

# Quy Định Sử Dụng Dịch Vụ Email Marketing Tại TENTEN

## 1. Về vấn đề Spam

### Spam là gì? Thế nào là spam?

Việc gửi email marketing tại hệ thống của TENTEN bắt buộc phải tuân theo quy định về nhà nước về CAN-SPAM được quy định tại:

<http://mic.gov.vn/phapdien/Pages/TinTuc/102029/Nghi-dinh-90-2008-Nd-CP.html>

### Các nguyên tắc cơ bản

Để tuân thủ các luật CAN-SPAM trên TENTEN, bạn hoàn toàn phải tuân theo các yêu cầu sau:

1. Địa chỉ cụ thể: khách hàng của bạn cần biết chính xác về xuất xứ, nguồn gốc của doanh nghiệp của bạn vì thế thư của bạn khi được gửi đi phải đảm bảo rằng có đầy đủ thông tin về tổ chức. Có thể là địa chỉ hiện tại đường phố, hoặc email được gửi đi từ một hộp thư điện hay một hộp thư thương mại tư nhân.

( Tuyệt đối không gửi thư cho khách mà không giải thích rõ bạn là ai và tại sao họ lại nhận được thư của bạn và Nếu họ muốn ngừng nhận thư của bạn thì cần làm như thế nào? )

2. Lựa chọn phương pháp gửi thư điện tử an toàn, minh bạch nhất: Nội dung email phải dễ hiểu, hình thức rõ ràng, bất cứ một lá thư email marketing được gửi đi hãy chắc chắn rằng nó không chứa nội dung quảng cáo không đúng sự thật hoặc gây “nhiều” dẫn đến hiểu lầm.

=> những nội dung như vậy dễ bị khách hàng report là SPAM.

3. Xử lý phản hồi nhanh chóng: Nếu khách hàng của bạn phản hồi không mấy tích cực về sản phẩm dịch vụ email marketing của doanh nghiệp, hoặc tệ hơn họ yêu cầu bạn không được gửi thư cho họ nữa. Hãy cố gắng chứng minh cho họ hiểu về mục đích tốt đẹp của những lá thư trên. Nếu không thể thuyết phục được khách hàng của mình doanh nghiệp buộc phải loại bỏ khách hàng đó ra khỏi danh sách gửi email tự động trong vòng 10 ngày.

4. Theo dõi khi trao quyền gửi thư thay thế: Nếu ai đó gửi thư điện tử thay cho bạn, có thể là một trợ lý “ảo” hoặc một đối tác sử dụng email của bạn để gửi thư bạn cần theo dõi các tin nhắn được gửi đi một cách cẩn thận, đó là trách nhiệm của bạn để giám sát các chiến dịch email marketing và giải quyết khủng hoảng ngay khi có vấn đề xảy ra.

### Chú ý Những điều “Không được làm” trong đạo luật Can- Spam

1. Không thêm bất cứ ai vào danh sách của bạn khi chưa được phép: Ví dụ, nếu bạn gặp những người tại các hội nghị và trao đổi thẻ kinh doanh với họ, không nên thêm địa chỉ email vào danh sách khách hàng của bạn khi họ không phải là đối tượng khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp hay khi chưa được sự cho phép của khách hàng.

2. Chia sẻ hoặc bán địa chỉ email. Những người đăng ký danh sách tin cậy của bạn, bạn cần giữ cho thông tin của mình an toàn.

Đừng phản bội niềm tin của khách hàng bằng cách chia sẻ hoặc bán các địa chỉ email liên lạc cho doanh nghiệp khác.

3. Không sử dụng các từ ngữ mang tính quảng cáo như “cơ hội duy nhất” “nhấp vào link”. Đây là những từ ngữ dễ lọt vào tầm ngắm của bộ lọc Spam.

4. Không gửi thư điện tử cho nhiều người trong doanh nghiệp của bạn. Khi đó tường lửa email của công ty có thể mặc định đó là một cuộc tấn công thư rác và bộ lọc Spam dễ dàng thu nạp vào thùng thư Spam.

5. Không nên gửi email chỉ có mỗi hình ảnh, bộ lọc email Spam sẽ cho rằng email đó chắc chắn có vấn đề và chặn lại. Cần đầu tư để viết nội dung email marketing hấp dẫn người dùng với bố cục và sử dụng hình ảnh hợp lý để tránh bộ lọc Spam.

