**Nội dung Website Yapee**

**I. Giới thiệu về Yapee**

**A. Lời chào và Sứ mệnh**

Chào mừng Quý khách đến với Yapee!

Tại Yapee, chúng tôi tin rằng mọi người đều xứng đáng được tiếp cận những sản phẩm chất lượng cao mà không cần phải đắn đo về giá cả. Chính vì vậy, sứ mệnh của chúng tôi là **"Yapee cung cấp các sản phẩm chất lượng cao với giá cả phải chăng. Chúng tôi cam kết mang đến trải nghiệm mua sắm tốt nhất cho khách hàng."**

Chúng tôi hiểu rằng "chất lượng cao" không chỉ nằm ở bản thân sản phẩm mà còn ở quy trình lựa chọn, kiểm định nghiêm ngặt để đảm bảo mỗi mặt hàng đến tay Quý khách đều đạt tiêu chuẩn tốt nhất. Đồng thời, "giá cả phải chăng" là nỗ lực không ngừng của Yapee trong việc tối ưu hóa vận hành và hợp tác với các nhà cung cấp uy tín, nhằm mang lại giá trị tối đa cho ngân sách của bạn.

Hơn thế nữa, Yapee luôn nỗ lực để "trải nghiệm mua sắm tốt nhất" không chỉ là lời hứa. Chúng tôi xây dựng một nền tảng mua sắm trực tuyến thân thiện, dễ sử dụng, cùng với dịch vụ hỗ trợ khách hàng tận tâm và quy trình vận hành đáng tin cậy. Việc xây dựng lòng tin và sự hài lòng của khách hàng là nền tảng cho sự phát triển bền vững của Yapee, bởi chúng tôi nhận thức rõ tầm quan trọng của sự an tâm và tin cậy trong môi trường thương mại điện tử ngày nay.1 Chúng tôi mong muốn Yapee không chỉ là nơi bán hàng, mà còn là người bạn đồng hành đáng tin cậy trong hành trình mua sắm của Quý khách.

**B. Giá trị Cốt lõi**

Hoạt động của Yapee luôn xoay quanh những giá trị cốt lõi sau:

* **Chất lượng:** Chúng tôi không thỏa hiệp về chất lượng. Từ khâu lựa chọn sản phẩm đến quy trình bảo quản và vận chuyển, chất lượng luôn là ưu tiên hàng đầu.
* **Giá cả Hợp lý:** Chúng tôi cam kết mang đến mức giá cạnh tranh và hợp lý nhất có thể, giúp Quý khách tiết kiệm chi phí mà vẫn sở hữu được sản phẩm ưng ý.
* **Khách hàng là Trọng tâm:** Mọi quyết định và hành động của Yapee đều hướng đến sự hài lòng của khách hàng. Chúng tôi lắng nghe, thấu hiểu và nỗ lực đáp ứng nhu cầu của bạn một cách tốt nhất.3
* **Đáng tin cậy:** Chúng tôi xây dựng niềm tin bằng sự minh bạch trong thông tin, sự chuẩn xác trong giao dịch và sự đảm bảo trong cam kết về sản phẩm và dịch vụ.

**C. Cam kết của Chúng tôi**

Yapee cam kết:

* Mang đến trải nghiệm mua sắm trực tuyến liền mạch, an toàn và tiện lợi.
* Kiểm soát chặt chẽ chất lượng sản phẩm, đảm bảo hàng hóa đến tay khách hàng đúng như mô tả.
* Cung cấp thông tin sản phẩm rõ ràng, minh bạch.
* Thực hiện quy trình giao hàng nhanh chóng và đáng tin cậy, như được nêu chi tiết trong Điều khoản Sử dụng.
* Bảo vệ tuyệt đối thông tin cá nhân của khách hàng theo Chính sách Bảo mật của chúng tôi, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật Việt Nam.
* Luôn lắng nghe và tiếp thu phản hồi của khách hàng để không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ.

**D. Tầm nhìn**

Yapee hướng tới trở thành thương hiệu mua sắm trực tuyến được yêu thích và tin cậy hàng đầu tại Việt Nam, là lựa chọn ưu tiên của mọi gia đình khi tìm kiếm các sản phẩm chất lượng với giá cả phải chăng.

**II. Thông tin Liên hệ Yapee**

**A. Thông tin Cơ bản**

Để liên hệ trực tiếp hoặc ghé thăm cửa hàng (nếu có), Quý khách có thể sử dụng thông tin dưới đây:

* **Tên Cửa hàng:** Yapee
* **Địa chỉ:** 74 đường số 13, Phường Bình Trị Đông B, quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh *(Lưu ý: Quý khách vui lòng xác nhận địa chỉ chính xác và thành phố)*
* **Hotline:** 0333.938.014
* **Thời gian làm việc:** 8h00 - 19h00, từ Thứ Hai đến Chủ Nhật *(Lưu ý: Quý khách vui lòng xác nhận ngày làm việc chính xác)*

**B. Các Kênh Liên hệ Khác**

Nhằm mang đến sự thuận tiện tối đa và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, Yapee cung cấp nhiều kênh liên hệ khác nhau.5 Quý khách có thể lựa chọn kênh phù hợp nhất:

* **Email Hỗ trợ Khách hàng:** cskh@yapee.vn (hoặc hotro@yapee.vn) - Đây là kênh hiệu quả để gửi các yêu cầu chi tiết, phản hồi hoặc các vấn đề cần lưu trữ thông tin trao đổi.
* **Form Liên hệ Trực tuyến:** (Nếu có) Quý khách có thể điền thông tin và gửi yêu cầu trực tiếp qua biểu mẫu liên hệ trên website của chúng tôi tại mục [Liên kết đến trang Form Liên hệ].
* **Mạng Xã hội:**
  + **Facebook:** [Link Fanpage Facebook chính thức của Yapee]
  + **Zalo:** Quý khách có thể quét mã QR hoặc tìm kiếm Yapee qua số Hotline 0333.938.014 trên Zalo.5

Việc cung cấp đa dạng kênh liên lạc giúp Yapee tiếp nhận và xử lý yêu cầu của Quý khách nhanh chóng và hiệu quả hơn, phù hợp với sở thích và thói quen liên lạc của từng người.

**C. Bản đồ**

*(Nếu cửa hàng có địa điểm thực tế cho khách hàng ghé thăm hoặc nhận hàng, nhúng bản đồ Google Maps vào đây)*

**D. Hỗ trợ Khách hàng**

Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Yapee luôn sẵn sàng hỗ trợ Quý khách về mọi vấn đề liên quan đến:

* Tư vấn thông tin sản phẩm.
* Hướng dẫn đặt hàng và thanh toán.
* Theo dõi tình trạng đơn hàng.
* Giải đáp các thắc mắc về chính sách giao hàng, đổi trả, bảo hành.
* Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại (nếu có).
* Ghi nhận ý kiến đóng góp, phản hồi về sản phẩm và dịch vụ.

