



## Phần 2

# CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH VẬN HÀNH

Chính sách cho khách hàng

Quy trình cho nhà cung cấp

Danh mục phạm vi hỗ trợ khách hàng

## 2.1 CHÍNH SÁCH CHO KHÁCH HÀNG

# CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

### PHẠM VI GIAO HÀNG

- ✓ Khu vực Hà Nội và Hồ Chí Minh. Đơn hàng sẽ được giao tới địa điểm gần khách hàng nhất mà phương tiện vận chuyển có thể tới được.
- ✓ Một số trường hợp đặc biệt:
  - Với địa điểm giao hàng tại chung cư/ nhà cao tầng: Đơn vị vận chuyển sẽ thực hiện giao hàng tại chân tòa nhà.
  - Với các khu vực kiểm soát an ninh/hạn chế ra vào: địa điểm giao hàng sẽ được thỏa thuận và nằm ngoài khu vực hạn chế.
  - Nhà cung cấp có chính sách giao hàng riêng biệt.

### PHÍ GIAO HÀNG

Chi phí vận chuyển của một đơn hàng được tính trên các yếu tố:

- Tổng khối lượng và kích thước của đơn hàng (bao gồm cả bao bì và các vật dụng đóng gói để phù hợp với việc vận chuyển đơn hàng).
- Khoảng cách giữa Nhà cung cấp và địa chỉ nhận của khách hàng.
- Các đơn vị vận chuyển khác nhau sẽ có mức phí vận chuyển khác nhau theo chính sách tính phí riêng. Cước vận chuyển sẽ hiển thị trước khi khách hàng thanh toán cho đơn hàng
- Các yêu cầu đặc biệt khác liên quan đến điều kiện bảo quản và vận chuyển hàng hóa

### QUY ĐỊNH VỀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA

- ✓ Đơn vị giao vận sẽ liên hệ với khách hàng tối đa 3 lần trong vòng 15 phút để thông báo về việc giao hàng. Trong trường hợp chưa thể nhận hàng, đơn hàng sẽ được hẹn lại thời gian giao hàng theo thỏa thuận của khách hàng và OMC/Nhà cung cấp (Khách hàng chịu chi phí phát sinh từ việc giao lại hàng hóa)
- ✓ OMC không áp dụng chế độ đồng kiểm cho đơn hàng mua trên ứng dụng VinID Mobile App. Trường hợp có sai lệch hoặc có vấn đề về số lượng, chất lượng, chủng loại hàng hóa, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp Nhà cung cấp bằng số điện thoại được thể hiện trong đơn hàng hoặc liên hệ Tổng đài CSKH OMC để được hướng dẫn về thông tin liên hệ của Nhà cung cấp

## 2.1 CHÍNH SÁCH CHO KHÁCH HÀNG

# CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG – tiếp

### THỜI GIAN GIAO HÀNG

- ✓ Thời gian giao hàng dự kiến được tính từ thời điểm Khách Hàng đặt hàng thành công trên Ứng Dụng VinID. Căn cứ theo từng loại Hàng Hóa, Nhà Cung Cấp/ OMC, việc giao hàng sẽ được thực hiện trong các khoảng thời gian sau:

Ngành hàng	Thời điểm đặt hàng thành công	Thời điểm giao hàng
Thực phẩm, đồ tươi sống	Giao hàng 02h tính từ thời điểm đặt hàng thành công trong khoảng thời gian từ 9h00 đến 19h00, với phạm vi bán kính 10km. Thời gian giao hàng sẽ được cộng thêm 15 phút cho mỗi km tiếp theo. Đơn Hàng phát sinh sau 19h00 sẽ được giao trong thời hạn 02h kể từ thời điểm Nhà Cung Cấp mở cửa vào ngày làm việc kế tiếp.	
Hàng hóa phổ thông	Từ 12h00 đến trước 17h00	Trước 14h00 ngày kế tiếp
	Từ 17h00 đến 12h00 ngày kế tiếp	Trước 19h00 ngày kế tiếp

