

Số: 01/2023/QC

Tp.HCM, ngày 11 tháng 05 năm 2023

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT TIKI.VN

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Nguyên tắc này áp dụng đối với tất cả các tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện mua bán Sản phẩm (như được định nghĩa tại Mục II dưới đây), thực hiện xúc tiến thương mại thông qua Sàn TMĐT Tiki (như được định nghĩa tại Mục II dưới đây).
- Sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki là sàn giao dịch thương mại điện tử và là dịch vụ khuyến mại trực tuyến cho phép tổ chức, cá nhân mua bán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến. Sàn TMĐT Tiki được xây dựng nhằm đem lại cho khách hàng một tiện ích mua hàng trực tuyến tin cậy, tiết kiệm và thấu hiểu người dùng qua đó khách hàng có thể tìm kiếm thông tin trực tuyến về nhiều loại hàng hóa, dịch vụ khác nhau và/hoặc mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tuyến. Sứ mệnh Sàn TMĐT Tiki hướng tới là sẽ trở thành Sàn thương mại điện tử tin cậy trong thị trường thương mại điện tử.
- Sàn TMĐT Tiki do Công ty TNHH Ti Ki (“Công ty Tiki”) sở hữu và vận hành.
- Nhà Bán Hàng là các tổ chức, cá nhân có hoạt động kinh doanh, thương mại hợp pháp được Tiki xác nhận đăng ký với tư cách Nhà Bán Hàng trên sàn thương mại điện tử Tiki nhằm tạo lập gian hàng giới thiệu, mua bán sản phẩm, dịch vụ hoặc cung cấp voucher/phiếu khuyến mại trên Sàn TMĐT Tiki.
- Thông tin do các Thành viên (như được định nghĩa tại Mục II dưới đây) cung cấp trên Sàn TMĐT Tiki phải minh bạch, chính xác và đầy đủ. Thông tin liên quan đến hoạt động khuyến mại được đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki phải đáp ứng đầy đủ các quy định pháp luật liên quan và không thuộc trường hợp bị cấm theo quy định pháp luật.
- Sản phẩm tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện (nếu có) theo quy định pháp luật và được phép kinh doanh, lưu hành trên thị trường. Nghiêm cấm tất cả các giao dịch đối với Sản phẩm thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm lưu hành trên thị trường. Trong trường hợp Công ty Tiki có cơ sở cho rằng Thành viên thực hiện các hành động có liên quan đến việc mua bán Sản Phẩm không phù hợp với quy định của Sàn TMĐT Tiki và quy định pháp luật, Công ty Tiki có quyền hủy bỏ các đơn hàng liên quan và tiến hành các biện pháp xử lý trong phạm vi phù hợp.
- Các Nhà Bán Hàng và Khách hàng thực hiện giao kết giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc tự do thỏa thuận, tự nguyện, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với qui định của pháp luật.
- Hoạt động mua bán Sản Phẩm và các hoạt động khuyến mại thông qua Sàn TMĐT Tiki phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng và phù hợp với quy định pháp luật.

9. Nhà Bán Hàng khi tham gia vào Sàn TMĐT Tiki phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam, quy chế hoạt động và các chính sách, quy định khác của sàn thương mại điện tử Tiki và cam kết thực hiện đúng những quy định liên quan.
10. Các hoạt động liên quan đến việc mua bán Sản Phẩm trên Sàn TMĐT Tiki phải được thực hiện phù hợp với Quy chế này trên cơ sở tuyệt đối tuân thủ quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam. Các bên tham gia vào Sàn TMĐT Tiki phải tự tìm hiểu quy định và nghĩa vụ pháp lý để tuân thủ và chịu trách nhiệm thực hiện.
11. Địa chỉ truy cập Sàn TMĐT Tiki:
 - (a) Dành cho Khách hàng: <https://tiki.vn/> hoặc Khách hàng có thể tải ứng dụng Tiki trên kho ứng dụng của hệ điều hành Android hoặc IOS để sử dụng trên các thiết bị di động của Khách hàng; và
 - (b) Dành cho Nhà Bán Hàng: <https://sellercenter.tiki.vn/> hoặc Nhà Bán Hàng có thể tải ứng dụng “Tiki Seller Bán hàng cùng Tiki” trên kho ứng dụng của hệ điều hành Android hoặc IOS để sử dụng trên các thiết bị di động của Nhà Bán Hàng.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

Trong Quy chế này, trừ trường hợp ngữ cảnh quy định khác đi, các thuật ngữ viết hoa sẽ có nghĩa như sau:

- (a) **“Tiki”** hoặc **“Sàn thương mại điện tử (hoặc TMĐT) Tiki”** là sàn giao dịch thương mại điện tử và cũng là dịch vụ khuyến mại trực tuyến gồm: (i) website thương mại điện tử www.Tiki.vn được đăng ký và hoạt động như một website thương mại điện tử và (ii) ứng dụng di động trên hệ điều hành Android và iOS có tên là Tiki được đăng ký là một ứng dụng thương mại điện tử để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên do Công ty TNHH Ti Ki sở hữu và vận hành.
- (b) **“Công ty Tiki”** hoặc **“Tiki”** là Công ty TNHH Ti Ki được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0309532909 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp, đăng ký lần đầu ngày 06 tháng 01 năm 2010.
- (c) **“Nhà Bán Hàng”** hoặc **“Người bán”** là các tổ chức, cá nhân có hoạt động kinh doanh, thương mại được Công ty Tiki đồng ý cho sử dụng dịch vụ do Sàn TMĐT Tiki và các bên liên quan cung cấp. Thông qua Sàn TMĐT Tiki, các “Nhà Bán Hàng” hoặc “Người bán” tạo gian hàng trưng bày, giới thiệu, mua bán và thực hiện hoạt động khác nhằm mua bán hàng hóa, dịch vụ đến Khách hàng.
- (d) **“Khách hàng”** hoặc **“Người mua”** là các tổ chức, cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử Tiki.
- (e) **“COD”** là phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng.
- (f) **“Sản phẩm”** là hàng hóa, dịch vụ được Nhà Bán hàng cung cấp thông qua Sàn TMĐT Tiki.
- (g) **“Thành viên”** là các Khách hàng, Nhà Bán Hàng có đăng ký tài khoản sử dụng trên Sàn TMĐT Tiki.

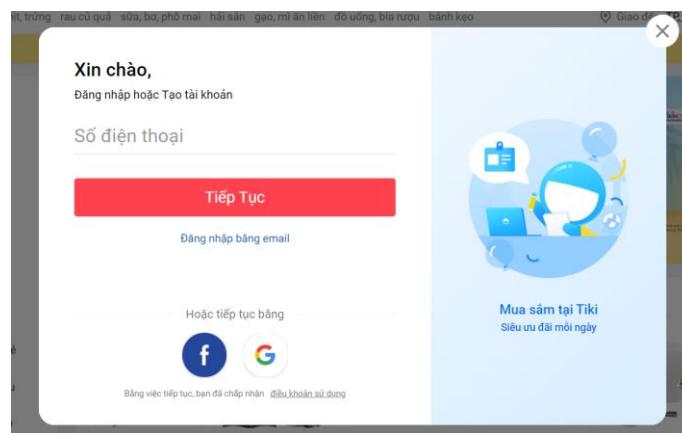
III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ

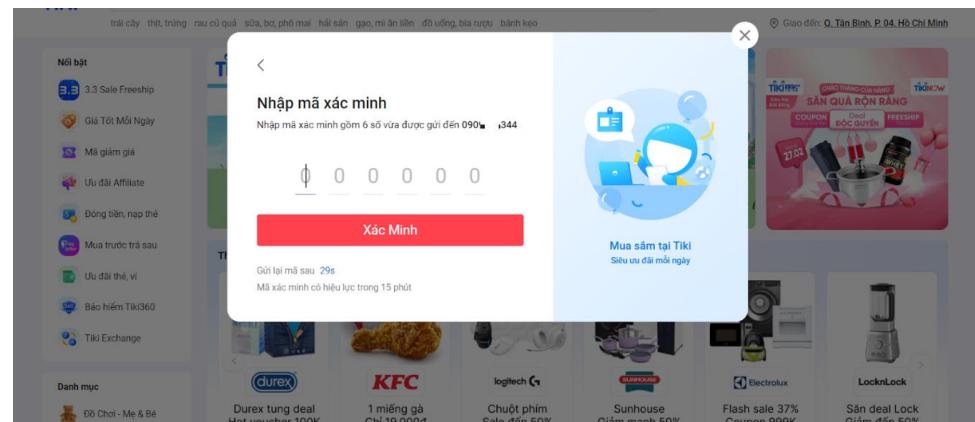
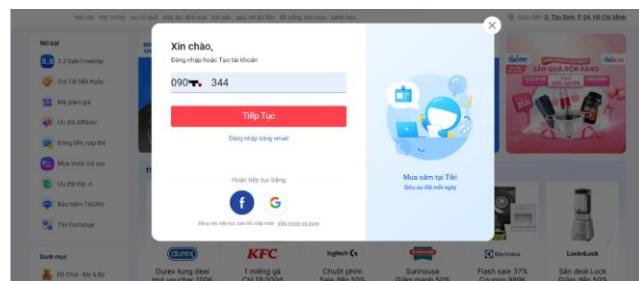
1.1 Quy trình đăng ký tài khoản

Để trở thành Khách hàng trên Sàn TMĐT Tiki, Khách hàng sẽ thực hiện theo các bước sau:

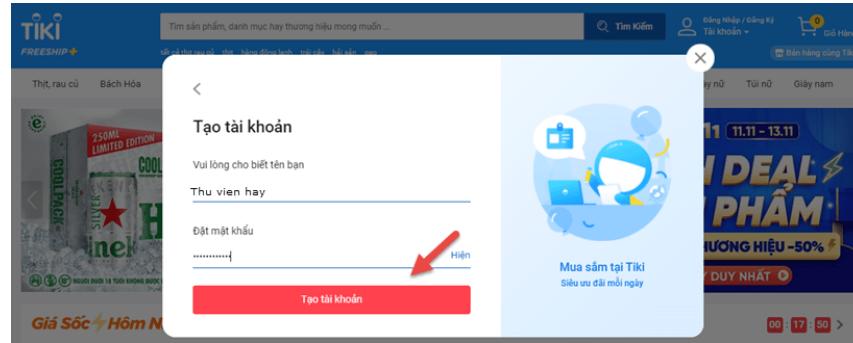
- (a) **Bước 1:** Khách hàng tiến hành đăng ký tài khoản trên Sàn TMĐT Tiki bằng cách chọn mục “Đăng nhập/Tạo tài khoản”.



- (b) **Bước 2:** Khách hàng điền số điện thoại sử dụng để đăng ký tài khoản, sau khi điền xong bạn hãy nhấn vào mục Tiếp tục. Tiki sẽ gửi về số điện thoại của Khách hàng một mã xác minh gồm 6 số. Khách hàng hãy nhập 6 số của mã xác minh vào, hệ thống sẽ tự động chuyển Khách hàng đến trang Tạo tài khoản.



- (c) **Bước 3:** Khách hàng thực hiện đăng nhập các thông tin theo yêu cầu, sau khi hoàn thành Khách hàng nhấn tạo tài khoản để hoàn tất.



- (d) **Bước 4:** Khách hàng đăng nhập tài khoản bằng cách đăng nhập số điện thoại đã đăng ký và nhấn “Tiếp tục”. Theo đó, bằng việc “Tiếp tục”, Khách hàng đã chấp thuận điều khoản sử dụng của Tiki và điền mật khẩu đã đăng ký và nhấn “Đăng nhập” để sử dụng dịch vụ của Tiki.

1.2 Quy trình mua Sản Phẩm

Khi có nhu cầu mua Sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki, Khách hàng sẽ thực hiện theo các bước sau đây:

- (a) **Bước 1:** Sau khi đã đăng ký, Khách hàng đăng nhập tài khoản.
- (b) **Bước 2:** Tìm kiếm sản phẩm
- Gõ tên sản phẩm vào thanh tìm kiếm.
 - Tìm theo danh mục.
 - Tìm theo các sản phẩm mới nhất, bán chạy hoặc danh mục phổ biến trên từng ngành hàng.

(c) **Bước 3:** Chọn “Thêm vào giỏ hàng” để thêm sản phẩm vào giỏ hàng. Khi đã tìm được sản phẩm mong muốn, khách hàng vui lòng bấm vào hình hoặc tên sản phẩm để vào được trang thông tin chi tiết của sản phẩm, sau đó:

- Kiểm tra thông tin sản phẩm: giá, thông tin khuyến mãi.
- Chọn số lượng mong muốn.
- Thêm sản phẩm vào giỏ hàng.

Khi đã thao tác bỏ sản phẩm đầu tiên vào đơn hàng, khách hàng vui lòng thực hiện các bước sau để thêm các sản phẩm khác vào giỏ hàng:

- Chọn vào logo Tiki để trở về trang chủ hoặc gõ tìm kiếm sản phẩm trên thanh công cụ.
- Thêm sản phẩm vào giỏ hàng bằng cách chọn số lượng và “Chọn mua”.

(d) **Bước 4:** Khách hàng kiểm tra giỏ hàng và đặt hàng

Khách hàng có thể đặt các sản phẩm khác nhau trong 1 giỏ hàng thành 1 đơn hàng, các sản phẩm trong giỏ hàng sẽ được đóng thành 1 kiện hàng (nếu sản phẩm thuộc cùng 1 nhà cung cấp/kho xử lý) và giao đến địa chỉ quý khách đã đăng ký.

Sau khi khách hàng đã có đủ sản phẩm cần đặt trong giỏ hàng, vui lòng chọn mã giảm giá (nếu có) và tiếp tục các bước sau để đặt hàng:

- Chọn sản phẩm khách hàng muốn mua và điều chỉnh số lượng phù hợp.
- Bấm “Tiến hành đặt hàng” để bắt đầu đặt hàng.

- (e) **Bước 5:** Chọn hình thức giao hàng, hình thức thanh toán, xác nhận đơn hàng và thực hiện thao tác “Đặt Hàng”.

Sau khi hoàn tất quá trình chọn phương thức thanh toán, vui lòng kiểm tra lại các thông tin sau: xuất hóa đơn giá trị gia tăng (nếu có), địa chỉ nhận hàng, giá khuyến mãi, tổng tiền. Nếu các thông tin trên đã chính xác, khách hàng vui lòng bấm “Đặt Hàng”, hệ thống sẽ bắt đầu tiến hành tạo đơn hàng dựa trên các thông tin quý khách đã đăng ký

The screenshot shows the Tiki.vn checkout process. At the top, it says "Tiki | Thanh toán". On the right, there's a phone icon with "1900-6035" and "Bh - 21h, cả T7 & CN".

Chọn hình thức giao hàng

FAST Giao Tiết Kiệm

Gửi: Giao vào Thứ Năm, 11/05

FAST GIAO TIẾT KIỆM

Bóng Tẩy Trang Jomi 80 Miếng/Túi
SL: x2

14.000 ₫ Dược giao bởi PICARE VIET NAM
20.000 ₫

Tiki Khuyến Mãi Chọn hoặc nhập Khuyến mãi khác

Yêu cầu hoá đơn Tiki Trading chỉ xuất hoá đơn điện tử

Đơn hàng 2 sản phẩm. Xem thông tin

Tạm tính 40.000 ₫
Phí vận chuyển 14.000 ₫
Giảm giá vận chuyển với Astra -14.000 ₫

Tổng tiền 40.000 ₫ (Đã bao gồm VAT nếu có)

Thưởng Astra* A, 0,60 ≈ 125 ₫

* Số Astra thực nhận có thể thay đổi theo chính sách thường khi nhận hàng.

Đặt hàng

- (f) **Bước 6:** Theo dõi tình trạng đơn hàng

Sau khi đặt hàng thành công, quý khách có thể theo dõi tiến trình xử lý và vận chuyển của đơn hàng bằng cách đăng nhập vào đường link: <http://tiki.vn/tracking-order-form>.

The screenshot shows the Tiki.vn tracking order page. At the top, it has a search bar and navigation links. Below that is a sidebar with links like "Quản lý đơn hàng", "Quản lý đối tác", "Bố già chí", "Thông tin thanh toán", "Danh giá sản phẩm", etc.

Thông tin đơn hàng

TRẦN THỊ CAM GIANG
Có chí: 285 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại: 0968051718

FAST Giao Tiết Kiệm

Giao vào Thứ Sáu, 12/05
Được giao bởi Nhà sách Fahasa
Phi vận chuyển: 14.000 ₫

Sản phẩm

Sản phẩm	Giá	Số lượng	Giảm giá	Tạm tính
Cảng Ký Luận, Cảng Tự Do Cung cấp bởi Nhà sách Fahasa SKU: 9399934531058	76.300 ₫	1	0 ₫	76.300 ₫

Tạm tính
Phi vận chuyển 14.000 ₫
Tổng cộng 90.300 ₫

Thưởng Astra* A, 1,14

Hủy đơn hàng

Phương thức thanh toán

Kết nối với chúng tôi

Để hỗ trợ khách hàng

Hotline: 1900-6035
(1000 đ/phút, 8-21h kể cả T7, CN)
Các câu hỏi thường gặp
Đổi yêu cầu nỗ lực
Xin lỗi vẫn chờ đợi

Về Tiki
Gửi thiệp Tiki
Tiki Blog
Tuyển dụng
Chém sành bát/mật thanh toán
Chứng nhận bởi

Phương thức thanh toán

Kết nối với chúng tôi

Tải ứng dụng trên điện thoại

2. Quy trình dành cho Nhà Bán Hàng

2.1 Quy trình đăng ký tài khoản của Nhà Bán Hàng

Để trở thành Nhà Bán Hàng trên Sàn TMĐT Tiki, Nhà Bán Hàng thực hiện các bước sau:

- (a) **Bước 1:** Nhà Bán Hàng đăng ký tài khoản tại <https://sellercenter.tiki.vn/new#/register>

Tiếng Việt

Đăng ký bán hàng cùng Tiki

Tiếp cận hơn 22 triệu lượt truy cập mỗi tháng!

Đăng ký ngay

Họ và tên

Nhập đầy đủ họ tên

Địa chỉ email

Nhập địa chỉ email

Quốc gia

Việt Nam

Số điện thoại

+84 | Nhập số điện thoại

Ngành hàng chính cửa hàng sẽ bán

Chọn ngành hàng

Mật khẩu

Nhập mật khẩu

Xác nhận mật khẩu

Đăng ký ngay

- (b) **Bước 2:** Sau khi bấm Đăng ký ngay, hệ thống sẽ yêu cầu Nhà Bán nhập Mã xác thực đã được gửi đến số điện thoại và email đã cung cấp. Nhà Bán nhập mã OTP và bấm Xác nhận.

Xác thực email

Hãy nhập mã xác thực đã được gửi đến email bên dưới. Vui lòng kiểm tra hộp thư SPAM nếu không tìm thấy.

tranngoc_hanhhinh1991@gmail.com

4 4 4 3 2 2

Xác nhận

Không nhận được mã?

Gửi lại mã | Thay đổi email

Xác thực số điện thoại

Hãy nhập mã xác thực đã được gửi đến số điện thoại bên dưới qua tin nhắn.

+84789782858

5 5 4 2 2 4

Xác nhận

Không nhận được mã?

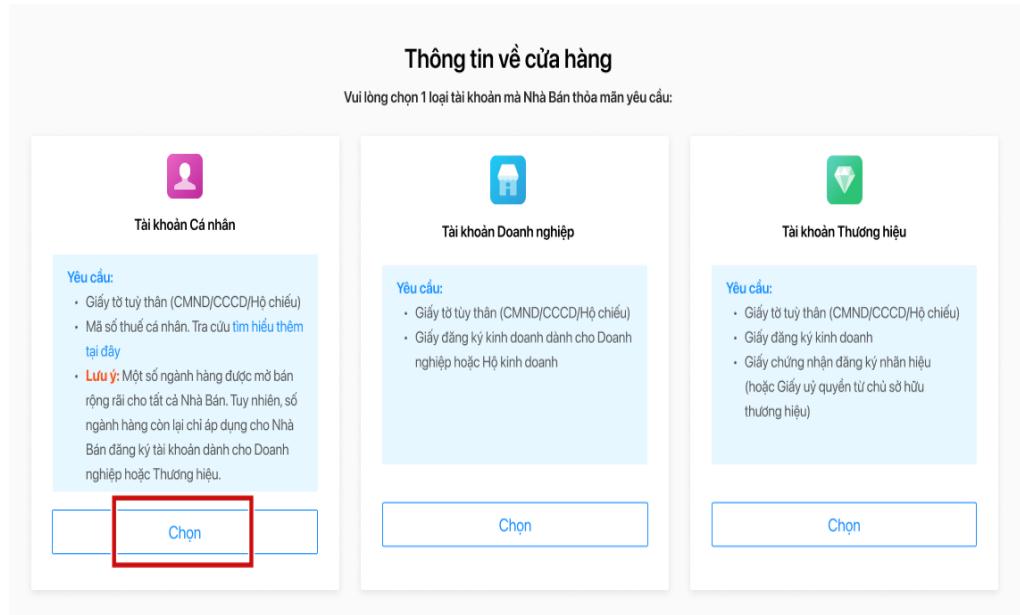
Gửi lại mã | Đổi số điện thoại

Lưu ý: Nếu sau khoảng thời gian hơn 2 phút vẫn **chưa nhận được** mã xác thực qua tin nhắn. Nhà Bán vui lòng làm theo các bước sau:

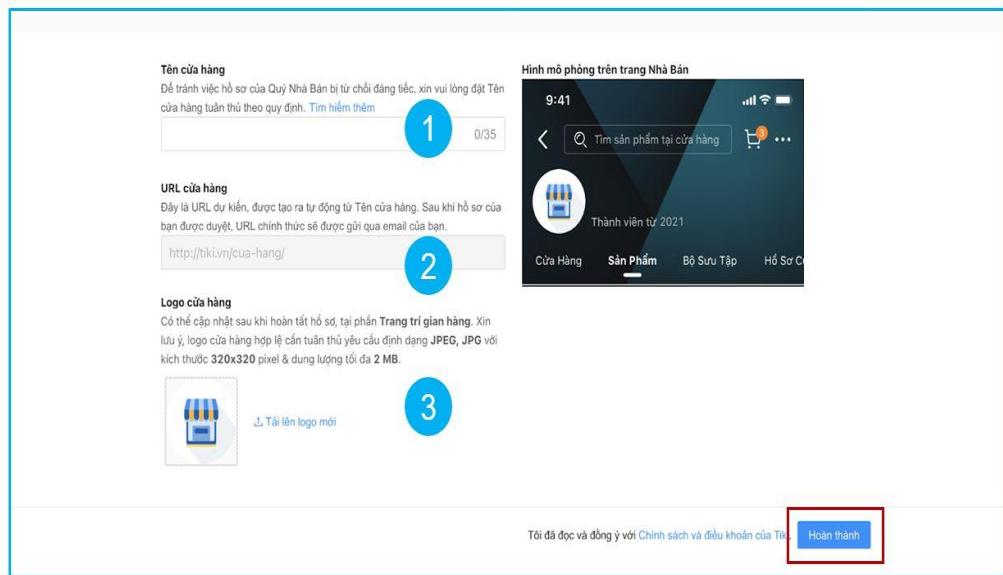
- Kiểm tra số điện thoại hiện trên màn hình đã **trùng khớp** với số điện thoại của Nhà Bán chưa.
- Nếu đúng, Nhà Bán vui lòng bấm **Gửi lại mã** và chờ trong khoảng thời gian **2 phút** tiếp theo.
- Nếu vẫn chưa nhận được mã, Nhà Bán cần nháck **đổi qua số điện thoại khác** hoặc liên hệ **Bộ phận chăm sóc đối tác qua Hotline 1900 6034** (hoạt động từ 8h – 18h thứ 2- thứ 7, trừ Chủ nhật và ngày lễ) hoặc email partnersupport@tiki.vn/hotrodoitac@tiki.vn

- (c) **Bước 3: Hoàn tất thông tin về cửa hàng**

- Sau khi xác thực số điện thoại thành công, Nhà Bán đăng nhập để tiếp tục hoàn tất thông tin về cửa hàng.



- Sau khi đã hoàn tất thông tin trên, Nhà Bán vui lòng tham khảo [Chính sách và điều khoản của Tiki](#) và bấm **Hoàn thành** để đồng ý với Chính sách và điều khoản này.



