

## **ĐIỀU LỆ KHIẾU NẠI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG (NGƯỜI MUA)**

Lời nói đầu:

Để đảm bảo một môi trường giao dịch công bằng, minh bạch và bảo vệ quyền lợi chính đáng của Người Mua, Sàn MMO Market ban hành Điều lệ Khiếu nại này. Mọi hoạt động khiếu nại trên Sàn đều phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định dưới đây. Bằng việc tiến hành khiếu nại, bạn xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ các điều khoản này.

### **ĐIỀU 1: NGUYÊN TẮC CHUNG**

**1.1. Nguyên tắc thiện chí:** Mọi khiếu nại phải được thực hiện một cách trung thực, có thiện chí và dựa trên các vấn đề thực tế phát sinh từ giao dịch.

**1.2. Thời hạn khiếu nại:** Thời hạn khiếu nại được quy định khác nhau tùy thuộc vào hạng mục sản phẩm:

a. Đối với Sản phẩm thuộc Hạng mục Cảnh báo (Key game, mã code, giftcard...): Thời hạn khiếu nại là 03 (ba) ngày kể từ thời điểm giao dịch thành công. Đây là khoảng thời gian hệ thống tạm giữ Coins (Escrow) và là thời gian tối đa để đảm bảo tính toàn vẹn của sản phẩm kích hoạt một lần.

b. Đối với Sản phẩm thuộc Hạng mục Phổ thông (tài khoản học tập, xem phim... có thời hạn sử dụng): Thời hạn khiếu nại được tính kể từ thời điểm giao dịch thành công cho đến khi hết thời hạn sử dụng của sản phẩm như được mô tả.

\* Lưu ý: Sau 03 ngày đầu tiên, số Coins của giao dịch đã được chuyển cho Người Bán. Mọi khiếu nại sau thời gian này sẽ được Sàn hỗ trợ giải quyết dựa trên uy tín của Người Bán và bằng chứng do Người Mua cung cấp, nhưng không đảm bảo khả năng hoàn tiền 100%.

**1.3. Quy trình giải quyết:** Khiếu nại sẽ được giải quyết theo quy trình hai bước:

(1) Người Mua tự giải quyết với Người Bán;

(2) Yêu cầu Admin can thiệp nếu hai bên không đạt được thỏa thuận.

### **ĐIỀU 2: QUY ĐỊNH BẮT BUỘC VỀ BẰNG CHỨNG**

Đây là điều khoản quan trọng nhất. Một khiếu nại hợp lệ **BẮT BUỘC** phải đi kèm bằng chứng tương ứng với loại sản phẩm đã mua.

## 2.1. Đối với Sản phẩm thuộc Hạng mục Cảnh báo:

- **Các sản phẩm áp dụng:** Key game, key phần mềm, mã code, giftcard, tài khoản game/phần mềm có giá trị cao hoặc các sản phẩm số chỉ có thể kích hoạt một lần.
- **Yêu cầu bằng chứng BẮT BUỘC:** Người Mua phải cung cấp **01 video duy nhất, không bị cắt ghép, không bị tạm dừng hay che khuất màn hình**, quay lại toàn bộ quá trình từ lúc bắt đầu sử dụng sản phẩm.
- Nội dung video phải thể hiện rõ ràng và liên tục các bước sau:
  - a. Bắt đầu quay từ thời điểm bạn nhận được thông tin sản phẩm trên trang chi tiết giao dịch của Sàn MMO Market và active sản phẩm.
  - b. Quay rõ thao tác sao chép (copy) thông tin sản phẩm (key, tài khoản, mật khẩu...).
  - c. Quay rõ thao tác chuyển màn hình sang nền tảng kích hoạt (Ví dụ: Steam, Epic Games, website của phần mềm...).
  - d. Quay rõ thao tác dán (paste) hoặc nhập thông tin sản phẩm vào nền tảng đó.
  - e. Quay rõ kết quả và thông báo lỗi hiển thị trên màn hình của nền tảng kích hoạt.
- **Lý do:** Đây là biện pháp duy nhất để chứng minh mã sản phẩm/tài khoản đã lỗi ngay từ đầu và chưa được Người Mua sử dụng.

## 2.2. Đối với Sản phẩm thuộc Hạng mục Phổ thông:

- **Các sản phẩm áp dụng:** Các loại tài khoản phổ thông (ví dụ: tài khoản học tập, xem phim), tài liệu, công cụ và các sản phẩm số khác không thuộc Hạng mục Cảnh báo.
- **Yêu cầu bằng chứng BẮT BUỘC:** Người Mua phải cung cấp các bằng chứng hợp lệ dưới dạng video hoặc hình ảnh rõ nét, không qua chỉnh sửa, chứng minh được vấn đề gặp phải.
- **Ví dụ về bằng chứng hợp lệ:**
  - Ảnh chụp màn hình hiển thị rõ thông báo lỗi khi đăng nhập (ví dụ: "Sai mật khẩu", "Tài khoản không tồn tại").
  - Một đoạn video ngắn quay lại quá trình đăng nhập và kết quả không thành công.
  - Ảnh chụp màn hình các tính năng của tài khoản không đúng như mô tả của Người Bán (ví dụ: gói cước bị hạ cấp).

### **ĐIỀU 3: CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT**

Sàn MMO Market sẽ từ chối xử lý khiếu nại nếu rơi vào một trong các trường hợp sau:

- 3.1. Không cung cấp bằng chứng hoặc bằng chứng không hợp lệ theo quy định tại Điều 2.
- 3.2. Khiếu nại không tuân thủ đúng thời hạn được quy định tại Điều 1.2 cho từng hạng mục sản phẩm.
- 3.3. Lỗi phát sinh do phía Người Mua (ví dụ: tự ý thay đổi thông tin tài khoản và làm mất quyền truy cập, vi phạm chính sách của nền tảng thứ ba dẫn đến bị khóa tài khoản).
- 3.4. Người Mua khiếu nại về các tính năng của sản phẩm không được Người Bán mô tả hoặc cam kết.
- 3.5. Các trường hợp đổi ý, không muốn mua sản phẩm nữa sau khi giao dịch đã hoàn tất.

### **ĐIỀU 4: XÁC NHẬN CAM KẾT**

Trước khi gửi khiếu nại, bạn cần xác nhận các điều khoản dưới đây.

**(Phần này sẽ được hiển thị ngay trên nút "Gửi Khiếu Nại" với một ô checkbox bắt buộc)**

**[ ] Tôi đã đọc, hiểu rõ, và cam kết tuân thủ toàn bộ các điều khoản trong Điều Lệ Khiếu Nại này.**

**[ ] Tôi xác nhận rằng tôi có đầy đủ bằng chứng hợp lệ theo yêu cầu tại Điều 2 để tiến hành khiếu nại. Tôi hiểu rằng nếu bằng chứng không hợp lệ hoặc khiếu nại sai thời hạn, khiếu nại của tôi sẽ bị từ chối mà không cần thông báo thêm.**