Chúng tôi cố gắng phản hồi mọi yêu cầu trong thời gian sớm nhất, thường là trong vòng kể từ khi nhận được thông tin.

**III. Chính sách Bảo mật**

**A. Giới thiệu và Cam kết**

Yapee ("chúng tôi") cam kết tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư cũng như dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng ("bạn") khi truy cập và sử dụng website thương mại điện tử của Yapee (bao gồm nền tảng website, mobile website, sau đây gọi chung là "Website Yapee").7

Chính sách Bảo mật này ("Chính sách") mô tả cách thức chúng tôi thu thập, sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và bảo vệ thông tin cá nhân của bạn. Bằng việc sử dụng Website Yapee, bạn đồng ý với các điều khoản được quy định trong Chính sách này.

Chúng tôi cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là **Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân** ("Nghị định 13/2023/NĐ-CP") 9 và các quy định liên quan tại **Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử** ("Nghị định 52/2013/NĐ-CP").11 Việc ban hành và tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP là rất quan trọng, đánh dấu một bước tiến lớn trong việc bảo vệ quyền dữ liệu cá nhân tại Việt Nam, đòi hỏi các doanh nghiệp như Yapee phải có trách nhiệm cao hơn trong việc xử lý dữ liệu một cách minh bạch và an toàn.2

**B. Mục đích và Phạm vi Thu thập Thông tin Cá nhân**

Chúng tôi chỉ thu thập những thông tin cá nhân cần thiết và phù hợp với mục đích cung cấp dịch vụ và nâng cao trải nghiệm mua sắm của bạn tại Yapee. Việc thu thập dữ liệu cá nhân phải được sự đồng ý của bạn, trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác.2 Dữ liệu thu thập phải phù hợp và giới hạn trong phạm vi, mục đích cần xử lý.9

* **Mục đích thu thập (Tại sao chúng tôi thu thập):**
  + **Xử lý đơn hàng:** Xác nhận, xử lý, đóng gói và giao đơn hàng của bạn.8
  + **Quản lý tài khoản:** Tạo và quản lý tài khoản mua hàng của bạn trên Website Yapee (nếu có đăng ký).8
  + **Giao hàng:** Cung cấp thông tin cần thiết (tên, địa chỉ, số điện thoại) cho đối tác vận chuyển để giao hàng.8
  + **Hỗ trợ khách hàng:** Liên hệ, giải đáp thắc mắc, xử lý yêu cầu, khiếu nại của bạn.14
  + **Cung cấp thông tin:** Gửi thông báo liên quan đến đơn hàng, tài khoản, các thay đổi về chính sách hoặc các vấn đề kỹ thuật.8
  + **Cải thiện dịch vụ:** Phân tích hành vi mua sắm (dưới dạng tổng hợp, ẩn danh nếu có thể) để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và giao diện website.13
  + **Tiếp thị và Khuyến mãi (có sự đồng ý):** Gửi thông tin về sản phẩm mới, chương trình khuyến mãi, ưu đãi đặc biệt (bạn luôn có quyền từ chối nhận các thông tin này).14
  + **Ngăn chặn gian lận:** Phát hiện và ngăn chặn các hoạt động gian lận, giả mạo hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.14
  + **Tuân thủ pháp luật:** Thực hiện các nghĩa vụ pháp lý theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.13
* **Phạm vi thu thập (Chúng tôi thu thập những gì):**
  + **Thông tin định danh cá nhân:** Họ và tên, địa chỉ giao hàng, số điện thoại, địa chỉ email.8
  + **Thông tin tài khoản (nếu đăng ký):** Tên đăng nhập, mật khẩu (được mã hóa), lịch sử mua hàng.14
  + **Thông tin giao dịch:** Chi tiết đơn hàng, thông tin thanh toán (loại thẻ, số thẻ che một phần, thông tin tài khoản ngân hàng - tùy thuộc vào phương thức thanh toán và cổng thanh toán). Lưu ý: Yapee không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ tín dụng đầy đủ; việc xử lý thanh toán trực tuyến được thực hiện qua cổng thanh toán bảo mật của bên thứ ba.
  + **Thông tin kỹ thuật (có thể thu thập tự động):** Địa chỉ IP, loại trình duyệt, thông tin thiết bị, dữ liệu cookie (xem mục H), các trang bạn truy cập trên Website Yapee.

Thông tin cá nhân của bạn sẽ được thông báo rõ ràng trước hoặc tại thời điểm thu thập.13

**C. Phạm vi Sử dụng Thông tin**

Thông tin cá nhân của bạn được thu thập sẽ chỉ được sử dụng trong phạm vi nội bộ Yapee và cho các mục đích đã nêu tại Mục B.7 Cụ thể:

* Sử dụng để thực hiện các hoạt động liên quan trực tiếp đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho bạn (xử lý đơn hàng, giao hàng, hỗ trợ).
* Sử dụng để liên lạc với bạn nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến đơn hàng, tài khoản hoặc yêu cầu hỗ trợ.
* Sử dụng để gửi các thông báo quan trọng về hoạt động của Website Yapee hoặc các thay đổi chính sách.
* Sử dụng cho mục đích tiếp thị (nếu bạn đã đồng ý), cho phép bạn hủy đăng ký nhận tin bất cứ lúc nào.
* Sử dụng cho mục đích phân tích nội bộ (dữ liệu thường được ẩn danh hoặc tổng hợp) để cải thiện dịch vụ.
* Sử dụng để thực hiện các nghĩa vụ pháp lý.

Chúng tôi cam kết không sử dụng thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài các mục đích đã thông báo và được bạn đồng ý, trừ trường hợp pháp luật cho phép.13 Dữ liệu cá nhân chỉ được xử lý đúng với mục đích đã được đăng ký, tuyên bố.9

**D. Thời gian Lưu trữ Thông tin**

Yapee sẽ lưu trữ thông tin cá nhân của bạn trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích thu thập đã nêu, hoặc theo yêu cầu/cho phép của pháp luật hiện hành.9

* Thông tin tài khoản sẽ được lưu trữ trong suốt thời gian bạn duy trì tài khoản trên Website Yapee.
* Thông tin đơn hàng và giao dịch có thể được lưu trữ lâu hơn theo quy định của pháp luật về kế toán, thuế.
* Dữ liệu cá nhân sẽ được xóa hoặc ẩn danh hóa một cách an toàn khi mục đích lưu trữ ban đầu không còn tồn tại, việc lưu trữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích pháp lý hay kinh doanh nào khác, hoặc khi chúng tôi nhận được yêu cầu hợp lệ từ bạn về việc xóa dữ liệu (phù hợp với quyền của bạn và các quy định pháp lý).9