2.2 Quy trình đăng tải Sản phẩm của Nhà Bán Hàng

Nhìn chung, việc đăng Sản phẩm trên Sàn thương mại điện tử Tiki sẽ thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1:** Đăng nhập hệ thống Seller Center tại địa chỉ <https://sellercenter.tiki.vn>
- Bước 2:** Điền đầy đủ thông tin sản phẩm

- (c) **Bước 3:** Cung cấp giấy tờ yêu cầu
- (d) **Bước 4:** Đăng ít nhất một sản phẩm
- (e) **Bước 5:** Tiki duyệt sản phẩm
- (f) **Bước 6:** Bật bán sản phẩm khi đã được Tiki duyệt thành công

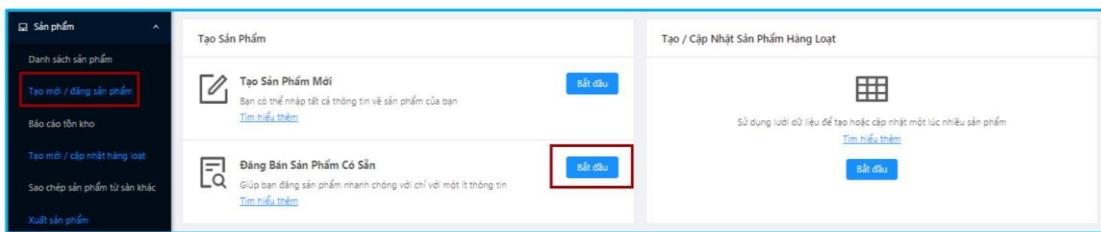
Hiện nay, Tiki đang áp dụng 2 quy trình đăng Sản phẩm bao gồm đăng sản phẩm đã có sẵn trên Sàn TMĐT Tiki và đăng Sản phẩm chưa có sẵn trên Sàn TMĐT Tiki với các quy trình cụ thể như sau:

Đăng Sản phẩm đã có sẵn trên Sàn TMĐT Tiki

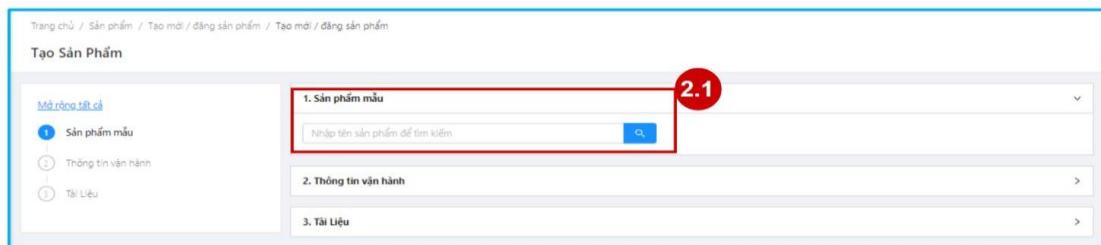
Đăng sản phẩm có sẵn là khi Nhà Bán Hàng muốn đăng bán lại Sản phẩm đã có Nhà Bán Hàng khác đăng bán trước. Tính năng này hỗ trợ sản phẩm thuộc tất cả ngành hàng trên Sàn TMĐT Tiki ngoại trừ ngành hàng **TikiNGON**.

Đăng sản phẩm có sẵn gồm 5 bước sau:

- (a) **Bước 1:** Đăng nhập Seller Center, tại mục **Sản phẩm** chọn **Tạo mới/ Đăng sản phẩm**, sau đó click chọn **Bắt đầu** tại khung **Đăng bán sản phẩm có sẵn**.



- (b) **Bước 2:** Chọn sản phẩm mẫu



1. Sản phẩm mẫu

2.2

Bộ lọc

- Giao hàng nhanh 2h
 - Có
 - Không
- Sản phẩm được giao từ
 - Trong nước
 - Nước ngoài
- Danh Mục Sản Phẩm
 - Áo thun nữ
 - Áo thun nam
 - Áo thun nam ngắn tay không cổ
 - Áo kiểu
 - Áo thun nam ngắn tay có cổ
 - Áo sơ mi nam
 - Áo thun nam dài tay
 - Đồ lót nam

Kết quả

Tìm thấy 10000 kết quả

	Áo Thun Form Rộng Tay Lỡ Hình Khủng Long Danh mục: Áo thun nữ Thương hiệu: OEM SKU: 3188340946800	<input type="button" value="Chọn"/> Giá niêm yết: 119000
	Áo thun nữ cổ tim có túi THỎ TẨY CT148 Danh mục: Áo thun nữ Thương hiệu: Thỏ Tẩy SKU: 8873576200882	<input type="button" value="Chọn"/> Giá niêm yết: 145000
	Áo thun nữ tay lỡ form rộng giấu quần Unisex Thé nhở Freesize dưới 70kg Danh mục: Áo thun nữ Thương hiệu: OEM SKU: 8935986085647	<input type="button" value="Chọn"/> Giá niêm yết: 150000
	Áo Thun Nam Nữ Unisex Form Rộng Tay Lỡ Quà Bơ HOS Danh mục: Áo thun nữ Thương hiệu: OEM SKU: 3509044585971	<input type="button" value="Chọn"/> Giá niêm yết: 115000

2.3

(c) **Bước 3:** Điền Thông tin vận hành cho sản phẩm

Mô hình vận hành

Khi Nhà Bán Hàng chọn **Mô hình vận hành**, hệ thống sẽ hiển thị các lựa chọn khác tương ứng với mô hình đó như **Kho giao hàng của Nhà Bán Hàng**, **Phương thức giao hàng**, **Phạm vi giao hàng**. Nhà Bán cần điền đầy đủ các thông tin để không gặp các lỗi vận hành.

3. Vận Hành & Các Lựa Chọn

Thông tin vận hành

* **Mô hình vận hành**

FBT - Hàng lưu kho Tiki

Lựa chọn bảo hành

Sản phẩm có được bảo hành không? ^①	* Loại dịch vụ bảo hành
<input type="button" value="Có"/> <input type="button" value="Không"/>	<input type="text" value="Nhập tên để tìm kiếm"/> 
* Hình thức bảo hành	* Thời gian bảo hành
<input type="text" value="Nhập tên để tìm kiếm"/> 	<input type="radio"/> Bảo hành vĩnh viễn <input type="radio"/> <input type="text" value="Nhập tên để tìm kiếm"/> 

Dành cho sản phẩm có nhiều lựa chọn

Các lựa chọn sản phẩm			
Chọn một loại cho sản phẩm của bạn			
<input type="radio"/> Sản phẩm không có lựa chọn	<input checked="" type="radio"/> Sản phẩm có nhiều lựa chọn		
* Chọn 1-2 lựa chọn cho sản phẩm:			
<input type="checkbox"/> Kích cỡ	<input type="checkbox"/> Màu	<input type="checkbox"/> Cỡ Size	<input type="checkbox"/> FREESIZE
<input type="checkbox"/> Kích thước	<input type="checkbox"/> Kiểu	<input type="checkbox"/> loại	<input type="checkbox"/> Màu sắc
<input type="checkbox"/> Màu, Size<56kg	<input type="checkbox"/> Màu	<input type="checkbox"/> Phân Loại	<input type="checkbox"/> Size
<input type="checkbox"/> Size Nam	<input type="checkbox"/> Size Nữ	<input type="checkbox"/> Trắng	<input type="checkbox"/> Variation

Cài đặt giá và hình ảnh của sản phẩm

Giao diện sẽ hiển thị số mục cần điền thông tin tương ứng với số lựa chọn của Sản phẩm Nhà Bán Hàng đã cài đặt trước đó. Lúc này Nhà Bán Hàng cần điền thông tin và hình ảnh phù hợp với từng lựa chọn của sản phẩm.

*** Chọn lựa chọn có sẵn**

Black - M White - L

Tạo lựa chọn mới

Danh sách lựa chọn

Bạn có thể nhập giá trị tại hàng tiêu đề, sau đó nhấn Enter để cập nhật hàng loạt

color	size	Số lượng tồn từng kho hàng	Giá bán	Dài (cm)	Rộng (cm)
Black	M	Nhấn Enter để nhập cho tất...	Nhấn Enter để nhập cho tất...	Nhấn Enter để nhập cho tất...	Nhấn Enter
White	L	Kho Test SG Nhấn Enter			

Nhà Bán Hàng sẽ lựa chọn các kho chứa hàng của sản phẩm này và điền số lượng tồn tương ứng với từng kho tại mục **Số lượng tồn từng kho hàng**.

Lưu ý: Số liệu Tồn có thể bán = Số lượng tồn từng kho hàng – Số lượng tồn đang xử lý/đã đặt hàng. Con số này được Tiki tính toán tự động dựa trên số tồn mà Nhà Bán cài đặt và số đơn hàng đang được xử lý.

(d) Bước 4: Thêm Tài liệu cho sản phẩm

Mục **Tài liệu** được chia thành 2 trường hợp, tùy từng trường hợp để cung cấp các loại tài liệu:

- Nhà Bán Hàng tự sản xuất Sản phẩm
- Nhà Bán Hàng phân phối Sản phẩm

Nhà Bán Hàng nhấp chọn để thêm tài liệu từ máy tính hoặc thư viện.

3. Tài Liệu

Tài liệu yêu cầu cho thương hiệu
Apple là

Trường hợp nhà bán tự sản xuất Trường hợp nhà bán phân phối sản phẩm

Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu đối với sản phẩm do doanh nghiệp tự sản xuất
Hoặc, Công bố tiêu chuẩn, quy chuẩn ghi rõ thông tin thương nhân bán hàng là nhà sản xuất

Nhấn vào để thêm tài liệu

Lưu ý:

- Nhà Bán Hàng cần chú ý các hướng dẫn của hệ thống đối với từng loại tài liệu như hình trên. Tham khảo thêm về hồ sơ sản phẩm tại đây.

(e) **Bước 5:** Hoàn tất đăng sản phẩm

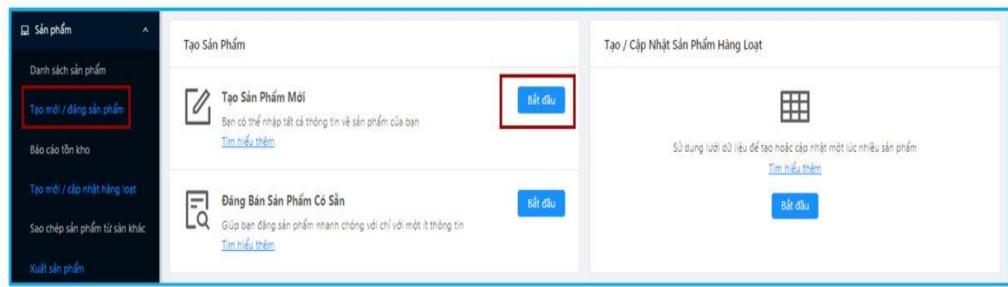
Sau khi đã điền đầy đủ các thông tin, Nhà Bán Hàng nhấn chọn:

- **Tạo và bật bán:** Sản phẩm sau khi qua kiểm duyệt của Tiki sẽ được tự động bật bán ngay trên Web/App Tiki.
- **Tạo và tắt:** Sản phẩm sau khi qua kiểm duyệt của Tiki sẽ chưa hiện bán ngay trên Web/App Tiki. Nhà Bán cần bật bán sản phẩm.
- **Lưu nháp** để lưu lại thông tin và cập nhật sau.

 **Đăng sản phẩm chưa có sẵn trên Sàn TMĐT Tiki**

Nhà Bán Hàng thực hiện việc đăng sản phẩm chưa có trên Sàn TMĐT Tiki bao gồm 3 bước như sau:

(a) **Bước 1:** Tại mục **Sản phẩm** chọn **Tạo mới/Đăng sản phẩm**, tại cửa sổ này Nhà Bán Hàng nhấp chọn **Bắt đầu** trong mục **Tạo sản phẩm mới**.



(b) **Bước 2:** Điền các nội dung cho các mục chi tiết, gồm 4 mục như sau:

Mục 1. Thông tin chung

Phần bắt buộc:

- **Tên sản phẩm:** Nhà Bán Hàng lưu ý đặt tên sản phẩm theo đúng quy chuẩn của Sàn TMĐT Tiki tại đây.
- **Danh mục** sẽ được tự động đề xuất theo tên của sản phẩm, Nhà Bán Hàng cần chọn đúng danh mục của sản phẩm.
- **Thương hiệu:** Nhà Bán Hàng có thể nhập tên thương hiệu để tìm kiếm hoặc tạo thương hiệu mới.
- Nhà Bán Hàng nên điền các thông tin có đánh dấu **KEY** để tăng khả năng hiển thị của sản phẩm.
- Để tạo thương hiệu mới, Nhà Bán nhấn chọn ô Thương hiệu và nhập thương hiệu của mình.

* Xuất xứ

Nhập tên để tìm kiếm

* Xuất xứ thương hiệu

Nhập tên để tìm kiếm

* Thương hiệu ⓘ

Dell

Nhập tên để tìm kiếm

Dell
Delly
delli
deller
Indell
MINDELL
Lodella

+ Tạo thương hiệu mới

KEY Trọng lượng

KEY Model ⓘ

KEY Độ sáng

Phần không bắt buộc: Nhà Bán nên điền đủ các thông tin dưới đây để hỗ trợ khả năng ra đơn như **Xuất xứ, Chất liệu, Họa tiết, Kiểu dáng...**

Mục 2. Mô tả sản phẩm

- Video giới thiệu sản phẩm (Phần 2.1): Đây là một tính năng mới, Nhà Bán Hàng có thể thêm video để giúp Khách hàng có thể hình dung rõ hơn về sản phẩm. **Lưu ý:** Video phải đảm bảo các yêu cầu của hệ thống. Tìm hiểu thêm về quy chuẩn hình ảnh [tại đây](#).
- Mô tả chi tiết (Phần 2.2): Đây là phần bắt buộc, Nhà Bán Hàng cần nhập đầy đủ các thông tin chi tiết của sản phẩm tại mục này.
- Kích thước (Phần 2.3).

2. Mô Tả Sản Phẩm

Video giới thiệu sản phẩm

Nhấn hoặc kéo thả tập tin vào để tải lên

2.1

Yêu cầu đối với tập tin được tải lên (Nếu không đáp ứng đủ điều kiện sẽ bị từ chối duyệt)

- Định dạng chấp nhận: mp4, mp4
- Độ dài tối đa: 1 phút 30 giây
- Dung lượng tối đa: 15 MB

2.2

* Mô tả chi tiết sản phẩm (Không chèn link/dịa chỉ/SĐT/website/logo nhà bán) ⓘ

File - Edit - View - Insert - Format - Tools - Table -

2.3

Kích thước ⓘ

File - Edit - View - Insert - Format - Tools - Table -

Mục 3. Vận hành và các lựa chọn

- **Mô hình vận hành.**

Khi Nhà Bán Hàng chọn **Mô hình vận hành**, hệ thống sẽ hiển thị các lựa chọn khác tương ứng với mô hình đó như **Kho giao hàng của Nhà Bán**, **Phương thức giao hàng**, **Phạm vi giao hàng**. Nhà Bán cần điền đầy đủ các thông tin để không gặp các lỗi vận hành.

3. Vận Hành & Các Lựa Chọn

Thông tin vận hành

* Mô hình vận hành

FBT - Hàng lưu kho Tiki

Mô hình FBT

Để thêm kho mới, Nhà Bán Hàng chọn **Thêm kho**, hệ thống sẽ chuyển tới trang **Thiết lập Cửa Hàng và Thông Tin Liên Lạc**, tại phần **Thông tin kho hàng**, chọn **Thêm kho >> Lưu thông tin**.

3. Vận Hành & Các Lựa Chọn

Thông tin vận hành

* Mô hình vận hành

Dropship - Nhà bán tự đóng gói, Tiki giao hàng

* Số lượng tồn kho

0

* Kho chứa hàng ⌂ Thêm kho

Vui lòng chọn kho chứa hàng

Bien Hoa Kho

Kho HN mới

Kho Test SG

Kho BD

Sản phẩm có nhiều lựa chọn

Mô hình Dropship

3. Vận Hành & Các Lựa Chọn

Thông tin vận hành

* Mô hình vận hành * Số lượng tồn kho

SD - Nhà bán tự vận hành 0

* Kho chứa hàng [Thêm kho](#)

Vui lòng chọn kho chứa hàng

Biên Hòa Kho
Kho HN mới
Kho Test SG
Kho BD

* Phương thức giao hàng

Chọn

Sản phẩm có nhiều lựa chọn

Mô hình SD

Nhà Bán Hàng sẽ lựa chọn các kho chứa hàng của Sản phẩm này và điền số lượng tồn tương ứng với từng kho tại mục **Số lượng tồn từng kho hàng**.

Lưu ý: Số liệu Tồn có thể bán = Số lượng tồn từng kho hàng – Số lượng tồn đang xử lý/đã đặt hàng. Con số này được Tiki tính toán tự động dựa trên số tồn mà Nhà Bán Hàng cài đặt và số đơn hàng đang được xử lý.

Thu gọn tất cả

- Thông Tin Chung
- Mô Tả Sản Phẩm
- Vận hành

3. Vận hành

Thông tin vận hành

* Mô hình vận hành

Dropship - Nhà bán tự đóng gói, Tiki giao hàng

* Kho chứa hàng [Thêm kho](#)

Buffer HN X Kho SGN X Kho DN X

Tồn kho Nhà bán

Bạn có thể nhập giá trị tại hàng tiêu đề, sau đó nhấn Enter để cập nhật hàng loạt.

Kho chứa hàng	* Số lượng tồn từng kho hàng	Nhập số lượng cho tất cả
Buffer HN	30	Tồn có thể bán: 30
Kho SGN	30	Tồn có thể bán: 30

- ✓ **Các lựa chọn sản phẩm:** Đây là tính năng mới dành cho các sản phẩm có nhiều lựa chọn về thuộc tính cơ bản, bao gồm kích cỡ và màu.
- ✓ **Giá bán. Lưu ý:** Các lý do sản phẩm của Nhà Bán bị từ chối về giá bán không hợp lệ:
 - Sản phẩm thương hiệu OEM nhưng Giá bán cao bất thường.
 - Giá đè cập trong nội dung và giá bán thực tế khác nhau.
 - Giá giữa các lựa chọn khác nhau bất thường.

- ✓ **Mã sản phẩm** tối đa 255 ký tự, chỉ bao gồm chữ cái, chữ số, dấu gạch ngang “-“, gạch dưới “_” và dấu chấm “.”

3. Vận Hành & Các Lựa Chọn

Thông tin vận hành

Mô hình vận hành	Số lượng tồn kho
CDF - Hàng lưu kho nhà bán	0

Kho giao hàng	Phương thức giao hàng
Chọn	Chọn

Các lựa chọn sản phẩm
Chọn một loại cho sản phẩm của bạn

Sản phẩm không có lựa chọn Sản phẩm có nhiều lựa chọn

Giá bán

Giá bán phải lớn hơn 0 và phải nhỏ hơn hoặc bằng Giá niêm yết và không được nhỏ hơn 10% giá trị của Giá niêm yết

Mã sản phẩm

Mã sản phẩm tối đa 255 ký tự, chỉ bao gồm chữ cái, chữ số, dấu gạch ngang “-“, gạch dưới “_” và dấu chấm “.”

- ✓ **Sản phẩm có được bảo hành không?** Nhà Bán Hàng chọn Có hoặc Không. Nếu chọn Có, Nhà Bán Hàng điền thêm các thông tin như: Hình thức bảo hành, Loại dịch vụ bảo hành, Thời gian bảo hành.
- ✓ **Thông số sản phẩm:** Nhà Bán Hàng cần điền các thông số để thuận tiện cho việc đóng gói và tính phí vận chuyển.
- ✓ **Hình ảnh:** Nhà Bán Hàng cập nhật hình ảnh cho sản phẩm, nên sử dụng 7 hình ảnh trở lên, độ phân giải 1000×1000 pixels.
- ✓ **Bảng kích thước:** Nhà Bán Hàng cập nhật hình ảnh bảng kích thước sản phẩm (nếu có).

The screenshot shows a step-by-step guide for filling out a product listing on Tiki. The steps are numbered 3.5 through 3.8.

- Step 3.5:** Shows fields for 'Sản phẩm có được bảo hành không?' (Has the product been insured?) with options 'Có' (Yes) and 'Không' (No), and a search bar for 'Loại dịch vụ bảo hành' (Type of insurance service).
- Step 3.6:** Shows fields for 'Hình thức bảo hành' (Type of insurance) and 'Thời gian bảo hành' (Insurance period). It includes a dropdown for 'Nhập tên để tìm kiếm' (Search name) and radio buttons for 'Bảo hành vĩnh viễn' (Permanent insurance) and 'Nhập tên để tìm kiếm' (Search name).
- Step 3.7:** Shows fields for 'Chiều dài sau đóng gói (cm)' (Length after packaging) and 'Chiều rộng sau đóng gói (cm)' (Width after packaging). It also includes a dropdown for 'Nhập tên để tìm kiếm' (Search name).
- Step 3.8:** Shows fields for 'Chiều cao sau đóng gói (cm)' (Height after packaging) and 'Trọng lượng sau đóng gói (kg)' (Weight after packaging). It includes a dropdown for 'Nhập tên để tìm kiếm' (Search name).

Mục 4. Tài liệu

Mục **Tài liệu** được chia thành 2 trường hợp, tùy từng trường hợp để cung cấp các loại tài liệu:

- Nhà Bán Hàng tự sản xuất Sản phẩm
- Nhà Bán Hàng phân phối Sản phẩm

Nhà Bán Hàng nhấn chọn để thêm tài liệu từ máy tính hoặc thư viện.

The screenshot shows the 'Tài liệu' (Files) section of the product listing form. It includes a dropdown menu for '3. Tài liệu'. Below it, there's a note about requirements for trademarks and a file upload area.

Tài liệu yêu cầu cho thương hiệu
Apple là

Trường hợp nhà bán tự sản xuất **Trường hợp nhà bán phân phối sản phẩm**

Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu đối với sản phẩm do doanh nghiệp tự sản xuất
Hoặc, Công bố tiêu chuẩn, quy chuẩn ghi rõ thông tin thương nhân bán hàng là nhà sản xuất

Nhấn vào để thêm tài liệu

Lưu ý: Nhà Bán Hàng cần chú ý các hướng dẫn của hệ thống đối với từng loại tài liệu như hình trên. Tham khảo thêm về hồ sơ sản phẩm [tại đây](#).

(c) Bước 3: Hoàn tất đăng sản phẩm

Sau khi đã điền đầy đủ các thông tin, Nhà Bán Hàng nhấn chọn:

- **Tạo và bật bán:** Sản Phẩm sau khi qua kiểm duyệt của Sàn TMĐT Tiki sẽ được tự động bật bán ngay trên Web/App Tiki.
- **Tạo và tắt:** Sản phẩm sau khi qua kiểm duyệt của Sàn TMĐT Tiki sẽ chưa hiện bán ngay trên Web/App Tiki. Nhà Bán Hàng cần bật bán sản phẩm.

- **Lưu nháp** để lưu lại thông tin và cập nhật sau.

3. Tài Liệu

Tài liệu yêu cầu cho thương hiệu
Sony là

Trường hợp seller tự sản xuất **Trường hợp nhà bán phân phối sản phẩm**

1 Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu đối với sản phẩm do doanh nghiệp tự sản xuất
Hoặc, Công bố tiêu chuẩn, quy chuẩn ghi rõ thông tin thương nhân bán hàng là nhà sản xuất

0d763b754261d35df42c15269b6df3b4.jpg

+ Nhấn vào để thêm tài liệu

Hủy Lưu nháp Tạo và tắt Tạo và bắt bán

3. Quy trình giao nhận, vận chuyển

(i) Đối với hàng ký gửi tại kho Tiki:

- (a) **Bước 1:** Nhà Bán Hàng vận chuyển hàng hóa đến kho ký gửi của Tiki.
- (b) **Bước 2:** Khi Khách Hàng đặt hàng trên Sàn TMĐT Tiki, bộ phận giao nhận, vận chuyển hàng hóa của Tiki chịu trách nhiệm lấy hàng của Nhà Bán Hàng tại kho ký gửi để giao và vận chuyển đến Khách hàng.
 - Hàng hóa được giao cho Người mua theo chính sách giao hàng của Tiki tại mục “phương thức vận chuyển” trên trang chủ website tiki.vn.
 - Trường hợp sản phẩm trong kho ký gửi hết, Tiki thực hiện thông báo đến Nhà Bán Hàng để bổ sung nguồn hàng.

(ii) Đối với hàng không ký gửi tại kho Tiki:

- (a) **Bước 1:** Sau khi Khách hàng đặt hàng, Tiki sẽ chuyển các đơn hàng tới Nhà Bán Hàng để xử lý.
- (b) **Bước 2:** Nhà Bán Hàng kiểm tra đơn hàng nhận được
- (c) **Bước 3:** Nhà Bán Hàng thực hiện việc giao nhận hàng hóa đến Khách hàng.

