



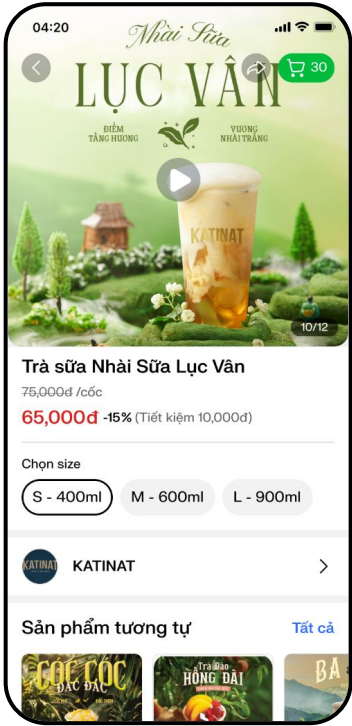
CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH VẬN HÀNH

Note:

Tài liệu này là một số nội dung chính trong quy định chung để NCC tham khảo.
Thông tin chính thức vui lòng xem tại phụ lục hợp đồng ký kết với OMC.



QUY TRÌNH ONBOARD CỬA HÀNG



1 Thông tin chung

Tên thương hiệu		Tên hiển thị trên app VinID
Thời gian onsite		Ngày onsite dự kiến
Loại hàng kinh doanh		
Website/fanpage của thương hiệu		Website HOẶC Fanpage
Tên đăng ký kinh doanh theo giấy ĐKKD		Điền theo thông tin trên giấy phép ĐKKD
Số Giấy phép kinh doanh (GPKD)		Điền theo thông tin trên giấy phép ĐKKD
Mã Số Thuế		Điền theo thông tin trên giấy phép ĐKKD
Ngày cấp giấy ĐKKD		Điền theo thông tin trên giấy phép ĐKKD
Nơi cấp giấy ĐKKD		Điền theo thông tin trên giấy phép ĐKKD

2 Thông tin cấu hình trên app

1. Merchant:	MC nhập thông tin	Mô tả
Name		1- Địa chỉ 2- Ăn uống 3- Thời trang 4- Mua sắm 5- Làm đẹp
Category/Danh mục		Tối đa 50 kí tự
Description/Mô tả thương hiệu		
Phone number		
Email		
Website		
Sector/Lĩnh vực kinh doanh		FNB - đồ ăn/FMCG - khác
Logo/Link ảnh logo thương hiệu		Kích thước 240pt*240pt

3 Thông tin sản phẩm bán

5. Sản phẩm				Biến thể		
Category ID	Barcode (*)	Product Name	Description (Tối đa 500 ký tự)		Option 1	
Danh mục tương ứng của sản phẩm	Mã hàng của Đối tác	Tên sản phẩm thể hiện mặt hàng, nhãn hiệu, tính chất (màu sắc/kích thước/...), khối lượng/thể tích, quy cách	Mô tả ngắn gọn sản phẩm dưới 500 kí tự	Số ký tự trong mô tả sản phẩm (tối đa 500)	Đặc tính 1 Ví dụ: Màu sắc	Giá trị Ví dụ: Đỏ, Vàng, Xanh
		Áo Polo		0/500 ký tự	Màu	Xanh

QUY ĐỊNH TRONG CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG



PHƯƠNG THỨC GIAO HÀNG

Theo thống nhất giữa OMC và đối tác



THỜI GIAN GIAO HÀNG

Theo thống nhất giữa OMC và đối tác



THANH TOÁN

Theo thống nhất giữa OMC và đối tác

Quy định thanh toán và hoàn tiền

Trường hợp	Hình thức thanh toán	Hình thức hoàn trả	Thời gian (ngày làm việc)
Đã hoàn thành thanh toán	Điểm U-Point	Điểm U-Point	01 ngày
	Ví điện tử VinID Pay	Ví điện tử VinID Pay	03 ngày
	Thẻ nội địa	Thẻ nội địa	03 - 05 ngày
	Thẻ quốc tế	Thẻ quốc tế	07 ngày
	E-Voucher	Theo chính sách của OMC tại từng thời điểm	07 ngày
Khi thanh toán lỗi	Ví điện tử	Ví điện tử	03 ngày
	Thẻ nội địa	Thẻ nội địa	03 - 07 ngày
	Thẻ quốc tế	Thẻ quốc tế	05 - 11 ngày

QUY ĐỊNH THU PHÍ VÀ HOÀN TIỀN



Đơn hàng hoàn tất

Đơn hàng ở trạng thái “**Đơn hàng hoàn tất**” trên hệ thống.

