

# 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](mailto:doterraglobal@doterra.com)

## 2、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、您的生日(年和月,共6位数字),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

您的生日 (年和月, 6位数字) 例如: 1985年9月3号。请输入: 198509

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,您只要重新注册一次就可以了。

## 4、这个网站的功能是什么?

该网站是专门为中国会员订购美国产品所设置。订单只能邮寄到美国地址。在此网站可以订购美国市场的全部产品。

## 5、为什么要建立LRP模板?

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,如果超过100PV的LRP订单可免运费。

**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。**

## 6、在建立LRP模板的时候,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:

- 是否把邮寄地址及姓名输入改为英文(拼音),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、限时的产品(LTO),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,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。联系方式有两种:

- 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](mailto: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、美国订单的返点会进入到我的中国账户吗？

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)**

## 9.在哪里可以查寻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。

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

## 10、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。

## 11、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)**

## 12、我可以在网上使用我的点数兑换产品吗？需要手续费吗？

您是在可以在 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。

## 13、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 page on the doTERRA website. The cart contains several items, including Lemongrass, Lifelong Vitality Pack, and xEO Mega. A summary box at the bottom indicates a remaining balance of 418.75 points. A sidebar on the right shows shipping options like Standard Shipping (\$6.99) and UPS Signature (\$14.99). A black box highlights the 'Remaining Points' section in the summary.

产品	数量	产品点数PV	频率	价格	使用回赎点数?
柠檬草精油(Lemongrass) 15ml #30130001	1	10.00	每月一次	\$10.00	选
Lifelong Vitality Pack (NEW 2016) #21480001	编辑套装	60.00	每月一次	\$79.50	选
薄荷醇鱼肝油 xEO Mega® #35300001	1	10.00	每月一次	\$20.00	不适用
能臣科力复方 Mito2Max® #34350001	1	10.00	每月一次	\$20.00	不适用

Subtotals  
产品总额PV 90.00  
\$ 129.50  
已使用回赎点数 0  
**剩余的回馈点数 = 418.75**  
用账户余额(AR Balance)付款 \$454.99 (可用余额)

取消LRP自动出货 << 继续购买 继续并完成支付

#### 14、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：



#### 15、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 0 ），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：



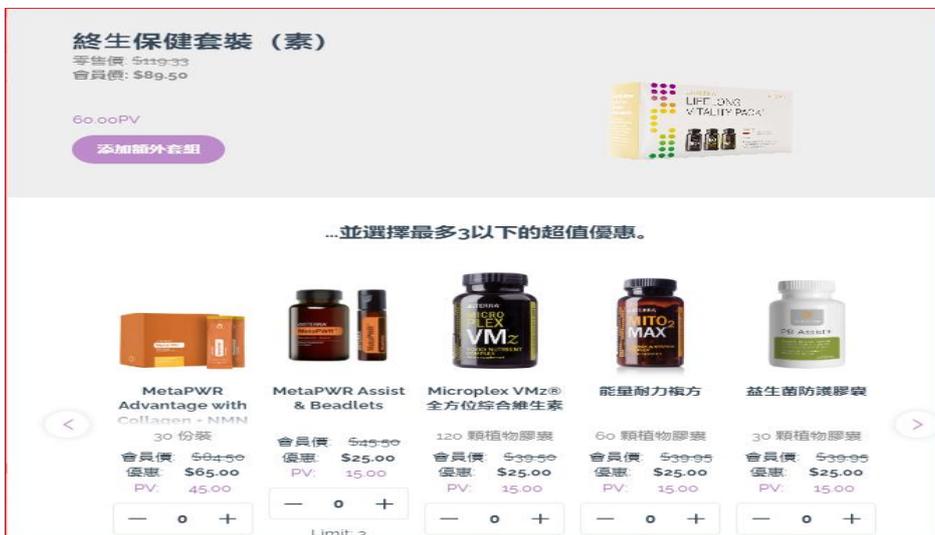
#### 16、如果您遇到美国购物网站无法登录的时候，怎么办？

(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，还是需要是无法登录，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。

#### 17、为什么我在网站上找不到“终生活力保健套组”（简称：LLV）或其他可加购优惠价的产品？

终生活力保健套组（或新瑞活力复方套组或新瑞活力优益能量粉）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，必须要先建立 LRP 模板。然后再点击继续订购产品，便可以看到“终生活力保健套组”的选购页面（如下图）。您点击“添加优惠价产品”便会会出现以下优惠价的产品（限加购3个）。



订购“新瑞活力优益能量粉”和“新瑞活力新陈代谢系列套装”也同样可以加购3个优惠价产品：  
 （新瑞活力优益能量粉仅限加购一包）：

### 新瑞活力新陳代謝系列套裝

零售價: \$238.67  
 會員價: \$179.00

150.00PV

添加額外套組



...並選擇最多3以下的超值優惠。

 <p><b>MetaPWR Advantage with Collagen + NMN</b> 30份裝</p> <p>會員價: \$84.50              優惠: <b>\$65.00</b>              PV: 45.00</p>	 <p><b>MetaPWR Assist &amp; Beadlets</b></p> <p>會員價: \$45.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>益生菌防護膠囊</b></p> <p>30顆植物膠囊</p> <p>會員價: \$39.95              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>Microplex VMz® 全方位綜合維生素</b></p> <p>120顆植物膠囊</p> <p>會員價: \$39.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>菁萃能量魚油</b></p> <p>120顆軟膠囊</p> <p>會員價: \$53.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>
---	--	---	--	--

### 新瑞活力優益能量粉

零售價: \$112.67  
 會員價: \$84.50

70.00PV

添加額外套組



...並選擇最多3以下的超值優惠。

 <p><b>MetaPWR Advantage with Collagen + NMN</b> 30份裝</p> <p>會員價: \$84.50              優惠: <b>\$65.00</b>              PV: 45.00</p>	 <p><b>MetaPWR Assist &amp; Beadlets</b></p> <p>會員價: \$45.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>Microplex VMz® 全方位綜合維生素</b></p> <p>120顆植物膠囊</p> <p>會員價: \$39.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>菁萃能量魚油</b></p> <p>120顆軟膠囊</p> <p>會員價: \$53.50              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>	 <p><b>能量耐力複方</b></p> <p>60顆植物膠囊</p> <p>會員價: \$39.95              優惠: <b>\$25.00</b>              PV: 15.00</p>
---	--	--	--	--