(iii) Đối với đơn hàng là các mã sử dụng, voucher khuyến mại:

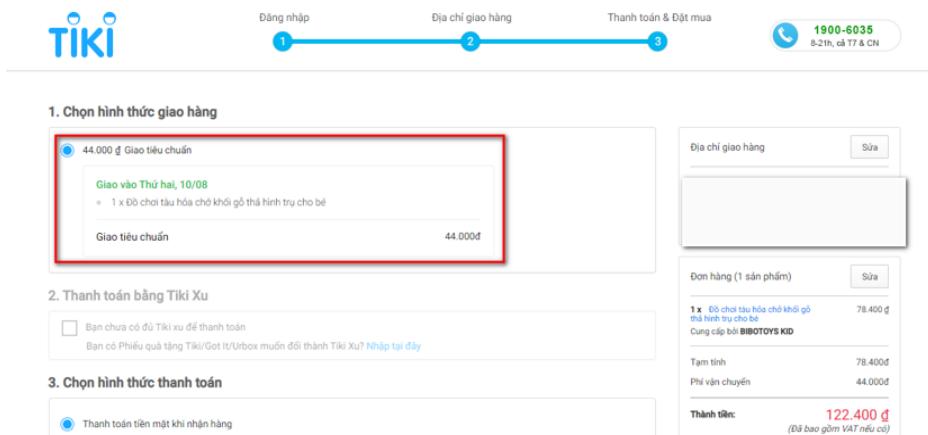
- (a) **Bước 1:** Khách hàng đặt hàng trên Sàn TMĐT Tiki
- (b) **Bước 2:** Tiki thực hiện giao hàng

- Đối với voucher điện tử, Tiki gửi voucher/mã sử dụng qua tin nhắn/emal sau khi Khách hàng thanh toán.
- Đối với voucher giấy, Tiki sẽ giao hàng trực tiếp cho Khách Hàng như sản phẩm là hàng hóa thông thường.

Sau khi đặt hàng thành công, Khách hàng có thể theo dõi tiến trình xử lý và vận chuyển của đơn hàng bằng cách đăng nhập vào đường link: <http://tiki.vn/tracking-order-form>. Hiện nay, Công ty Tiki có các hình thức giao hàng như sau:

Hình thức giao hàng	Khu vực áp dụng	Thời gian giao hàng	Phí vận chuyển
NOW Dịch vụ giao hàng siêu tốc 2h -3h. Tham khảo chi tiết tại link .	Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.	Giao trong vòng 2h- 3h kể từ lúc đặt hàng. Thời gian nhận hàng hiển thị tại bước “Thanh toán”.	25.000VND/3kg (+2.000 VND/ mỗi 0.5kg tiếp theo). Phí vận chuyển hiển thị tại bước “Thanh toán”.
PRO Dịch vụ cho phép quý khách chọn giờ giao hàng và lắp đặt đồng thời. Tham khảo chi tiết tại link	Áp dụng cho một số khu vực tại thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.	Dựa vào thời gian quý khách lựa chọn.	Phí vận chuyển hiển thị tại bước “Thanh toán”.
FAST Dịch vụ giao hàng tiết kiệm. Tham khảo chi tiết tại link	Toàn bộ lãnh thổ Việt Nam	Tại Hồ Chí Minh và Hà Nội: Đặt hàng trong ngày, Tiki giao vào ngày hôm sau. Các khu vực còn lại: Phụ thuộc vào kho xử lý và địa chỉ nhận hàng. Thời gian giao hàng dự kiến trong vòng 2- 6 ngày. Thời gian nhận hàng hiển thị tại bước “Thanh toán”.	Phí vận chuyển hiển thị tại bước “Thanh toán”.

Ngoài ra, khách hàng có thể kiểm tra thời gian nhận hàng và cước phí vận chuyển tại bước 3 "Thanh toán & Đặt mua".



Lưu ý: thời gian giao hàng trên chỉ thể hiện dự kiến, thực tế có thể dao động sớm hoặc muộn hơn tùy theo sản phẩm quý khách đặt mua. Quý khách có thể sử dụng tính năng "Tra cứu đơn hàng" để theo dõi quá trình xử lý đơn hàng.

Trách nhiệm cung cấp chứng từ hàng hóa: Nhà Bán Hàng có trách nhiệm trong việc cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết như hóa đơn mua hàng, hồ sơ chứng minh nguồn gốc xuất xứ, các tài liệu chứng minh về quyền sở hữu trí tuệ và giấy phép (nếu có) đối với hàng hóa trong quá trình hoạt động thương mại điện tử theo yêu cầu của Tiki hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong vòng tối đa 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được yêu cầu. Ngoài ra, Nhà Bán Hàng cần phối hợp với bên cung cấp dịch vụ logistics thông qua Sàn TMĐT Tiki nhằm cung cấp hồ sơ, chứng từ đầy đủ nhằm đáp ứng các tài liệu cần phải có khi vận chuyển hàng hóa theo quy định pháp luật và theo yêu cầu của bên cung cấp dịch vụ logistics. Nhà Bán Hàng cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với hàng hóa bị tịch thu hoặc lưu giữ bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm cả khoản tiền phạt do việc chậm trễ trong việc cung cấp tất cả các giấy tờ nói trên.

Bên cung cấp dịch vụ Sàn TMĐT Tiki: sẽ phối hợp hỗ trợ liên hệ Nhà Bán hàng để cung cấp các chứng từ khi được yêu cầu.

Bên cung cấp dịch vụ logistics: Sẽ phối hợp hỗ trợ liên hệ với Tiki hoặc Nhà Bán Hàng để cung cấp chứng từ khi được yêu cầu. Bên cung cấp dịch vụ logistics thông qua Sàn TMĐT Tiki sẽ yêu cầu Nhà Bán Hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ đầy đủ nhằm đáp ứng các tài liệu cần phải có khi vận chuyển hàng hóa theo quy định pháp luật và theo yêu cầu của bên cung cấp dịch vụ logistics.

Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, Tiki thay mặt Nhà Bán Hàng thông báo cho Khách hàng về thời gian giao hàng dự kiến thay đổi. Các điều kiện và chính sách vận chuyển đối với Sản Phẩm sẽ được thông tin đầy đủ cho Khách hàng trước khi Khách hàng tiến hành xác nhận đặt Sản Phẩm. Khách hàng có thể theo dõi thông tin chi tiết về việc vận chuyển trong đơn hàng. Ngoài ra, các điều khoản sử dụng chung về việc vận chuyển được quy định tại <https://hotro.tiki.vn/s/article/cac-hinh-thuc-giao-hang-tai-tiki>.

Khách hàng kiểm tra, xác nhận thông tin vận chuyển cùng với việc xác nhận đơn hàng.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

4.1 Quy trình xác nhận đơn hàng

Sau khi hoàn thành tất cả các bước đặt mua, hệ thống sẽ gửi đến quý khách một mã số đơn hàng và thông báo thời gian giao hàng dự kiến, quý khách có thể kiểm tra lại đơn hàng bằng cách bấm vào dòng “đơn hàng của tôi” hoặc email xác nhận đơn hàng.

Sau khi đặt hàng thành công, Khách hàng có thể theo dõi tiến trình xử lý và vận chuyển của đơn hàng bằng cách đăng nhập vào đường link: <http://tiki.vn/tracking-order-form>

The screenshot shows the Tiki.vn tracking order form. At the top, there are tabs for 'Công bố tiêu chuẩn...', 'Tra từ: Hệ thống từ...', 'Inbox - giang.tran...', 'Thông tin từ 21/2019/...', 'Mail Delivery (Chu...', 'BT - Agile board - T...', and 'Legal board - Agile'. The main area displays order details: Address: 09A/295 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Hồ Chí Minh, Việt Nam; Phone: 0968051718; Delivery: Giao vào Thứ sáu, 12/05; Carrier: giao bởi Nhà sách Fahasa; Shipping fee: Phí vận chuyển: 14.000đ. Below this is a table of products: Cảng Ký Luật, Cảng Tư Do (Quantity: 1, Price: 76.300đ, Discount: 0đ, Total: 76.300đ). Summary: Tạm tính: 76.300đ, Phí vận chuyển: 14.000đ, Tổng cộng: 90.300đ. Payment: Thanh Astra*, A. 1,14. Buttons include 'Hủy đơn hàng' (Cancel order) and 'Theo dõi đơn hàng' (Track order). The bottom section includes links for 'Hỗ trợ khách hàng', 'Về Tiki', 'Hợp tác và liên kết', 'Phương thức thanh toán', and social media links. It also features a QR code and a link to download the Tiki app.

4.2 Quy trình hủy đơn hàng của Khách hàng

Khách hàng có thể thực hiện hủy đơn hàng đã đặt ở Sàn TMĐT Tiki nếu đơn hàng đang trong quá trình xử lý. Các bước để hủy đơn hàng:

- Bước 1:** Đăng nhập tài khoản: Khách hàng đăng nhập vào tài khoản đã đặt đơn hàng.
- Bước 2:** Vào mục đơn hàng của tôi và chọn đơn hàng cần hủy.

The screenshot shows the Tiki.vn account dashboard for 'Nami Nguyen'. On the left, there's a sidebar with links: Thông tin tài khoản, Thông báo của tôi, and a red-highlighted 'Quản lý đơn hàng'. The main area shows 'Đơn hàng của tôi' (Orders) with a table: Mã đơn hàng 754077958, Ngày mua 27/07/2021, Tổng tiền 35.600đ. Below this is a section for 'Giao vào Thứ sáu, 30/07' (Delivery on Saturday, 30/07) with a single item: Ông Già Võ Biển Cá (Tái Bản) by Tiki Trading, 21.600đ, Số lượng 1. Buttons include 'Xem chi tiết đơn hàng' (View order details) and 'Theo dõi đơn hàng' (Track order). At the bottom, there's another table for 'Đặt hàng thành công' (Successful orders) with columns: Mã đơn hàng, Ngày mua, Sản phẩm, Tổng tiền, and Trạng thái đơn hàng.

(c) **Bước 3:** Chọn tính năng “Hủy đơn hàng” ở cuối trang thông tin đơn hàng.

Chi tiết đơn hàng #754077958 - Chờ xác nhận

Ngày đặt hàng: 11:09 27/07/2021

ĐỊA CHỈ NGƯỜI NHẬN		HÌNH THỨC GIAO HÀNG		HÌNH THỨC THANH TOÁN	
NAMI NGUYEN Địa chỉ: 52 Út Tịch, Phường 04, Quận Tân Bình, Hồ Chí Minh, Việt Nam Điện thoại: 0909853986		TIKI FAST Giao Tiết Kiệm Giao vào Thứ sáu, 30/07 Phí vận chuyển: 14.000đ		Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng	

Sản phẩm	Giá	Số lượng	Giảm giá	Tạm tính
 Ông Già Vẽ Biển Cá (Tái Bản) Cung cấp bởi Tiki Trading Sku: 6358073443922	21.600 ₫	1	0 ₫	21.600 ₫

Tạm tính: 21.600 ₫
Phí vận chuyển: 14.000 ₫
Tổng cộng: 35.600 ₫

Hủy đơn hàng (Nhấn để hủy)

(d) **Bước 4:** Chọn lý do và thực hiện thao tác hủy.

Chi tiết đơn hàng #754077958 - Chờ xác nhận

Ngày đặt hàng: 11:09 27/07/2021

Lý do hủy đơn hàng #754077958

Lưu ý:
Mã khuyến mãi vẫn có thể áp dụng cho đơn hàng khác sau khi hủy đơn hàng này (với các điều kiện áp dụng tương tự, kể cả thời hạn sử dụng mã).

Lý do:
Chọn lý do hủy
Chỉ tiết:
Xin cho biết lý do hủy đơn hàng

Dòng Y

Sản phẩm	Giá	Số lượng	Giảm giá	Tạm tính
 Ông Già Vẽ Biển Cá (Tái Bản) Cung cấp bởi Tiki Trading Sku: 6358073443922	21.600 ₫	1	0 ₫	21.600 ₫

Tạm tính: 21.600 ₫
Phí vận chuyển: 14.000 ₫
Tổng cộng: 35.600 ₫

Hủy đơn hàng

Chi tiết đơn hàng #754077958 - Chờ xác nhận

Ngày đặt hàng: 11:09 27/07/2021

HÌNH THỨC THANH TOÁN

Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng

Sản phẩm	Giá	Số lượng	Giảm giá	Tạm tính
 Ông Già Vẽ Biển Cá (Tái Bản) Cung cấp bởi Tiki Trading Sku: 6358073443922	21.600 ₫	1	0 ₫	21.600 ₫

Đơn hàng của bạn đã được huỷ :(
Tiki mong được tiếp tục phục vụ bạn trong tương lai.

Tiếp tục mua sắm

Tạm tính: 21.600 ₫
Phí vận chuyển: 14.000 ₫
Tổng cộng: 35.600 ₫

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

5.1 Quy trình đổi, trả hàng và hoàn tiền đối với đơn hàng trong nước



5.1.1 Tổng quan quy trình đổi, trả hàng

- (a) **Bước 1:** Khách hàng cần kiểm tra các trường hợp, chính sách trả hàng và các quy định liên quan về trả hàng là các quà tặng kèm theo.
- (i) Khách hàng thông báo cho TikiCare khi: Sản phẩm có **lỗi ngoại quan** (trầy xước, hư hỏng bên ngoài, bể vỡ): **48h** kể từ khi nhận hàng thành công **hoặc** Sản phẩm **giao sai hoặc giao thiếu**: **7 ngày** kể từ khi nhận hàng hàng thành công.
- (ii) Quý khách cần chuẩn bị thêm các bằng chứng để đổi chiểu/ khiếu nại về sau như:
- Video clip mở kiện hàng từ lúc bắt đầu khui ngoại quan đến kiểm tra sản phẩm bên trong thùng hàng.
 - Hình chụp tem kiện hàng có thể hiện mã đơn hàng.
 - Tình trạng ngoại quan (băng keo, seal, hình dạng thùng hàng) đặc biệt các vị trí nghi ngờ có tác động đến sản phẩm.
 - Tình trạng sản phẩm bên trong.
- Để đảm bảo quyền lợi khách hàng và Tiki có cơ sở làm việc với các bộ phận liên quan, tất cả yêu cầu đổi/ trả/ bảo hành quý khách cần cung cấp hình ảnh/ clip sản phẩm lỗi. Quá thời gian đổi/ trả sản phẩm nếu chưa nhận được đủ hình ảnh/ clip từ khách hàng, Tiki xin phép từ chối hỗ trợ. Bên cạnh đó, khách hàng cần quay video clip đóng gói sản phẩm để làm bằng chứng đổi chiểu/ khiếu nại liên quan đến đổi trả về sau (nếu cần).
- (iii) Bên cạnh chính sách chung về thời gian và điều kiện đổi trả, quy định đổi/trả/bảo hành các sản phẩm thuộc nhóm **Quà tặng kèm, Sản phẩm/ Dịch vụ mua kèm, Mua kèm giảm thêm** có thêm một số điều kiện như sau:

	Quà Tặng Kèm	Sản Phẩm Mua Kèm/ Mua Kèm Giảm Thêm
Sản phẩm lỗi (do nhà cung)	Đổi (sản phẩm chính bị lỗi) hoặc trả	Đổi sản phẩm lỗi hoặc trả

cấp)	nguyên bộ	nguyên bộ
Sản phẩm không lỗi	Trả nguyên bộ	Trả nguyên bộ

Lưu ý:

- Chỉ hỗ trợ trả hàng nếu quà tặng/sản phẩm mua kèm/sản phẩm mua theo gói còn nguyên mới và được gửi lại đầy đủ.
- Các trường hợp bảo hành sẽ theo chính sách bảo hành của nhà bán/nhà sản xuất.

- (b) **Bước 2:** Tiki sẽ gửi tin nhắn xác nhận và email hướng dẫn đổi/trả Người mua ngay sau khi Người mua đăng ký đổi/trả thành công.
- (c) **Bước 3:** Tiki thu hồi miễn phí sản phẩm tại địa chỉ của Người mua trên toàn quốc.
- (d) **Bước 4:** Người mua hoàn tất đóng gói và ghi chú thông tin bên ngoài hộp đóng gói, bao gồm các thông tin về mã đơn hàng, mã yêu cầu đổi trả, mã thu hồi.
- Quý khách lưu ý không dán băng keo trực tiếp lên hộp của sản phẩm.
 - Ghi chú thông tin bên ngoài hộp đóng gói: mã đơn hàng, mã yêu cầu đổi trả, mã thu hồi.
 - Tiki xin phép từ chối hỗ trợ những sản phẩm hoàn trả chưa được đóng gói theo đúng quy định.
 - Quý khách vui lòng gửi đúng sản phẩm và số lượng đã đăng ký. Tiki không chịu trách nhiệm cho các sản phẩm ngoài nội dung đã ghi nhận trong yêu cầu đổi trả hàng.
- (e) **Bước 5:** Người mua bàn giao kiện hàng cho nhân viên vận chuyển khi đáp ứng các điều kiện theo quy định.
- Khách hàng vui lòng đổi chiêu thông tin mã thu hồi với nhân viên vận chuyển trước khi đưa hàng để đảm bảo đúng kiện hàng.
 - Để bảo vệ quyền lợi và tránh thất lạc hàng hóa, khách hàng chỉ bàn giao kiện hàng cho nhân viên vận chuyển khi đảm bảo có 1 trong các điều kiện sau:
 - Nhân viên vận chuyển cung cấp giấy xác nhận thu hồi.
 - Nhân viên vận chuyển bấm xác nhận thu hồi thành công trên ứng dụng vận chuyển.

5.1.2 Thời gian áp dụng đổi trả

Kể Từ Khi Tiki Giao Hàng Thành Công	Sản Phẩm Lỗi (do nhà cung cấp)	Sản Phẩm Không Lỗi (*)	Sản Phẩm Lỗi Do Người Sử Dụng

	Kể Từ Khi Tiki Giao Hàng Thành Công	Sản Phẩm Lỗi (do nhà cung cấp)	Sản Phẩm Không Lỗi (*)	Sản Phẩm Lỗi Do Người Sử Dụng	
Điện Thoại - Máy Tính Bảng, Điện Lạnh, Tivi, Máy ảnh - Máy quay phim, Laptop.	7 ngày đầu tiên	Đổi mới Trả không thu phí	Không hỗ trợ đổi/ trả theo quy định của nhà cung cấp.	Bảo hành hoặc sửa chữa có thu phí theo quy định của nhà cung cấp.	
	8 - 30 ngày	Bảo hành			
	30 ngày trở đi	Bảo hành			
Điện gia dụng, Phụ kiện số, linh kiện điện tử.	7 ngày đầu tiên	Đổi mới Trả không thu phí	Trả không thu phí	Bảo hành hoặc sửa chữa có thu phí theo quy định của nhà cung cấp.	
	8 - 30 ngày	Bảo hành			
	30 ngày trở đi	Bảo hành			
Sản phẩm xe máy, xe máy điện	Chỉ áp dụng bảo hành, không áp dụng đổi trả				
Voucher/ E-voucher dịch vụ	30 ngày đầu tiên	Đổi mới Trả không thu phí	Không hỗ trợ đổi/ trả	Không hỗ trợ đổi/ trả	
		Không hỗ trợ đổi trả			
Thực phẩm tươi sống: Thịt, Hải sản, Rau củ, Trái cây, Thực phẩm đông lạnh, Thực phẩm chế biến sẵn, Bơ sữa & Trứng	Tại thời điểm nhận hàng	Trả không thu phí	Không hỗ trợ đổi/ trả		
Thực phẩm tươi sống: Các sản phẩm còn lại	24 giờ	Trả không thu phí	Không áp dụng đổi/ trả		
Đổi với các ngành hàng còn lại	30 ngày đầu tiên	Đổi mới Trả không thu phí	Trả không thu phí	Không hỗ trợ đổi/ trả	
		Không hỗ trợ đổi/ trả			

5.1.3 Danh mục hạn chế đổi trả

Lưu ý: Trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận hàng, nếu thiết bị của quý khách bị lỗi kỹ thuật và đã qua sửa chữa, Tiki rất tiếc chưa hỗ trợ đổi trả sản phẩm, chỉ hỗ trợ bảo hành (nếu sản phẩm đủ điều kiện).

Tiki rất tiếc sẽ không áp dụng đổi - trả theo nhu cầu của khách hàng khi sản phẩm không lỗi với các sản phẩm nằm trong danh mục sau và khi sản phẩm không đáp ứng điều kiện theo chính sách Trả - Hoàn Tiền Theo Mong Muốn Của Khách Hàng:

DANH MỤC	SẢN PHẨM
Điện thoại - Máy tính bảng - Laptop	Điện thoại, máy tính bảng, laptop
Thiết bị số - Phụ kiện số - Thiết bị IT	Sản phẩm đã được kích hoạt bảo hành, đã tháo seal, qua sử dụng, sao lưu dữ liệu,....
Máy ảnh - Máy quay phim	Tất cả sản phẩm trong danh mục https://tiki.vn/may-anh
Tivi	Tất cả sản phẩm Tivi
Điện lạnh	Tủ lạnh, máy giặt, máy lạnh - máy điều hòa, máy nước nóng, máy sấy quần áo, máy rửa chén, tủ đông - tủ mát, tủ ướp rượu
Thời trang	Đồ lót, Đồ bơi, Đồ ngủ, Đồ bộ, trang sức Giày dép thuộc thương hiệu: Converse, Vans Thương hiệu đồng hồ của một số nhà bán: - Nhà bán Đồng Hồ Tân Tân: BULOVA, CARAVELLE, Citizen, CITIZEN (Japan), Movado, Tissot. - Nhà bán Nguyên Vạn Lộc (Nguyen Van Loc): Adriatica, ANNE KLEIN, Armitron, Jazma, LACOSTE, Obaku, Sonata, STORM, Titan, TOMMY HILFIGER. Hàng thời trang thuộc nhãn hiệu Mango
Làm đẹp - Sức khỏe	Nước hoa
Sản phẩm cho mẹ & bé	Sữa, bột ăn dặm, các loại thực phẩm, thức uống cho mẹ và bé Đồ lót, đồ bơi của bé
Sách	Báo, tạp chí, các ấn phẩm định kỳ Băng đĩa CD/DVD
Voucher - Dịch vụ	Tất cả sản phẩm trong danh mục Voucher - Dịch vụ
Xe Máy, Ô tô, Xe Đạp	Xe máy, xe máy điện, xe đạp điện, xe đạp.
Thực phẩm tươi sống	Thịt, Hải sản, Rau củ, Trái cây, Thực phẩm đông lạnh, Thực phẩm chế biến sẵn, Bơ sữa & Trứng
Rượu - Đồ uống có cồn	Rượu
Sản phẩm khác	Sản phẩm khuyến mại, tặng kèm, thanh lý. Hàng mua tại các sự kiện Offline. Sản phẩm có thông tin chi tiết không áp dụng đổi trả (Tissot,

DANH MỤC	SẢN PHẨM
	<p>Citizen, Titan, Obaku...).</p> <p>Sản phẩm mua với hình thức thanh toán trả góp.</p>

5.1.4 Trả hàng đổi với hàng không có nhu cầu

Khách hàng có thể trả lại sản phẩm đã mua tại Tiki trong vòng 7 hoặc 30 ngày kể từ khi nhận hàng với đa số sản phẩm (trừ những sản phẩm có quy định khác) khi thỏa mãn các điều kiện sau:

- Sản phẩm không có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên tem, mác hay niêm phong của nhà sản xuất.
- Sản phẩm còn đầy đủ phụ kiện hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có).
- Nếu là sản phẩm điện tử thì chưa bị kích hoạt, chưa có sao ghi dữ liệu vào thiết bị.
- Sản phẩm không thanh toán bằng hình thức trả góp.
- Sản phẩm không nằm trong danh mục hạn chế đổi - trả.

Để đảm bảo quyền lợi khách hàng và Tiki có cơ sở làm việc với các bộ phận liên quan, tất cả yêu cầu trả sản phẩm quý khách cần cung cấp hình ảnh/clip sản phẩm. Quá thời gian đổi/ trả sản phẩm nếu chưa nhận được đủ hình ảnh/ clip từ quý khách, Tiki xin phép từ chối hỗ trợ.