**E. Chia sẻ Thông tin Cá nhân**

Yapee cam kết không bán, cho thuê hoặc trao đổi thông tin cá nhân của bạn với bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích thương mại.9

Chúng tôi chỉ chia sẻ thông tin cá nhân của bạn trong các trường hợp hạn chế và cần thiết sau đây 7:

* **Đối tác Vận chuyển:** Chúng tôi sẽ cung cấp tên, địa chỉ, số điện thoại của bạn cho các đơn vị vận chuyển để thực hiện việc giao hàng.8 Các đối tác này được yêu cầu bảo mật thông tin của bạn và chỉ sử dụng cho mục đích giao hàng.
* **Cổng Thanh toán:** Nếu bạn chọn thanh toán trực tuyến, thông tin thanh toán của bạn sẽ được xử lý trực tiếp bởi các cổng thanh toán uy tín, tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật ngành tài chính ngân hàng.1 Yapee không lưu trữ đầy đủ thông tin thẻ của bạn.
* **Nhà cung cấp Dịch vụ:** Chúng tôi có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba để hỗ trợ hoạt động kinh doanh (ví dụ: dịch vụ lưu trữ dữ liệu, phân tích website, hỗ trợ kỹ thuật). Các nhà cung cấp này chỉ được phép truy cập thông tin cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của họ và có nghĩa vụ bảo mật thông tin.
* **Yêu cầu Pháp lý:** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân nếu được yêu cầu bởi pháp luật, tòa án hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc để bảo vệ quyền, tài sản, an toàn của Yapee, khách hàng hoặc công chúng.13
* **Chuyển giao Kinh doanh:** Trong trường hợp Yapee tham gia vào việc sáp nhập, mua lại hoặc bán một phần/toàn bộ tài sản, thông tin cá nhân của bạn có thể được chuyển giao như một phần của giao dịch đó. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về việc này (ví dụ: qua email hoặc thông báo nổi bật trên website) trước khi thông tin của bạn được chuyển giao và chịu sự điều chỉnh của một chính sách bảo mật khác.15
* **Khi có sự đồng ý của bạn:** Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin với các bên khác khi có sự đồng ý rõ ràng từ bạn.

Yapee đảm bảo rằng việc chia sẻ thông tin (nếu có) luôn tuân thủ các quy định của pháp luật và các bên thứ ba liên quan cũng có các biện pháp bảo vệ dữ liệu phù hợp.

**F. An toàn Dữ liệu Cá nhân**

Yapee hiểu rằng bảo mật thông tin cá nhân là vô cùng quan trọng. Chúng tôi áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp để bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn khỏi bị truy cập, thu thập, sử dụng, tiết lộ, sao chép, sửa đổi, phá hủy trái phép hoặc các rủi ro tương tự.1

Các biện pháp bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn ở:

* **Mã hóa:** Sử dụng giao thức Secure Sockets Layer (SSL) để mã hóa dữ liệu truyền tải giữa trình duyệt của bạn và máy chủ của chúng tôi, đặc biệt là trong quá trình thanh toán.1
* **Kiểm soát Truy cập:** Giới hạn quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân chỉ cho những nhân viên cần biết thông tin đó để thực hiện nhiệm vụ của họ. Các nhân viên này được yêu cầu tuân thủ các quy định bảo mật nghiêm ngặt.
* **Bảo mật Hạ tầng:** Lưu trữ dữ liệu trên các máy chủ bảo mật, được bảo vệ bởi tường lửa và các công nghệ bảo mật khác.
* **Quy trình Nội bộ:** Xây dựng và thực thi các quy trình nội bộ về quản lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Mặc dù chúng tôi nỗ lực hết sức để bảo vệ dữ liệu của bạn, xin lưu ý rằng không có hệ thống truyền tải dữ liệu qua Internet hoặc lưu trữ điện tử nào là an toàn tuyệt đối 100%.1 Do đó, chúng tôi không thể đảm bảo an ninh tuyệt đối. Bạn cũng có trách nhiệm bảo vệ thông tin tài khoản của mình, đặc biệt là mật khẩu đăng nhập.

**G. Quyền của Chủ thể Dữ liệu**

Theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật liên quan, bạn có các quyền sau đối với dữ liệu cá nhân của mình mà Yapee đang xử lý 9:

1. **Quyền được biết:** Bạn có quyền được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của mình, bao gồm thông tin về Bên Kiểm soát và/hoặc xử lý dữ liệu, mục đích xử lý, loại dữ liệu, thời gian xử lý, v.v.
2. **Quyền đồng ý:** Bạn có quyền đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình.
3. **Quyền truy cập:** Bạn có quyền truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.
4. **Quyền rút lại sự đồng ý:** Bạn có quyền rút lại sự đồng ý của mình đối với việc xử lý dữ liệu bất kỳ lúc nào (việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã diễn ra trước đó). Việc rút lại sự đồng ý có thể ảnh hưởng đến khả năng chúng tôi cung cấp dịch vụ cho bạn.
5. **Quyền xóa dữ liệu:** Bạn có quyền yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình trong các trường hợp theo quy định của pháp luật.
6. **Quyền hạn chế xử lý dữ liệu:** Bạn có quyền yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của mình trong một số trường hợp nhất định.
7. **Quyền yêu cầu cung cấp dữ liệu:** Bạn có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp dữ liệu cá nhân của bạn cho chính bạn.
8. **Quyền phản đối xử lý dữ liệu:** Bạn có quyền phản đối việc xử lý dữ liệu cá nhân của mình nhằm ngăn chặn hoặc chấm dứt hành vi xử lý dữ liệu trong các trường hợp cụ thể theo quy định.
9. **Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện:** Bạn có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật khi cho rằng quyền dữ liệu cá nhân của mình bị vi phạm.
10. **Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại:** Bạn có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi có căn cứ cho rằng dữ liệu cá nhân của mình bị vi phạm gây ra thiệt hại.
11. **Quyền tự bảo vệ:** Bạn có quyền tự bảo vệ theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự.

**Cách thực hiện quyền của bạn:**

Bạn có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách:

* Truy cập và cập nhật thông tin trực tiếp trong phần quản lý tài khoản trên Website Yapee (nếu có).
* Liên hệ với chúng tôi qua thông tin tại Mục L dưới đây để gửi yêu cầu.

Chúng tôi sẽ xem xét và phản hồi yêu cầu của bạn trong thời gian sớm nhất, theo đúng quy định của pháp luật. Chúng tôi có thể yêu cầu bạn cung cấp thêm thông tin để xác minh danh tính trước khi xử lý yêu cầu.

