

# Vendor Direct Shipment (VDS)

## Undelivered Order Policy Reinforcement in Jan 2025



Calendar Days  
After Ordering

Delivery to be fulfilled within 60days



# VDS Process – Gintell, Dreamland and Pentair

| Description                                       | Process  |
|---|--|
| Vendor Direct Shipment (VDS)<br>(within 60 days)  | <p><b>Follow-up</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ WhatsApp follow-up with ABO starting 30<sup>th</sup> days from the purchase date.</li></ul> <p><b>Final Reminder (60 Days from Purchase)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amway will send a final reminder via WhatsApp (soft copy of a registered letter) to ABO's and notify that they are approaching the 60-day cutoff and need to complete any pending arrangements.</li></ul> <p><b>WhatsApp Update Request (14 Days)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amway will request ABO to update the delivery status after 14 days of final reminder sent.</li><li>➤ This to ensure that delivery status is updated by the ABO, and any necessary arrangements are made within 14 days of receiving the final reminder.</li></ul> |
| 60 to 90 Days:<br>Cancellation and Refund Process | <p><b>Cancellation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cancellation letter send (registered letter) to ABO via Citylink express</li><li>➤ For ZIPP/EPP payment, ABO need to do full payment before refund can be made.</li><li>➤ Refund will be done via credit voucher [ <b>CV</b> ].</li></ul>   |

# FAQ

| Questions   | Answers  |
|---|--|
| How to request for cancellation?                                | You can walk-in to our PJ HQ Customer service, or contact our Call Center at Customer Careline Number: 03-7946 2800 or email to <a href="mailto:myhelpdesk@amway.com">myhelpdesk@amway.com</a> , or use our live chat at <a href="#">Amway Malaysia   Amway Malaysia</a> |
| Can I do cancellation if I purchase using ZIPP/EPP?             | Yes. You still can request for cancellation but need to do full settlement before we can do the refund.  |
| What if I didn't respond to Amway/vendor follow up on delivery? | If exceeded 60 days, Amway will proceed with cancellation by default.  |
| Is there any penalty for cancellation?                          | Any cancellation or undelivered items that happened after 60 <sup>th</sup> days of purchase, <b>50% AP cancellation fee will take place.</b>   |
| Can I hold the delivery for more than 60 days?                  | We suggest to do the delivery within 60 days of purchase. Any undelivered item more than 60 days will be cancelled, and cancellation fee will be imposed.  |

# 供应商直接发货(VDS) 在2025年1月实施未送货订单政策



订货后即算起的  
天数

在60天内履行送货



第1次送货提醒

最后的  
送货提醒

任何未送货的订单将被取消，  
并将征收  
50% AP 的取消费

# VDS 的程序 – Gintell, Dreamland 和 Pentair

| 说明                       | 程序   |
|--------------------------|--|
| 供应商直接发货 (VDS)<br>(在60天内) | <p><b>跟进</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ WhatsApp 跟进ABO，从购买日期第30天起。</li></ul> <p><b>最后提醒 (购买的第60天)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 安利将通过 WhatsApp 发出最后提醒 (电子版挂号信) 给 ABO并通知他们已面临60天截止日期，是时候完成任何未安排的送货了。</li></ul> <p><b>WhatsApp 更新的要求 (14 天)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 在发出最后提醒的14天后，安利将要求ABO更新送货状况。</li><li>➤ 这是为了确保ABO 更新送货状况，以及在收到最后提醒的14天内做出任何必要安排。</li></ul> |
| 60 至 90 天:<br>取消和退款程序    | <p><b>取消</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 通过Citylink 快递发出取消信件(挂号信)给ABO</li><li>➤ 若是 ZIPP/EPP 付款, ABO 必须支付全额付款后才能处理退款。</li><li>➤ 退款将会通过Credit voucher [ <b>CV</b> ]现金待券支付。</li></ul>   |