5.1.5 Phương thức hoàn tiền và phí xử lý đổi với hàng trong nước

- Tiki sẽ hỗ trợ khách hàng trả lại sản phẩm và không thu thêm bất kỳ chi phí nào.
- Khách hàng vui lòng đóng gói sản phẩm để Tiki thu hồi miễn phí.
- Phương thức hoàn tiền:
 - Với đơn hàng đã được thanh toán bằng tiền mặt: Tiki tiến hành hoàn tiền theo phương thức chuyển khoản hoặc tiki xu sau khi nhận được sản phẩm trả về của khách hàng.
 - Với đơn hàng đã được thanh toán online: Tiki sẽ hoàn tiền vào tài khoản mà quý khách đã sử dụng khi thanh toán.
 - Tiki sẽ có thông báo qua email khi đã nhận được sản phẩm từ khách hàng gửi về. Xin lưu ý, Tiki sẽ hoàn lại giá trị sản phẩm mà khách hàng đã thanh toán. Phí vận chuyển, phụ phí và các khuyến mãi cộng thêm sẽ không được hoàn lại.

5.1.6 Thời gian hoàn tiền đổi với hàng đổi, trả

- Tiki sẽ tiến hành hoàn tiền đến khách hàng ngay sau khi quy trình kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm đổi/trả hoàn tất. Quy trình này có thể cần khoảng 3-5 ngày làm việc. Thông tin về thời gian hoàn tiền cụ thể cho từng trường hợp đổi/ trả sẽ được cập nhật đến quý khách qua email hoặc thông báo trong tài khoản.

- Đổi với thẻ Visa/Master/JCB, số tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản quý khách sẽ dao động 1-3 tuần làm việc (tùy theo chính sách của từng ngân hàng).
- Ngày làm việc không bao gồm Thứ bảy, Chủ nhật và ngày lễ.

5.2 Quy trình trả hàng và hoàn tiền đối với đơn hàng giao từ nước ngoài

5.2.1 **Tổng quan quy trình:** Tương tự như Mục 5.1.1 đối với các Sản Phẩm là đơn hàng giao hàng từ nước ngoài có áp dụng chính sách trả hàng.

5.2.2 **Chính sách trả hàng đối với Sản Phẩm là đơn hàng giao từ nước ngoài:**

- Sản phẩm mua theo hình thức hàng giao từ nước ngoài **không áp dụng** chính sách **đổi hàng**.
- Sản phẩm mua theo hình thức hàng giao từ nước ngoài **không áp dụng** chính sách **trả hàng khi không còn nhu cầu**.
- Sản phẩm mua theo hình thức hàng giao từ nước ngoài **chỉ áp dụng trả hàng – hoàn tiền với một số lý do sau:**
 - Hàng hóa không đảm bảo chất lượng, bao gồm gãy, vỡ, chảy đồ trong quá trình vận chuyển, lỗi kỹ thuật, hết hạn sử dụng,...
 - Hàng hóa đã qua sử dụng/hàng dựng/hàng tân trang, hàng hóa không như thông tin đã cung cấp (hình ảnh, mô tả chi tiết, ...)
 - Hàng giả, hàng nhái, hàng không chính hãng;
 - Giao sai hàng hóa, giao thiếu bộ phận, thiếu sản phẩm.
 - Sản phẩm cấm lưu hành, nhập khẩu vào Việt Nam.
 - Sản phẩm mua theo hình thức hàng giao từ nước ngoài áp dụng chính sách trả hàng – hoàn tiền trong các trường hợp sản phẩm bị lỗi và đáp ứng đủ điều kiện hỗ trợ. Quý khách vui lòng tham khảo kỹ thông tin bên dưới.
 - Nếu nhận được sản phẩm và khi sử dụng bị lỗi sẽ áp dụng chính sách trả hàng – hoàn tiền như dưới đây:

Nhóm ngành hàng	Thời gian kể từ khi giao hàng thành công	Sản phẩm lỗi (Do Nhà cung cấp)	Sản phẩm không lỗi	Sản phẩm lỗi do người sử dụng
Sản phẩm giao từ nước ngoài – Nhóm điện tử (Điện thoại, Máy tính bảng, Điện gia dụng, Phụ kiện – Thiết bị số)	7 ngày	Trả hàng Hoàn tiền	Không áp dụng	Không áp dụng
Sản phẩm giao từ nước ngoài – Nhóm ngành hàng khác	30 ngày	Trả hàng Hoàn tiền	Không áp dụng	Không áp dụng

5.2.3 **Điều kiện trả hàng – hoàn tiền trường hợp sản phẩm lỗi do Nhà cung cấp:**

- Hàng hóa phải còn đầy đủ bộ phận, phụ kiện, tem hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có).
- Hàng hóa phải có đầy đủ hóa đơn hoặc biên lai gửi kèm của Nhà bán hàng trong đơn hàng.
- Để đảm bảo quyền lợi khách hàng và Tiki có cơ sở làm việc với các bộ phận liên quan, tất cả yêu cầu trả sản phẩm quý khách cần cung cấp hình ảnh/clip sản phẩm lỗi. Quá thời gian đổi/ trả sản phẩm nếu chưa nhận được đủ hình ảnh/ clip từ quý khách, Tiki xin phép từ chối hỗ trợ.

5.2.4 Hàng hóa không được áp dụng trả hàng – hoàn tiền:

- Hàng hóa thiếu bộ phận, không còn mới;
- Hàng hóa hư hỏng trong quá trình sử dụng do khách hàng; và
- Màu sắc hàng hóa sai khác do ánh đèn hoặc chất lượng hình ảnh.

5.2.5 Phương thức hoàn tiền & Phí xử lý:

- Tiki sẽ hỗ trợ khách hàng trả lại sản phẩm và không thu thêm bất kỳ chi phí nào.
- Khách hàng vui lòng đóng gói sản phẩm để Tiki thu hồi miễn phí.
- Phương thức hoàn tiền:
 - Với đơn hàng đã được thanh toán bằng tiền mặt: Tiki tiến hành hoàn tiền theo phương thức chuyển khoản hoặc tiki xu sau khi nhận được sản phẩm trả về của khách hàng.
 - Với đơn hàng đã được thanh toán online: Tiki sẽ hoàn tiền vào tài khoản mà quý khách đã sử dụng khi thanh toán.
 - Tiki sẽ có thông báo qua email khi đã nhận được sản phẩm từ khách hàng gửi về. Xin lưu ý, Tiki sẽ hoàn lại giá trị sản phẩm mà khách hàng đã thanh toán. Phí vận chuyển, phụ phí và các khuyến mãi cộng thêm sẽ không được hoàn lại.
- Thời gian hoàn tiền đối với hàng đổi, trả
 - Tiki sẽ tiến hành hoàn tiền đến khách hàng ngay sau khi quy trình kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm đổi/trả hoàn tất. Quy trình này có thể cần khoảng 3 -5 ngày làm việc. Thông tin về thời gian hoàn tiền cụ thể cho từng trường hợp đổi/ trả sẽ được cập nhật đến quý khách qua email hoặc thông báo trong tài khoản.
 - Đối với thẻ Visa/Master JCB, việc tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản quý khách sẽ dao động 1-3 tuần làm việc (tùy theo chính sách của từng ngân hàng).
 - Ngày làm việc không bao gồm Thứ bảy, Chủ nhật và ngày lễ.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì Sản phẩm

6.1 Quy trình bảo hành sản phẩm

Quy trình thực hiện trả hàng để thực hiện bảo hành sản phẩm được thực hiện tương tự như quy trình đổi, trả sản phẩm được quy định tại mục 5 nói trên.

6.2 Địa chỉ bảo hành

- Bảo hành chính hãng: khách hàng có thể mang sản phẩm đến trực tiếp hãng để bảo hành mà không cần thông qua Tiki.
- Bảo hành thông qua Tiki: khách hàng liên hệ Tiki để được hỗ trợ tư vấn về bảo hành hoặc khách hàng có thể chủ động đến trực tiếp nhà bán hàng để được bảo hành sản phẩm.

6.3 Các chi phí phát sinh liên quan đến việc bảo hành

- Sản phẩm được bảo hành miễn phí khi
 - Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử).
 - Tem/phiếu bảo hành còn nguyên vẹn.
 - Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật.
- Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:
 - Sản phẩm hết thời hạn bảo hành.
 - Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, âm thấp trong động cơ hoặc hư hỏng trong quá trình sử dụng.

6.4 Thời gian bảo hành sản phẩm

Nếu sản phẩm của khách hàng vẫn còn trong thời hạn bảo hành, Tiki khuyến khích quý khách gửi trực tiếp đến trung tâm của hãng để được hỗ trợ bảo hành trong thời gian nhanh nhất.

Trường hợp khách hàng gửi hàng về Tiki, thời gian bảo hành dự kiến trong vòng 21- 45 ngày tùy thuộc vào điều kiện sẵn có của linh kiện thay thế từ nhà sản xuất/lỗi sản phẩm (không tính thời gian vận chuyển đi và về). Đối với sản phẩm của Apple (iPhone, iPad, Macbook,...), thời gian hoàn tất bảo hành dự kiến từ 30 đến 60 ngày.

6.5 Các hình thức bảo hành sản phẩm

Sản phẩm tại Tiki sẽ được bảo hành bằng 1 trong 4 hình thức sau:

- Hóa đơn: khách hàng mang theo hóa đơn trực tiếp hoặc hóa đơn giá trị gia tăng có thông tin của sản phẩm để được bảo hành.
- Phiếu bảo hành: đi kèm theo sản phẩm, có đầy đủ thông tin về nơi bảo hành và điều kiện bảo hành.
- Tem bảo hành: loại tem đặc biệt chỉ sử dụng một lần, được dán trực tiếp lên sản phẩm. Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành phải thỏa điều kiện tem còn nguyên vẹn và thời gian bảo hành phải trước ngày được viết trên tem.

- Điện tử: là chế độ bảo hành sản phẩm trực tuyến thay thế cho phương pháp bảo hành thông thường bằng giấy hay thẻ bảo hành bằng cách: nhắn tin SMS kích hoạt, quét mã QR-Code từ tem nhãn, đăng ký trên website hoặc bằng ứng dụng bảo hành.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Công ty Tiki luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn thương mại điện tử Tiki. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Công ty Tiki đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Công ty Tiki.

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

- (a) **Bước 1:** Khách hàng khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ của Nhà Bán Hàng mua trên sàn thương mại điện tử Tiki thực hiện qua:

- Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: hotro@tiki.vn.
- Gọi điện đến Hotline 19006035.
- Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ:

Công ty TNHH Tiki

52 Út Tịch, phường 4, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh

- (b) **Bước 2:** Bộ phận Tiki Care sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công ty Tiki sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ Khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

- (c) **Bước 3:** Công ty Tiki có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà Bán Hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

- (d) **Bước 4:** Trong trường hợp Công ty Tiki đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Công ty Tiki, Công ty Tiki sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Công ty Tiki tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Nhà Bán Hàng trên sàn TMĐT Tiki cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Nhà Bán Hàng – người bán, Khách hàng – người mua có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Công ty Tiki sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm. Công ty Tiki sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn thương mại điện tử Công ty

Tiki đồng thời yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

Trường hợp Công ty Tiki và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà Bán Hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà Bán Hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Sàn thương mại điện tử Tiki đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

8. Quy trình khác

(i) Quy trình quản lý gian hàng của Nhà Bán Hàng

Tại mục Danh sách sản phẩm, Nhà Bán Hàng có thể lọc và tìm kiếm theo: Sản phẩm (Tên sản phẩm, Mã sản phẩm, SKU, PSKU), Danh mục, Thương hiệu, Bộ lọc khác... theo từng trạng thái sản phẩm.

Nhà Bán Hàng thực hiện quản lý tin/sản phẩm trên cơ sở các hoạt động cụ thể như sau:

Trạng thái	Định nghĩa	Các thao tác có thể thực hiện
Tất cả	Hiển thị các sản phẩm đã đăng và được duyệt, không bao gồm sản phẩm ở trạng thái Nháp, Chờ duyệt và Khóa vĩnh viễn.	<ul style="list-style-type: none">Cập nhật giá bán và tồn kho cho sản phẩm chính và cho từng lựa chọn (nếu có)
Đang bán	Hiển thị các sản phẩm Khách hàng có thể mua ở thời điểm hiện tại.	<ul style="list-style-type: none">Chỉnh sửa tên sản phẩmBật/tắt sản phẩm
Hết hàng	Hiển thị các sản phẩm có lựa chọn đã hết hàng hoặc hết hàng toàn bộ. Nhà Bán Hàng cập nhật giá trị ở cột Tồn có thể bán > 0 để bán lại.	<ul style="list-style-type: none">Xóa sản phẩmThêm lựa chọn mới cho sản phẩm
Nháp	Hiển thị các sản phẩm đang lưu nháp hoặc được tạo bằng tính năng Tạo mới / Sao chép hàng loạt nhưng chưa đính kèm tài liệu yêu cầu (Thương hiệu/Danh mục) trong kết quả tìm kiếm.	<ul style="list-style-type: none">Chỉnh sửa tên sản phẩmThêm lựa chọn mới cho sản phẩmCập nhật hàng loạt về danh mục / sản phẩm / tài liệu cho các sản phẩm NhápGửi duyệt sản phẩmXóa sản phẩm

Chờ duyệt	Hiển thị các sản phẩm đang chờ duyệt bởi Tiki. Duyệt thành công sẽ tự động chuyển qua mục Đang bán (trong trường hợp Nhà Bán Hàng chọn gửi duyệt và bật bán), chuyển qua mục Tất bởi Nhà Bán Hàng (trong trường hợp Nhà Bán Hàng chọn gửi duyệt và tắt bán), bị từ chối chuyển qua mục Vi phạm.	
Vi phạm	Hiển thị các sản phẩm duyệt không thành công, vi phạm trong quá trình bán hàng (Khoá hoặc bị cấm hiển thị).	Cập nhật thông tin sản phẩm
Tắt bởi Nhà Bán	Hiển thị các sản phẩm mà Nhà Bán Hàng đã tắt toàn bộ lựa chọn. Khách hàng không thể đặt hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Chỉnh sửa tên sản phẩm Bật sản phẩm Xóa sản phẩm Thêm lựa chọn mới cho sản phẩm



Mục 1: Cập nhật giá bán và tồn kho cho sản phẩm chính và cho từng lựa chọn

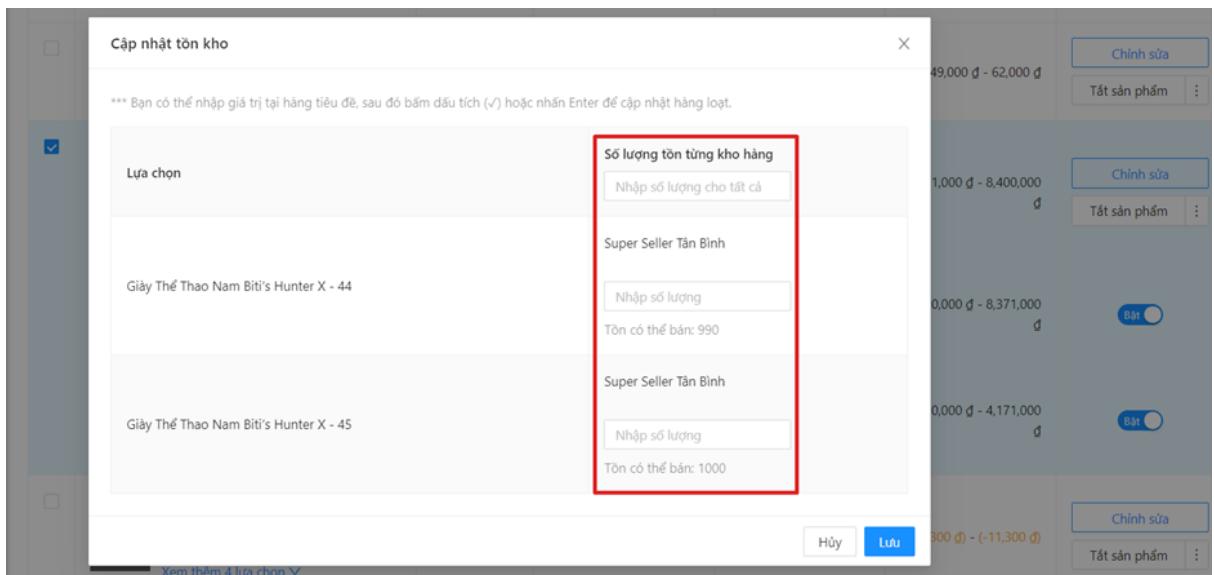
- Điều chỉnh giá bán: Tại cột **Giá bán**, Nhà Bán Hàng chọn sản phẩm cần chỉnh bằng cách bấm vào biểu tượng bút chì. Trên hộp thoại hiện ra, Nhà Bán Hàng nhập giá bán mới > Bấm **Lưu** để hoàn tất.

Sản phẩm:	Xuất sản phẩm	Cập nhật hàng loạt	Mở rộng tất cả sản phẩm		
<input type="checkbox"/> Sản phẩm <input checked="" type="radio"/> Hạn chế hiển thị Áo thun nam PSKU: 8585915206308 Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship) Xem thêm 5 lựa chọn	Tồn có thể bán <input type="button" value="+"/> 1,000 <input type="button" value="+"/> 300,000 <input checked="" type="button" value="bút chì"/> 300,000 (-77,000 đ) - (-48,000 đ)	Giá bán <input type="button" value="+"/> <input checked="" type="button" value="bút chì"/> 300,000	Phi Tiki thu <input type="button" value="+"/> 223,000 đ - 252,000 đ	Lợi nhuận <input type="button" value="+"/> 223,000 đ - 252,000 đ	Thao tác <input type="button" value="Chỉnh sửa"/> <input type="button" value="Tắt sản phẩm"/>

- Xem và điều chỉnh tồn kho: Để xem chi tiết tồn kho (Kho chứa hàng, Tồn kho Nhà bán, Số lượng đang xử lý, Tồn có thể bán), tại cột **Tồn kho**, chọn sản phẩm cần xem > Bấm vào biểu tượng dấu ba chấm.

Tất cả (5)	Đang bán (2)	Hết hàng (1)	Nhập (1)	Chờ duyệt (1)	Vi phạm (0)	Tắt bởi Nhà bán (1)
Sản phẩm: 2 Xuất sản phẩm ▾ Cập nhật hàng loạt ▾ Mở rộng tất cả sản phẩm ▾						
Sản phẩm	Tồn có thể bán ⓘ	Giá bán	Phi Tiki thu ⓘ	Lợi nhuận ⓘ	Thao tác	
Áo thun nam <small>PSKU: 8585915206308</small> <small>Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)</small> Xem thêm 5 lựa chọn	1,000 ⓘ	300.000 ₫ ⓘ	(-77.000 ₫) - (-48.000 ₫)	223.000 ₫ - 252.000 ₫	Chỉnh sửa	Tắt sản phẩm :

Để **điều chỉnh số lượng tồn kho**, Nhà Bán Hàng bấm vào biểu tượng bút chì. Trên hộp thoại hiện ra, nhập thông tin tại ô **Số lượng tồn từng kho hàng** (Tham khảo thêm [tại đây](#)) > Bấm **Lưu** để hoàn tất việc cập nhật.



- **Xem các lựa chọn sản phẩm:** Với sản phẩm có nhiều lựa chọn (thuộc tính), Nhà Bán Hàng bấm vào mũi tên ngay phần **Xem thêm lựa chọn**. Hệ thống hiển thị tất cả danh sách các lựa chọn được gộp chung vào sản phẩm chính để Nhà Bán Hàng dễ dàng quản lý và tùy chỉnh.

Sản phẩm: 2 Xuất sản phẩm Cập nhật hàng loạt Mở rộng tất cả sản phẩm

Sản phẩm	Tồn có thể bán	Giá bán	Phi Tiki thu	Lợi nhuận	Thao tác
Hạn chế hiển thị Áo thun nam PSKU: 8585915206308 Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)	1,000	300.000 ₫	(-77,000 ₫) - (-48,000 ₫)	223.000 ₫ - 252.000 ₫	<input type="button" value="Chỉnh sửa"/> <input type="button" value="Tắt sản phẩm"/>
<input type="button" value="Xem thêm 5 lựa chọn"/>					

Mục 2: Chính sửa tên sản phẩm

- Tại cột **Thao tác**, Nhà Bán Hàng bấm **Chỉnh sửa**. Ở màn hình chi tiết sản phẩm, nhập tên muốn thay đổi và bấm **Cập nhật**. Sau khi thực hiện xong, tên sản phẩm vừa đổi sẽ được kích hoạt ngay lập tức.

Trang chủ / Danh sách sản phẩm / Chi tiết sản phẩm

← **TIKINOW** Máy Xay Thịt Tefal DPA171

Trạng thái: Xem trên Tiki

Vui lòng chỉnh sửa ít nhất một thông tin để có thể nhấn nút Cập nhật

1. Thông Tin Chung

Thông tin quan trọng

ID Nhà bán: 1 SKU: 5705521934630 ID: 64613
Nhà bán: Tiki trading MIN Code: 5705521934630,3045388192715

* Tên sản phẩm
Máy Xay Thịt Đa Năng Tefal DPA171 Công Suất 1000W - Hàng Chính Hãng

Danh mục

Bạn hãy thêm các thuộc tính được đánh dấu bằng KEY (Thông tin sản phẩm chính) để giúp tăng khả năng hiển thị tìm kiếm và chuyển đổi sản phẩm của bạn

Cập nhật

- Đối với Nhà Bán Hàng có **sản phẩm bán chung – Multiple Source (Buy Box)**, Nhà Bán Hàng truy cậpbiểu mẫu **Yêu cầu hỗ trợ duyệt chỉnh sửa tên sản phẩm** và cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

← Đừng Chạy Theo Số Đóng - Cuốn Sách Bạn Cần Đọc Trước Khi Quá Muộn

Trạng thái: **Bật** Xem trên Tiki

The screenshot shows the product editing interface on Tiki. On the left, there's a sidebar with three tabs: 'Thông tin Chung' (selected), 'Mô tả Sản Phẩm', and 'Các Lựa Chọn & Vận Hành'. The main area has a header with a note: 'Vui lòng chỉnh sửa ít nhất một thông tin để có thể nhấn nút Cập nhật'. Below this is a section titled '1. Thông Tin Chung' with a sub-section 'Thông tin quan trọng'. It displays basic product details: ID Nhà bán: 25557, SKU: 5426589296839, ID: 171092616, Nhà bán: Saigon Books Official, Mã sản phẩm: 8935278601081, MIN Code: 8935278601081. There's also a note about multiple sellers. At the bottom, there's a 'Danh mục' section.

- Nếu có nhiều sản phẩm cần chỉnh sửa, Nhà Bán Hàng điền thông tin theo hướng dẫn trong file > Bấm lưu file Excel vừa chỉnh sửa, sau đó bấm **Add file** để tải ngược lên.

File đính kèm (nếu có)

Nếu số lượng sản phẩm cần thay đổi tên khá nhiều, Quý Nhà Bán có thể điền thông tin theo Biểu mẫu Chỉnh sửa tên sản phẩm, sau đó xuất file excel và upload tại đây để Tiki có thể tiến hành xem xét và thay đổi.

Link biểu mẫu: <https://tinyurl.com/yrj8zfd9>

Add file

- Bộ phận kiểm duyệt sản phẩm sẽ tiếp nhận, tiến hành thay đổi tên sản phẩm hoặc liên hệ Nhà Bán Hàng nếu cần thêm thông tin.
- Để xem lịch sử chỉnh sửa, tại cột Thao tác, chọn **Lịch sử thay đổi**.

Lịch sử thay đổi sản phẩm

The screenshot shows the history of product changes for a specific item. At the top, there's a search bar with 'SKU: 5521934630' and a date range from 'Ngày bắt đầu' to 'Ngày kết thúc'. Below this is a table with columns: Thời gian sửa đổi, Loại thay đổi, Trước khi sửa, Sau khi sửa, and Người chỉnh sửa. The table shows one entry: 'Thời gian sửa đổi: 06/09/2022 16:29:09', 'Loại thay đổi: Thay đổi thuộc tính sản phẩm', 'Trước khi sửa: Tên sản phẩm: Máy Xay Thịt Đa Năng Tefal DPA171 Công Suất 1000W - Hàng Chính Hãng', and 'Sau khi sửa: Tên sản phẩm: Máy Xay Thịt Đa Năng Tefal DPA171 Công Suất 1000W - Hàng Chính Hãng', 'Người chỉnh sửa: admin@tiki.vn'.

Mục 3: Bật/tắt sản phẩm

Tại cột **Thao tác**, Nhà Bán Hàng bấm **Bật/Tắt sản phẩm** (đối với sản phẩm chính) hoặc trượt nút **Bật/Tắt** từng lựa chọn (nếu có).