- ✓ Thời gian giao hàng sẽ được Nhà cung cấp chủ động thay đổi trong trường hợp:
  - Khách hàng không cung cấp chính xác, đầy đủ địa chỉ giao hàng và thông tin liên lạc trong quá trình đặt hàng.
  - Đơn vị giao hàng không liên hệ được với khách hàng theo quy định giao nhận hàng hóa.
  - Khách hàng chưa sẵn sàng để nhận hàng trong thời gian cam kết và được Nhà cung cấp và/hoặc OMC đồng ý.
  - Các trường hợp bất khả kháng hoặc do điều kiện khách quan khác không nằm trong trách nhiệm xử lý của Nhà cung cấp hay Đơn vị giao vận
- ✓ Nếu có phát sinh, Nhà cung cấp và/hoặc OMC và/hoặc đơn vị giao vận sẽ thông báo cho khách hàng khung thời gian thay đổi phù hợp qua một trong các kênh: Gọi điện thoại/ tin nhắn/ email/ Kênh liên lạc mà khách hàng đăng ký.

## 2.1 CHÍNH SÁCH CHO KHÁCH HÀNG

# CHÍNH SÁCH THANH TOÁN VÀ HOÀN TIỀN

### NGUYÊN TẮC HOÀN TIỀN

- ✓ Việc hoàn tiền được thực hiện trong trường hợp sau:
  - Khách Hàng đã thanh toán thành công trên Ứng Dụng nhưng Đơn Hàng không được NCC xác nhận hoặc không giao được Hàng Hóa do hết hàng, không thể giao đủ số lượng và mặt hàng trong Đơn Hàng của Khách Hàng, không tìm được đơn vị vận chuyển; hoặc Đơn Hàng không thành công nhưng hệ thống vẫn trừ tiền của Khách hàng.
  - Các trường hợp Đơn Hàng được chấp nhận hủy theo chính sách của OMC theo từng thời kỳ
- ✓ Nguyên tắc làm tròn khi hoàn điểm trong trường hợp số tiền lẻ dưới 10 đồng: Từ 5 đồng: sẽ làm tròn lên thành 1 điểm, Dưới 5 đồng: sẽ làm tròn xuống thành 0 điểm
- ✓ Số tiền Khách Hàng được hoàn sẽ không lớn hơn số tiền mà Khách Hàng đã thanh toán (không bao gồm giá trị E-voucher).
- ✓ Quy định đối với Điểm VinID và E-voucher chỉ áp dụng cho các đơn vị được phép tiêu điểm VinID hoặc áp dụng E-voucher theo chính sách của OMC tại từng thời điểm

