

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 1 / 40

## A. MỤC ĐÍCH

- Chính sách hoạt động Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn (SGD TMĐT Tiki.vn) được ban hành bởi Công ty Cổ phần Ti Ki (“Tiki”) bao gồm các quy định, chính sách liên quan đến hoạt động của Nhà Bán Hàng khi hợp tác kinh doanh trên SGD TMĐT Tiki.vn.

## B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC

- Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà Bán Hàng
- Thời gian có hiệu lực: 14 / 10 / 2021

## C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tên tài liệu	Mã tài liệu
Chính sách phí & biểu phí	02-QĐCS-MP
Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	03-QĐCS-MP
Danh mục yêu cầu về hồ sơ pháp lý nhà bán hàng và hàng hóa	04-QĐCS-MP
Chính sách sở hữu trí tuệ	05-QĐCS-MP
Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki.vn	10-QĐCS-MP
Chính sách bảo mật	13-QĐCS-MP

## D. CHÍNH SÁCH HOẠT ĐỘNG SGD TMĐT TIKI.VN

### 1. QUY ĐỊNH CHUNG

#### 1.1. Mục đích

- Công ty Cổ phần Ti Ki là đơn vị toàn quyền sở hữu hợp pháp Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn theo quy định của pháp luật nước Việt Nam. Công ty Cổ phần Ti Ki ban hành chính sách hoạt động trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn nhằm đảm bảo lợi ích của Khách Hàng và Nhà Bán Hàng.
- Chính sách này áp dụng cho các Nhà Bán Hàng đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng nhằm trưng bày, giới thiệu Hàng hóa, Dịch vụ đến giao kết hợp đồng, mua bán Hàng hóa, cung ứng Dịch vụ, thanh toán và dịch vụ sau bán hàng được thực hiện trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn.
- Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.
- Hoạt động mua bán Hàng hóa, cung ứng Dịch vụ trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
- Hoạt động mua bán Hàng hóa, cung ứng Dịch vụ trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm tự tìm hiểu và tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn. Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 2 / 40

## 1.2. Định nghĩa và diễn giải

Công ty Cổ phần Ti Ki	:	là chủ sở hữu hợp pháp của Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn (sau đây gọi tắt là <b>“Tiki”</b> ).
Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn	:	là website thương mại điện tử cho phép Nhà Bán Hàng thực hiện hoạt động mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (sau đây gọi tắt là <b>“SGD TMĐT Tiki.vn”</b> ).
Dịch vụ Thương Mại Điện Tử	:	Là các dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn khởi tạo, duy trì gian hàng, giao hàng, lưu trữ, xử lý Đơn Hàng,... được cung cấp bởi Tiki.
Nhà Bán Hàng	:	Là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại điện tử hợp pháp theo quy định của pháp luật và được phép sử dụng dịch vụ hoạt động thương mại điện tử do Công ty Cổ phần Ti Ki và các bên liên quan cung cấp.
Khách Hàng	:	Là tổ chức, cá nhân mua Hàng hóa hoặc sử dụng Dịch vụ của Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn.
Trung Tâm Bán Hàng	:	Là một trung tâm công nghệ thông tin quản lý bởi Tiki nhằm phục vụ hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT Tiki.vn, với đường dẫn truy cập là sellercenter.tiki.vn (gọi tắt là <b>“sellercenter.tiki.vn”</b> ).
Kho Tiki	:	Là đơn vị thuộc quyền quản lý, sử dụng, sở hữu của Tiki.
Đơn hàng	:	Là chứng từ điện tử của Tiki nhằm xác nhận việc Khách Hàng đã thực hiện giao dịch trên SGD TMĐT Tiki.vn.
Ngày làm việc	:	Là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu (8 giờ đến 16 giờ), trừ các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày lễ theo quy định của pháp luật.
C.O.D	:	Là phương thức thanh toán dùng tiền mặt khi giao hàng thành công.
Đơn vị vận chuyển Tiki	:	Là tổ chức, cá nhân thuộc Tiki hoặc đối tác của Tiki nhằm thực hiện việc vận chuyển Hàng hóa.
Giao hàng không thành công	:	Là trường hợp Đơn vị vận chuyển Tiki không thể thực hiện thành công việc giao hàng cho Khách Hàng.
Giao hàng thành công	:	Là Hàng hóa được giao thành công và đã thu tiền của Khách Hàng.
Phiếu Rút hàng	:	Là Phiếu được in từ Trung Tâm Bán Hàng của Tiki nhằm mục đích rút hàng, đổi trả (gọi tắt là <b>“BPOR”</b> - Bop Purchase Order Return).
Phiếu gửi hàng	:	Là Phiếu được tạo từ Trung Tâm Bán Hàng của Tiki nhằm mục đích xác nhận và gửi hàng vào Kho Tiki (gọi tắt là <b>“BOP”</b> - Branded Order Purchase).
Phí dịch vụ	:	Là các khoản phí mà Tiki thu từ Nhà Bán Hàng thông qua các dịch vụ được cung cấp theo văn bản <b>02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí</b> .
FBT (Fulfillment by Tiki)	:	Mô hình vận hành Lưu Kho Tiki - Là hình thức Nhà Bán Hàng thực hiện việc gửi Hàng Hóa vào Kho Tiki, theo đó, Tiki chịu trách nhiệm quản lý Hàng Hóa

