.00	281.99	
98131634	I	AS			08/01/2021	08/01/2021	8/2021	5.00	60.00	
97999696	I	AS	HTW Sunnyzhangjing	92748909901270553021665259	07/28/2021	08/02/2021	7/2021	200.00	281.99	
96739139	I	AS			07/08/2021	07/08/2021	7/2021	64.00	490.00	
96454533	I	IO	HTW trista	1Z76AR320391517334	06/30/2021	07/01/2021	6/2021	299.00	380.99	

13、如果我忘记建立LRP模板，直接在购物车出货了(一次性订单)，所下的订单是普通订单，怎么办？

如果需要 LRP 订单，在出货时一定要在建立的LRP模板上操作的订单才是 LRP 订单，并能得到相对应的返点。如果失误下成了普通订单（普通订单没有返点），请联系美国中文客服请求帮助。

14、如果我操作失误，下错了订单要停止出货，或是忘记出货日期造成了自动出货，怎么办？

如果出现下错订单或是忘记修改模板上的产品和出货日期，造成自动出货的情况，我们建议您立即拨打美国的中文服务电话：+1- 800- 411-8151（5 号分机）

（不建议用邮件停止订单出货，因为邮件都是按时间顺序处理，有可能来不及停止订单的寄出）

15、我可以在网上使用我的点数兑换产品吗？需要手续费吗？

您是在 NFR 或是 LRP 的模板中添加点数兑换的产品，但是无法保存，必须要立即出货。这样的订单叫混合订单（Mixed order）。

如果要下一个纯点数兑换的订单，不需要在LRP模板上操作。可直接在建立一次性订单（普通订单）。点数兑换的每笔订单需要收取 3 美元的手续费（兑换点数不限）。但需要提醒的是，**点数兑换的订单或是混合订单一旦出货是无法退单的**，这是因为在系统里点数和手续费是无法办理退点和退款。点数兑换的产品是没有 PV。

16、我在哪里可以看到我账户中现有的点数：

如果您的账户中已经建立了LRP模板，在模板上便可以看到您账户中现有的点数。如果您的账户中没有建立LRP模板，您随意点加一个产品，再点击查看购物车也可以看到您账户中现有点数（如下图：请看黑色标志部分）

The screenshot shows a shopping cart with the following items:

产品	数量	产品点数PV	频率	价格	使用回赠点数?
柠檬精油(Lemongrass) 15ml #30130001	1	10.00	每月一次	\$10.00	选
Lifelong Vitality Pack (NEW 2010) #21480001	1	60.00	每月一次	\$79.50	选
薄荷精油 xEO Mega® #26390001	1	10.00	每月一次	\$20.00	不适用
鹿角藜力方 Mito2Max® #34360001	1	10.00	每月一次	\$20.00	不适用

Subtotals:

- 产品点数PV: 90.00
- \$: 129.50
- 已使用回赠点数: 0

剩余的回馈点数 = ② 418.75

① 用账户余额(AR Balance)付款 \$454.99 (可用余额)

17、为什么的在美国的订单的税高于我订单支付的金额的税金：

美国的订单的税赋是根据您订单寄往的地址所决定的（美国各州的税不同）如果您在LRP模板上勾选了“产品为个人使用”，所支付的税费是按产品的会员价。如果您没有勾选此项的话，您的税费就是按产品的零售价支付。勾选处见下图黑框处：



18、我感觉这个网站的网址太长，我记不住怎么办？

您可以登录中国的网站，进入您的个人账户（我的 dōTERRA），点击“帮助中心”，在菜单的下部，有一个“浏览更多的产品”，点击后便会直接链接到美国的购物网站。如图：



19、如果您遇到美国购物网站无法登录的时候，怎么办？

- (1) 使用的浏览器是 Internet Explorer 或者 Google Chrome 的话，同时按下“Shift”和“Ctrl”加上“Delete”键。这样可以清理之前“缓存和插件(Cache and Cookies)”，再重新登录即可。如果要是使用的是中国的其他浏览器，请操作“清理浏览数据”或是“清理浏览记录”，清理后再重新登录。
- (2) 如果已经做过以上操作，还需要是无法登录，请联系美国的中文客服，核实是否当前网站出现问题，过后再登录。

20、为什么的进入网站后，看到的都是 NFR（保健品）订单的产品，却看不到美国的精油产品？

您登录网站后，如果要查看美国的产品，请点击美国国旗，在网页左上角，出现下图：



点开产品的分类后，便可以看到美国市场的全部产品。

2.1、为什么我在网站上找不到“终生活力保健套组”（简称：LLV）？

终生活力保健套组是提供给忠诚客户会员订购的产品。只有在 LRP 模板上才能订购，所以，如果您要订购“LLV”套组，必须先建立 LRP 模板。然后再次点击继续订购产品，便可以看到“终生活力保健套组”的选购页面（如下图）。您点击查看“查看套组”便会出现“优惠价（邮寄美国为22.5美元/10PV）的三个产品”。

自定义您的 终生保健套装 Lifelong Vitality Pack (NEW 2016) 套装并获取折扣

购买一件 终生保健套装 Lifelong Vitality Pack (NEW 2016)...

US Lifelong Vitality Pack (NEW 2016)
#21480001
购买一件: USCN95.50
60 产品点数PV
数量: 1

[添加新套装](#)



并选择和配置 最多 3 以下的折扣产品

 <p>青春能量鱼油 xEO Mega® #35360001 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>	 <p>能量耐力复方 Mito2Max® #34350001 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>	 <p>轻畅复合酵素 TerraZyme® #35110001 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>	 <p>舒缓口服多酚 Deep Blue Complex #34360001 60 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>	 <p>全方位综合维生素 Microplex VMz® #35350001 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>	 <p>益生菌防护胶囊 PB Assist+® #35160001 购买一件: USCN24.00 10 产品点数PV</p> <p><input type="text" value="QTY"/></p>
--	--	---	---	---	---

[更新套装](#)