# FAQ 常见问题解答

| 问题                            | 答复   |
|-------------------------------|--|
| 如何要求取消?                       | 您可上门前往我们在 PJ 总部的顾客服务, 或拨电 Customer Careline 顾客关怀专线: 03-7946 2800 联络我们的 Call Center 传呼中心, 或电邮至 <a href="mailto:myhelpdesk@amway.com">myhelpdesk@amway.com</a> , 或使用在 <a href="#">Amway Malaysia   Amway Malaysia</a> 的实时聊天。 |
| 若我是使用ZIPP/EPP购买, 可否做出取消呢?     | 可以。您仍可要求取消, 但必须先做出全额付款, 才能让我们安排退款。   |
| 若我没有针对安利/供应商对送货的跟进做出回复, 会怎样呢? | 若已超过60天, 安利将自动进行取消。  |
| 取消订单会有罚款吗?                    | 在购买的第60天后, 任何取消或未送货的产品将被征收 <b>50% AP</b> 的取消费。   |
| 我能否暂缓送货超过60天?                 | 我们建议在购买的60天内即送货。任何超过60天未送货的产品将会被取消并征收取消费。  |

# Penghantaran Langsung Vendor (VDS)

Penguatkuasaan Semula Dasar Pesanan yang Tidak Dihantar pada Jan 2025



Hari Kalendar  
Selepas Pesanan  
Dibuat

Penghantaran dipenuhi dalam tempoh 60 hari



Peringatan penghantaran pertama

Peringatan terakhir untuk penghantaran

Sebarang pesanan yang tidak dihantar akan dibatalkan dengan caj pembatalan AP 50%

# Proses VDS – Gintell, Dreamland dan Pentair

| Penerangan   | Proses  |
|--|---|
| Penghantaran Langsung Vendor (VDS)<br>(dalam tempoh 60 hari) | <p><b>Susulan</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Susulan WhatsApp dengan ABO bermula hari ke-30 dari tarikh pembelian.</li></ul> <p><b>Peringatan Terakhir (60 Hari dari Pembelian)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amway akan menghantar peringatan terakhir melalui WhatsApp (salinan lembut surat berdaftar) kepada ABO dan memaklumkan bahawa mereka sedang menghampiri tarikh akhir 60 hari dan perlu menyelesaikan sebarang urusan yang belum selesai.</li></ul> <p><b>Permintaan Kemas Kini WhatsApp (14 Hari)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amway akan meminta ABO mengemas kini status penghantaran selepas 14 hari peringatan terakhir dihantar.</li><li>➤ Ini bagi memastikan bahawa status penghantaran dikemas kini oleh ABO dan sebarang urusan yang perlu dibuat dalam tempoh 14 hari selepas menerima peringatan terakhir itu.</li></ul> |
| 60 hingga 90 Hari:<br>Pembatalan dan Proses Bayaran Balik    | <p><b>Pembatalan</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Surat pembatalan dihantar (surat berdaftar) kepada ABO melalui Citylink Express.</li><li>➤ Untuk pembayaran ZIPP/EPP, ABO perlu membuat pembayaran penuh sebelum bayaran balik boleh dibuat.</li><li>➤ Bayaran balik akan dibuat melalui baucar kredit [ CV ].</li></ul>   |



# Soalan Lazim

| Soalan   | Jawapan   |
|--|---|
| Bagaimana untuk meminta pembatalan?  | Anda boleh datang terus ke Khidmat Pelanggan Ibu Pejabat PJ, atau hubungi Pusat Panggilan kami di Nombor Talian Khidmat Pelanggan: 03-7946 2800 atau e-mel ke <a href="mailto:myhelpdesk@amway.com">myhelpdesk@amway.com</a> , atau gunakan sembang langsung di <a href="#">Amway Malaysia   Amway Malaysia</a> |
| Bolehkah saya membuat pembatalan jika saya membeli menggunakan ZIPP/EPP?                                   | Ya. Anda masih boleh meminta pembatalan tetapi perlu membuat pembayaran penuh sebelum kami boleh membuat bayaran balik.   |
| Bagaimana jika saya tidak memberi maklum balas kepada susulan Amway/vendor tentang penghantaran berkenaan? | Jika melebihi 60 hari, Amway akan meneruskan pembatalan secara lalai.   |
| Adakah sebarang penalti akan dikenakan untuk pembatalan?   | Sebarang pembatalan atau item tidak dihantar yang berlaku selepas hari ke-60 dari pembelian, <b>yuran pembatalan AP 50% akan dikenakan.</b>   |
| Bolehkah saya menahan penghantaran selama lebih daripada 60 hari?  | Kami menyarankan supaya penghantaran dibuat dalam tempoh 60 hari selepas pembelian. Sebarang item yang tidak dihantar lebih daripada 60 hari akan dibatalkan dan yuran pembatalan akan dikenakan.   |