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 3 / 40

	:	lưu kho và xử lý toàn bộ đơn hàng của Khách Hàng từ lấy hàng, đóng gói, xuất kho cho đến khi giao hàng thành công.
ODF (On demand fulfillment – Cross dock)	:	<p>Mô hình vận hành Qua Kho Tiki - Là hình thức Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm đối với Hàng Hóa tại kho. Theo đó, khi có đơn hàng, Nhà Bán Hàng xác nhận đơn hàng, bàn giao Hàng Hóa cho Tiki. Tiki sẽ xử lý tiếp đơn hàng cho Khách Hàng bao gồm nhưng không giới hạn đóng gói, xuất kho, giao hàng đến khi Hàng Hóa được giao thành công. bao gồm nhưng không giới hạn hai phương thức lấy hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phương thức lấy hàng 01: Tiki qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng.</li> <li>▪ Phương thức lấy hàng 02: Nhà Bán Hàng mang hàng qua Kho Tiki.</li> </ul>
Combo	:	Là các sản phẩm có đính kèm quà tặng (gift), phụ kiện, hoặc sản phẩm trọn gói gồm nhiều sản phẩm giống nhau hay khác nhau được kết hợp lại chung.
E-Voucher	:	Là phiếu mua Hàng hóa/Dịch vụ điện tử.
Giá niêm yết (giá thị trường)	:	Là mức giá thị trường của Hàng hóa, Dịch vụ.
Giá bán	:	Là mức giá cuối cùng mà Nhà Bán Hàng bán cho Khách Hàng đã bao gồm các loại thuế, phí và lệ phí (nếu có) của Hàng hóa, Dịch vụ đó.
Hàng đã qua sử dụng	:	Là một tài sản cá nhân đang được mua hoặc chuyển giao cho một người dùng sau đó, hàng hoá không còn trong tình trạng sử dụng như ban đầu khi chuyển giao cho chủ sở hữu mới, như hàng hóa đã bóc seal, đã được khởi động, sản phẩm không còn nguyên đai nguyên kiện, đã kích hoạt (không bao gồm kích hoạt từ hãng hoặc online).
Hàng mẫu	:	Là hàng hoá mà Nhà sản xuất dùng làm mẫu để chế biến, gia công, mua bán, trưng bày ở trung tâm thương mại hoặc thử nghiệm.
Hàng thử nghiệm	:	Là hàng hoá ứng dụng kết quả triển khai thực nghiệm để sản xuất thử nhằm hoàn thiện công nghệ mới, sản phẩm mới, có thể là hàng chính hãng nhưng đã qua thử nghiệm, sử dụng.
Hàng dựng	:	Là hàng hóa được gia công lại (không bởi Nhà sản xuất) bằng cách thay thế, sửa chữa những phần bị hỏng hóc hoặc trực trực hoặc lắp ráp linh kiện, các bộ phận khác để tạo ra một thiết bị mới có thể sử dụng được hoặc thậm chí như sản phẩm ban đầu.
Hàng được tân trang lại	:	Là hàng hóa đã qua sử dụng được sửa chữa, thay thế linh kiện, phục hồi chức năng, hình thức (không bởi Nhà sản xuất) để có chức năng, hình thức tương đương và có chế độ bảo hành như sản phẩm mới cùng chủng loại.