**Bảng Tóm tắt Quyền và Cách Thực hiện**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quyền Cơ bản của Bạn** | **Cách Thực hiện** |
| Biết về việc xử lý dữ liệu | Đọc Chính sách Bảo mật này |
| Truy cập & Chỉnh sửa dữ liệu | Qua trang quản lý tài khoản (nếu có) hoặc liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) |
| Rút lại sự đồng ý | Liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) |
| Yêu cầu Xóa dữ liệu | Liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) |
| Hạn chế/Phản đối xử lý | Liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) |
| Yêu cầu cung cấp dữ liệu | Liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) |
| Khiếu nại/Tố cáo/Khởi kiện/Bồi thường | Liên hệ Bộ phận CSKH (Mục L) hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật |

*Lưu ý: Việc cung cấp bảng tóm tắt này giúp Quý khách dễ dàng nắm bắt các quyền cơ bản và cách thức thực hiện, thể hiện sự minh bạch và cam kết của Yapee trong việc tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP.9*

**H. Chính sách về Cookie**

Website Yapee có thể sử dụng "cookie" và các công nghệ theo dõi tương tự để nâng cao trải nghiệm người dùng, phân tích lưu lượng truy cập và cá nhân hóa nội dung.14

* **Cookie là gì?** Cookie là các tệp văn bản nhỏ được lưu trữ trên máy tính hoặc thiết bị di động của bạn khi bạn truy cập website.
* **Tại sao chúng tôi sử dụng cookie?**
  + **Cookie cần thiết:** Giúp website hoạt động bình thường (ví dụ: ghi nhớ thông tin đăng nhập, giỏ hàng).
  + **Cookie hiệu suất/phân tích:** Giúp chúng tôi hiểu cách bạn tương tác với website (ví dụ: trang nào được truy cập nhiều nhất, thời gian truy cập) để cải thiện hiệu quả hoạt động.
  + **Cookie chức năng:** Ghi nhớ các lựa chọn của bạn (ví dụ: ngôn ngữ) để cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa hơn.
  + **Cookie tiếp thị (nếu có):** Được sử dụng để hiển thị quảng cáo phù hợp hơn với sở thích của bạn (có thể bởi chúng tôi hoặc các đối tác quảng cáo).
* **Quản lý cookie:** Hầu hết các trình duyệt web cho phép bạn quản lý hoặc từ chối cookie thông qua phần cài đặt.14 Tuy nhiên, việc vô hiệu hóa cookie có thể ảnh hưởng đến khả năng sử dụng một số tính năng của Website Yapee.

**I. Quyền riêng tư của Trẻ em**

Website Yapee và các dịch vụ của chúng tôi không dành cho trẻ em dưới 13 tuổi (hoặc độ tuổi tối thiểu khác theo quy định pháp luật hiện hành).14 Chúng tôi không cố ý thu thập thông tin cá nhân từ trẻ em dưới độ tuổi này.

Nếu bạn là cha mẹ hoặc người giám hộ và tin rằng con mình đã cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi mà không có sự đồng ý của bạn, vui lòng liên hệ với chúng tôi ngay lập tức qua thông tin tại Mục L. Chúng tôi sẽ thực hiện các bước cần thiết để xóa thông tin đó khỏi hệ thống của mình.14

**J. Liên kết đến Trang web Bên Thứ Ba**

Website Yapee có thể chứa các liên kết đến các trang web hoặc dịch vụ của bên thứ ba không thuộc quyền sở hữu hoặc kiểm soát của chúng tôi. Chính sách Bảo mật này không áp dụng cho các trang web đó.1

Chúng tôi khuyến khích bạn đọc kỹ chính sách bảo mật của bất kỳ trang web bên thứ ba nào mà bạn truy cập. Yapee không chịu trách nhiệm về nội dung, chính sách bảo mật hoặc các hoạt động của các trang web hoặc dịch vụ của bên thứ ba.1

**K. Thay đổi về Chính sách Bảo mật**

Yapee có quyền cập nhật hoặc sửa đổi Chính sách Bảo mật này vào bất kỳ lúc nào để phản ánh những thay đổi trong hoạt động kinh doanh hoặc các yêu cầu pháp lý.7

Mọi thay đổi sẽ được đăng tải công khai trên Website Yapee cùng với ngày cập nhật mới nhất. Đối với những thay đổi quan trọng, chúng tôi có thể thông báo cho bạn qua email hoặc thông báo nổi bật trên website. Việc bạn tiếp tục sử dụng Website Yapee sau khi các thay đổi có hiệu lực đồng nghĩa với việc bạn chấp nhận Chính sách Bảo mật đã được sửa đổi. Chúng tôi khuyến khích bạn thường xuyên xem lại Chính sách này để cập nhật thông tin.

*Ngày hiệu lực của Chính sách Bảo mật này:*

**L. Thông tin Liên hệ về Quyền riêng tư**

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi, thắc mắc nào về Chính sách Bảo mật này hoặc muốn thực hiện các quyền của mình đối với dữ liệu cá nhân, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua các kênh sau 11:

* **Email:** privacy@yapee.vn (hoặc địa chỉ email chuyên trách khác)
* **Hotline:** 0333.938.014
* **Địa chỉ:** 74 đường số 13, Phường Bình Trị Đông B, quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh.

Chúng tôi sẽ nỗ lực giải đáp các thắc mắc và xử lý yêu cầu của bạn một cách kịp thời và hiệu quả.

**IV. Điều khoản Sử dụng**

**A. Giới thiệu và Chấp nhận Điều khoản**

Chào mừng bạn đến với Website thương mại điện tử Yapee ("Website"), được vận hành bởi, có địa chỉ tại 74 đường số 13, Phường Bình Trị Đông B, quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh, Mã số thuế/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số [Điền thông tin đăng ký kinh doanh/thuế] cấp ngày [Ngày cấp] tại [Nơi cấp] (sau đây gọi là "Yapee" hoặc "chúng tôi").

Vui lòng đọc kỹ các Điều khoản Sử dụng ("Điều khoản") này trước khi truy cập hoặc sử dụng Website. Bằng việc truy cập, đăng ký tài khoản (nếu có) hoặc thực hiện giao dịch mua hàng trên Website, bạn ("Người dùng" hoặc "Khách hàng") xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý bị ràng buộc bởi tất cả các quy định trong Điều khoản này cũng như Chính sách Bảo mật của chúng tôi, vốn là một phần không thể tách rời của Điều khoản này.15 Nếu bạn không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào, vui lòng ngừng sử dụng Website.