Chúng tôi không chịu trách nhiệm về những nội dung bạn gửi đi trong email, Nếu nó vi phạm các nguyên tắc CAN-SPAM theo luật pháp Việt Nam, chúng tôi có thể tạm khóa tài khoản hoặc ngừng chiến dịch của bạn mà không báo trước.

Chấp hành đúng các nguyên tắc này là cách đảm bảo chiến dịch email marketing của bạn có kết quả tốt nhất.

## 2. Tỷ lệ email hỏng

### 1. Email hỏng là gì?

Khi thực hiện chiến dịch email, nếu danh sách của bạn không tốt sẽ có 1 lượng email báo trả lại – tức là email hỏng.

Có 2 dạng hỏng: hỏng cứng – email không tồn tại và hỏng mềm – email bị chặn nội dung hoặc hộp thư đến của email đó bị đầy ( trường hợp bị đầy email ít xảy ra vì dung lượng trong mỗi tài khoản rất lớn)

Tỷ lệ email hỏng: Là % số lượng email báo trả lại tính trên số lượng email bạn đã gửi đi

Tác hại của email hỏng

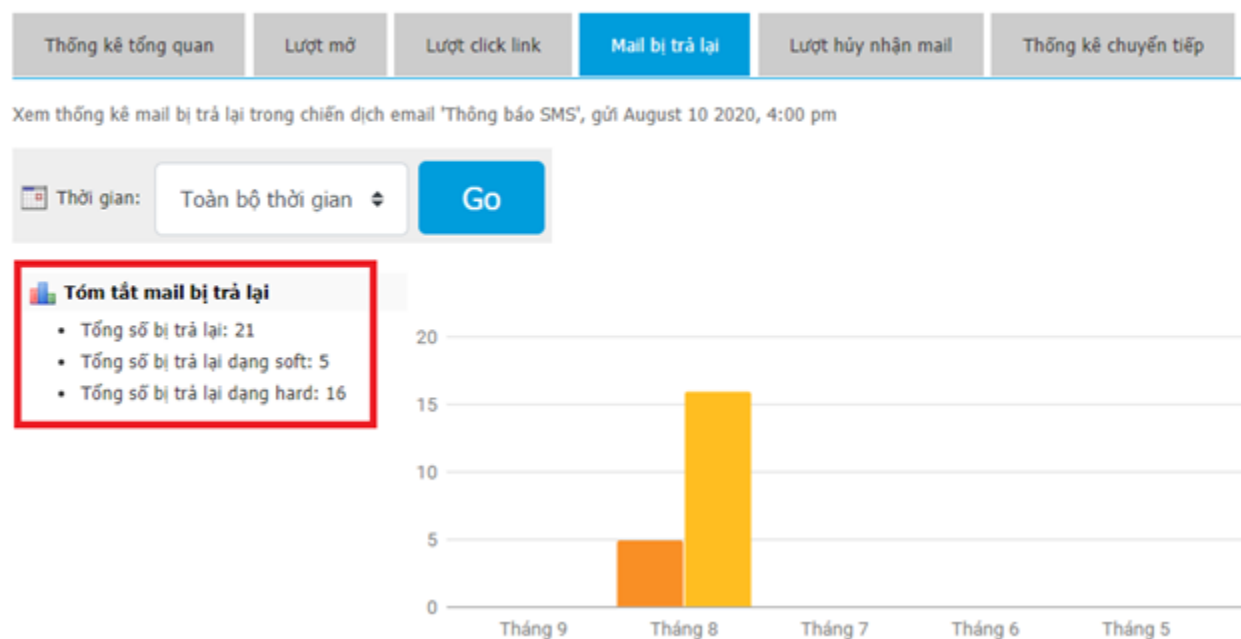
- Tỷ lệ email hỏng càng lớn, uy tín và danh tiếng của bạn càng giảm
- Lãng phí nguồn lực của bạn
- Chiến dịch email marketing trở nên kém hiệu quả, tỷ lệ open và phản hồi thấp

## 2. Làm thế nào để giảm thiểu email hỏng

- Thu thập những email chất lượng bằng form đăng ký trên website của bạn
- Không mua bán danh sách email
- Không tìm kiếm và sử dụng danh sách email trên mạng internet

Trong chức năng thống kê của chúng tôi có thống kê tỷ lệ Email hỏng, như ảnh minh họa

### Thống kê chiến dịch email for "Thông báo SMS"



## 3. Khóa tài khoản

TENTEN sẽ thực hiện khoá tài khoản, từ chối cung cấp dịch vụ nếu tài khoản của bạn trong các trường hợp sau:

- Tỷ lệ email hỏng quá cao trên 7% và không có dấu hiệu khắc phục
- Bạn mắc lỗi này nhiều lần và không có dấu hiệu cải thiện hiệu quả của danh sách.
- Vi phạm về chính sách chống thư rác của chúng tôi.
- Vi phạm về chính sách nội dung của chúng tôi.