### 1.3. Quyền & Nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng

- (i) 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 Sản Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Chính Sách Phí Và

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 4 / 40

- Biểu Phí, Chính Sách Mô Hình Vận Hành, Bảng Nội Dung Vi Phạm Và Các Hình Thức Xử Lý Vi Phạm Của Nhà Bán Hàng, Chính Sách Bảo Mật,... Chính Sách Thương Mại được đưa lên trang thương mại điện tử [www.tiki.vn](http://www.tiki.vn), với đường dẫn truy cập là [hocvien.tiki.vn](http://hocvien.tiki.vn) và [sellercenter.tiki.vn](http://sellercenter.tiki.vn).
- (ii) 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.
  - (iii) Đảm bảo Hàng hóa, Dịch vụ tham gia giao dịch trên SGD TMĐT Tiki.vn 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.
  - (iv) 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.
  - (v) 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.
  - (vi) Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Nhà Bán Hàng được cung cấp bởi Tiki khi tham gia hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn.
  - (vii) Cung cấp 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....
  - (viii) 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.
  - (ix) 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 SGD TMĐT Tiki.vn 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.
  - (x) 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 đầu 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 SGD TMĐT Tiki.vn.
  - (xi) 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.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 5 / 40

#### 1.4. Quyền & Nghĩa vụ của Tiki

- (i) Đảm bảo hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT Tiki.vn tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.
- (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) Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của SGD TMĐT Tiki.vn.
- (iv) 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.
- (v) Thông báo về biểu giá Dịch vụ, phí, phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp Dịch vụ Thương Mại Điện Tử.
- (vi) Được cản 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.
- (vii) 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 SGD TMĐT Tiki.vn.
- (viii) 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.
- (ix) Bảo lưu toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với nội dung có nguồn gốc khởi tạo hoặc được hình thành trên SGD TMĐT Tiki.vn dựa trên nền tảng của 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 SGD TMĐT Tiki.vn,...
- (x) Không cam kết cung cấp dịch vụ độc quyền cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào.
- (xi) 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.
- (xii) Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của SGD TMĐT Tiki.vn, 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.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 6 / 40

- Nhà Bán Hàng thực hiện hành vi mà Tiki cho là gây phương 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 trục lợi thương mại liên quan đến sản phẩm dịch vụ thương mại điện tử tiki.vn.
  - 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 tin 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 được quy định tại Điều 1.3 nói trên của Chính Sách này.
- (xiii) 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.

## 1.5. Thông báo

- Trong trường hợp có sự thay đổi chính sách, Tiki sẽ thông báo trước tối thiểu 03 (ba) ngày tính đến ngày sự thay đổi có hiệu lực thông qua hộp thư điện tử (email) mà Nhà Bán Hàng đã đăng ký trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
- Trong trường hợp không đồng ý với sự thay đổi, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm thông báo trước ngày hiệu lực áp dụng của thay đổi đó cho Tiki thông qua các kênh liên hệ chính thức đường dây nóng (hotline) 1900 6034 hoặc hộp thư điện tử (email) partnersupport@tiki.vn hoặc hotrodoitac@tiki.vn. Nếu quá thời hạn trên mà Nhà Bán Hàng không có bất kỳ phản đối nào hoặc Nhà Bán Hàng vẫn tiếp tục hoạt động kinh doanh trên SGD TMĐT Tiki.vn được hiểu Nhà Bán hàng đồng ý với những thay đổi này.
- Mọi thông báo trên Trung Tâm Bán Hàng là thông báo chính thức của Tiki, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đọc, tìm hiểu và thường xuyên cập nhật các thông tin trên Trung Tâm Bán Hàng và Tiki được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp Tiki đã thực hiện việc thông báo trên Trung Tâm Bán Hàng.

## 2. CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ TÀI KHOẢN

### 2.1. Thông tin tài khoản

- Nhà Bán Hàng cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin tài khoản để có thể nhận các thông báo cập nhật từ Trung Tâm Bán Hàng.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 7 / 40