Các Điều khoản này cấu thành thỏa thuận pháp lý giữa bạn và Yapee liên quan đến việc sử dụng Website và các dịch vụ được cung cấp qua Website.21

**B. Định nghĩa**

Trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác đi, các thuật ngữ sau đây sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa dưới đây trong Điều khoản này:

* **"Website":** Trang web thương mại điện tử tại địa chỉ và các trang con, ứng dụng di động (nếu có) liên quan.
* **"Yapee", "chúng tôi":** Đề cập đến và các bên kế thừa, nhận chuyển nhượng hợp pháp.
* **"Người dùng", "Khách hàng", "bạn":** Bất kỳ cá nhân, tổ chức nào truy cập, sử dụng Website để xem thông tin, đăng ký tài khoản hoặc mua Sản phẩm.
* **"Tài khoản":** Tài khoản cá nhân do Người dùng đăng ký trên Website (nếu có chức năng đăng ký) để quản lý thông tin và thực hiện giao dịch.
* **"Sản phẩm":** Hàng hóa, dịch vụ được Yapee giới thiệu và bán trên Website.
* **"Nội dung":** Bao gồm mọi thông tin, dữ liệu, văn bản, hình ảnh, đồ họa, video, âm thanh, logo, biểu tượng, phần mềm và các tài liệu khác có trên Website.
* **"Đơn hàng":** Yêu cầu mua Sản phẩm của Khách hàng được thực hiện thông qua chức năng đặt hàng trên Website.
* **"Điều khoản":** Các Điều khoản Sử dụng này, bao gồm cả Chính sách Bảo mật và bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào được công bố trên Website tại từng thời điểm.
* **"Bên thứ ba":** Các cá nhân, tổ chức khác ngoài Yapee và Người dùng (ví dụ: đơn vị vận chuyển, cổng thanh toán).
* **"Sở hữu trí tuệ":** Bao gồm nhưng không giới hạn ở bản quyền, thương hiệu, tên thương mại, bí mật kinh doanh, bằng sáng chế và các quyền sở hữu trí tuệ khác được pháp luật bảo hộ.

**C. Tài khoản Người dùng (Nếu áp dụng chức năng đăng ký tài khoản)**

1. **Đăng ký:** Để sử dụng một số tính năng hoặc đặt hàng, bạn có thể cần đăng ký một Tài khoản. Bạn cam kết cung cấp thông tin đăng ký chính xác, đầy đủ và cập nhật.
2. **Bảo mật:** Bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm duy trì tính bảo mật của tên đăng nhập và mật khẩu Tài khoản của mình.19 Không chia sẻ thông tin đăng nhập với bất kỳ ai khác. Thông báo ngay cho Yapee nếu bạn nghi ngờ Tài khoản của mình bị truy cập trái phép.
3. **Trách nhiệm:** Bạn chịu trách nhiệm cho tất cả các hoạt động diễn ra dưới Tài khoản của mình, trừ khi bạn có thể chứng minh được rằng Tài khoản bị sử dụng trái phép không do lỗi của bạn.
4. **Đình chỉ/Chấm dứt:** Yapee có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt Tài khoản của bạn nếu phát hiện bạn vi phạm các Điều khoản này, cung cấp thông tin sai lệch, hoặc có các hành vi gian lận, bất hợp pháp.

**D. Quy định Sử dụng Hợp lệ và Các Hành vi Cấm**

Khi sử dụng Website, bạn đồng ý:

1. Tuân thủ mọi quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.
2. Chỉ sử dụng Website cho các mục đích hợp pháp, phù hợp với các Điều khoản này và thông lệ thương mại điện tử lành mạnh.
3. Không thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây:
   * Sử dụng Website cho mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, hoặc gây hại cho Yapee hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào.15
   * Xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ của Yapee hoặc Bên thứ ba.
   * Đăng tải, truyền bá hoặc phát tán bất kỳ nội dung nào bất hợp pháp, sai lệch, đe dọa, lạm dụng, phỉ báng, khiêu dâm, hoặc gây khó chịu khác.
   * Can thiệp hoặc cố gắng can thiệp vào hoạt động bình thường của Website, bao gồm việc sử dụng vi-rút, mã độc, hoặc các phương tiện tự động để truy cập, thu thập dữ liệu trái phép.
   * Mạo danh bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, hoặc trình bày sai mối quan hệ của bạn với một cá nhân hoặc tổ chức.
   * Thu thập thông tin cá nhân của Người dùng khác mà không có sự đồng ý của họ.

Vi phạm các quy định này có thể dẫn đến việc bị đình chỉ hoặc chấm dứt quyền truy cập Website, xóa Tài khoản và các biện pháp pháp lý khác nếu cần thiết.

**E. Quy trình Đặt hàng và Xác lập Hợp đồng**

1. **Đặt hàng:** Bạn có thể đặt mua Sản phẩm bằng cách chọn Sản phẩm mong muốn, thêm vào giỏ hàng và hoàn tất các bước theo hướng dẫn trên Website.22
2. **Đề nghị Giao kết Hợp đồng:** Việc bạn hoàn tất và gửi Đơn hàng trên Website được xem là một đề nghị giao kết hợp đồng mua bán Sản phẩm với Yapee.23
3. **Rà soát Thông tin:** Trước khi gửi Đơn hàng, Website sẽ cung cấp cơ chế để bạn rà soát, bổ sung, sửa đổi và xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết của Đơn hàng (bao gồm Sản phẩm, số lượng, giá cả, chi phí vận chuyển, thông tin giao hàng, phương thức thanh toán).22 Bạn có trách nhiệm kiểm tra kỹ lưỡng thông tin trước khi xác nhận.
4. **Xác nhận Đơn hàng:** Hợp đồng mua bán chỉ được xác lập khi Yapee gửi thông báo xác nhận Đơn hàng thành công đến bạn (thường qua email hoặc thông báo trên Website).24 Yapee có thể xác nhận một phần hoặc toàn bộ Đơn hàng.
5. **Quyền Từ chối/Hủy Đơn hàng:** Yapee bảo lưu quyền từ chối hoặc hủy Đơn hàng của bạn trong một số trường hợp nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Sản phẩm hết hàng, lỗi hệ thống, lỗi hiển thị giá hoặc thông tin Sản phẩm, không thể xác thực thông tin thanh toán hoặc giao hàng, hoặc nghi ngờ có hành vi gian lận, vi phạm Điều khoản. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về việc hủy Đơn hàng và hoàn lại số tiền đã thanh toán (nếu có) theo chính sách của Yapee.