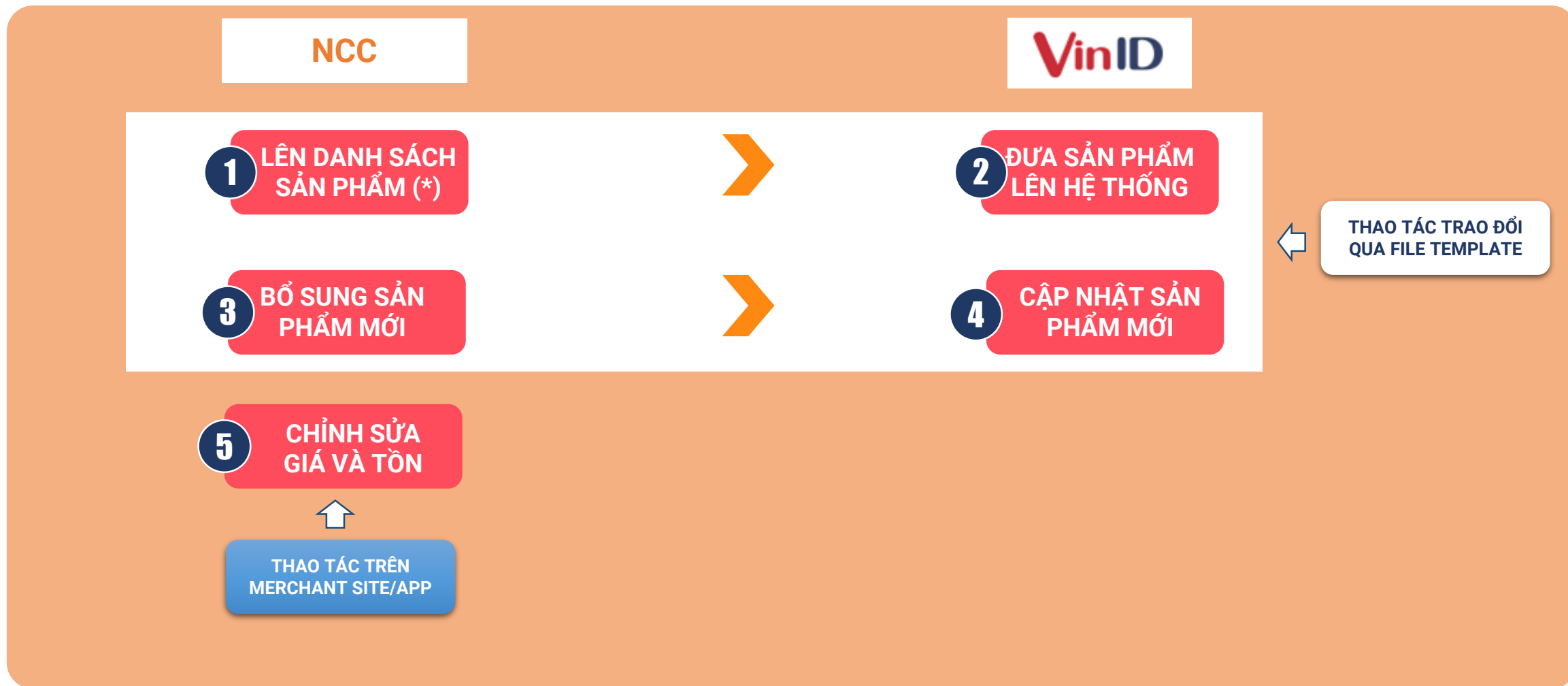
### QUY ĐỊNH THANH TOÁN VÀ HOÀN TIỀN

Trường hợp	Hình thức thanh toán	Hình thức hoàn trả	Thời gian (ngày làm việc)
Đã hoàn thành thanh toán	Điểm VinID	Điểm VinID	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 VinID 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

- ✓ Phương thức thanh toán cụ thể với từng Nhà cung cấp sẽ được áp dụng theo chính sách hệ thống OMC tại từng thời điểm
- ✓ Khách hàng chỉ có thể kết hợp thanh toán điểm VinID (trong trường hợp Nhà cung cấp được sử dụng điểm VinID) và E-Voucher với 1 hình thức thanh toán khác. Các hình thức thanh toán khác không được kết hợp với nhau

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH ĐƯA SẢN PHẨM BÁN LÊN APP VINID



## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH ĐƯA SẢN PHẨM BÁN LÊN APP VINID – tiếp

### (\*) Hướng dẫn cung cấp thông tin biến thể sản phẩm phù hợp

Khi gửi thông tin onsite qua OMC, NCC lưu ý nhập thông tin biến thể sản phẩm phù hợp theo hướng dẫn tại bảng sau:

Sản phẩm	Loại hàng	Loại biến thể
Rau, củ, quả	Tươi sống pha lóc	Khối lượng
Thịt tươi (Gà, bò, heo, vịt,...)	Tươi sống pha lóc	Khối lượng
Thủy hải sản (Tôm, cua, cá mực...)	Tươi sống pha lóc	Khối lượng
Rau củ quả đông lạnh	Tươi sống pha lóc	Khối lượng
Thịt, cá, thủy hải sản đông lạnh	Tươi sống pha lóc	Khối lượng
Đồ đông lạnh/ bảo quản mát	Tươi sống pha lóc	Khối lượng/Dung tích
Đồ khô	Bình thường	Khối lượng/Hương vị
Đồ hộp	Bình thường	Khối lượng/Dung tích/Hương vị
Đồ uống	Bình thường	Dung tích

Sản phẩm	Loại hàng	Loại biến thể
Đồ uống	Bình thường	Dung tích
Sữa và các sản phẩm từ sữa	Bình thường	Dung tích
Đồ ăn vặt	Bình thường	Khối lượng/Hương vị
Bánh kẹo	Bình thường	Khối lượng/Dung tích/Hương vị
Đồ uống (Bia, nước ngọt, nước giải khát,...)	Bình thường	Khối lượng/Dung tích/Hương vị
Thực phẩm ăn liền	Bình thường	Khối lượng/ Hương vị
Thời trang (quần áo, giày dép, túi xách...)	Bình thường	Size, Màu sắc
Hóa mỹ phẩm	Bình thường	Khối lượng/Dung tích
Gia dụng	Bình thường	Size, Màu sắc, Đường kính