OMC tiến hành **thu phí dịch vụ** trên tất cả các đơn hàng này

Đơn hàng hủy

Đơn hàng hủy trước khi NCC xác nhận đơn:

NCC tiến hành hoàn tiền cho KH, OMC **không thu phí dịch vụ** ở trạng thái này.

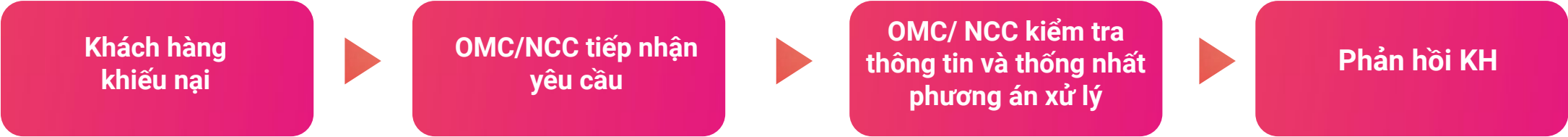
Đơn hàng hủy sau khi NCC xác nhận đơn:

- **Nếu lỗi do chủ quan từ KH:**
OMC sẽ không hoàn tiền cho KH và vẫn thanh toán tiền hàng với NCC kèm **thu phí dịch vụ**.
Nếu KH vẫn muốn nhận hàng, KH tự thỏa thuận với NCC về việc giao hàng cũng như chi phí phát sinh.
- **Nếu lỗi phát sinh từ NCC:**
KH sẽ được hoàn tiền đơn hàng và OMC vẫn sẽ **thu phí dịch vụ**.

QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT THANH TOÁN

Kỳ đối soát	1 tháng/ lần
Nội dung đối soát	Tiền hàng, phí dịch vụ, phí vận chuyển
Dữ liệu đối soát	Dữ liệu các giao dịch phát sinh từ ngày đầu tiên đến ngày cuối cùng của tháng
Thời gian gửi dữ liệu	Trong 02 ngày làm việc đầu tiên sau khi kết thúc kỳ đối soát tháng
Thời gian kiểm tra dữ liệu	NCC kiểm tra dữ liệu và xác nhận trong 05 ngày làm việc + Gửi lại Biên bản đối soát đã ký đóng dấu và Hồ sơ thanh toán cho OMC
Thanh toán công nợ	Trong 07 ngày làm việc kể từ khi OMC nhận được Hồ sơ thanh toán của đối tác Hình thức thanh toán: Chuyển khoản vào tài khoản của NCC

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI



Phạm vi hỗ trợ khách hàng

Nhóm Yêu cầu/Khiếu nại	Loại yêu cầu	OMC	NCC	SLA
Giao hàng/ Chất lượng hàng hóa	Tình trạng đơn hàng không được cập nhật trên App		x	1h
	KH không nhận được hàng		x	1h
	Sản phẩm giao không đảm bảo về chủng loại, số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng		x	1h
Đổi trả - hoàn hủy	Đơn hàng / Sản phẩm không được đổi / trả/ hoàn hủy theo chính sách		x	1h
	Đơn hàng / sản phẩm đã được hủy nhưng không được cập nhật, hiển thị trên App		x	1h
	Đơn hàng/sản phẩm đã được hủy nhưng chưa được hoàn tiền/Điểm/Voucher theo như chính sách		x	1h
CTKM	Khiếu nại về CTKM (sản phẩm khuyến mại đi kèm... do NCC thực hiện)		x	1h
	Khiếu nại về CTKM do NCC thực hiện	x	x	1h
Tư vấn/ Hỗ trợ thông tin	Tư vấn, hỗ trợ sử dụng tính năng	x	x	Ngay khi tiếp nhận
	Khiếu nại đặt hàng	x	x	2h
	Khiếu nại thanh toán	x	x	2h
Khác	Các lỗi khác phát sinh trong thực tế	x	x	2h

QUY ĐỊNH XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH

GỬI THÔNG BÁO LỖI

Định kỳ hàng tuần/ hàng tháng (tùy theo từng loại lỗi), OMC sẽ gửi thông báo lỗi cho NCC

KIỂM TRA LỖI VẬN HÀNH

- ✓ NCC kiểm tra và phản hồi lại cho OMC trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được thông báo
- ✓ Nếu quá 7 ngày mà NCC không phản hồi, dữ liệu OMC được coi là chính xác

XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH

- ✓ Tùy thuộc lỗi vi phạm, OMC sẽ thông báo hình thức xử lý đến NCC
- ✓ Với những lỗi có phạt tiền, OMC sẽ căn trừ tiền phạt trong kỳ công nợ

Nguyên tắc chung khi xử lý lỗi vận hành:

- 1 Các bên có trách nhiệm trong việc phối hợp xử lý lỗi/ sự cố vận hành để đảm bảo quyền lợi cho KH
- 2 Trong trường hợp lỗi phát sinh từ NCC gây thiệt hại cho OMC/ Khách hàng, NCC phải chịu bồi thường toàn bộ chi phí xử lý thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn chi phí giải quyết sự việc, chi phí bồi hoàn xử lý khiếu nại cho KH, OMC

Chi tiết chính sách xử lý lỗi vận hành được quy định tại Thỏa Thuận Chung TMĐT của OMC. Trong trường hợp OMC và Katinat có quy định khác, vui lòng tham chiếu theo nội dung hợp đồng hai bên ký kết.