## 3. Chính sách chống thư rác

Dành người nhận email, các ISP, Quản trị viên của các Blacklist

TENTEN có một Chính Sách Chống Thư Rác nghiêm ngặt. Tài khoản của người dùng sẽ bị chấm dứt nếu họ gửi đi các email không được phép của người nhận. Xin hãy thông

báo bất kỳ nghi ngờ vi phạm nào về hòm thư kythuat@tenten.vn. Các ISP và Quản trị viên của các Blacklist cũng có thể liên hệ với chúng tôi qua kythuat@tenten.vn, xin hãy chuyển tiếp cho chúng tôi toàn bộ email vi phạm, bao gồm cả phần header. Nếu được, hãy dừng nhận tin bằng cách dùng đường link ở cuối email khi bạn không muốn nhận thêm email từ người gửi. Chúng tôi sẽ có hành động thích hợp đối với người gửi email vi phạm theo đúng chính sách này.

---

#### Đối với người dùng TENTEN

Tất cả những người dùng phần mềm TENTEN đều phải đồng ý chỉ gửi đi các bản tin email được phép của người nhận khi đăng ký sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Điều này có nghĩa là tất cả email của người nhận đều phải đã xác nhận opt-in với cá nhân hoặc tổ chức gửi email.

Việc opt-in có thể thực hiện thông qua hình thức form đăng ký trên website, form đăng ký điện tử tại một địa điểm, hoặc bản đăng ký vật lý (trên giấy hoặc các chất liệu khác). Bất kì form đăng ký opt-in nào cũng nên có mô tả rõ ràng về những thứ sẽ được gửi và mức độ thường xuyên gửi. Các danh sách đi mua không được sử dụng trong hệ thống TENTEN, bất kể nguồn gốc hoặc tình trạng cho phép. Ngoài ra, TENTEN cũng đưa ra các điều kiện khi bạn gửi một chiến dịch email marketing. Với mỗi chiến dịch email marketing, bạn cần đảm bảo tỉ lệ email hỏng dưới 7%. Điều này giúp TENTEN xây dựng dịch vụ email marketing ngày càng chất lượng hơn và đem tới hiệu quả thực sự cho khách hàng.

## 4. Chính sách nội dung

TENTEN ngăn cấm tuyệt đối việc sử dụng website, phần mềm hoặc dịch vụ của TENTEN từ bất cứ bên nào mà bên đó có tham gia vào, hoặc đăng bài lên website của bên đó những nội dung liên quan đến, phân phối, cung cấp, hiển thị, thực hiện, lôi kéo, thể hiện và/hoặc bán hoặc cho thuê (có thể dùng được) bất kỳ một trong cái sau đây (“Nội Dung Bị Cấm”):

- 1. Nội dung khiêu dâm, ảnh khoả thân, cờ bạc trực tuyến; hàng hoá, dịch vụ bất hợp pháp; các sản phẩm giả mạo hoặc lừa đảo.
- 2. Danh sách email, cung cấp danh sách email, newsgroup, hoặc các địa chỉ email rác.
- 3. Nội dung hoặc tài liệu lợi dụng hoặc có hại cho trẻ em dưới 18 tuổi.
- 4. Bất kỳ thông tin nhận dạng cá nhân hoặc thông tin riêng tư.
- 5. Những nội dung: trái pháp luật; gây phản cảm, phân biệt đối xử, phân biệt chủng tộc, thù hận hoặc thô tục quá mức, bôi nhọ, nói xấu, quá bạo lực, đe dọa, quấy rối; Virus, sâu, mã độc và/hoặc Trojan.
- 6. Nội dung vi phạm bất kỳ tài sản trí tuệ, đạo đức hay quyền riêng tư của bên thứ ba.
- 7. Việc gửi email không được phép của người nhận hay “thư rác” là BỊ CẤM.

Nội dung có thể được coi là Nội Dung Bị Cấm bởi TENTEN, tùy theo sự xuy xét của TENTEN. TENTEN duy trì quyền cấm sự dụng website, phần mềm hoặc/và dịch vụ của TENTEN bởi bất cứ bên nào, tùy theo sự suy xét của TENTEN.

Tài liệu này có thể thay đổi theo thời gian.