- (ii) Nhà Bán Hàng không tạo những thông tin ảo, trùng lặp, vô nghĩa hoặc có nội dung vi phạm pháp luật.
- (iii) Tài khoản của Nhà Bán Hàng phải là duy nhất (bao gồm nhưng không giới hạn có một địa chỉ email riêng, số điện thoại riêng, thông tin người liên hệ riêng,...); một Nhà Bán Hàng không được phép tạo nhiều tài khoản trên Tiki dưới bất cứ hình thức nào trừ trường hợp có được sự chấp thuận riêng của Tiki. Bất kỳ hình thức cố tình tạo nhiều gian hàng, lách quy định của SGD TMĐT Tiki.vn hoặc Nhà Bán Hàng thuộc diện bị ngưng hoạt động vĩnh viễn mà cố tình tạo mới gian hàng, Tiki có quyền gỡ bỏ gian hàng/đóng gian hàng mà không cần thông báo trước.
- (iv) Tiki có quyền tạm ngưng hoặc gỡ bỏ gian hàng bất cứ lúc nào trong trường hợp khẩn cấp, khi có phát sinh khiếu nại và nghi ngờ gian lận hoặc khi Nhà Bán Hàng có hành vi không phù hợp.
- (v) Nhà Bán Hàng cần phải thông báo cho Tiki bất kỳ thay đổi nào về thông tin tài khoản cũng như việc chấm dứt, hoặc thay đổi bất kỳ thẩm quyền đại diện nào đã được ký trên Hợp Đồng cung cấp dịch vụ Sàn thương mại điện tử.

## 2.2. Thông tin tên gian hàng

- (i) Tên gian hàng không quá 35 (ba mươi lăm) ký tự và không chứa tên miền.
- (ii) Nhà Bán Hàng không được cố tình tạo tên gian hàng gần giống hoặc trùng với tên các nhãn hiệu đã đăng ký và bảo hộ tại Việt Nam hoặc tên gian hàng của các Nhà Bán Hàng khác trên SGD TMĐT Tiki.vn, trừ trường hợp chứng minh được sở hữu đối với tên công ty hay tên thương hiệu được lấy làm tên gian hàng.
- (iii) Nhà Bán Hàng không sử dụng các thuật ngữ như “Gian hàng chính hãng”, “Gian hàng chính hiệu” bằng bất cứ ngôn ngữ nào khi chưa được ủy quyền từ hãng, thương hiệu đó. Nếu là đại lý phân phối, cần ghi rõ tên “Tên thương hiệu/hãng – Tên Nhà phân phối”.

Ví dụ: Nhà phân phối A của Thương hiệu Hoa Mươi Giờ:

- Cách đặt tên đúng: Hoa Mươi Giờ - Nhà phân phối A;
- Cách đặt tên sai:
  - o Hoa Mươi Giờ: Sai do đây là tên thương hiệu.
  - o Hoa Mươi Giờ - Gian hàng chính hãng: Sai do chứa thuật ngữ “Gian hàng chính hãng” mà không chứng minh được ủy quyền từ nhãn hiệu Hoa Mươi Giờ.
- (iv) Nhà Bán Hàng không đặt tên có chứa nội dung không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp Hàng hóa, Dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của Hàng hóa đã đăng trên SGD TMĐT Tiki.vn.
- (v) Nhà Bán Hàng không đặt tên chứa ký tự đặc biệt (@, #, \$, %, !, “”, ?, {, }, ++, ---,...), hai khoảng trắng liên tiếp trở lên, từ ngữ phản cảm, vi phạm truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục và pháp luật Việt Nam.
- (vi) Nhà Bán Hàng không sử dụng các từ ngữ như “nội địa”, “địa phương” (miền Bắc, miền Trung, miền Nam,...), “quốc gia” (Mỹ, Nhật, Thái Lan,...), “phân phối chính hãng”, “nhập khẩu chính hãng”, “độc quyền” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không cung cấp được giấy tờ chứng minh xuất xứ, nguồn gốc của Hàng hóa, Dịch vụ tương ứng.
- (vii) Nhà Bán Hàng không sử dụng các từ ngữ như “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “mạnh nhất”, “nhanh 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.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 8 / 40

- (viii) Nhà Bán Hàng không sử dụng tên cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, tên của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp để đặt cho một phần hoặc toàn bộ tên gian hàng.