**F. Giá cả và Thanh toán**

1. **Giá Sản phẩm:** Giá của Sản phẩm được niêm yết trên Website tại thời điểm bạn đặt hàng là giá cuối cùng.6 Giá Sản phẩm không bao gồm chi phí vận chuyển, trừ khi có quy định khác.
2. **Thay đổi Giá:** Yapee có quyền thay đổi giá Sản phẩm bất kỳ lúc nào, nhưng sẽ không ảnh hưởng đến các Đơn hàng đã được xác nhận.
3. **Phương thức Thanh toán:** Chúng tôi chấp nhận các phương thức thanh toán được liệt kê công khai trên Website, ví dụ: Thanh toán khi nhận hàng (COD), Chuyển khoản ngân hàng, Thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến (Thẻ ATM nội địa, Thẻ tín dụng/ghi nợ Visa/Mastercard, Ví điện tử, v.v.).6 Bạn có trách nhiệm lựa chọn và sử dụng phương thức thanh toán phù hợp.
4. **Thanh toán Trực tuyến:** Đối với thanh toán trực tuyến, bạn sẽ được chuyển hướng đến cổng thanh toán của Bên thứ ba. Yapee áp dụng các biện pháp bảo mật cần thiết theo quy định 25, nhưng không chịu trách nhiệm về bất kỳ lỗi hoặc sự cố nào phát sinh từ phía cổng thanh toán. Bạn cần tuân thủ các điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán. Website sẽ có cơ chế để bạn rà soát và xác nhận thông tin giao dịch thanh toán trước khi thực hiện.25
5. **Xác thực Thanh toán:** Yapee có thể yêu cầu xác thực thông tin thanh toán để đảm bảo an toàn giao dịch.

**G. Vận chuyển và Giao nhận**

1. **Chính sách Vận chuyển:** Thông tin chi tiết về các phương thức vận chuyển, thời gian giao hàng dự kiến, chi phí vận chuyển và các khu vực giao hàng được công bố rõ ràng trên Website hoặc tại trang "Chính sách Giao hàng".22
2. **Thời gian Giao hàng:** Thời gian giao hàng dự kiến được tính từ thời điểm Đơn hàng được xác nhận thành công và có thể thay đổi tùy thuộc vào địa chỉ nhận hàng và phương thức vận chuyển.5
3. **Trách nhiệm Giao hàng:** Yapee sẽ nỗ lực phối hợp với đơn vị vận chuyển để giao hàng đúng hẹn. Tuy nhiên, chúng tôi không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ do các yếu tố khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát (ví dụ: thiên tai, dịch bệnh, sự cố giao thông, lỗi từ đơn vị vận chuyển).
4. **Thông báo Chậm trễ:** Trong trường hợp có sự chậm trễ đáng kể so với dự kiến, Yapee sẽ thông báo kịp thời cho bạn và cung cấp phương án xử lý phù hợp, bao gồm cả khả năng hủy Đơn hàng nếu bạn mong muốn.24
5. **Kiểm tra Hàng hóa:** Bạn có trách nhiệm kiểm tra tình trạng bên ngoài của kiện hàng (nguyên vẹn, không móp méo, ẩm ướt) và số lượng Sản phẩm khi nhận hàng cùng với nhân viên giao hàng. Nếu có bất kỳ vấn đề gì, vui lòng ghi chú lại với nhân viên giao hàng và/hoặc liên hệ ngay với Yapee để được hỗ trợ.
6. **Rủi ro:** Rủi ro về mất mát hoặc hư hỏng Sản phẩm sẽ được chuyển giao cho bạn kể từ thời điểm bạn hoặc người được bạn ủy quyền nhận hàng thành công từ đơn vị vận chuyển.

**H. Chính sách Đổi trả và Hoàn tiền**

Chính sách đổi trả và hoàn tiền của Yapee được quy định chi tiết tại trang "Chính sách Đổi trả" trên Website.22 Các nội dung chính bao gồm:

1. **Điều kiện Đổi trả:** Các trường hợp được chấp nhận đổi trả (ví dụ: Sản phẩm lỗi do nhà sản xuất, giao sai Sản phẩm, Sản phẩm hư hỏng trong quá trình vận chuyển).
2. **Thời hạn Đổi trả:** Thời gian tối đa bạn có thể yêu cầu đổi trả kể từ ngày nhận hàng.
3. **Quy trình Đổi trả:** Các bước cần thực hiện để yêu cầu đổi trả (liên hệ Yapee, cung cấp thông tin, gửi trả hàng).
4. **Chi phí Đổi trả:** Quy định về bên chịu chi phí vận chuyển hàng đổi trả.
5. **Hoàn tiền:** Các trường hợp được hoàn tiền, phương thức hoàn tiền và thời gian xử lý hoàn tiền.

Bạn vui lòng tham khảo kỹ Chính sách Đổi trả trước khi thực hiện giao dịch.

**I. Quyền Sở hữu Trí tuệ**

Toàn bộ Nội dung trên Website, bao gồm nhưng không giới hạn ở thiết kế, văn bản, đồ họa, logo, hình ảnh, biểu tượng, phần mềm, mã nguồn, và sự sắp xếp của chúng, là tài sản của Yapee hoặc được cấp phép hợp pháp cho Yapee, và được bảo vệ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ của Việt Nam và các công ước quốc tế.21

Bạn không được phép sao chép, sửa đổi, phân phối, tái xuất bản, trưng bày, truyền tải hoặc bán bất kỳ phần nào của Nội dung dưới mọi hình thức hoặc bằng bất kỳ phương tiện nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Yapee.

**J. Miễn trừ Trách nhiệm và Giới hạn Trách nhiệm**

1. **Tính sẵn có:** Website được cung cấp trên cơ sở "nguyên trạng" ("as is") và "khi có sẵn" ("as available"). Yapee không đảm bảo rằng Website sẽ hoạt động liên tục, không bị gián đoạn, không có lỗi hoặc không có vi-rút.26 Chúng tôi có thể tạm ngừng hoặc giới hạn quyền truy cập vào Website để bảo trì, sửa chữa hoặc nâng cấp hệ thống.
2. **Tính chính xác:** Mặc dù Yapee nỗ lực đảm bảo tính chính xác và cập nhật của thông tin trên Website, chúng tôi không đưa ra bất kỳ tuyên bố hay bảo đảm nào về tính đầy đủ, chính xác, kịp thời hoặc phù hợp của Nội dung cho bất kỳ mục đích cụ thể nào.
3. **Sản phẩm:** Thông tin mô tả Sản phẩm được cung cấp dựa trên thông tin từ nhà sản xuất/nhà cung cấp. Hình ảnh Sản phẩm có thể khác biệt đôi chút so với thực tế do điều kiện ánh sáng hoặc cài đặt màn hình.
4. **Giới hạn Trách nhiệm:** Trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, Yapee sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, mang tính hậu quả hoặc mang tính trừng phạt nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc bạn sử dụng hoặc không thể sử dụng Website hoặc Sản phẩm, ngay cả khi đã được thông báo về khả năng xảy ra những thiệt hại đó. Trách nhiệm pháp lý trực tiếp của Yapee (nếu có) đối với bất kỳ khiếu nại nào sẽ không vượt quá tổng số tiền bạn đã thanh toán cho Sản phẩm gây ra khiếu nại đó.