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

1

### XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG

Thời gian xác nhận đơn hàng căn cứ theo thời gian làm việc của Nhà cung cấp

2

### ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA

NCC chịu trách nhiệm đóng gói hàng hóa. Tiêu chuẩn đóng gói:

1. Phù hợp với việc vận chuyển thông thường và đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của hàng hóa trong quá trình vận chuyển.
2. Niêm phong phải đảm bảo còn nguyên vẹn, không rách nát, tẩy xóa và phải có các dấu hiệu riêng để phân biệt và xác định được là của Nhà cung cấp.
3. Hàng hóa phải được đóng gói theo đơn vị hàng hóa hiển thị trên App VinID (theo đơn vị cái, chiếc, lốc, lô...). Nếu có phát sinh thiếu hàng hóa do đóng gói sai đơn vị thì Nhà cung cấp tự xử lý để giao bù cho khách hàng, không tác động lên hệ thống.

Lưu ý:

1. Hạn sử dụng sản phẩm: Sản phẩm còn ít nhất 1/3 hạn sử dụng
  - Với hàng thực phẩm có hạn sử dụng ngắn như sữa thanh trùng, bánh mì tươi,... Mà khách hàng đặt số lượng nhiều (Ví dụ: 3, 4 hộp sữa 1l) thì phải còn tối thiểu 2/3 hạn sử dụng để đảm bảo chất lượng và kịp cho khách hàng sử dụng
2. NCC cần in bill của đơn hàng để giao vận giao cho khách hàng. Trường hợp NCC có bill in, cần có bill viết tay cho khách hàng theo thông tin đơn hàng trên Merchant site
3. OMC có thể từ chối nhận hàng hóa nếu Nhà cung cấp không đóng gói hàng theo đúng như thỏa thuận. Trong trường hợp này, Nhà cung cấp sẽ phải thanh toán cho OMC một khoản tiền phạt như trong trường hợp NCC đã xác nhận Đơn Hàng nhưng khi OMC đến lấy thì lại không có hàng để giao.
4. OMC có quyền đóng bao bì và dán nhãn bổ sung đối với hàng Hóa. Việc này sẽ chỉ nhằm mục đích xác định thương hiệu của OMC chứ không nhằm mục đích đảm bảo chất lượng của hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

3

### BÀN GIAO HÀNG CHO GIAO VẬN

1. Nhà cung cấp tự vận chuyển: Tiến hành giao đơn hàng đã đóng gói xong.
2. Nhà cung cấp sử dụng 3PL: Nhà cung cấp bàn giao đơn hàng đã đóng gói cho nhân viên giao hàng
  - Note:** 3PL nhận bàn giao hàng nguyên đai/kiện, không đồng kiểm từ NCC.
3. Kích thước đóng gói hàng hóa bàn giao cho đơn vị giao nhận:
  - Trọng lượng tối đa: 30kg Kích thước 3 chiều tối đa: 50cmx50cmx50cm
  - Công thức tính khối lượng quy đổi: Dài(cm)x Rộng(cm)x Cao(cm)/6000

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG – tiếp

4

### GIAO VẬN GIAO HÀNG

Sau khi nhận hàng từ NCC, đơn vị giao vận sẽ tiến hành giao hàng cho khách hàng đảm bảo theo thời gian quy định

5

### XỬ LÝ PHÁT SINH GIAO VẬN

Trong quá trình xử lý đơn hàng, nếu có phát sinh phản ánh từ khách hàng, Nhà cung cấp/ OMC cần kiểm tra và phản hồi cho khách hàng về phương án xử lý trong vòng 2h kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu.