### 2.3. Logo và Banner của gian hàng

- (i) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner chứa tên miền, chứa hình ảnh, địa chỉ, hotline, đường dẫn của doanh nghiệp hoặc website mua bán khác.
- (ii) Nhà Bán Hàng không sử dụng những Logo hoặc Banner mang tính cá nhân (như hình cá nhân, hình ảnh gia đình, con cái,...).
- (iii) Tuân thủ theo kích thước đã hướng dẫn trên Trung Tâm Bán Hàng.
- (iv) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng khác và/hoặc không chứng minh được Logo hoặc Banner thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng.
- (v) Nhà Bán Hàng không sao chép ý tưởng của bất kỳ nhãn hiệu hàng hóa nào hoặc những nhãn hiệu đã được đăng ký sở hữu trí tuệ.
- (vi) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner liên quan đến các vấn đề nhạy cảm như chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, bạo lực, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.
- (vii) Nhà Bán Hàng không sử dụng từ ngữ, hình ảnh phản cảm, đồi trụy, trái với thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- (viii) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner để chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào.
- (ix) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner để khuyến khích quảng cáo cho việc sử dụng các sản phẩm độc hại như rượu, bia, thuốc lá,...
- (x) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner chứa nội dung không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp Hàng hóa, Dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của Hàng hóa đã đăng trên SGD TMĐT Tiki.vn.
- (xi) Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner có chứa thông tin so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng Hàng hóa, Dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng Hàng hóa, Dịch vụ cùng loại của tổ chức khác.

### 2.4. Thông tin xuất hóa đơn

- (i) Nhà Bán Hàng cần kiểm tra và đảm bảo các thông tin xuất hóa đơn là chính xác để phục vụ hệ thống thanh toán tự động xử lý chính xác.
- (ii) Trong trường hợp sai thông tin xuất hóa đơn, Tiki chỉ hỗ trợ xuất lại trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ khi Nhà Bán Hàng nhận được hóa đơn. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp và yêu cầu chỉnh sửa thông tin để không xảy ra trường hợp này lại trong các kỳ kế tiếp.

### 2.5. Thông tin thanh toán

- (i) Nhà Bán Hàng cần cung cấp thông tin tài khoản thanh toán hợp pháp.
- (ii) Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về các thông tin thanh toán đã cung cấp cho Tiki.
- (iii) Trong trường hợp thông tin cung cấp không chính xác dẫn đến giao dịch không thực hiện được, việc thanh toán sẽ được chuyển qua kỳ thanh toán sau khi Nhà Bán Hàng đã cung cấp thông tin chính xác.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 9 / 40

### 3. CHÍNH SÁCH HÀNG HÓA

#### 3.1. Quy định chung về hàng hóa

- (i) Có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có chứng từ hợp lệ;
- (ii) Được phân phối, lưu thông hợp pháp trên thị trường;
- (iii) Hàng hóa phải đáp ứng các điều kiện và đảm bảo phù hợp quy định của pháp luật như nhãn hàng hóa, hợp chuẩn, hợp quy, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn và quy chuẩn chất lượng, và/hoặc thông số kỹ thuật tương ứng;
- (iv) Không thuộc danh mục Hàng hóa bị cấm lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng hóa hạn chế theo quy định pháp luật;
- (v) Đảm bảo hạn sử dụng tuân theo **Điều 5.2.3** Quy chuẩn về hạn sử dụng của hàng hóa nhập kho;
- (vi) Không vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ, pháp luật cạnh tranh và các quy định pháp luật khác;
- (vii) Không phải là hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng bị hư hỏng, bị lỗi,...
- (viii) Không bán sản phẩm đã qua sử dụng, hàng hết hạn sử dụng, hàng mẫu, hàng thử, hàng dựng hoặc hàng được tân trang lại;
- (ix) Không bán các sản phẩm có chứa các thành phần độc hại: chất cấm, chất gây bệnh, chất độc,... không được phép hoặc đang bị cơ quan chức năng thu hồi và kiểm soát trên thị trường;
- (x) Đảm bảo bao bì, đóng gói theo các tiêu chuẩn của nhà sản xuất;
- (xi) Đảm bảo nội dung, thông tin trên bao bì, bao gói, nhãn hàng hóa trùng khớp với thông tin sản phẩm thực tế;
- (xii) Các tiêu chuẩn, quy chuẩn khác đối với Hàng hóa theo quy định của pháp luật và yêu cầu đối với Nhà Bán Hàng và Hàng Hóa trên hệ thống Trung tâm bán hàng;
- (xiii) Tùy theo quyết định của riêng mình, Tiki có quyền áp dụng các biện pháp kiểm tra đột xuất tất cả các Hàng hóa đang bán trên SGD TMĐT Tiki.vn theo từng mục đích khác nhau, hoặc áp dụng các ngăn chặn bổ sung tùy theo từng trường hợp cụ thể.