Tất cả (1,025)	Đang bán (30)	Hết hàng (164)	Nhập (192)	Chờ duyệt (115)	Ví phạm (0)	Tất bởi Nhà bán (353)
Sản phẩm: 30	Xuất sản phẩm	Cập nhật hàng loạt	Mở rộng tất cả sản phẩm			
Sản phẩm	Tồn có thể bán	Giá bán	Phí Tiki thu	Lợi nhuận	Thao tác	
 Giày Thể Thao Nam Biti's Hunter X PSKU: 3218384633745 ⓘ Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship) Thu gọn 2 lựa chọn ^	1,990 ⓘ	5,000,000 ₫ - 10,000,000 ₫ ⓘ	(-1,629,000 ₫) - (-800,000 ₫)	4,171,000 ₫ - 8,400,000 ₫	Chỉnh sửa Tắt sản phẩm ⓘ	
 Giày Thể Thao Nam Biti's Hunter X - 44 SKU: 4828454230219 ⓘ Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)	990 ⓘ	10,000,000 ₫ ⓘ	(-1,600,000 ₫) - (-1,629,000 ₫)	8,400,000 ₫ - 8,371,000 ₫	Bật	
 Giày Thể Thao Nam Biti's Hunter X - 45 SKU: 3311950634989 ⓘ Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)	1,000 ⓘ	5,000,000 ₫ ⓘ	(-800,000 ₫) - (-829,000 ₫)	4,200,000 ₫ - 4,171,000 ₫	Bật	

Lưu ý: Khi Nhà Bán Hàng bấm **Bật/Tắt sản phẩm** thì đồng nghĩa với việc các lựa chọn sản phẩm đó cũng sẽ được Bật/Tắt.

Mục 4: Xóa sản phẩm

Để xóa sản phẩm, tại cột **Thao tác**, Nhà Bán Hàng click chọn sản phẩm cần xóa > Bấm vào dấu ba chấm, chọn **Xóa sản phẩm**.

Lưu ý: Tất cả thông tin sản phẩm và đánh giá của Khách hàng dành cho sản phẩm này sẽ bị xóa hoàn toàn. Nhà Bán chỉ có thể xóa sản phẩm ở các mục Đang bán, Hết hàng, Nhập và Tất bởi Nhà Bán Hàng.

Mục 5: Thêm lựa chọn mới cho sản phẩm đang có trên gian hàng

Đối với sản phẩm không có hoặc có nhiều hơn 1 lựa chọn, Nhà Bán Hàng có thể thêm lựa chọn cho sản phẩm bằng cách:

- (a) **Bước 1:** Tại cột **Thao tác**, Nhà Bán Hàng bấm **Chỉnh sửa ngay** sản phẩm muốn bổ sung thông tin.

Tất cả (238) **Đang bán (26)** Hết hàng (32) Nhập (158) Chờ duyệt (12) Vi phạm ⓘ Tất bởi Nhà bán (57)

Đang bán: Mục này chứa các **sản phẩm có thể bán**. Bao gồm sản phẩm đang hiển thị và bị hạn chế hiển thị trong kết quả tìm kiếm.

Tên sản phẩm Q. đậm Danh mục Thương hiệu Bộ lọc khác +
Bí hiệu Hạn chế hiển thị

Đang lọc: Tên sản phẩm: đậm | Xóa tất cả Thu gọn ↘

Sản phẩm:	Xuất sản phẩm	Cập nhật hàng loạt	Mở rộng tất cả sản phẩm ⓘ	
Đầm nữ mẫu 2022 SKU: 8916346521533 Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship) Xem thêm 4 lựa chọn ↗	400 ↗ ...	100,000 ₫ ↗ ...	-16,000 ₫ 84,000 ₫	Chỉnh sửa

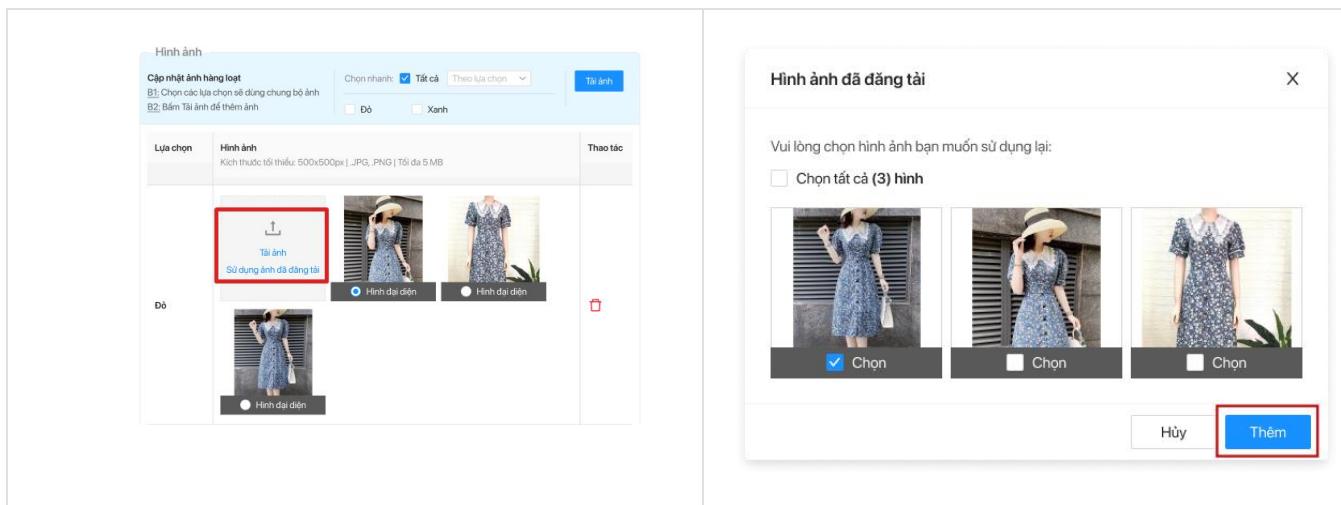
- (b) **Bước 2:** Nhà Bán Hàng điền các thông tin về lựa chọn, giá, tồn kho, trạng thái sản phẩm... tương tự ở mục I, bước 3.1. Tiếp theo, hệ thống sẽ mặc định chọn cho sản phẩm đã có hoặc Nhà Bán Hàng có thể thay đổi cho phù hợp để chuyển toàn bộ chỉ số số lượng bán ra và đánh giá của sản phẩm cũ sang sản phẩm đã cài đặt lựa chọn mới này. Điều này sẽ giúp Nhà Bán bảo toàn nguyên vẹn các chỉ số đánh giá của sản phẩm.

! Để giữ số lượng bán ra và các đánh giá dành cho sản phẩm, bạn cần gán mã SKU cũ với 1 trong các lựa chọn mới

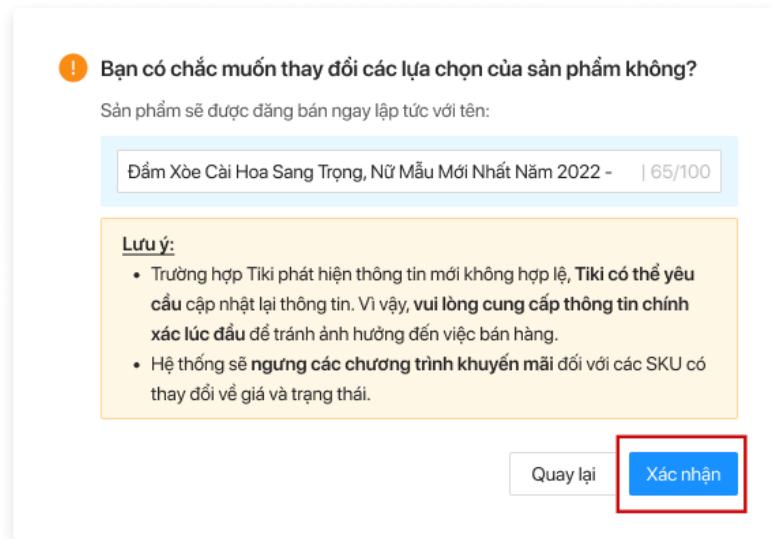
SKU: 5484915547976
Chọn lựa chọn sẽ được gán mã SKU cũ:
Đỏ ✓ Xanh

Đã bán: 10

- (c) **Bước 3:** Tại phần **Hình ảnh**, Nhà Bán Hàng chọn **Tải ảnh** hoặc **Sử dụng ảnh đã đăng tải** trước đó > **Bấm Thêm**.



- (d) **Bước 4:** Bấm **Cập nhật** > Hộp thoại hiển thị, Nhà Bán Hàng bấm vào nút **Thay đổi** để đổi tên cho sản phẩm theo các lựa chọn vừa cài đặt > Kiểm tra thông tin và bấm **Xác nhận**. Sản phẩm sẽ được cập nhật thông tin và bắt bán ngay lập tức.



Lưu ý:

- Đối với sản phẩm nhiều lựa chọn mà có một hoặc nhiều lựa chọn bị lỗi/hết hàng/không còn nhu cầu kinh doanh, Nhà Bán Hàng có thể ẩn/tắt lựa chọn cũ và tạo thêm lựa chọn mới (*Tính năng chỉnh sửa/xóa lựa chọn sẽ được Tiki cập nhật trong thời gian tới*).
- Sản phẩm đang bị giới hạn hiển thị/vi phạm sẽ không thể thêm mới lựa chọn.



Mục 6: Cập nhật hàng loạt về danh mục/sản phẩm/tài liệu cho các sản phẩm nhập

Nếu có nhiều sản phẩm cần **gửi duyệt** hoặc cần **cập nhật hàng loạt** (Danh mục/Thương hiệu), Nhà Bán Hàng chọn sản phẩm và bấm **Gửi duyệt hàng loạt/Cập nhật hàng loạt**.

- Cập nhật Danh mục:** Chọn **Cập nhật hàng loạt** > **Cập nhật Danh mục** > Chọn danh mục cấp cuối được in đậm > Bấm **Cập nhật**.

- Cập nhật Thương hiệu:** Chọn **Cập nhật hàng loạt > Cập nhật Thương hiệu > Nhập** để tìm kiếm thương hiệu > Bấm **Lưu**.

Meo: Sau khi cập nhật, Nhà Bán Hàng sử dụng tiếp tính năng **Tải tài liệu hàng loạt** để bổ sung tài liệu nhanh chóng và dễ dàng hơn.

Trang chủ / Danh sách sản phẩm

Danh sách sản phẩm

Vui lòng xem hướng dẫn & gửi góp ý: [Hướng dẫn quản lý sản phẩm](#) [Gửi góp ý](#)

+ Tạo sản phẩm

Chọn Cửa hàng

Tất cả (6) Đang bán (2) Hết hàng (1) **Nhập (1)** Chờ duyệt (4) Vì phạm ⓘ Tất bởi Nhà bán (1)

Đang chọn: 1 Gửi duyệt hàng loạt Cập nhật hàng loạt

Nhập: Mục này chứa các sản phẩm đang lưu nhập hoặc được tạo bằng tính năng **Tạo mới / Sao chép hàng loạt** nhưng chưa đính kèm tài liệu yêu cầu.

Tên sản phẩm Q Nhập tên Sản phẩm Danh mục Thương hiệu Bộ lọc khác +

Sản phẩm	Lần cập nhật cuối	Danh mục	Thương hiệu	Giá bán	Thao tác
Nhập Đầm nữ PSKU: 4298346139497 Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)	2022-03-21 15:23:59	Đầm nữ		100,000 ₫	Chỉnh sửa Xóa sản phẩm

Mục 7: Gửi duyệt sản phẩm

Nếu có nhiều sản phẩm cần **gửi duyệt**, Nhà Bán Hàng chọn sản phẩm và bấm **Gửi duyệt hàng loạt**.

Trang chủ / Danh sách sản phẩm

Danh sách sản phẩm

Vui lòng xem hướng dẫn & gửi góp ý: [Hướng dẫn quản lý sản phẩm](#) [Gửi góp ý](#)

+ Tạo sản phẩm

Chọn Cửa hàng

Tất cả (6) Đang bán (2) Hết hàng (1) **Nhập (1)** Chờ duyệt (4) Vì phạm ⓘ Tất bởi Nhà bán (1)

Đang chọn: 1 Gửi duyệt hàng loạt Cập nhật hàng loạt

Nhập: Mục này chứa các sản phẩm đang lưu nhập hoặc được tạo bằng tính năng **Tạo mới / Sao chép hàng loạt** nhưng chưa đính kèm tài liệu yêu cầu.

Tên sản phẩm Q Nhập tên Sản phẩm Danh mục Thương hiệu Bộ lọc khác +

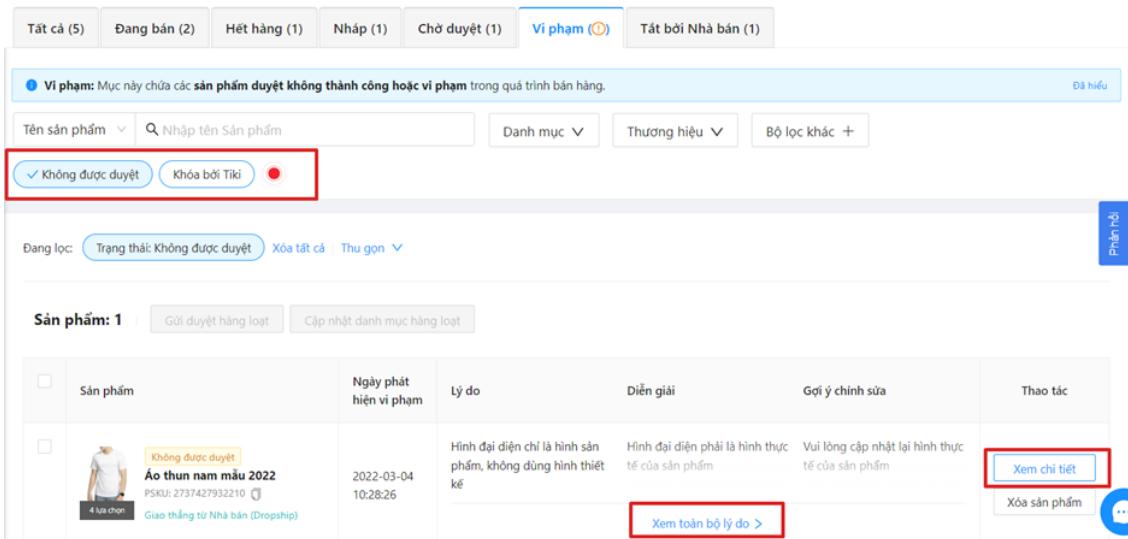
Sản phẩm	Lần cập nhật cuối	Danh mục	Thương hiệu	Giá bán	Thao tác
Nhập Đầm nữ PSKU: 4298346139497 Giao thẳng từ Nhà bán (Dropship)	2022-03-21 15:23:59	Đầm nữ		100,000 ₫	Chỉnh sửa Xóa sản phẩm

Mục 8: Cập nhật thông tin sản phẩm

Khi có sản phẩm vi phạm quy định của Tiki, Nhà Bán Hàng nhận được thông báo qua email hoặc tại trang Danh sách sản phẩm. Để đưa sản phẩm trở lại trạng thái bình thường, Nhà Bán Hàng thực hiện các bước sau:

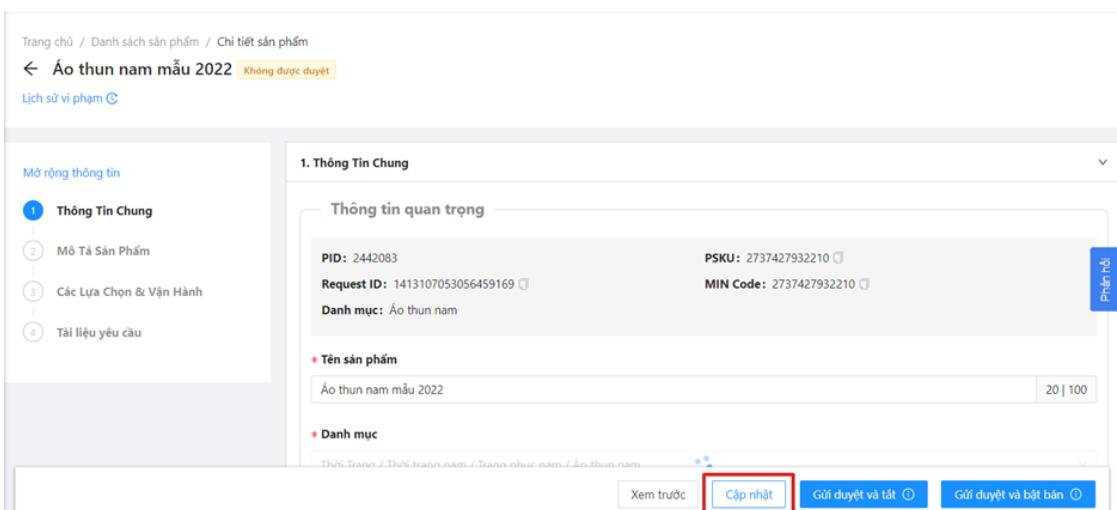
- Bước 1:** Truy cập Seller Center, chọn **Sản phẩm > Danh sách sản phẩm**. Tại tab **Vi phạm** sẽ hiển thị 2 phân loại: **Không được duyệt, Khóa bởi Tiki**. Nhà Bán Hàng

bấm **Xem toàn bộ lý do** > Tại cột Thao tác, bấm **Xem chi tiết** để điều chỉnh.



The screenshot shows a list of products under the 'Vิ phạm' tab. One product is highlighted with a red box around its status 'Không được duyệt' (Not approved). A second red box highlights the 'Xem chi tiết' (View details) button in the 'Thao tác' column for that specific product row.

- (b) **Bước 2:** Sau khi điều chỉnh, bấm **Cập nhật** để gửi duyệt. Sau khi hệ thống duyệt thành công, sản phẩm của Nhà Bán Hàng sẽ chuyển về trạng thái bình thường.



The screenshot shows the product detail page for 'Áo thun nam mẫu 2022'. A red box highlights the 'Cập nhật' (Update) button at the bottom right of the page.

• Mục 9: Cập nhật các thuộc tính khác của sản phẩm

Nhà Bán Hàng có thể cập nhật hàng loạt các thuộc tính sau của sản phẩm: Seller SKU, Mô tả, Hình ảnh, Mã sản phẩm, Trọng lượng, Kích thước...

- (a) **Bước 1:** Tại Seller Center, Nhà Bán Hàng chọn **Sản phẩm > Tạo mới / Cập nhật hàng loạt**.
- (b) **Bước 2:** Trên màn hình hiện ra, chọn **Nhập hàng loạt > Cập nhật thông tin đăng bán**. Nhà Bán Hàng chọn tải về Mẫu file các thông tin khác.

The screenshot shows the Seller Center interface. On the left sidebar, under 'Sản phẩm', there are several options: 'Danh sách sản phẩm', 'Tạo mới / Đăng sản phẩm' (highlighted with a red box), 'Gợi ý sản phẩm nên bán', 'Đánh giá sản phẩm', 'Tổn kho E-voucher', and 'Tạo mới / cập nhật hàng loạt' (highlighted with a red box). In the main area, there's a table titled 'DANH SÁCH' with columns: ID, Thời gian gửi file, Người gửi, Tên file import, Trạng thái, Số lượng sản phẩm, Ghi chú, and Thao tác. A row is shown with ID 23066851, gửi by seller@gmail.com at 2021-12-20 21:18:17, file 201221.xlsx, status 'Đã xử lý', quantity 4, and a note 'Xem kết quả Download'. A button 'Cập nhật thông tin đăng bán' is also highlighted with a red box. Below this is a modal titled 'IMPORT CẬP NHẬT THÔNG TIN ĐĂNG BÁN' with two steps: 'Chọn file' (Select file) and 'Kiểm tra dữ liệu' (Check data). It includes a note: 'Nhấn hoặc kéo thả tập tin vào để tải lên' (Click or drag and drop the file to upload). Below the note are instructions: 'Chỉ chấp nhận tệp tin có định dạng .xls và .xlsx (tối đa 30k dòng)', 'Mẫu file cập nhật mô hình vận hành, tồn kho sản phẩm', 'Mẫu file cập nhật giá bán, trạng thái sản phẩm', and 'Mẫu file các thông tin khác' (highlighted with a red box). A 'Đóng' (Close) button is at the bottom right.

(c) **Bước 3:** Nhà Bán Hàng mở mẫu vừa tải về và chỉnh sửa các thông tin theo hướng dẫn.

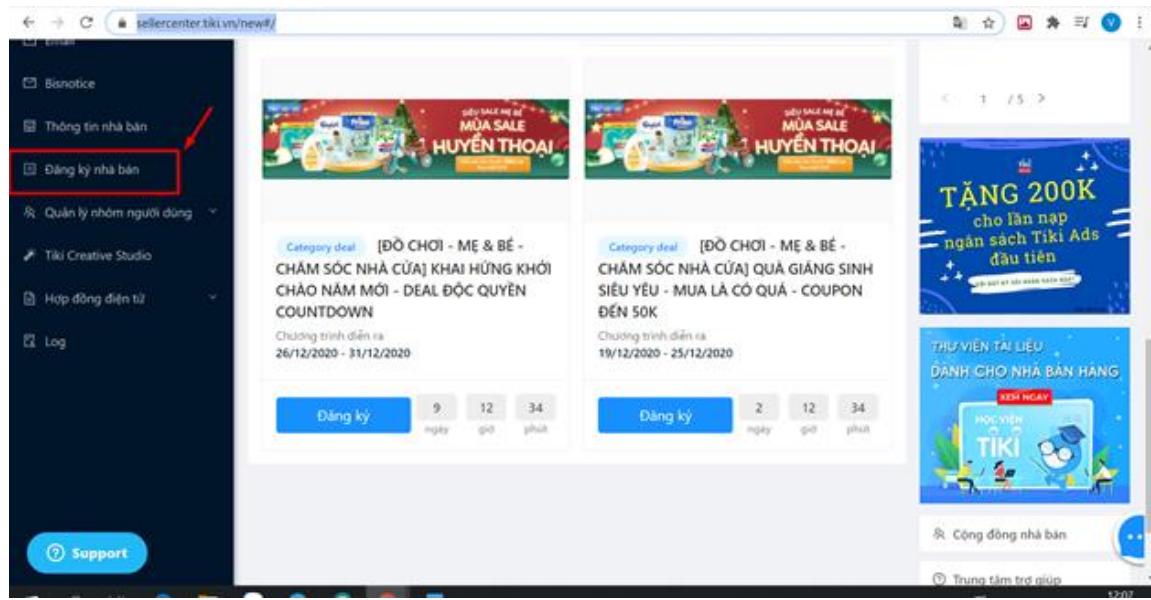
	A	B	C	D	E	F	G
1	SKU	description	images	seller_product_code	product_weight_kg	product_length_cm	product_width_cm
2	* Căn thay đổi thông tin: nhập giá trị vào cột tương ứng						
3	* Căn xóa thông tin hiện tại: nhập giá trị NULL vào cột tương ứng						
4	Seller SKU	Mô tả chi tiết sản phẩm (Không chèn link/địa chỉ/SDT/website/logo nhà bán) - Cân kiểm duyệt	Các link hình ảnh cách nhau bởi dấu phẩy (",") - Cần kiểm duyệt	Mã SP	Trọng lượng sau đóng gói (kg)	Chiều dài sau đóng gói (cm)	Chiề độn
5		Make product description (Do not insert link/address/ phone number/ website/ seller logo) - Need verify	Image links separated by commas (",") - Need verify	Product Code	Product Weight(KG)	Product Length(cm)	Proc Width
6	9812947404879						
7	2063673087912						
8	6515349961881						
9							

Bước 4: Nhà Bán Hàng lưu file Excel vừa chỉnh sửa, sau đó tải ngược lại lên cửa sổ ở bước 2.

(ii) Quy trình dành cho quản trị ứng dụng.

Quy trình duyệt hồ sơ Nhà Bán Hàng

(a) **Bước 1:** Truy cập vào trang <https://sellercenter.tiki.vn/new#/> và chọn mục “Đăng ký nhà bán”



(b) **Bước 2:** Chọn mục “Chờ duyệt hồ sơ” và tìm thông tin Nhà Bán Hàng cần duyệt

This screenshot shows the 'Đăng ký bán hàng' (Seller Registration) page. At the top, there is a search bar and a button to 'Create registration link'. Below the search bar, there are tabs for 'Tất cả', 'Đã tạo tài khoản', 'Chờ bổ sung thông tin' (highlighted with a red box), 'Đã duyệt', and 'Đã từ chối'. The main table lists two registration entries. The first entry has a status of 'Chờ duyệt hồ sơ' and 'Hồ sơ bổ sung' (highlighted with a red box). The second entry has a status of 'Chờ duyệt hồ sơ'. The table includes columns for #, Thông tin đăng ký, Ngày đăng ký, Trạng thái, Nhóm chịu trách nhiệm, Ghi chú, and Trạng thái kiểm tra tự động.

(c) **Bước 3:** Kiểm tra thông tin trên hồ sơ Nhà Bán Hàng.

THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

- Tên Công ty/Hộ kinh doanh: công ty phủ tài phát
- Địa chỉ công ty trên hoá đơn: 216, lê lợi
- Địa chỉ liên hệ: 216, lê lợi
- Mã số đăng ký kinh doanh: 2901801954
- Mã số thuế: 2901801954

Quy mô công ty: Doanh nghiệp

Ngày thành lập: Select date

Quốc gia: Viet Nam

Tỉnh/Thành phố: Nghệ An

Quận/Huyện: Thành phố Vinh

Phường/Xã: Phường Lê Lợi

Quốc gia: VN

Tỉnh/Thành phố: Nghệ An

Quận/Huyện: Thành phố Vinh

Phường/Xã: Phường Lê Lợi

Quốc gia: VN

Tỉnh/Thành phố: Nghệ An

Quận/Huyện: Thành phố Vinh

Mã giấy ủy quyền (nếu có):

Chức danh người đại diện trên hợp đồng: CHỦ HỘ KINH DOANH

Support

(d) **Bước 4:** Nếu Nhà Bán Hàng đáp ứng đầy đủ, hợp lệ những thông tin trên, Tiki tiến hành duyệt hồ sơ Nhà Bán Hàng. Thời gian duyệt hồ sơ Nhà Bán Hàng: Trong vòng 8 giờ làm việc kể từ lúc Nhà Bán Hàng gửi yêu cầu duyệt hồ sơ.

(e) **Bước 5:** Ký hợp đồng

⊕ **Đối với gian hàng là Công ty/Hộ kinh doanh (B2C)**

Sau khi hợp đồng hoàn tất sẽ được tự động gửi đến Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng truy cập <https://sellercenter.tiki.vn/> để ký HD hoặc truy cập email nhận hợp đồng để tiến hành ký hợp đồng. Gian hàng được bật bán tùy thuộc vào thời điểm Seller hoàn tất việc ký kết hợp đồng.

⊕ **Đối với gian hàng cá nhân (C2C)**

Từ ngày 15/12/2021, trong quá trình tạo gian hàng, sau khi hoàn tất gian hàng, Nhà Bán Hàng tích vào ô đồng ý các chính sách & điều khoản của Tiki gian hàng được Tiki duyệt thành công gian hàng sẽ tự động bật bán.

⊕ **Quy trình duyệt nội dung và hình ảnh Sản Phẩm**

- Bước 1:** Kiểm tra danh mục sản phẩm
- Bước 2:** Kiểm tra tên sản phẩm. Tên sản phẩm phải đáp ứng các quy định sau:
- Bước 3:** Kiểm tra hình ảnh/video sản phẩm đăng tải
- Bước 4:** Kiểm tra thương hiệu sản phẩm
- Bước 5:** Kiểm tra cấu hình sản phẩm.
- Bước 6:** Kiểm tra mô tả sản phẩm

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

1. Quy trình thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)

Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thanh toán trên Sàn TMĐT Tiki bao gồm:

⊕ **Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD):**

- (a) **Bước 1:** Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki
- (b) **Bước 2:** Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)
- (c) **Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin Khách hàng
- (d) **Bước 4:** Người bán chuyển hàng
- (e) **Bước 5:** Khách hàng nhận hàng và thanh toán. Khách hàng nhận hàng và thanh toán trực tiếp với nhân viên giao hàng (Chỉ áp dụng cho đơn hàng có tổng trị giá từ 20.000.000đ trở xuống).



Thanh toán qua thẻ ATM có đăng ký thanh toán trực tuyến (miễn phí thanh toán):

- (a) **Bước 1:** Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki
- (b) **Bước 2:** Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)
- (c) **Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin Khách hàng
- (d) **Bước 4:** Người mua lựa chọn phương thức thanh toán thẻ ATM có đăng ký thanh toán trực tiếp và thanh toán. Để sử dụng phương thức thanh toán này, tài khoản ngân hàng của quý khách cần đăng ký dịch vụ Internet Banking với ngân hàng. Tiki hiện hỗ trợ thanh toán cho phần lớn các ngân hàng tại Việt Nam.
- (e) **Bước 5:** Người bán chuyển hàng
- (f) **Bước 6:** Khách hàng nhận hàng

● Thẻ ATM nội địa/Internet Banking (Hỗ trợ Internet Banking)



Thanh toán qua thẻ Visa/Master/JCB:

- (a) **Bước 1:** Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên sàn TMĐT Tiki
- (b) **Bước 2:** Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)
- (c) **Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin Khách hàng
- (d) **Bước 4:** Người mua chọn phương thức thanh toán qua thẻ Visa/Master/JCB và thanh

toán. Phí thanh toán tùy thuộc vào từng loại thẻ quý khách dùng và ngân hàng phát hành thẻ. Vui lòng liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ để biết rõ phí thanh toán phát sinh.

Lưu ý: Từ tháng 01/2017 Tiki không hỗ trợ thanh toán qua thẻ phát hành tại ngân hàng nước ngoài. Với các đơn hàng được đặt và thanh toán thành công bởi thẻ này, Tiki rất tiếc sẽ tiến hành hủy đơn hàng và hoàn tiền vào tài khoản quý khách đã thanh toán.

(e) **Bước 5:** Người bán chuyển hàng

(f) **Bước 6:** Khách hàng nhận hàng



Thanh toán qua ví điện tử (MoMo, ZaloPay, VNPay, Moca, ViettelPay...):

(a) **Bước 1:** Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên Tiki.vn

(b) **Bước 2:** Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)

(c) **Bước 3: Người bán xác nhận thông tin Khách hàng**

(d) **Bước 4:** Người mua đặt mua sản phẩm, lựa chọn phương thức thanh toán bằng ví điện tử (MoMo, ZaloPay, VNPay, Moca, ViettelPay...) và thanh toán. Khách hàng cần tải ứng dụng Ví điện tử (MoMo, ZaloPay, VNPay, Moca, ViettelPay...) về điện thoại, liên kết với ngân hàng và nạp tiền vào ví MoMo. Chi tiết quý khách vui lòng tham khảo tại [đây](#).

3. Chọn hình thức thanh toán (*Khuyến khích thanh toán trả trước và hạn chế tiếp xúc gần để phòng dịch COVID-19*)

The screenshot shows a list of payment methods with radio buttons. The 'Thanh toán bằng ví MoMo' option is selected and highlighted with a red border. Other options include: Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng, Thanh toán bằng Viettel Money, Thanh toán bằng ví ZaloPay (with a 'Giảm 10K' button), and Thẻ ATM nội địa/Internet Banking (Hỗ trợ Internet Banking).

(e) **Bước 5:** Người bán chuyển hàng

(f) **Bước 6:** Khách hàng nhận hàng



Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp và BQL Website sàn thương mại điện tử Tiki.vn và ứng dụng di động Tiki

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp và Sàn TMĐT Tiki sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng hợp tác đã được hai bên thống nhất ký kết.

Hệ thống thanh toán thẻ được cung cấp bởi các đối tác cung cấp thanh toán (“**Đối Tác Cung Thanh Toán**”) đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại Tiki đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

V. ĐÁM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

1.1 Quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm

Tiki áp dụng các biện pháp để quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm như được trình bày tại Mục VII.

Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn về Sản Phẩm và các thông tin Sản Phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki và xác nhận rằng:

- Nhà Bán Hàng là chủ sở hữu hợp pháp của Sản phẩm được đăng.
- Nhà Bán Hàng có quyền bán Sản phẩm mà Nhà Bán Hàng đăng trên Sàn TMĐT Tiki.
- Nhà Bán Hàng tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Sàn TMĐT Tiki.
- Nhà Bán Hàng cam kết cung cấp thông tin chính xác với các thông số, hình ảnh, chất lượng và những mô tả khác mà Nhà Bán Hàng đã đăng trên Sàn TMĐT Tiki.
- Nhà Bán Hàng không được đăng tải Sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh trên Sàn TMĐT Tiki theo quy định tại Mục VII của Quy Chế này.

1.2 Kiểm soát giao dịch của Nhà Bán Hàng

Sau khi thông tin về Sản Phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki, hệ thống và nhân sự của Sàn TMĐT Tiki sẽ tiến hành kiểm duyệt bài đăng, bao gồm cả hình ảnh và nội dung thông tin liên quan đến Sản phẩm và Nhà Bán Hàng.

Tiki có toàn quyền loại bỏ các Sản phẩm do Nhà Bán Hàng đăng tải nhưng vi phạm các quy chế đăng tin và quy định pháp luật. Các Sản phẩm không phù hợp sẽ bị xóa mà không cần thông báo trước với Nhà Bán Hàng.

1.3 Khuyến cáo dành cho Khách hàng

Khách hàng cần đọc và hiểu Quy Chế này, các quy định đối với Sàn TMĐT Tiki và các chính sách khác được công khai tại từng thời điểm khi sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Tiki để đảm bảo Khách hàng biết được những thông tin quan trọng trước khi quyết định giao dịch.

Khách hàng không nên chia sẻ thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào, Tiki không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin thanh toán như vậy. Khách hàng nên tham khảo thông tin về Nhà Bán Hàng, chất lượng Sản phẩm bằng cách liên hệ trước với Nhà Bán Hàng hoặc tham khảo phản đánh giá Nhà Bán Hàng và Sản phẩm.

1.4 Cam kết bảo mật

Hệ thống thanh toán thẻ được cung cấp bởi các Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại Tiki đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

1.5 Cơ chế bảo mật

Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa (internet banking) đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối Tác Cổng Thanh Toán gồm:

- Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
- Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
- Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- Tiêu chuẩn mã hóa MD5 128 bit.
- Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Sàn thương mại điện tử Tiki áp dụng với Khách hàng:

- Tiki cung cấp tiện ích lưu giữ token - chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi Đội Tác Công Thanh Toán cung cấp cho Tiki. Tiki không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách hàng được thực hiện bởi Đội Tác Công Thanh Toán đã được cấp phép.
- Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng mà có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Sàn thương mại điện tử Tiki. Đội Tác Công Thanh Toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
- Đối với thẻ nội địa (internet banking), Tiki chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

Tiki cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki.

1.6 Đảm bảo an toàn giao dịch

Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email khi đăng ký bán hàng trên sàn thương mại điện tử Tiki và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho Tiki. Tiki dựa vào thông tin Nhà Bán Hàng cung cấp để thẩm định năng lực Nhà Bán Hàng.

Nhà Bán Hàng phải đảm bảo tất cả các sản phẩm cung cấp trên Sàn thương mại điện tử Tiki là sản phẩm đảm bảo đúng chất lượng mô tả và chịu toàn bộ trách nhiệm.

Khách hàng không nên cung cấp thông tin thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Tiki không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Khách hàng có thể gánh chịu trong việc Khách hàng trao đổi, cung cấp thông tin thanh toán như vậy.

Khách hàng, Nhà Bán Hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cô vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập hệ thống website/ứng dụng sàn thương mại điện tử Tiki. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

1.7 Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại liên quan đến thông tin thanh toán của Khách hàng.

Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của Khách hàng qua Tiki bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng được thực hiện theo quy định tại Mục III.7 của Quy Chế này.

VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Sàn TMĐT Tiki mong muốn đem lại một tiện ích mua hàng trực tuyến tin cậy, tiết kiệm và thấu hiểu người dùng. Chúng tôi nhận thấy khách hàng sử dụng sàn giao dịch thương mại điện tử để mua sắm nhưng không phải ai cũng mong muốn chia sẻ thông tin cá nhân của mình. Chúng tôi, Công ty Tiki, tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng và cam kết bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng khi khách hàng tin vào chúng tôi cung cấp thông tin cá nhân của khách hàng cho chúng tôi khi mua sắm tại sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki. Đây là nguyên tắc khi tiếp cận quyền riêng tư, thông tin cá nhân tại sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki. Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân này bao gồm các nội dung:

1. Sự Chấp Thuận
2. Mục Đích Thu Thập
3. Phạm Vi Thu Thập
4. Thời Gian Lưu Trữ
5. Những Người Hoặc Tổ Chức Có Thể Được Tiếp Cận Với Thông Tin Đó
6. Đơn Vị Thu Thập và Quản Lý Thông Tin và Thông Tin Liên Hệ
7. Quyền Của Khách Hàng Đối Với Thông Tin Cá Nhân và Phương Thức Và Công Cụ Để Người Tiêu Dùng Tiếp Cận và Chính Sửa Dữ Liệu Cá Nhân
8. An Toàn Dữ Liệu
9. Hiệu Lực
10. Các nội dung khác

1. Sự Chấp Thuận	Bằng việc trao cho chúng tôi thông tin cá nhân của bạn và sử dụng Sàn TMĐT Tiki, bạn đồng ý thông tin cá nhân của bạn sẽ được thu thập, sử dụng như được nêu trong Chính Sách này. Nếu bạn không đồng ý với Chính Sách này, bạn đừng cung cấp cho chúng tôi bất cứ thông tin cá nhân nào và/hoặc sử dụng các quyền như được nêu tại Mục 7 dưới đây. Chúng tôi bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Chính Sách này vào bất kỳ thời điểm nào. Chúng tôi khuyến khích bạn thường xuyên xem lại Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân này để có được những cập nhật mới nhất đảm bảo bạn biết và thực hiện quyền quản lý thông tin cá nhân của bạn.
2. Mục Đích Thu Thập	Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân chỉ cần thiết nhằm phục vụ cho các mục đích:

	<ul style="list-style-type: none"> Đơn Hàng: để xử lý các vấn đề liên quan đến đơn đặt hàng của bạn; Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của bạn với chúng tôi, bao gồm cả các chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của bạn; Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của bạn; Cá Nhân Hóa: Chúng tôi có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép chúng tôi phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: <ul style="list-style-type: none"> (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của bạn trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki; (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh chúng phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới; và (iii) để phục vụ bạn với những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của bạn. An Ninh: cho các mục đích ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng. Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, chúng tôi có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Phạm Vi Thu Thập	<p>Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của bạn khi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bạn trực tiếp cung cấp cho chúng tôi. <p>Đó là các thông tin cá nhân bạn cung cấp cho chúng tôi được thực hiện chủ yếu trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki bao gồm: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bạn tương tác với chúng tôi. <p>Chúng tôi sử dụng cookies và công nghệ theo dấu khác để thu thập một số thông tin khi bạn tương tác trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki</p> <ul style="list-style-type: none"> Từ những nguồn hợp pháp khác. <p>Chúng tôi có thể sẽ thu thập thông tin cá nhân từ các nguồn hợp pháp khác.</p>

4. Thời Gian Lưu Trữ	Thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi khách hàng có yêu cầu hủy bỏ hoặc khách hàng tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Tiki.
5. Những Người Hoặc Tổ Chức Có Thể Được Tiếp Cận Với Thông Tin	<p>Chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho chúng tôi liên quan đến thực hiện đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân. Chúng tôi có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. Chúng tôi yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân. Các chương trình có tính liên kết, đồng thực hiện, thuê ngoài cho các mục đích được nêu tại Mục 2 và luôn áp dụng các yêu cầu bảo mật thông tin cá nhân. Yêu cầu pháp lý: Chúng tôi có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý. Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.
6. Đơn Vị Thu Thập và Quản Lý Thông Tin và Thông Tin Liên Hệ	<ul style="list-style-type: none"> Công ty TNHH Tiki - Thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0309532909 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp, đăng ký lần đầu ngày 06/1/2010. Trụ sở chính: Tòa Nhà Viettel, Số 285, Đường Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Địa chỉ liên hệ: 52 Út Tịch, phường 4, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh. Cách thức liên lạc để trong trường hợp có câu hỏi hoặc bất kỳ thắc mắc nào về Chính Sách này hoặc thực tế việc thu thập, quản lý thông tin cá nhân: <ul style="list-style-type: none"> (i) Gọi điện thoại đến hotline: 19006035 (ii) Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: hotro@tiki.vn
7. Quyền Của Khách Hàng Đối Với Thông Tin Cá Nhân - Phương Thức Và Công Cụ Để Người Tiêu Dùng Tiếp Cận Và Chính Sửa	<ul style="list-style-type: none"> Khách hàng có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào. Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu chúng tôi thực hiện việc này. Đây cũng chính là phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin.

Dữ Liệu Cá Nhân	
8. An Toàn Dữ Liệu	<p>Chúng tôi luôn nỗ lực để giữ an toàn thông tin cá nhân của khách hàng, chúng tôi đã và đang thực hiện nhiều biện pháp an toàn, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm an toàn trong môi trường vận hành: chúng tôi lưu trữ không tin cá nhân khách hàng trong môi trường vận hành an toàn và chỉ có nhân viên, đại diện và nhà cung cấp dịch vụ có thể truy cập trên cơ sở cần phải biết. Chúng tôi tuân theo các tiêu chuẩn ngành, pháp luật trong việc bảo mật thông tin cá nhân khách hàng. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, chúng tôi sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng để điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho khách hàng được biết. Các thông tin thanh toán: được bảo mật theo tiêu chuẩn ngành.
9. Hiệu lực	Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân này có hiệu lực từ ngày 14/02/2022
10. Các nội dung khác	<ul style="list-style-type: none"> Việc thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân. Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân gồm các nội dung nêu trên sẽ được công bố công khai trên Sàn TMĐT Tiki và sẽ được hiển thị rõ ràng cho khách hàng. Việc thu thập và sử dụng thông tin có sự đồng ý trước của khách hàng. Vui lòng xem nội dung về Sự chấp thuận nêu tại Mục 1 phía trên. Khách được lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân trong những trường hợp sau, bằng cách có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào: (a) chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho một bên thứ ba; (b) sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và các thông tin có tính thương mại khác. Việc sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng, bao gồm cả việc chia sẻ; tiết lộ; và chuyển giao thông tin cá nhân cho bên thứ ba, sẽ thực hiện đúng với mục đích và phạm vi đã nêu tại Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân. Việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật. Vui lòng xem thêm về An toàn dữ liệu tại Mục 8.

VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN WEBSITE, ỨNG DỤNG

Nhà Bán Hàng gửi thông tin về pháp nhân muôn mở gian hàng trên Sàn TMĐT Tiki. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng Nhà Bán Hàng mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình. Tiki có toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Nhà Bán Hàng nếu thông tin của Nhà Bán Hàng và thông tin Sản Phẩm không đáp ứng quy định của Sàn TMĐT Tiki và Sản Phẩm bán vi phạm pháp luật.

Các Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Tiki chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. Tiki giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang website này mà không cần báo trước. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng như sau:

1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng

1.1 Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin của Nhà Bán Hàng trên Sàn TMĐT Tiki

Khi đăng ký tham gia bán Sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki, Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn, tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

Các thông tin này sẽ được Tiki đưa vào dữ liệu cho mục đích kiểm soát, quản lý, rà soát, thẩm định và xác minh thông tin của Nhà Bán Hàng nhằm giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh đối với giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ trên Sàn TMĐT Tiki trong phạm vi khả năng của Công ty Tiki.

1.2 Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin thông tin về Sản phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki

(i) Nguyên tắc chung

Công ty Tiki luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp cũng như trong việc vận hành Sàn TMĐT Tiki. Để bảo đảm, Tiki áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự phù hợp để ngăn chặn và loại bỏ khỏi Sàn TMĐT Tiki những Sản phẩm và các thông tin Sản phẩm không phù hợp với quy định của Sàn TMĐT Tiki và quy định pháp luật. Theo đó, Tiki áp dụng các biện pháp sau:

- (a) Xây dựng hệ thống kỹ thuật có thể tự động quét thông tin, nội dung Sản phẩm từ bước tạo Sản phẩm trong hệ thống quản lý của Nhà Bán Hàng. Nếu phát hiện thông tin, từ khóa có liên quan đến Sản phẩm bị cấm, hệ thống sẽ tự động chặn và Sản phẩm sẽ không được đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki. Ngoài ra, hệ thống sẽ chủ động báo lỗi và lý do không thể đăng tải Sản phẩm để Nhà Bán Hàng có thể điều chỉnh phù hợp và tuân thủ quy định.
- (b) Trong trường hợp hệ thống quét Sản phẩm nghi ngờ là Sản phẩm bị cấm kinh doanh hoặc có những nội dung của Sản phẩm bị nghi ngờ là không phù hợp với quy định pháp luật về quảng cáo hay quy định khác của Sàn TMĐT Tiki, thông

tin này sẽ được chuyển đến đội ngũ của Sàn TMĐT Tiki để thẩm tra, xem xét và gỡ bỏ nếu có vi phạm.

- (c) Ngoài ra, Tiki cũng duy trì đội ngũ để rà soát và thẩm tra thông tin định kỳ và ngẫu nhiên đối với các Sản phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki.
- (d) Tiki thiết lập và duy trì cơ chế, hệ thống tiếp nhận ý kiến đánh giá, báo cáo, phản ánh về Sản phẩm thông qua Khách hàng để cùng kiểm soát thông tin vi phạm trên Sàn TMĐT Tiki.
- (e) Các Sản phẩm bị cấm và các thông tin của Sản phẩm không phù hợp, vi phạm quy định pháp luật sẽ bị xóa bỏ mà không cần thông báo trước. Tiki luôn giữ quyền quyết định về việc giữ lại (trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật) hoặc loại bỏ Sản phẩm, thông tin của Sản phẩm.

(ii) Quy định về đăng tin

Nhà Bán Hàng gửi thông tin về pháp nhân muốn mở gian hàng trên Sàn TMĐT Tiki. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng Nhà Bán Hàng mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình. Tiki sẽ toàn quyền loại bỏ các Sản phẩm của Nhà Bán Hàng nếu thông tin của Nhà Bán Hàng và thông tin sản phẩm không đáp ứng quy định của sàn và sản phẩm bán vi phạm pháp luật. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Tiki chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. Tiki giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang website này mà không cần báo trước.

Nội dung quy định cụ thể như sau:

- Nhà Bán Hàng cần tuân thủ Bộ quy chuẩn hình ảnh, nội dung Hàng hóa đăng tải trên Sàn TMĐT Tiki tại <https://hocvien.tiki.vn/khoa-hoc/co-ban/>.
- Nhà Bán Hàng phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực về Sản phẩm và không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.
- Nhà Bán Hàng không được dùng logo hoặc hình ảnh đại diện khác với Sản phẩm để làm ảnh Sản phẩm hoặc sử dụng hình ảnh thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng khác trên Sàn TMĐT Tiki.
- Thông tin Sản phẩm đăng tải phải trùng khớp, phù hợp, thống nhất với thông tin được kê khai trong hồ sơ đăng ký với cơ quan nhà nước.
- Nhà Bán Hàng không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên Sàn TMĐT Tiki.
- Nhà Bán Hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin không chính xác, sai lệch; các thông tin có tính kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thảm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.

- Nhà Bán Hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào khác.
- Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác hệ thống.
- Nhà Bán Hàng không sử dụng, đăng tải hình ảnh hoặc thông tin riêng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trên Sàn TMĐT Tiki mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- Nhà Bán Hàng không được đăng tải thông tin, quảng cáo, thông điệp, tiếp thị kêu gọi, khuyến khích Nhà Bán Hàng hoặc Khách Hàng của Sàn TMĐT Tiki ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Sàn TMĐT Tiki hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.
- Nhà Bán Hàng đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam.
- Tiki được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Sản phẩm hoặc Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.
- Các Hàng hóa, Dịch vụ chứa thông tin và hình ảnh không phù hợp, Tiki có quyền từ chối khi kiểm duyệt và/hoặc gỡ bỏ ra khỏi hiển thị trên Website Thương Mại Điện Tử Tiki.vn và ứng dụng di động Tiki.

(iii) Kiểm soát danh sách sản phẩm/dịch vụ bị cấm đăng bán và/hoặc bị kiểm soát trên Sàn TMĐT Tiki

Nhà Bán Hàng cam kết tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki. Theo đó, danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm mặc nhiên được áp dụng và các quy định về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm có hiệu lực vào từng thời điểm:

- Vũ khí, chất nổ, các loại pháo, hóa chất độc hại; súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Băng đĩa, sách báo, vật phẩm có tính chất đồi trụy;
- Sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
- Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
- Ma túy, chất kích thích và các loại chất gây nghiện bị cấm khác, các dụng cụ

dùng để sử dụng, bào chế các sản phẩm này

- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, an toàn xã hội; và
- Các Sản phẩm bị cấm theo quy định của pháp luật kể cả trong trường hợp quy định pháp luật có thay đổi.

(iv) Sản phẩm giao dịch có điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành

Trường hợp Nhà Bán Hàng bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật thì phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

(v) Quy định về quảng cáo tại Sàn TMĐT Tiki

a. Hướng dẫn chung về quảng cáo

Để tối ưu chức năng quảng cáo và đảm bảo tuân thủ quy định về quảng cáo, Tiki đã thiết lập hướng dẫn chi tiết và quy định tại <https://hocvien.tiki.vn/faq/huong-dan-tao-quang-cao-san-pham/>.