Hệ thống cung cấp đầu mối liên hệ tương ứng với từng hình thức đối tác giao vận:

- NCC tự vận chuyển: khách hàng tự liên hệ hotline Nhà cung cấp để được hỗ trợ
- NCC sử dụng 3PL do OMC cung cấp: KH liên hệ hotline OneD để được hỗ trợ. OMC sẽ phối hợp với đầu mối phụ trách vận hành của 3PLs để kiểm tra tình trạng giao hàng

6

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

Sau khi giao hàng thành công cho khách hàng, NCC/ 3PL cần cập nhật trạng thái đơn hàng lên hệ thống

3PL giao hàng	Trong vòng 05 phút kể từ thời điểm giao hàng thành công
NCC tự giao	Nhà cung cấp có thể đóng đơn trên hệ thống và cần đảm bảo theo mốc thời gian sau: <ul style="list-style-type: none"><li>- Hàng thực phẩm: Trong vòng 30 phút kể từ thời điểm giao hàng thành công</li><li>- Hàng khác: Trong vòng 60 phút kể từ thời điểm giao hàng thành công</li></ul>



## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG – tiếp

### QUY ĐỊNH THỜI GIAN XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Tính năng	Mô hình NCC	Xác nhận	Đóng gói	Giao hàng
Đi chợ	NCC quy mô lớn	120 phút		60 phút
	NCC quy mô trung bình	15 phút	15 phút	60 phút
	NCC đặc biệt	Trước 11h ngày T + 1		Trước 17h ngày T+1
Ăn uống	NCC có đồ ăn chế biến sẵn	20 phút		Bán kính 3 km: 10 phút Bán kính 5 km: 15 phút Bán kính 10 km: 30 phút
	NCC có đồ ăn cần chế biến	40 phút		Bán kính 3 km: 10 phút Bán kính 5 km: 35 phút Bán kính 10 km: 50 phút
Mua sắm		40 phút		80 phút

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT

- Lưu ý:**
- OMC sẽ bắt đầu thực hiện đối soát thanh toán sau khi hai bên hoàn thiện ký và đóng dấu hợp đồng hợp tác
  - Trong trường hợp đặc biệt NCC có nhu cầu nhận trước thông tin, OMC sẽ hỗ trợ cung cấp dữ liệu tạm tính, tuy nhiên đây không phải là dữ liệu có giá trị quyết toán

1

### GỬI DỮ LIỆU ĐỐI SOÁT

Trước 10h giờ ngày  $N+X+3$ , OMC sẽ gửi dữ liệu đối soát cho NCC

X: Tần suất thực hiện đối soát (ngày/lần). Với mỗi nhà cung cấp khác nhau thì giá trị X là khác nhau

N: Ngày phát sinh đơn hàng

2

### KIỂM TRA DỮ LIỆU

✓ Nhà cung cấp kiểm tra và phản hồi dữ liệu trước 12h ngày  $N+X+3$ . Nếu có phát sinh về dữ liệu, 2 bên cần xử lý trước 13h ngày  $N+X+3$

✓ Từ 13 giờ, OMC sẽ dừng việc đối soát, xử lý khiếu nại, phần sai khác trong Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ không được xử lý tính đến thời điểm này sẽ được tiếp tục xử lý vào các Kỳ Đối Soát liên sau, tối đa đến hết Kỳ Đối Soát của ngày  $N+X+5$ . Quá thời hạn xử lý khiếu nại này mà khiếu nại không được giải quyết và/hoặc Nhà Cung Cấp không phản hồi trong thời hạn được quy định trên đây, Nhà Cung Cấp đồng ý rằng Dữ Liệu Đối Soát mà OMC đưa ra là Dữ Liệu Gốc để làm căn cứ xác định Công Nợ Phải Trả

3

### THANH TOÁN CÔNG NỢ

Trước 17 giờ ngày  $N+X+3$ , các Bên sẽ tiến hành thanh toán Công Nợ Phải Trả theo nguyên tắc:

✓ Nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, OMC sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Đối Soát cho Nhà Cung Cấp;

✓ Nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp sẽ thanh toán khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả của Kỳ Đối Soát cho OMC.