DANH MỤC LỖI VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ

Nội dung lỗi	Hình thức xử lý
Tỷ lệ đơn hàng xử lý trễ thời gian cam kết (Số lượng đơn hàng xử lý trễ SLA/ Tổng số đơn hàng khởi tạo thành công trên hệ thống)	Tùy thuộc tỷ lệ vi phạm, hình thức xử lý sẽ theo 4 cấp độ sau: - Cấp độ 1: OMC nhắc nhở NCC - Cấp độ 2: OMC có quyền tắt gian hàng trong vòng 1 tuần - Cấp độ 3 & 4: OMC có quyền tắt gian hàng trong vòng 2 - 4 tuần
Tỷ lệ đơn hàng xác nhận hết hàng (Số lượng đơn hàng NCC xác nhận hết hàng/ Tổng số đơn hàng khởi tạo thành công trên hệ thống)	
Vi phạm cam kết về hàng hóa/ sản phẩm, dịch vụ (Giao thiếu, Giao sai, Sản phẩm bị hư hỏng, Sai thông tin, Không có chứng từ/ chứng minh được nguồn gốc)	NCC chịu toàn bộ chi phí xử lý (chi phí xử lý khiếu nại, chi phí bồi thường,...) OMC có quyền tắt gian hàng và xem xét chấm dứt hợp đồng nếu vi phạm nhiều lần liên tiếp.
Vi phạm quy định pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm/ bán hàng giả, hàng nhái	OMC tắt gian hàng cho đến khi có kết quả báo cáo của cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan chức năng OMC có quyền chấm dứt hợp đồng với NCC sau khi có kết luận điều tra vi phạm
Vi phạm quyền sở hữu trí tuệ (NCC sử dụng logo, hình ảnh, nội dung, tài liệu,... thuộc bản quyền thương hiệu chưa được sự đồng ý. NCC vi phạm hợp đồng bảo mật theo hợp đồng bảo mật đã cam kết. Tiết lộ bí mật kinh doanh giữa 2 bên)	Cảnh báo phạt tiền tối đa cho 1 hành vi vi phạm là 500.000.000 VNĐ OMC có quyền tắt gian hàng và chấm dứt hợp đồng dịch vụ với NCC NCC chịu mọi trách nhiệm liên quan tới pháp luật
Vi phạm công bằng thương mại (NCC tự mua hàng hóa, sản phẩm của mình để trục lợi từ các chương trình ưu đãi do OMC tài trợ. Thực hiện/cho phép nhân viên, đối tác của mình thực hiện các hành vi trục lợi khác. Tự ý liên hệ với KH ngoài mục đích xác nhận thông tin liên quan đến đơn hàng,.. nhằm lôi kéo KH)	Phạt 300% giá trị đơn hàng vi phạm và NCC phải chịu toàn bộ chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho KH OMC có quyền tắt gian hàng và chấm dứt hợp đồng nếu vi phạm lặp lại liên tiếp
Các hành vi đặc biệt nghiêm trọng khác (NCC có hành vi vi phạm pháp luật theo kết luận của cơ quan có thẩm quyền NCC lợi dụng KH để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc gây tổn thất cho OMC)	OMC tạm tắt gian hàng cho đến khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền OMC có quyền chấm dứt hợp đồng sau khi có kết quả điều tra từ cơ quan có thẩm quyền
Hành vi vi phạm tăng nặng (NCC có dấu hiệu lặp lại theo nhận định của OMC bao gồm nhưng không giới hạn các vi phạm bên trên)	OMC có quyền chấm dứt hợp đồng với NCC

A photograph of three young women sitting at a wooden table in a cafe. They are all looking at a smartphone held by the woman in the middle. The woman on the left is smiling, the woman in the middle is holding the phone, and the woman on the right is pointing at the screen with an excited expression. There are glasses of orange and red drinks on the table. A large, stylized red and pink graphic element, resembling a thick curved line or a stylized 'C', is overlaid on the image, passing behind the women. The background is a blurred cafe interior with other patrons and warm lighting.

Trân trọng

Hotline: 024 7101 5888