#### 3.2. Quy định về hoạt động đăng tải thông tin

##### 3.2.1. Quy định về thông tin đăng tải

- (i) Nhà Bán Hàng cần tuân thủ **theo 02-DT-MP Bộ quy chuẩn hình ảnh, nội dung Hàng hóa** đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn.
- (ii) Nhà Bán Hàng phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực về Hàng hóa, Dịch vụ, không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.
- (iii) 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 SGD TMĐT Tiki.vn.
- (iv) Thông tin Hàng hóa 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.
- (v) Nhà Bán Hàng không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- (vi) Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên Tiki.
- (vii) 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, thâm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 10 / 40

- (viii) 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.
- (ix) Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác hệ thống.
- (x) 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 SGD TMĐT Tiki.vn mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- (xi) 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 Tiki ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Tiki hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.
- (xii) Nhà Bán Hàng đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam.
- (xiii) Tiki được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Hàng hóa, Dịch vụ hoặc Hàng hóa, Dịch vụ không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.
- (xiv) 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.

### 3.2.2. Quy định về giá bán trên SGD TMĐT Tiki.vn

- (i) Giá bán được đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn phải lớn hơn 10% giá niêm yết (giá thị trường) và không vượt quá giá niêm yết (giá thị trường) cho cùng một loại Hàng hóa, Dịch vụ. Tất cả các giá phải được tính bằng tiền đồng. Ví dụ: sản phẩm có giá niêm yết trên SGD TMĐT Tiki là 100.000 VNĐ (một trăm ngàn đồng), quy định giá bán được đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn đối với sản phẩm này phải lớn hơn 10.000 VNĐ (mười ngàn đồng) và không vượt quá 100.000 VNĐ (một trăm ngàn đồng).
- (ii) Nhà Bán Hàng cần tuân thủ các quy định về giá theo Luật Giá.
- (iii) Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại của Khách Hàng về đơn hàng bị Nhà Bán Hàng từ chối giao hàng với lý do giá bán trên đơn hàng đã phát sinh khác với giá bán được đăng tải trên Tiki.vn, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng một mã giảm giá với giá trị thấp hơn 50% giá bán sản phẩm hoặc giao đúng sản phẩm trên đơn hàng đã phát sinh cho Khách Hàng.

### 3.2.3. Quy định về hạn sử dụng của sản phẩm đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn

- (i) Nhà Bán Hàng cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến thời hạn sử dụng của Hàng hóa và tự chịu trách nhiệm đối với các thông tin này.
- (ii) Nhà Bán Hàng không đăng tải các sản phẩm gần hoặc hết hạn sử dụng. Hạn sử dụng của sản phẩm tuân theo **Điều 5.2.3** Quy chuẩn về hạn sử dụng của hàng hóa nhập kho.
- (iii) Khi quà tặng kèm được đăng công khai trên thông tin sản phẩm chính, quy định về hạn sử dụng của sản phẩm đăng tải sẽ được áp dụng tương tự sản phẩm chính.

### 3.2.4. Quy định về việc tham gia và tạo các chương trình khuyến mãi

- (i) Nhà Bán Hàng khi thực hiện khuyến mãi trên SGD TMĐT Tiki.vn phải đảm bảo tuân thủ Chính sách quản lý hoạt động khuyến mại 18-QĐCS-MP.

## 3.3. Điều khoản cam kết

- (i) Nhà Bán Hàng cam kết cung cấp đầy đủ các thông tin như thuộc tính, khối lượng, hình dạng, kích thước... đối với Hàng hóa.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 11 / 40

- (ii) Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp cho Tiki các giấy tờ bổ sung liên quan đến Hàng hóa trong vòng 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ thời điểm nhận được thông báo.
- (iii) Trong trường hợp Hàng hóa được nghi ngờ là hàng giả, hàng nhái, hàng không đảm bảo chất lượng hoặc Hàng hóa vi phạm các điều kiện Hàng hóa trong chính sách này, Tiki có quyền tạm tắt Hàng hóa hoặc gian hàng trong quá trình kiểm tra, làm rõ thông tin mà không cần thông báo trước cho Nhà Bán Hàng.
- (iv) Tiki được quyền miễn trừ trách nhiệm và Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm toàn bộ, bồi thường cho Tiki mọi thiệt hại phát sinh mà Tiki phải gánh chịu từ cơ quan Nhà nước và/hoặc bên thứ ba do Nhà Bán Hàng vi phạm về chất lượng, xuất xứ Hàng hóa hoặc vi phạm, không tuân thủ pháp luật làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của SGD TMĐT Tiki.vn.
- (v) Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết rằng Tiki được quyền sử dụng các thông tin liên quan đến Hàng hóa nhằm phục vụ cho hoạt động giới thiệu, quảng cáo, nghiên cứu các tiện ích, dịch vụ giá trị gia tăng khác nhằm mục đích tăng cường chất lượng dịch vụ.