**Lưu ý:** Đây là thời hạn OMC hoàn tất thực hiện thanh toán cho Nhà cung cấp. Thời gian Nhà cung cấp nhận được tiền phụ thuộc vào ngân hàng

Tùy theo việc tối ưu vận hành, OMC sẽ xuất hóa đơn tài chính hợp lệ cho Nhà Cung Cấp đối với khoản Phí Dịch Vụ và các khoản phải thu khác mà OMC được hưởng trong tháng trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên của tháng liền sau

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT – tiếp

### QUY ĐỊNH VỀ THU PHÍ VÀ HOÀN TIỀN TẠI CÁC KHÂU VẬN HÀNH

#### I Quy định thu Phí xử lý giao dịch

- Phí xử lý giao dịch được tính cho Nhà cung cấp tại thời điểm khách hàng thực hiện thanh toán thành công trên App VinID
- Mức phí xử lý giao dịch được quy định tại Hợp đồng dịch vụ giữa Nhà cung cấp và OMC

#### II Quy định xử lý đơn hàng hoàn hủy và thu Phí sàn Nhà cung cấp (Phí giao dịch trên sàn OMC áp dụng cho các đơn hàng được Nhà cung cấp xác nhận)

Trạng thái đơn hàng	Lí do đơn hàng bị hủy	Ngành hàng	Phương án thu phí sàn NCC	Thanh toán tiền hàng cho NCC	Phương án hoàn tiền cho khách hàng		
					Giá trị sản phẩm	Phí ship	Khuyến mại (voucher)
<b>Đặt hàng – Chờ xác nhận</b>	Tất cả lí do	Tất cả	Không thu phí	Không	Có	Có	Có
<b>Chờ đóng hàng - Chờ giao hàng</b>	Hủy theo yêu cầu khách hàng – NCC đồng ý hoàn tiền	Tất cả	Thu phí	Không	Có	Có	Có
	NCC hết hàng	Tất cả	Thu phí	Không	Có	Có	Có
	NCC ngoài giờ phục vụ	Tất cả	Thu phí	Không	Có	Có	Có
	NCC không tìm được shipper	Tất cả	3PL giao hàng: Không thu phí NCC giao hàng: Thu phí	Không	Có	Có	Có
	Lí do khác (NCC buộc phải text khi chọn lí do này)	Tất cả	Tùy từng trường hợp	Tùy từng trường hợp	Tùy trường hợp	Tùy trường hợp	Có
<b>Từ đang giao hàng đổ về sau</b>	Giao hàng không liên hệ được với KH	Tất cả	Thu phí	Có	Không	Không	Có
	Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng	Tất cả	Thu phí	Tùy từng trường hợp	Tùy trường hợp	Tùy trường hợp	Có
	Lí do khác (NCC buộc phải text khi chọn lí do này)	Tất cả	Tùy từng trường hợp	Tùy từng trường hợp	Tùy trường hợp	Tùy trường hợp	Có

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT – tiếp

### QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ HOÀN TIỀN TẠI CÁC KHÂU VẬN HÀNH

**Lưu ý:** Trường hợp đơn hàng bị hủy do lỗi phát sinh từ khách hàng (sau khi NCC đã xác nhận) thì:

- ✓ Khách hàng không được hoàn lại số tiền đã thanh toán cho đơn hàng đó
- ✓ Nếu khách hàng vẫn muốn nhận hàng, NCC tự thỏa thuận với khách hàng về chi phí phát sinh. OMC không chịu trách nhiệm về chi phí này
- ✓ Khách hàng không được tích điểm VinID cho đơn hàng đã hủy
- ✓ OMC sẽ thực hiện đối soát để thanh toán tiền hàng và thu phí dịch vụ với NCC

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH

### 1 GỬI THÔNG BÁO LỖI

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

### 2 CHỐT PHẠT VẬN HÀNH

- ✓ Nhà cung cấp kiểm tra và phản hồi lại cho OMC
  - ✓ OMC và NCC chốt nội dung mức phạt vận hành
- NCC có 01 ngày làm việc để phản hồi thông tin cho VinID kể từ thời điểm nhận thông báo

### 3 OMC CẢN TRỪ CÔNG NỢ

- ✓ Trong kỳ đối soát công nợ của từng nhà cung cấp, OMC sẽ gửi biên bản công nợ bao gồm số chốt phạt vận hành phát sinh trong kỳ
- ✓ OMC thực hiện cản trừ công nợ