Trước khi thực hiện đăng tải thông tin và quảng cáo Sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki, Nhà Bán Hàng cần tham khảo các hướng dẫn về quảng cáo, bao gồm:

- Hướng dẫn chung về quảng cáo;
- Các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động quảng cáo;
- Nguyên tắc chung của hoạt động quảng cáo;
- Các Sản phẩm cấm quảng cáo;
- Các hành vi quảng cáo bị cấm; và
- Các yêu cầu về điều kiện, giấy phép, chấp thuận đặc biệt cho một số sản phẩm quảng cáo.

Nhà Bán Hàng cần lưu ý rằng các hướng dẫn nêu trên chỉ là tài liệu hướng dẫn nội bộ của Tiki mà không phải là một chỉ dẫn chính thức và không cấu thành ý kiến tư vấn pháp lý. Việc quảng cáo trên Sàn TMĐT Tiki cần phải tuân thủ các quy định pháp luật quảng cáo và pháp luật chuyên ngành, được thay đổi tùy từng thời điểm. Nhà Bán Hàng nên tham vấn với đơn vị tư vấn liên quan để giảm thiểu rủi ro liên quan đến hoạt động quảng cáo. Để tránh nhầm lẫn, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm kiểm tra các quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm đăng bán Sản Phẩm.

Trong trường hợp cần tham vấn đến những trường hợp cụ thể, Nhà Bán Hàng có thể liên hệ Công ty TiKi qua tổng đài số 1900.6034 hoặc email hotrodoitac@tiki.vn hoặc partnersupport@tiki.vn để được hướng dẫn và đóng góp ý kiến.

b. Các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động quảng cáo

- Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 ban hành ngày 14/6/2005 2012 bởi Quốc Hội;
- Luật Quảng Cáo số 16/2012/QH13 ban hành ngày 21/6/2012 bởi Quốc Hội;
- Nghị định số 181/2013/NĐ-CP ban hành ngày 14/11/2013 bởi Chính Phủ;
- Thông tư số 10/2013/TT-BVHTTDL ban hành ngày 06/12/2013 bởi Bộ Văn Hóa, Thể Thao và Du Lịch;
- Thông tư số 09/2015/TT-BYT ban hành ngày 25/5/2015 bởi Bộ Y Tế;
- Quyết định số 4149/QĐ-BVHTTDL ban hành ngày 03/11/2017 bởi Bộ Văn Hóa, Thể Thao và Du Lịch; và
- Các quy định pháp luật chuyên ngành áp dụng cho từng loại sản phẩm cụ thể.

Vui lòng lưu ý rằng các văn bản pháp luật này sẽ được điều chỉnh, ban hành mới tại từng thời điểm.

c. Nguyên tắc chung của hoạt động quảng cáo

Hoạt động quảng cáo trên Sàn TMĐT Tiki cần đáp ứng ba (03) nguyên tắc chung như sau:

- Tính hợp pháp: Không quảng cáo cho các Sản phẩm bị cấm quảng cáo; không vi phạm các điều cấm trong hoạt động quảng cáo (như được diễn giải sơ bộ dưới đây).
- Tính trung thực: Quảng cáo không lạm dụng lòng tin của người tiêu dùng hoặc lợi dụng sự thiếu kiến thức và kinh nghiệm của người tiêu dùng. Những yếu tố có ảnh hưởng đến quyết định của người tiêu dùng phải được truyền đạt khách quan tạo điều kiện cho người tiêu dùng cân nhắc về quyết định của mình.
- Tính chính xác: Các mô tả, các tuyên bố và so sánh liên quan đến thực tế đối với sản phẩm được quảng cáo phải bảo đảm được xác định một cách khách quan và phải có bằng chứng xuất trình trong trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

Hoạt động quảng cáo phải thể hiện trách nhiệm xã hội và phù hợp đạo đức, văn hóa Việt Nam, cụ thể như sau:

- Quảng cáo phải tôn trọng nhân phẩm và không khuyến khích, khêu gợi, ủng hộ hoặc dung túng đối với bất kỳ một hình thức phân biệt đối xử nào, bao gồm đối với chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, độ tuổi, sự khuyết tật, hoặc xu hướng tính dục;
- Quảng cáo không có các nội dung giễu cợt, trêu đùa với nỗi sợ hãi hoặc khai thác nỗi bất hạnh, đau khổ của con người;
- Quảng cáo không gợi ý hay khuyến khích xu hướng đối kháng để giải quyết các mâu thuẫn hay khác biệt trong xã hội;

- Quảng cáo không có nội dung khuyến khích, khêu gợi, ủng hộ, dung túng các hành vi bạo lực, phi pháp hoặc chống phá Nhà nước, xã hội;
- Quảng cáo không chứa đựng nội dung phản cảm, khiêu dâm, dung tục, truy lạc, xúc phạm đến giá trị đạo đức, văn hóa của người Việt Nam;
- Quảng cáo không có nội dung làm giảm sự phê phán của người xem đối với hành vi tội phạm, bạo lực và các hành động sai phạm khác; và
- Quảng cáo không sử dụng các nội dung mang tính khuyến khích, ủng hộ hoặc dung túng các hành vi gây hại cho môi trường và cộng đồng.

d. Các Sản phẩm cấm quảng cáo

Theo đó, danh mục sản phẩm cấm quảng cáo dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về sản phẩm cấm quảng cáo mặc nhiên được áp dụng và các quy định về sản phẩm cấm quảng cáo dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về sản phẩm cấm quảng cáo có hiệu lực vào từng thời điểm:

- Hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- Thuốc lá.
- Rượu có nồng độ cồn từ 15 độ trở lên.
- Sản phẩm sữa thay thế sữa mẹ dùng cho trẻ dưới 24 tháng tuổi, sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ dưới 06 tháng tuổi; bình bú và vú ngâm nhân tạo.
- Thuốc kê đơn; thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc.
- Các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích dục.
- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao và các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích động bạo lực.
- Các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo khác do Chính phủ quy định khi có phát sinh trên thực tế.

e. Các hành vi quảng cáo bị cấm

Theo đó, danh mục hành vi bị cấm quảng cáo dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về danh mục hành vi bị cấm quảng cáo mặc nhiên được áp dụng và các quy định về danh mục hành vi bị cấm quảng cáo dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về danh mục hành vi bị cấm quảng cáo có hiệu lực vào từng thời điểm:

- Quảng cáo những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc hạn chế kinh doanh.

- Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phuong hại đên độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng.
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo làm ảnh hưởng đên mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội.
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đên sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước.
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dung, kiêu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
- Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.
- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục; gây ảnh hưởng xấu đền sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em.
- Ép buộc cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quảng cáo hoặc tiếp nhận quảng cáo trái ý muốn.

f. Các yêu cầu về điều kiện, giấy phép, chấp thuận đặc biệt cho một số sản phẩm quảng cáo

Quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý sẽ tuân theo quy định dưới đây. Theo đó quy định dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý thì mặc nhiên được áp dụng và các quy định về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý có hiệu lực vào từng thời điểm. Ví dụ: Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự phải có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Một số Sản Phẩm đặc biệt cần phải đáp ứng thêm về quy định về điều kiện và giấy phép bao gồm các tài liệu chứng minh về sự hợp chuẩn, hợp quy theo quy định pháp luật và các giấy phép của pháp luật chuyên ngành, cụ thể:

STT	Sản phẩm	Giấy phép, hồ sơ yêu cầu	Một số nội dung lưu ý
01	Mỹ phẩm	<ul style="list-style-type: none"> • Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm theo quy định của pháp luật về dược; • Tài liệu chứng minh tính an toàn, hiệu quả của mỹ phẩm và tuân thủ theo hướng dẫn về công bố tính năng sản phẩm mỹ phẩm của hiệp hội quốc tế (nếu có); và • Xác nhận nội dung quảng cáo của Sở Y Tế. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo mỹ phẩm phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên mỹ phẩm; ✓ Tính năng, công dụng của mỹ phẩm; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường; ✓ Các cảnh báo theo quy định của các hiệp định quốc tế. • Không được quảng cáo mỹ phẩm gây hiểu nhầm sản phẩm đó là thuốc.
02	Thực phẩm, phụ gia thực phẩm	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy tiếp nhận bản công bố hợp quy hoặc Giấy xác nhận phù hợp quy định an toàn thực phẩm. • Xác nhận nội dung quảng cáo của cơ quan cấp Giấy tiếp nhận bản đăng ký công bố sản phẩm. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo thực phẩm, phụ gia thực phẩm phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên thực phẩm, phụ gia thực phẩm; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường. • Quảng cáo thực phẩm chức năng còn phải thực hiện theo các nội dung sau đây:

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tác dụng chính và các tác dụng phụ (nếu có); ✓ Khuyến cáo “Sản phẩm này không phải là thuốc và không có tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh”. • Không được quảng cáo thực phẩm chức năng gây hiểu nhầm sản phẩm đó là thuốc.
03	Hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong gia dụng và y tế	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy chứng nhận đăng ký lưu hành do Bộ Y tế cấp. • Xác nhận nội dung quảng cáo của Cục Quản Lý Môi Trường Y Tế cấp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong gia dụng và y tế phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong gia dụng và y tế; ✓ Tính năng, công dụng của hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong gia dụng và y tế; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường; ✓ Khuyến cáo “Đọc kỹ hướng dẫn sử dụng trước khi dùng” hoặc “Hạn chế phạm vi sử dụng đối với các sản phẩm có sử dụng hóa chất trong danh mục hạn chế sử dụng”.
04	Trang thiết bị y tế	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy chứng nhận đăng ký lưu hành • Xác nhận nội dung quảng cáo của Vụ Trang Thiết Bị và Công Trình Y Tế cấp 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo trang thiết bị y tế phải có các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên trang thiết bị y tế, chủng loại, mã sản phẩm, hàng sản xuất, nước sản xuất; ✓ Số lưu hành; ✓ Tính năng, tác dụng; ✓ Tên, địa chỉ của chủ sở hữu số lưu hành trang thiết bị y tế hoặc tổ chức được

			<p>chủ sở hữu số lưu hành trang thiết bị y tế ủy quyền; và</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cảnh báo liên quan đến sức khỏe người sử dụng, điều kiện bảo quản.
05	Sản phẩm sữa và sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy tiếp nhận bản công bố hợp quy hoặc Giấy xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm. • Xác nhận nội dung quảng cáo của cơ quan cấp Giấy tiếp nhận đăng ký bản công bố sản phẩm. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo sản phẩm sữa và sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên sản phẩm sữa và sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường.
06	Thuốc bảo vệ thực vật, nguyên liệu thuốc bảo vệ thực vật, vật tư bảo vệ thực vật, sinh vật có ích dùng trong bảo vệ thực vật, thuốc thú y, vật tư thú y	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy chứng nhận đăng ký thuốc bảo vệ thực vật hoặc Giấy phép kiểm dịch thực vật hoặc Giấy phép lưu hành sản phẩm và bản tóm tắt đặc tính các sản phẩm. • Xác nhận nội dung quảng cáo của Cục Bảo Vệ Thực Vật hoặc Chi Cục Bảo Vệ Thực Vật hoặc Chi Cục Trồng Trọt và Bảo Vệ Thực Vật. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo thuốc bảo vệ thực vật, nguyên liệu thuốc bảo vệ thực vật, vật tư bảo vệ thực vật, sinh vật có ích dùng trong bảo vệ thực vật, thuốc thú y, vật tư thú y phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên thuốc bảo vệ thực vật, nguyên liệu thuốc bảo vệ thực vật, vật tư bảo vệ thực vật, sinh vật có ích dùng trong bảo vệ thực vật, thuốc thú y, vật tư thú y; ✓ Tính năng, tác dụng và những điều cần lưu ý khi sử dụng, bảo quản; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường.
07	Phân bón, chế phẩm sinh học phục vụ trồng trọt, thức ăn chăn nuôi, chế phẩm sinh học phục vụ chăn nuôi, giống cây	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy chứng nhận chất lượng sản phẩm hoặc văn bản công bố chất lượng sản phẩm. • Xác nhận nội dung quảng cáo của Sở 	<ul style="list-style-type: none"> • Quảng cáo phân bón, chế phẩm sinh học phục vụ trồng trọt, thức ăn chăn nuôi, chế phẩm sinh học phục vụ chăn nuôi, giống cây trồng, giống vật nuôi phải có các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tên phân bón, chế phẩm

	trồng, giống vật nuôi	Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn.	<p>sinh học phục vụ trồng trọt, thức ăn chăn nuôi, chế phẩm sinh học phục vụ chăn nuôi, giống cây trồng, giống vật nuôi;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Xuất xứ nguyên liệu trong chế biến; ✓ Tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường.
--	-----------------------	--------------------------------------	--

Lưu ý: Nội dung tại đây chỉ dành cho mục đích tham khảo, hướng dẫn và không构成 thành một tư vấn, chỉ dẫn pháp lý. Nhà Bán Hàng cần nghiên cứu và tham vấn đơn vị tư vấn để đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật quảng cáo. Hướng dẫn này, và các chính sách quảng cáo của Tiki có thể được thay đổi, cập nhật, bổ sung tùy từng thời điểm khi có sự thay đổi quy định pháp luật Việt Nam hoặc cho mục đích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.3 Quy định áp dụng đối với Khách hàng

Khách hàng khi tham gia Sàn TMĐT Tiki, bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động tương tác, cung cấp thông tin phản ánh, báo cáo về vi phạm Sản phẩm, thực hiện giao dịch, cần phải tuân thủ quy định của Sàn TMĐT Tiki tại <https://tiki.vn/quy-che-hoat-dong-sgdtmdt> và quy định pháp luật.

1.4 Chế tài áp dụng đối với những vi phạm trên Sàn TMĐT Tiki

(i) Quy định về sản phẩm vi phạm và chế tài đối với Nhà Bán Hàng nếu có hành vi vi phạm

(Vui lòng xem trang kê tiếp)

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
2.1	Sản phẩm bị cấm/ hạn chế kinh doanh.	1. Kinh doanh sản phẩm thuộc hàng hóa bị cấm lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, thuộc danh mục hàng hóa bị hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật. 2. Kinh doanh sản phẩm bị thu hồi theo quyết định của cơ quan nhà nước. 3. Kinh doanh sản phẩm thuộc danh sách sản phẩm cấm bán trên Sàn TMĐT Tiki.vn.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.2	Sản phẩm vi phạm bản quyền/ vi phạm sở hữu trí tuệ.	1. Sản phẩm vi phạm chính sách quy định về sở hữu trí tuệ của Sàn	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.3	Sản phẩm không rõ nguồn gốc xuất xứ.	1. Sản phẩm thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện nhưng không có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (Ví dụ: giấy công bố đối với sản phẩm thực phẩm chức năng, thuốc, Giấy chứng nhận xuất bản sách,...). 2. Sản phẩm là hàng hóa lưu thông trên thị trường không có căn cứ xác định được nguồn gốc nơi sản xuất hoặc xuất xứ của hàng hóa. Căn cứ xác định nguồn gốc nơi sản xuất hoặc xuất xứ của hàng hóa bao gồm thông tin được thể hiện trên nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa, tài liệu kèm theo hàng hóa; chứng từ chứng nhận xuất xứ hàng hóa, hợp đồng, hóa đơn mua bán, tờ khai hải quan, giấy tờ khác chứng minh quyền sở hữu hợp pháp đối với hàng hóa và giao dịch dân sự giữa tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa với bên có liên quan theo quy định của pháp luật.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
2.4	Đăng bán sản phẩm trùng lặp, spam.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tạo nhiều sản phẩm trùng lặp với nhau trên cùng một gian hàng. 2. Tạo sản phẩm ảo, nội dung rác, spam hệ thống. 3. Tạo nhiều combo sản phẩm bao gồm sản phẩm chính kèm sản phẩm đính kèm khác nhằm spam hiển thị Sàn (ví dụ: kem đánh răng tặng bàn chải, kem đánh răng tặng tăm bông, kem đánh răng tặng khăn lau,...) 	Gộp sản phẩm/ Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.5	Thông tin sản phẩm vi phạm Bộ quy chuẩn hình ảnh nội dung Hàng hóa tại Học Viện Tiki	<ul style="list-style-type: none"> 1. Thông tin sản phẩm chứa các nội dung phản cảm, đồi trụy, xuyên tạc, xúc phạm, mang tính tranh cãi về các vấn đề trong xã hội (lịch sử, chính trị, tôn giáo, giới tính,...) vi phạm pháp luật Việt Nam. 2. Thông tin sản phẩm có chứa từ ngữ, biểu tượng không phù hợp thuần phong mỹ tục Việt Nam. 3. Thông tin sản phẩm chứa thông tin liên hệ của Nhà Bán/Nhà Bán Hàng khác (logo, số điện thoại, địa chỉ, trang web,...). 4. Thông tin sản phẩm có sử dụng các từ ngữ nói quá, gây hiểu lầm về nguồn gốc xuất xứ, tính năng, công dụng sản phẩm. 5. Hình ảnh sản phẩm không đạt 		Khóa sản phẩm đến khi điều chỉnh.

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THÚC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
		<p>chất lượng: mờ tối, mô tả sản phẩm không liên quan đến sản phẩm đăng bán,...</p> <p>6. Sản phẩm tạo sai danh mục.</p>		
2.6	Nội dung sản phẩm có dấu hiệu gian lận.	<p>1. Thay đổi thông tin, nội dung của sản phẩm hiện tại để bán sản phẩm khác.</p> <p>2. Thông tin sản phẩm có ý sai lệch gây ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của người tiêu dùng.</p>	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.7	Vi phạm quy định về giá sản phẩm.	<p>1. Giá bán sản phẩm tăng cao bất thường, không căn cứ trước khuyến mãi để phóng đại tỷ lệ giảm giá.</p> <p>2. Giá bán sản phẩm cao hơn giá niêm yết thực tế của sản phẩm.</p> <p>3. Giá bán sản phẩm cao bất thường, không phù hợp với mức giá chung của thị trường (cao hơn 20% so với mức giá chung của thị trường).</p>	Cảnh báo/ Khóa sản phẩm đến khi điều chỉnh/ Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.8	Kinh doanh hàng giả, hàng nhái.	<p>1. Bao gồm hàng nhái, hàng giả, hàng sao chép lâu, giả chất lượng và công dụng, giả mạo nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa, hàng hóa giả mạo về sở hữu trí tuệ.</p> <p>2. Bao gồm sản phẩm có dấu hiệu sao chép một phần hoặc hoàn toàn chính xác sản phẩm của một thương hiệu nào đó đã đăng ký Sở hữu trí tuệ, nhằm mục đích lừa đảo Khách Hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn tiền, bồi thường 111% giá trị hàng hóa cho Khách Hàng. - Phạt 10.000.000 VNĐ / Sản phẩm. - Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn. - Phong tỏa khoản tiền đặt 	

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
			cọc vĩnh viễn.	
2.9	Kinh doanh hàng đã qua sử dụng.	1. Hàng đã qua sử dụng. 2. Hàng dựng, hàng được tân trang lại, hàng không nguyên đai nguyên kiện chính hãng. 3. Kinh doanh hàng đã kích hoạt, hết thời hạn bảo hành.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.	
2.10	Kinh doanh hàng hóa hết hạn sử dụng/ cận hạn sử dụng.	1. Kinh doanh hàng hóa hết hạn sử dụng. 2. Kinh doanh hàng hóa cận hạn: hạn sử dụng còn lại của sản phẩm ghi trên bao bì kể từ ngày Nhà Bán Hàng bàn giao hàng hóa cho đơn vị vận chuyển nhỏ hơn 30% tổng thời hạn sử dụng còn lại. <i>(Áp dụng cho Mô hình Dropship, Seller Delivery).</i>	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian 7 ngày.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2.11	Sản phẩm không đảm bảo chất lượng	1. Sản phẩm gây nguy hiểm tới người dùng: cháy nổ, gây dị ứng, không an toàn,...; 2. Sản phẩm lỗi hoặc không sử dụng được; 3. Sản phẩm lẩn tạp chất hoặc bị côn trùng cắn;...và các trường hợp khác được Tiki quyết định theo từng thời điểm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian 1 ngày	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn
2.12	Kinh doanh hàng nhập lậu	1. Hàng hóa nhập khẩu thuộc danh mục hàng hóa cấm nhập khẩu hoặc tạm ngừng nhập khẩu theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp do Thủ tướng Chính phủ quyết định cho phép nhập khẩu;	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
		<p>2. Hàng hóa nhập khẩu theo giấy phép mà không có giấy phép nhập khẩu hoặc hàng hóa nhập khẩu theo điều kiện mà không đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật;</p> <p>3. Hàng hóa nhập khẩu không đi qua cửa khẩu quy định, không làm thủ tục hải quan theo quy định của pháp luật hoặc gian lận số lượng, chủng loại hàng hóa khi làm thủ tục hải quan;</p> <p>4. Hàng hóa nhập khẩu lưu thông trên thị trường không có hóa đơn, chứng từ kèm theo theo quy định của pháp luật hoặc có hóa đơn, chứng từ nhưng hóa đơn, chứng từ là không hợp pháp theo quy định của pháp luật về quản lý hóa đơn;</p> <p>5. Hàng hóa nhập khẩu theo quy định của pháp luật phải dán tem nhập khẩu nhưng không có tem dán vào hàng hóa theo quy định của pháp luật hoặc có tem dán nhưng là tem giả, tem đã qua sử dụng.</p>		

(ii) Quy định về hành vi vi phạm và chế tài đối với Nhà Bán Hàng

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
4.1	Xúc phạm, đe dọa, quấy rối.	<p>1. Xúc phạm, miệt thị, hành hung, đe dọa, xâm phạm của Khách hàng, Nhân viên Tiki...dưới mọi hình thức.</p> <p>2. Quấy rối, gạ gẫm, làm phiền,...</p>	Cảnh cáo/ khóa gian hàng 7 ngày/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
		Nhân viên Tiki, Khách Hàng. 3. Phân biệt chủng tộc/ vùng miền/ giới tính dưới mọi hình thức.		
4.2	Bôi nhọ, xuyên tạc, vu khống.	1. Sử dụng các thông tin sai lệch, không chính xác, gây nhầm lẫn, giả mạo, lừa đảo về các hoạt động của Sàn TMĐT Tiki. 2. Kêu gọi, khuyến khích các hành vi tẩy chay, rời Sàn TMĐT Tiki. 3. Lôi kéo, bôi nhọ, truyền bá các thông tin sai sự thật về Tiki, Nhân viên Tiki, Khách Hàng, Nhà Bán Hàng khác,... dưới mọi hình thức.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.	
4.3	Sử dụng giấy tờ, chứng từ giả.	1. Nhà Bán Hàng sử dụng giấy tờ, chứng từ giả để đăng ký gian hàng/ sản phẩm.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.	
4.4	Cạnh tranh không lành mạnh.	1. Có tình đắt và hủy đơn hàng của Nhà Bán Hàng khác. 2. Có tình đắt và tạo nhận xét/rating/ đổi trả/... không đúng thực tế đối với sản phẩm của Nhà Bán Hàng khác. 3. Các hành vi được Tiki kết luận là có mục đích cạnh tranh không lành mạnh.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn	
4.5	Gây nhiễu loạn/ spam hệ thống	1. Tạo và phát tán chương trình tin học gây hại cho hệ thống của Sàn TMĐT Tiki. 2. Thao tác can thiệp, xâm nhập, tháo bỏ (hack) lên dịch vụ và chương trình của Tiki. 3. Sử dụng các chương trình tin học không được sàn TMĐT Tiki cho phép để thao tác trên hệ	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn	

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	MÔ TẢ CHI TIẾT	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
		thống Tiki.		
4.6	Giao dịch gian lận	1. Lạm dụng các chương trình khuyến mãi và/hoặc hỗ trợ được cung cấp bởi Tiki. 2. Thực hiện các hành vi bao gồm: tự đặt đơn, tự nhận xét và đánh điểm nhận xét cho gian hàng của mình,... 3. Tự tạo các mã giảm giá/ chương trình ưu đãi/ sản phẩm không có thật nhằm mục đích gian lận. 4. Nội dung trao đổi với Khách Hàng có chủ ý cung cấp thông tin của gian hàng nhằm lôi kéo, kêu gọi, hướng dẫn khách hàng giao dịch không thông qua Sàn Tiki.	<ul style="list-style-type: none"> - Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn. - Thu hồi giá trị khuyến mãi bị lạm dụng (nếu có). - Hủy bỏ các đơn hàng/ nhận xét/ giá trị giảm giá/ gian lận có liên quan. - Phong tỏa sao kê 90 ngày. 	
4.7	Không bảo hành sản phẩm đúng cam kết	1. Không thực hiện bảo hành sản phẩm như thông tin đã đăng. 2. Kéo dài bảo hành sản phẩm quá 45 ngày. 3. Đánh tráo sản phẩm bảo hành của Khách Hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Bồi thường theo hình thức đổi mới/ hoàn tiền cho Khách Hàng. - Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian 7 ngày. 	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
4.8	Không hợp tác trong việc xử lý các khiếu nại của Khách Hàng khi được Tiki yêu cầu	1. Không hợp tác trong việc xử lý các khiếu nại của Khách Hàng khi được Tiki yêu cầu	Cảnh cáo/ khóa gian hàng 7 ngày/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn

(iii) **Các hành vi/sản phẩm vi phạm của Khách hàng và chế tài nếu phát hiện**

Khách hàng bị có thể bị khóa tài khoản/ khóa một phần tính năng của tài khoản; phong tỏa toàn bộ hoặc một phần tiki xu trên tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc khi Tiki phát hiện khách hàng có hành vi mua hàng không trung thực điển hình như sau:

- Có các hành vi không trung thực, lừa đảo.
- Tạo đơn hàng ảo hoặc đánh giá ảo.
- Có dấu hiệu lừa đảo hoặc lạm dụng các mã giảm giá và chương trình khuyến mãi.
- Nhà Bán Hàng tự tạo tài khoản và đặt hàng của chính mình nhằm lợi dụng các chương trình của Sàn TMĐT Tiki.
- Một người dùng tạo nhiều tài khoản để được hưởng nhiều lần đổi với một chương trình khuyến mãi của Sàn TMĐT Tiki.
- Nhà Bán Hàng và người mua tự thỏa thuận tăng giá sản phẩm để trực lợi phí vận chuyển, mã giảm giá hoặc lạm dụng các chương trình khuyến mãi khác của Sàn TMĐT Tiki.
- Tách nhỏ đơn hàng số lượng lớn/ mua sỉ thành nhiều đơn nhỏ để lạm dụng chương trình miễn phí vận chuyển của Sàn TMĐT Tiki.
- Các trường hợp khác mà hệ thống của Tiki phát hiện được.
- Nhà Bán Hàng đặt hộ người mua nhiều lần.
- Khi Tiki nhận được thông báo từ một trong các ngân hàng, Khách hàng khác hoặc đối tác của Tiki về việc không trung thực hoặc có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến tài khoản.
- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

Tùy từng trường hợp, Tiki sẽ có biện pháp xử lý thích hợp, bao gồm khóa tài khoản mà không cần thông báo trước. Tiki sẽ không hoàn lại Astra/XU/ Mã giảm giá và các quyền lợi liên quan.