**K. Quyền riêng tư**

Việc thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của bạn được điều chỉnh bởi Chính sách Bảo mật của Yapee, được đăng tải công khai trên Website. Chính sách Bảo mật là một phần không thể tách rời của Điều khoản Sử dụng này.

**L. Giải quyết Tranh chấp**

1. **Thương lượng:** Mọi tranh chấp, khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản này hoặc việc sử dụng Website sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải giữa bạn và Yapee trên tinh thần thiện chí.21
2. **Cơ quan có thẩm quyền:** Nếu thương lượng không thành công trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của pháp luật.

**M. Luật Điều chỉnh**

Điều khoản Sử dụng này và mọi vấn đề phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Website sẽ được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.13 Các quy định pháp luật liên quan chính bao gồm Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật Giao dịch điện tử, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử, Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản hướng dẫn thi hành.24

**N. Sửa đổi Điều khoản**

Yapee bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bất kỳ phần nào của Điều khoản Sử dụng này vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần báo trước.21 Các thay đổi sẽ có hiệu lực ngay khi được đăng tải công khai trên Website. Việc bạn tiếp tục sử dụng Website sau khi các thay đổi được đăng tải đồng nghĩa với việc bạn chấp nhận và đồng ý tuân thủ các Điều khoản đã được sửa đổi. Chúng tôi khuyến khích bạn thường xuyên kiểm tra lại Điều khoản này.

**O. Thông tin Liên hệ**

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về Điều khoản Sử dụng này, vui lòng liên hệ với Yapee qua:

* **Hotline:** 0333.938.014
* **Email:** cskh@yapee.vn (hoặc địa chỉ email phù hợp)
* **Địa chỉ:** 74 đường số 13, Phường Bình Trị Đông B, quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh.

*Điều khoản Sử dụng này có hiệu lực từ ngày.*

**V. Câu hỏi Thường gặp (FAQs)**

**A. Giới thiệu**

Chào mừng bạn đến với trang Câu hỏi Thường gặp (FAQ) của Yapee! Chúng tôi đã tổng hợp các câu hỏi phổ biến nhất mà khách hàng thường quan tâm để giúp bạn nhanh chóng tìm thấy câu trả lời mình cần.3 Việc này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian cho bạn mà còn giúp đội ngũ hỗ trợ của chúng tôi có thể tập trung giải quyết các vấn đề phức tạp hơn.4

Vui lòng duyệt qua các danh mục dưới đây. Nếu bạn không tìm thấy câu trả lời cho thắc mắc của mình, đừng ngần ngại liên hệ với chúng tôi qua các kênh hỗ trợ.

**B. Phân loại Câu hỏi**

Để thuận tiện cho việc tra cứu, chúng tôi đã phân loại các câu hỏi theo chủ đề chính 4:

* **Đặt hàng**
* **Thanh toán**
* **Giao hàng**
* **Sản phẩm**
* **Đổi trả & Hoàn tiền**
* **Tài khoản (Nếu có)**

**C. Nội dung Hỏi-Đáp**

*(Lưu ý: Các câu trả lời dưới đây mang tính tham khảo, cần điều chỉnh cho phù hợp với quy trình và chính sách thực tế của Yapee. Nên viết câu hỏi từ góc nhìn khách hàng - "Tôi..." 30 và trả lời ngắn gọn, rõ ràng.3)*

**Đặt hàng**

* **Tôi đặt hàng trên website Yapee như thế nào?**
  + Rất đơn giản! Bạn chỉ cần duyệt qua các danh mục sản phẩm, chọn sản phẩm muốn mua và nhấn nút "Thêm vào giỏ hàng". Sau khi chọn đủ sản phẩm, bạn vào giỏ hàng, kiểm tra lại thông tin, điền địa chỉ nhận hàng, chọn phương thức vận chuyển, phương thức thanh toán và nhấn "Đặt hàng".
* **Tôi có thể thay đổi hoặc hủy đơn hàng sau khi đã đặt không?**
  + Vui lòng liên hệ Hotline 0333.938.014 hoặc email cskh@yapee.vn sớm nhất có thể. Chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn thay đổi hoặc hủy đơn hàng nếu đơn hàng chưa được đóng gói và bàn giao cho đơn vị vận chuyển.
* **Làm thế nào để tôi kiểm tra tình trạng đơn hàng của mình?** 6
  + Bạn có thể kiểm tra tình trạng đơn hàng bằng cách [Mô tả cách kiểm tra: ví dụ: đăng nhập vào tài khoản và xem lịch sử đơn hàng, hoặc nhập mã đơn hàng vào trang tra cứu đơn hàng, hoặc liên hệ Hotline]. Chúng tôi cũng sẽ gửi email/SMS cập nhật trạng thái đơn hàng cho bạn.
* **Yapee có nhận đặt hàng số lượng lớn/đơn hàng dự án không?** 6
  + Có. Yapee luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu mua hàng số lượng lớn. Vui lòng liên hệ trực tiếp qua Hotline 0333.938.014 hoặc email cskh@yapee.vn để trao đổi chi tiết về sản phẩm, số lượng và chính sách giá ưu đãi.

**Thanh toán**

* **Yapee chấp nhận những phương thức thanh toán nào?** 6
  + Chúng tôi chấp nhận các hình thức thanh toán linh hoạt:
    - Thanh toán khi nhận hàng (COD)
    - Chuyển khoản ngân hàng
    - Thanh toán trực tuyến qua cổng: Thẻ ATM nội địa, Thẻ tín dụng/ghi nợ (Visa, Mastercard,...), Ví điện tử [Liệt kê các ví được chấp nhận].
* **Thanh toán trực tuyến trên Yapee có an toàn không?**
  + Tuyệt đối an toàn. Mọi giao dịch thanh toán trực tuyến đều được thực hiện qua cổng thanh toán của đối tác uy tín, được mã hóa bằng giao thức SSL và tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế.1 Yapee không lưu trữ thông tin thẻ của bạn.
* **Giá sản phẩm hiển thị trên website đã bao gồm thuế VAT chưa?** 6
  + Giá bán các sản phẩm tại Yapee [Ghi rõ: đã bao gồm / chưa bao gồm] thuế Giá trị gia tăng (VAT). Thông tin này cũng được ghi rõ trong chi tiết đơn hàng.