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH – tiếp

### QUY ĐỊNH XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH

STT	Mô tả lỗi vi phạm	Mức phạt
1	Nhà cung cấp xác nhận đơn hàng trễ	Phạt 100.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh) VinID có quyền tắt gian hàng nếu tỷ lệ đơn hàng xác nhận trễ/tuần >20%, xem xét chất dứt hợp đồng nếu NCC vi phạm liên tiếp 4 lần/tháng.
2	Tỷ lệ Onsite thấp (Tỷ lệ available stock)	VinID có quyền tắt gian hàng và xem xét chấm dứt hợp đồng nếu tỷ lệ Onsite/ tuần của NCC < 80% liên tiếp 4 lần trong một tháng. (*) Tỷ lệ Onsite được tính bằng: Số lượng SKU của NCC Onsite/Tổng SKU NCC đăng ký bán với VinID
3	Nhà cung cấp xác nhận đơn hàng hết hàng	Mức phạt áp dụng theo khung tùy theo tỷ lệ hết hàng của NCC phát sinh trong tháng và có sản lượng đơn hàng trong tháng đạt từ 500 đơn trở lên (Tỷ lệ hết hàng được tính bằng số sản phẩm hết hàng/tổng số sản phẩm phát sinh). ✓ NCC có tỷ lệ hết hàng từ 5% đến dưới 10%: Phạt 1.000.000VNĐ ✓ NCC có tỷ lệ hết hàng từ 10% đến dưới 20% trở lên: Phạt 2.000.000VNĐ ✓ NCC có tỷ lệ hết hàng từ 20% trở lên: Phạt 5.000.000VNĐ (*) Tỷ lệ hết hàng được tính bằng số lượng đơn hàng hết hàng/tổng số đơn hàng phát sinh (Paid order) (**) Những NCC có sản lượng dưới 500 đơn/tháng chưa áp dụng phạt vận hành do hết hàng
4	Nhà cung cấp vi phạm cam kết về hàng hóa: ✓ Giao sai, giao thiếu hàng hóa ✓ Cung cấp sai thông tin về hàng hóa ✓ Hàng hóa cung cấp không có hóa đơn chứng từ, hoặc không chứng minh được nguồn gốc xuất xứ hàng hóa	Phạt 200.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)

## 2.2 QUY TRÌNH CHO NHÀ CUNG CẤP

# QUY TRÌNH XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH – tiếp

STT	Mô tả lỗi vi phạm	Mức phạt
5	Nhà cung cấp vi phạm cam kết dịch vụ: ✓ Từ chối, trì hoãn bảo hành sản phẩm theo quy định hợp đồng hoặc chính sách của Nhà cung cấp ✓ Không xuất hóa đơn như cam kết	Phạt 200.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)
6	Nhà cung cấp vi phạm thời gian giao hàng cam kết (*): Thời gian giao hàng cam kết tùy theo thỏa thuận riêng với từng Nhà cung cấp, được quy định cụ thể trong hợp đồng (*) Áp dụng với trường hợp Nhà cung cấp tự giao hàng	Phạt 100.000VNĐ/đơn hàng vi phạm + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)
7	Nhà cung cấp vi phạm quyền sở hữu trí tuệ/ bán hàng giả/hàng dựng cho khách hàng của OMC	✓ Phạt 50.000.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh) ✓ OMC có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng
8	Thực hiện các hành vi gian lận: ✓ Tự mua hàng của mình để trục lợi ✓ Không thực hiện và/hoặc cho phép nhân viên, đối tác của mình thực hiện các hành vi khác mà theo đánh giá của OMC là lợi dụng các chính sách khuyến mại, truyền thông để trục lợi ✓ Tự ý liên hệ với khách hàng ngoài mục đích xác nhận thông tin liên quan đến đơn hàng, có hành vi, lời nói, nhằm lôi kéo khách hàng của OMC mua dịch vụ trực tiếp của NCC thay vì mua trên App VinID	✓ Phạt 10.000.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh) ✓ OMC có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng
9	Từ chối hoặc trì hoãn việc xử lý các khiếu nại của Khách Hàng thuộc trách nhiệm giải quyết của Nhà Cung Cấp.	OMC có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng
10	Có dấu hiệu vi phạm lặp lại theo nhận định của OMC, bao gồm nhưng không giới hạn các vi phạm nêu trên	OMC có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng

## 2.3 DANH MỤC PHẠM VI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

STT	Nhóm Yêu cầu/Khiếu nại	Loại yêu cầu	CSKH VinID: 19006959	CSKH NCC	ĐVGN
1	Tư vấn, hỗ trợ sử dụng tính năng	Tư vấn, hướng dẫn mua sắm Hàng hóa, dịch vụ trên ứng dụng	x	x	
		Tư vấn về chính sách do OMC quy định	x		
		Tư vấn về Hàng hóa dịch vụ, chính sách do NCC cung cấp quy định		x	
		Tư vấn về dịch vụ và chính sách do ĐVGN quy định			x
		Lỗi không sử dụng được tính năng trên Ứng dụng VinID	x		
2	Đặt hàng	Không quét được mã sản phẩm(1)/ không nhập được Barcode sản phẩm (2)/sản phẩm/không lựa chọn được sản phẩm(3) trên ứng dụng VinID và được thông báo là "không hỗ trợ"	x		
		Thông tin sản phẩm không được hiển thị khi quét mã sản phẩm (1)/nhập Barcode (2)/lựa chọn SP (3)	x		
		Thông tin sản phẩm (tên/giá/số mã vạch...) sau khi quét/nhập/lựa chọn khác với sản phẩm thực tế được trưng bày	x	x	
		Không chỉnh sửa được đơn hàng (tăng/giảm số lượng sản phẩm, thay đổi hình thức thanh toán,...)	x		
		Không cho được sản phẩm vào giỏ hàng	x		
3	Thanh toán	Tổng giá trị đơn hàng sai lệch so với thực tế	x		
		Không thực hiện được chức năng thanh toán/ không lựa chọn được hình thức thanh toán	x		
		Không thanh toán được bằng điểm VinID/ thẻ ngân hàng/ Ví điện tử/Voucher trên ứng dụng	x		
		Số tiền cần phải thanh toán còn lại hiển thị sai lệch so với thực tế	x		
		App không hiển thị tình trạng Đơn hàng đã thanh toán sau khi hoàn tất thanh toán	x		
		Không được tích điểm/tiêu điểm / áp dụng Voucher (áp dụng với đơn vị có áp dụng thanh toán bằng hình thức này)	x	x	
		Lỗi giao dịch không thành công nhưng khách hàng bị trừ tiền	X (thanh toán trên App)	X (thanh toán tại NCC)	



## 2.3 DANH MỤC PHẠM VI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG – tiếp

STT	Nhóm Yêu cầu/Khiếu nại	Loại yêu cầu	CSKH VinID: 19006959	CSKH NCC	ĐVGN
4	Giao hàng	Không cập nhật được địa chỉ nhận hàng/địa chỉ nhận hàng không được áp dụng (sai với chính sách)	x		
		Phí vận chuyển hiển thị sai so với thực tế	x		
		Tình trạng đơn hàng không được cập nhật trên App	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVGN không cập nhật trên hệ thống)
		KH không nhận được hàng		x	x
		Sản phẩm giao không đảm bảo về chủng loại, số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng		x	x
5	Đổi trả - hoàn hủy	Đơn hàng / Sản phẩm không được đổi / trả/ hoàn hủy theo chính sách		x	
		Đơn hàng / sản phẩm đã được hủy nhưng không được cập nhật, hiển thị trên App	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVGN không cập nhật trên hệ thống)
		Đơn hàng/sản phẩm đã được hủy nhưng chưa được hoàn tiền/Điểm/Voucher theo như chính sách	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVGN không cập nhật trên hệ thống)
6	CTKM	Khiếu nại về CTKM do OMC thực hiện	x		
		Khiếu nại về CTKM (sản phẩm khuyến mại đi kèm... do NCC thực hiện)		x	
		Khiếu nại về CTKM do ĐVGN thực hiện			x
		Ưu đãi (Voucher/BNTT ...) bị mất hoặc ko sử dụng được	x	x	x
7	Khác	Các lỗi khác phát sinh trong thực tế	x	x	x