Tài khoản của khách hàng sẽ bị tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản sẽ chấm dứt khi có một trong các điều kiện sau:

- Có văn bản/thông báo từ cơ quan có thẩm quyền về việc tất cả các giao dịch được thực hiện trên tài khoản là hợp pháp hoặc các tranh chấp về Tài Khoản đã được giải quyết hoặc yêu cầu chấm dứt phong tỏa tài khoản.
- Tiki, sau khi kiểm tra các giấy tờ/thông tin bạn cung cấp chứng minh việc mua hàng (hóa đơn, hình ảnh sản phẩm đã mua,...), sẽ toàn quyền quyết định chấm dứt hoặc tiếp tục việc tạm khóa/ phong tỏa tài khoản.



Tài khoản của khách hàng sẽ bị đóng/khóa tài khoản vĩnh viễn khi:

- Tiki không nhận được bất kỳ phản hồi nào trong vòng 30 ngày kể từ khi gửi thông báo giới hạn tài khoản.
- Yêu cầu khôi phục tài khoản của quý khách không được chấp thuận bởi Tiki.

- Khi tài khoản không hoạt động quá 2 năm.
- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

2. Quy trình phối hợp với các chủ thẻ quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên sàn giao dịch thương mại điện tử

Tiki cam kết nỗ lực bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của người dùng bao gồm nhưng không giới hạn quyền về thương hiệu, quyền tác giả, bằng sáng chế và quyền thiết kế. Với mục tiêu ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, Tiki đã ban hành chính sách bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ tại <https://hocvien.tiki.vn/faq/chinh-sach-so-huu-tri-tue-tren-sgdt-tiki-vn/> và sẽ phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm quyền sở hữu trí tuệ như sau:

- (a) **Bước 1:** Nhận thông tin khiếu nại hàng giả, hàng nhái hoặc vi phạm sở hữu trí tuệ và giải thích cho khách hàng

Tikicare sẽ tiếp nhận các khiếu nại, phản hồi của Khách hàng hoặc chủ thẻ quyền sở hữu trí tuệ về vấn đề hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ qua tổng đài hỗ trợ khách hàng: 1900 6035 hoặc email hotro@tiki.vn. Tikicare sẽ tìm hiểu lý do khách hàng, chủ thẻ quyền sở hữu trí tuệ nghi ngờ hàng giả, hàng nhái hoặc vi phạm sở hữu trí tuệ và giải thích cho khách hàng, chủ thẻ quyền sở hữu trí tuệ rõ hơn về sản phẩm

- + Nếu khách hàng đồng ý: kết thúc quy trình
- + Nếu khách hàng không đồng ý: chuyển sang bước 2

- (b) **Bước 2:** Liên lạc với Nhà Bán Hàng để xác minh và Tiki sẽ tiến hành khóa sản phẩm nghi ngờ để tiến hành xử lý

Tiki sẽ liên lạc với Nhà Bán Hàng (qua điện thoại, email...) để xác minh thông tin đồng thời khóa sản phẩm trên Sàn TMĐT Tiki đang bị khiếu nại, đồng thời tạm giam các giao dịch thanh toán của nhà Bán Hàng có sản phẩm khiếu nại đó trước kỳ sao kê.

- (c) **Bước 3:** Nhà Bán Hàng nhận thông tin từ Tiki và phản hồi lại trong vòng 24h

- (d) **Bước 4:** Tiki căn cứ tài liệu do khách hàng, chủ sở hữu quyền cung cấp và tài liệu từ Nhà Bán Hàng phản hồi để xác định Nhà Bán Hàng có bán hàng giả, hàng nhái hoặc hàng hóa vi phạm sở hữu trí tuệ không:

- + Nếu không vi phạm: Mở sản phẩm trên sàn và chuyển sang bước 5.
- + Nếu vi phạm: Thông báo kết quả xử lý vi phạm cho Nhà Bán Hàng và chuyển sang bước 6.

- (e) **Bước 5:** Mở khóa sản phẩm. Sản phẩm sẽ được mở khóa vi phạm và báo cho Nhà Bán Hàng chuyển sang bước 8.

- (f) **Bước 6:** Thông báo kết quả điều tra và hình thức xử lý vi phạm đối với Nhà Bán Hàng. Tiki sẽ gửi email thông báo cho Nhà Bán Hàng về vấn đề phạt do vi phạm quy định, chính sách vận hành của Tiki

- (g) **Bước 7:** Xử lý vi phạm: phạt đơn hàng, tắt gian hàng và giam thanh toán
- (h) **Bước 8:** Thông báo kết quả mở khóa cho Nhà Bán Hàng. Tiki thông báo kết quả mở khóa sản phẩm cho Nhà Bán Hàng, đồng thời sẽ xử lý khiếu nại, phản hồi với khách hàng tại bước 9
- (i) **Bước 9:** Giải thích cho khách hàng lần 2. Tiki sẽ trả lời khiếu nại khách hàng về hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ
 - + Khách hàng đồng ý: hoàn tất xử lý khiếu nại. Kết thúc quy trình.
 - + Khách hàng không đồng ý: chuyển sang bước 10 đối với trường hợp khách hàng mua hàng trên Sàn TMĐT Tiki.
- (j) **Bước 10:** Yêu cầu kho thu hồi hàng hóa, xử lý hoàn tiền cho khách hàng. Tiki sẽ thông báo cho kho thu hồi hàng hóa, xử lý hoàn tiền cho khách hàng theo chính sách đổi, trả đền bù của Tikicare.

Kết thúc quy trình

3. Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên sàn giao dịch thương mại điện tử

Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email khi đăng ký bán hàng trên sàn thương mại điện tử Tiki và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho Tiki. Tiki dựa vào thông tin Nhà Bán Hàng cung cấp để thẩm định năng lực Nhà Bán Hàng.

Nhà Bán Hàng phải đảm bảo tất cả các sản phẩm cung cấp trên Sàn thương mại điện tử Tiki là sản phẩm chính hiệu, mới 100%, còn nguyên bao bì, chưa qua sử dụng, sản phẩm đảm bảo đúng chất lượng mô tả trên Sàn thương mại điện tử Tiki và chịu toàn bộ trách nhiệm.

Khách hàng không nên cung cấp thông tin thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Tiki không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Khách hàng có thể gánh chịu trong việc Khách hàng trao đổi, cung cấp thông tin thanh toán như vậy.

Khách hàng, Nhà Bán Hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cỗ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập hệ thống website. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki, các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản trị Sàn TMĐT Tiki cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch, nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy

nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố lỗi kỹ thuật nằm ngoài kiểm soát của Tiki, Tiki sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng.

Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị Sàn TMĐT Tiki qua địa chỉ email hotro@tiki.vn, Tiki sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn TMĐT Tiki. Sàn TMĐT Tiki sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

IX. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN LÝ WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI.VN VÀ ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI

1. Quyền của BQL website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki.vn và ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki

- (i) Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của Sàn TMĐT Tiki.
- (ii) Được cấm trừ trực tiếp vào sao kê của Nhà Bán Hàng đối với chi phí khuyến mãi mà Nhà Bán Hàng đã đồng ý yêu cầu Tiki hỗ trợ trên hệ thống Seller Center. Nội dung từng trường hợp cụ thể được Nhà Bán Hàng và Tiki trao đổi qua email hoặc xác nhận qua hệ thống Seller Center bằng địa chỉ email mà Nhà Bán Hàng đã đăng ký với Tiki để quản lý gian hàng.
- (iii) Được quyền đánh giá chất lượng Hàng hóa, Dịch vụ và/hoặc cho phép Khách Hàng đánh giá hàng hóa, dịch vụ của Nhà Bán Hàng và công khai trên Sàn TMĐT Tiki.
- (iv) Được toàn quyền xử lý đối với Đơn Hàng, Hàng hóa, Dịch vụ trong trường hợp Nhà Bán Hàng không đảm bảo các cam kết về thời gian vận hành, các chính sách vận hành nói chung và Tiki được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, kể cả việc bồi thường thiệt hại. Tùy theo quyền quyết định của mình khi xét thấy hợp lý, Tiki có quyền từ chối xử lý khiếu nại.
- (v) Bảo lưu toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với nội dung có nguồn gốc khởi tạo hoặc được hình thành trên Sàn TMĐT Tiki dựa trên nền tảng của Sàn TMĐT Tiki. Đối với hình ảnh, thiết kế,... được cung cấp bởi Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết rằng Tiki có quyền sử dụng hợp pháp mà không vi phạm bất cứ quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc quyền của bên thứ ba nào, bao gồm cả việc sử dụng đăng bán chung trên một sản phẩm cho các Nhà Bán Hàng trên Sàn TMĐT Tiki.
- (vi) Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Nhà Bán Hàng không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.
- (vii) Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của Sàn TMĐT Tiki, tùy theo quyết định của mình, Tiki có thể tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử với Nhà Bán Hàng mà không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với Nhà Bán Hàng kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi Nhà Bán Hàng có một hoặc nhiều hành động vi phạm

hoặc có khả năng vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm dựa trên đánh giá hợp lý của Tiki, mà không cần phải chứng minh hay cung cấp bằng chứng chứng minh nào, bao gồm các trường hợp vi phạm được liệt kê cụ thể dưới đây và các trường hợp vi phạm khác dựa trên Chính Sách Thương Mại hoặc Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử:

- Nhà Bán hàng cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ, gây nhầm lẫn; hoặc, có hành vi giả mạo, lừa đảo; hoặc, cạnh tranh không lành mạnh; hoặc, vi phạm chính sách sau bán hàng, các Chính Sách Thương Mại; hoặc, vi phạm pháp luật.
 - Nhà Bán Hàng thực hiện hành vi mà Tiki cho là gây phuot hại về mặt thương mại, hình ảnh, quyền hoặc lợi ích của Tiki.
 - Nhà Bán Hàng vi phạm các chính sách, quy định, thông báo được ban hành bởi Tiki.
 - Nhà Bán Hàng bị phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án.
 - Nhà Bán Hàng thực hiện hành vi mua đi, bán lại và/hoặc lợi dụng chính sách giá bán và/hoặc trực lợi thương mại liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tiki.
 - Nhà Bán Hàng có dấu hiệu gian lận, lạm dụng dịch vụ, công cụ, chứng từ, chương trình khuyến mãi hoặc trợ cấp được cung cấp bởi Tiki.
 - Nhà Bán Hàng sử dụng các thông tin, dịch vụ thuộc quyền sở hữu của Tiki để tạo hoặc phát tán chương trình học gây hại cho hoạt động hệ thống của Tiki hoặc thực hiện lừa đảo, đe dọa, xúc phạm, phá hoại, cản trở, quấy rối, hoặc các hành vi bất hợp pháp khác.
 - Nhà Bán Hàng không hợp tác trong việc xử lý Đơn Hàng, xử lý các khiếu nại của Khách Hàng được yêu cầu từ phía các bộ phận vận hành, chăm sóc Khách Hàng của Tiki.
 - Nhà Bán Hàng lặp đi lặp lại nhiều lần một lỗi vi phạm mà không có hướng khắc phục.
 - Nhà Bán Hàng không tham gia hoạt động thương mại điện tử liên tục trong vòng 03 (ba) tháng.
 - Nhà Bán Hàng vi phạm bất kỳ quyền và nghĩa vụ của mình tại Tiki.
- (viii) Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Nhà Bán Hàng không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.

2. Trách nhiệm của BQL website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki.vn và ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki

- (i) Đảm bảo hoạt động thương mại điện tử trên Sàn TMĐT Tiki tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Tiki.
- (ii) Áp dụng các biện pháp cần thiết bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Nhà Bán Hàng và thông tin cá nhân của Khách hàng.
- (iii) Hỗ trợ Nhà Bán Hàng khi giải quyết tất cả các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.
- (iv) Thông báo về biểu giá dịch vụ, phí, phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.
- (v) Có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- (vi) Cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn TMĐT Tiki và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn TMĐT Tiki không phải chịu trách nhiệm.
- (vii) Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và đảm bảo việc thực hiện quy chế trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- (viii) Ban quản lý Sàn TMĐT Tiki có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía Khách hàng, người mua hàng.
- (ix) Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Ban quản lý Sàn TMĐT Tiki có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Khách hàng và Nhà Bán Hàng. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Khách hàng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu Nhà Bán Hàng phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, Sàn TMĐT Tiki sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Nhà Bán Hàng bị kiện đền bù cho Khách hàng, hoặc sẽ khóa tài khoản của Nhà Bán Hàng.
- (x) Lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- (xi) Sàn TMĐT Tiki thiết lập cơ chế cho phép thành viên là người mua thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng với chức năng đặt hàng trực tuyến.

- (xii) Sàn TMĐT Tiki áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
- (xiii) Sàn TMĐT Tiki thực hiện kịp thời các biện pháp xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử, cụ thể như sau:
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website/ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 - Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
 - Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
 - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những thành viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 - Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Tiki.
- (xiv) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại với các nội dung cụ thể như sau:
 - Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 - Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên website;
 - Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Công thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- (xv) Sàn TMĐT Tiki là đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu.
- (xvi) Sàn TMĐT Tiki đại diện cho Nhà tổ chức sự kiện hoặc Nhà Bán Hàng là thương nhân nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sự kiện do Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài cung cấp hoặc hàng hóa do Nhà bán hàng nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Nhà

tổ chức sự kiện nước ngoài hoặc Nhà Bán Hàng nước ngoài khi tham gia Sàn TMĐT Tiki theo quy định của pháp luật Việt Nam.

- (xvii) Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- (xviii) Thực hiện nghĩa vụ báo cáo cho cơ quan thẩm quyền số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó theo quy định pháp luật.
- (xix) Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia.
- (xx) Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.
- (xxi) Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ theo quy định điểm (xiii) và (xiv) mà gây thiệt hại.
- (xxii) Yêu cầu Nhà Bán Hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp các thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ như sau: Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân; hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
- (xxiii) Thiết lập, thực hiện việc kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- (xxiv) Tuân thủ các quy định của Luật Thương Mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại.
- (xxv) Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng; quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên Sàn TMĐT Tiki theo pháp luật hiện hành.
- (xxvi) Công bố đầy đủ các nội dung luật định trong từng thông tin khuyến mại đăng tải trên website của mình.

X. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN THAM GIA WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI.VN VÀ ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI

1. Quyền và trách nhiệm của thành viên là Nhà Bán Hàng

1.1 Quyền của thành viên là Nhà Bán Hàng

- (i) Sau khi ký hợp đồng, Nhà Bán Hàng sẽ được tạo một tài khoản để công bố thông tin người bán, đăng tin bán sản phẩm và quản lý thông tin sản phẩm cũng như các đơn hàng.
- (ii) Nhà Bán Hàng được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản và các đơn hàng trên Sàn TMĐT Tiki. Nhà Bán Hàng có thể liên hệ đến bộ phận Tiki Care qua email hoặc số tổng đài để được hỗ trợ.
- (iii) Nhà Bán Hàng được đăng bán sản phẩm thực hiện các chương trình khuyến mại, hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản trị Sàn TMĐT Tiki đề ra trong quá trình hoạt động theo thỏa thuận/hợp đồng đã ký kết.

1.2 Trách nhiệm của thành viên là Nhà Bán Hàng

- (i) Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin: (i) Tên và địa chỉ trụ sở chính đối với tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú đối với cá nhân; (ii) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đối với tổ chức hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; (iii) Số điện thoại hoặc email cho Sàn TMĐT Tiki khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- (ii) Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- (iii) Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;
- (iv) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật;
- (v) Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ (thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thông tin về giá cả; thông tin về điều kiện giao dịch chung; thông tin về vận chuyển và giao nhận; thông tin về các phương thức thanh toán) khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- (vi) Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- (vii) Thực hiện hoạt động bán hàng hóa theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Tiki;
- (viii) Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết có trách nhiệm đọc, cập nhập, tuân thủ và thực hiện theo đúng tất cả quy định, quy trình, chính sách, thông báo (“**Chính Sách Thương Mại**”) được ban hành bởi Tiki theo từng thời điểm nhằm áp dụng đối với Nhà Bán Hàng khi sử dụng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Chính Sách Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mai Điện Tử, Chính Sách Phí Và Biểu Phí, Chính Sách Mô Hình Vận Hành, Bảng Nội Dung Vì Phạm Và Các Hình Thức Xử Lý Vì Phạm Của Nhà Bán Hàng, Chính Sách Bảo Mật,... Chính Sách Thương Mại được đưa lên trang thương mại điện tử www.tiki.vn, với đường dẫn truy cập là <https://hocvien.tiki.vn/khoa-hoc/quy-dinh-chinh-sach-bieu-mau/>;
- (ix) Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động mua bán Hàng hóa hay cung ứng Dịch vụ, thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- (x) Đảm bảo Hàng hóa, Dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki là Hàng hóa đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Việt Nam phê duyệt, đạt tiêu chuẩn chất lượng, có xuất xứ rõ ràng, hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam và được phép lưu hành tại thị trường Việt Nam;
- (xi) Tự chịu trách nhiệm toàn bộ đối với nội dung, hình ảnh và các thông tin liên quan đến Hàng hóa, Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng hóa, Dịch vụ, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng;
- (xii) Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp bởi Tiki và thông tin cá nhân của Khách Hàng trong quá trình thực hiện giao dịch;
- (xiii) Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Nhà Bán Hàng được cung cấp bởi Tiki khi tham gia hoạt động trên Sàn TMĐT Tiki;
- (xiv) Cung cấp đầy đủ thông tin và các giấy tờ trong quá trình tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh, giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa, giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa, giấy phép khuyến mãi, quảng cáo, chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy, giấy chứng nhận lưu hành tự do, hóa đơn v.v...;
- (xv) Cam kết cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết đối với hàng hóa trong quá trình hoạt động thương mại điện tử theo yêu cầu của Tiki hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong vòng tối đa 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được yêu cầu. Nhà Bán Hàng cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với hàng hóa bị tịch thu hoặc lưu giữ bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm cả khoản tiền phạt do việc chậm trễ trong việc cung cấp tất cả các giấy tờ nói trên. Nhà Bán Hàng thừa nhận và đồng ý rằng hàng hóa bị tịch thu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ không được bồi thường theo chính sách chung của sàn kể cả trường hợp Nhà Bán Hàng đã cung cấp đầy đủ các hồ sơ, giấy tờ trong vòng 24h (hai mươi bốn giờ) nhưng hàng hóa vẫn không được hoàn trả bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nhà Bán Hàng cam kết làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sau khi hàng hóa bị tịch thu và không có bất kỳ khiếu nại hoặc khởi kiện nào với Tiki đối với hàng hóa;
- (xvi) Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp hoặc tạo những công cụ tương tự công cụ trên Sàn TMĐT Tiki vì bất kỳ mục đích thương mại nào hay vì lợi ích của bất kỳ bên thứ ba hoặc theo bất kỳ hình thức nào mà không được Tiki cho phép;
- (xvii) Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm với các hoạt động quảng cáo của mình, đảm bảo tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và không được quảng cáo gây nhầm lẫn, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng các thương hiệu, logo nhận diện chung của Tiki, hay đấu thầu các từ khóa quảng cáo mang tính thương hiệu đã đăng ký bảo hộ của Tiki bao gồm nhưng không giới hạn thương hiệu Tiki, TikiNow,...mà không được sự cho phép từ phía Sàn TMĐT Tiki;
- (xviii) Nhà Bán Hàng cam kết không bán Hàng hóa bị cấm hoặc chưa đủ điều kiện lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng hóa hạn chế theo quy định pháp luật, hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, hoặc Hàng hóa theo nhận định của Tiki là vi phạm hoặc có khả năng vi phạm pháp luật hiện hành;

- (xix) Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại trên Sàn TMĐT Tiki;
- (xx) Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại Sàn TMĐT Tiki theo như thông tin đã cung cấp.

2. Quyền và trách nhiệm của thành viên là Khách hàng

2.1 Quyền của thành viên là Khách hàng

- (i) Khi đăng ký tài khoản để trở thành thành viên của Sàn thương mại điện tử Tiki và được Công ty Tiki đồng ý, thành viên sẽ được mua sắm trên Sàn thương mại điện tử Tiki.
- (ii) Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý đơn hàng tại Sàn thương mại điện tử Tiki.
- (iii) Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn TMĐT Tiki hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn TMĐT Tiki.
- (iv) Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn TMĐT Tiki trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn TMĐT Tiki.

2.2 Trách nhiệm của thành viên là khách hàng

- (i) Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- (ii) Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn TMĐT Tiki về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- (iii) Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn TMĐT Tiki là chính xác.
- (iv) Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn TMĐT Tiki trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người mua và người bán diễn ra qua Sàn.
- (v) Thành viên cam kết không sử dụng bất kỳ phần nào của trang web với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được Sàn TMĐT Tiki cho phép bằng văn bản
- (vi) Thành viên cam kết sử dụng Sàn TMĐT Tiki nhằm mục đích sử dụng cho nhu cầu cá nhân, không mua hàng với số lượng nhiều hoặc với mục đích mua đi bán lại
- (vii) Thành viên cam kết không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Sàn TMĐT Tiki cũng nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống.

XI. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Công ty Tiki có quyền thay đổi Quy chế này vào bất cứ thời điểm nào và sẽ thông báo cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trước 05 (năm) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày hiệu lực được nêu trong Quy chế sửa đổi đó. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó.

Công ty Tiki bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Quy chế hoạt động này vào bất kỳ thời điểm nào. Thành viên tham gia Tiki có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên sàn thương mại điện tử tiki

XII. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki.vn và ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT Tiki:

- Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki.vn và ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Tiki
- Công ty/Tổ chức: CÔNG TY TNHH TI KI
- Địa chỉ: Tòa nhà Viettel, Số 285, Đường Cách Mạng Tháng 8, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh
- Tel: 028. 7305 8454 Fax: Email: hotro@tiki.vn
- Hotline: 1900-6035

**ĐẠI ĐIỆN CÔNG TY TNHH TI KI
TỔNG GIÁM ĐỐC**

(Đã ký và đóng dấu)

TRẦN NGỌC THÁI SƠN