**Giao hàng**

* **Phí vận chuyển được tính như thế nào?** 5
  + Phí vận chuyển phụ thuộc vào địa chỉ nhận hàng và trọng lượng/kích thước đơn hàng. Phí vận chuyển cụ thể sẽ được hiển thị rõ ràng ở bước thanh toán trước khi bạn xác nhận đặt hàng. trở lên trong nội thành TP.HCM]. Bạn có thể tham khảo biểu phí chi tiết tại trang [Chính sách Giao hàng].
* **Thời gian giao hàng dự kiến là bao lâu?** 5
  + Thời gian giao hàng dự kiến:
    - Nội thành TP.HCM: ngày làm việc.
    - Các tỉnh thành khác: - ngày làm việc.
  + Thời gian giao hàng chính xác có thể thay đổi tùy thuộc vào địa chỉ cụ thể và điều kiện vận chuyển thực tế.
* **Yapee có giao hàng toàn quốc không?** 5
  + Có, Yapee hỗ trợ giao hàng đến hầu hết các tỉnh thành trên toàn quốc. Vui lòng kiểm tra khu vực phục vụ chi tiết tại trang [Chính sách Giao hàng] hoặc nhập địa chỉ của bạn ở bước thanh toán.
* **Tôi có thể theo dõi hành trình đơn hàng không?**
  + Có. Sau khi đơn hàng được bàn giao cho đơn vị vận chuyển, bạn sẽ nhận được mã vận đơn qua email/SMS (nếu có). Bạn có thể sử dụng mã này để theo dõi hành trình đơn hàng trên website của đơn vị vận chuyển.
* **Tôi có được thông báo trước khi giao hàng không?** 5
  + Có. Nhân viên giao hàng sẽ liên hệ với bạn qua điện thoại trước khi giao hàng để xác nhận thời gian và địa điểm nhận hàng.
* **Nếu giao hàng không thành công thì sao?** 5
  + Nếu lần giao hàng đầu tiên không thành công (ví dụ: không liên lạc được với bạn), đơn vị vận chuyển sẽ cố gắng liên hệ lại và giao hàng lần thứ hai. Nếu lần thứ hai vẫn không thành công, đơn hàng có thể sẽ bị hủy và hoàn về cho Yapee. Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn để thông báo và xử lý (có thể phát sinh phí vận chuyển nếu lỗi do phía khách hàng).

**Sản phẩm**

* **Làm sao để biết sản phẩm trên Yapee là hàng chính hãng/chất lượng tốt?** 6
  + Yapee cam kết chỉ cung cấp các sản phẩm chất lượng cao, có nguồn gốc rõ ràng. Chúng tôi làm việc trực tiếp với các nhà cung cấp uy tín và có quy trình kiểm tra chất lượng đầu vào. Thông tin chi tiết về sản phẩm (thương hiệu, xuất xứ, thành phần,...) được công bố minh bạch trên trang chi tiết sản phẩm.
* **Hạn sử dụng của sản phẩm là bao lâu?** 5
  + Hạn sử dụng (HSD) khác nhau tùy thuộc vào từng loại sản phẩm. Thông tin HSD được ghi rõ trên bao bì sản phẩm và/hoặc trong phần mô tả chi tiết trên website. Yapee cam kết giao hàng có HSD còn đủ xa để bạn yên tâm sử dụng.
* **Tôi muốn biết thêm thông tin chi tiết về một sản phẩm thì làm thế nào?** 6
  + Bạn có thể xem kỹ phần mô tả, thông số kỹ thuật, hình ảnh trên trang chi tiết sản phẩm. Nếu cần tư vấn thêm, đừng ngần ngại liên hệ Hotline 0333.938.014 hoặc email cskh@yapee.vn, đội ngũ Yapee luôn sẵn lòng hỗ trợ.

**Đổi trả & Hoàn tiền**

* **Chính sách đổi trả hàng của Yapee như thế nào?**
  + Yapee có chính sách đổi trả linh hoạt trong vòng ngày kể từ ngày nhận hàng đối với các sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, giao sai hàng, hoặc hư hỏng do vận chuyển. Vui lòng tham khảo chi tiết điều kiện và quy trình tại trang [Chính sách Đổi trả].
* **Làm thế nào để tôi yêu cầu đổi trả hàng?**
  + Bạn vui lòng liên hệ Hotline 0333.938.014 hoặc email cskh@yapee.vn và cung cấp mã đơn hàng, thông tin sản phẩm cần đổi trả cùng lý do và hình ảnh/video chứng minh (nếu có). Nhân viên CSKH sẽ hướng dẫn bạn các bước tiếp theo.
* **Khi nào tôi nhận được tiền hoàn lại?**
  + Sau khi Yapee nhận được hàng trả lại và xác nhận đủ điều kiện hoàn tiền, chúng tôi sẽ tiến hành hoàn tiền cho bạn trong vòng ngày làm việc qua phương thức [Nêu rõ phương thức: chuyển khoản ngân hàng, hoàn vào ví điện tử,...]. Vui lòng xem chi tiết tại [Chính sách Đổi trả].

**Tài khoản (Nếu có chức năng đăng ký tài khoản)**

* **Làm thế nào để tôi tạo tài khoản trên Yapee?**
  + Bạn nhấn vào mục "Đăng ký" ở góc trên bên phải website, điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu (Họ tên, email, số điện thoại, mật khẩu) và nhấn "Đăng ký". Một email xác nhận có thể được gửi đến địa chỉ email của bạn.
* **Tôi quên mật khẩu thì phải làm sao?**
  + Tại trang đăng nhập, bạn nhấn vào liên kết "Quên mật khẩu?". Nhập địa chỉ email đã đăng ký, chúng tôi sẽ gửi hướng dẫn đặt lại mật khẩu mới qua email cho bạn.
* **Làm cách nào để tôi cập nhật thông tin cá nhân (địa chỉ, số điện thoại)?**
  + Bạn đăng nhập vào tài khoản của mình, vào mục "Thông tin tài khoản" hoặc "Sổ địa chỉ" để chỉnh sửa và lưu lại các thông tin cần cập nhật.

**D. Liên kết Nội bộ**

Để tìm hiểu thông tin chi tiết hơn, bạn có thể tham khảo các trang chính sách liên quan:

* [Chính sách Giao hàng]
* [Chính sách Đổi trả]

Việc liên kết đến các trang chi tiết giúp bạn dễ dàng tìm hiểu sâu hơn về các quy định cụ thể khi cần thiết.3

**E. Cập nhật Thường xuyên**

Nội dung trang FAQ này sẽ được Yapee cập nhật thường xuyên dựa trên các câu hỏi thực tế từ khách hàng và những thay đổi trong chính sách, sản phẩm của chúng tôi để đảm bảo thông tin luôn hữu ích và chính xác nhất.3

**F. Thông tin Liên hệ Thêm**

Nếu câu hỏi của bạn không có trong danh sách này, hoặc bạn cần hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ trực tiếp với Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Yapee 3:

* **Hotline:** 0333.938.014 (8h00 - 19h00, Thứ Hai - Chủ Nhật)
* **Email:** cskh@yapee.vn

Yapee luôn sẵn lòng lắng nghe và giải đáp mọi thắc mắc của bạn!