## 4. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

- (i) Nhà Bán Hàng đảm bảo tuân thủ chính sách xử lý Đơn Hàng theo **03-QĐCS-MP Chính sách Mô hình vận hành** được đồng ý bởi hai bên.
- (ii) Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng không tuân thủ chính sách xử lý Đơn Hàng, Tiki có quyền chỉnh sửa và/hoặc hủy Đơn Hàng mà không cần báo trước cho Nhà Bán Hàng và không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh đối với Hàng hóa trong trường hợp này, mọi chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm. Đồng thời, Tiki áp dụng các hình thức xử phạt theo **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí** và các chính sách xử lý cụ thể khác được quy định chi tiết trong từng mô hình.
- (iii) Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng tự ý chỉnh sửa, thay đổi hoặc hủy Đơn Hàng mà không được sự cho phép của Khách Hàng, Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng bồi thường cho Khách Hàng.
- (iv) Trong trường hợp Hàng hóa trên đường vận chuyển bị kiểm tra bởi các cơ quan chức năng, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ chứng minh trong vòng 24h (hai mươi bốn giờ) hoặc theo thời gian yêu cầu của cơ quan chức năng để cùng Tiki phối hợp giải quyết. Quá thời gian trên Nhà Bán Hàng không cung cấp đầy đủ giấy tờ cần thiết theo yêu cầu dẫn đến Hàng hóa bị tịch thu và phạt tiền, Nhà Bán Hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm với các rủi ro và chi phí phát sinh liên quan đến Đơn Hàng, Hàng Hóa.

## 5. CHÍNH SÁCH NHẬP KHO TIKI

### 5.1. Quy định chung

- (i) Tất cả mọi sản phẩm nhập kho Tiki đều tuân thủ quy định pháp luật hiện hành, đồng thời Nhà Bán Hàng phải tuân thủ các quy định của Tiki đối với Hàng hóa nhập kho.
- (ii) Nhà Bán Hàng cần lưu ý những sản phẩm được nêu trong bảng dưới đây Tiki hạn chế không lưu kho:

Nhóm sản phẩm	Tên sản phẩm tiêu biểu
---------------	------------------------

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT</b> <b>Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 12 / 40

Vật dụng dễ gây cháy nổ	Tất cả các loại bật lửa/ hộp quẹt/ zippo, súng mồi lửa, sản phẩm chứa xăng dầu/ khí đốt (trừ sản phẩm dầu nhớt), ...
Thực vật	Cây xanh, hoa tươi,...
Hàng hóa có hạn sử dụng dưới 3 tháng	Bánh tươi, xúc xích, ...
Những mặt hàng khác	Thuốc lá, chất kích thích, vũ khí, chất nổ, đồ chơi nguy hiểm, ... và những sản phẩm khác bị cấm theo Luật pháp.

- (iii) Thời gian làm việc của kho là: 8h00-17h00 từ thứ 2 tới thứ 7 hàng tuần. Tuy nhiên, để không ảnh hưởng đến tiến độ nhập kho cũng như đảm bảo kho có thể xử lý các đơn hàng đang treo trong khung giờ gian làm việc như trên, Nhà Bán Hàng cần đến trước 16h30 để trực tiếp lấy số tại kho Tiki.
- (iv) Nhà Bán Hàng thực hiện giao hàng tại khu vực nhận hàng theo sự hướng dẫn của nhân viên nhận hàng hoặc bảo vệ của Tiki. Nhà Bán Hàng tự dỡ hàng xuống để chuyển vào khu vực nhận/ nhập hàng và xếp hàng giao theo thứ tự khi tới kho. Nhà Bán Hàng cần có thái độ làm việc văn minh, lịch sự, hợp tác giải quyết vấn đề khi giao hàng nhập kho.
- (v) Nhà Bán Hàng cần giao hàng đúng với thời gian và kho nhận hàng đã xác nhận trên hệ thống đặt hàng, thông tin này được hiển thị trên Phiếu nhập hàng (BOP). Nếu Nhà Bán Hàng giao hàng sớm hoặc trễ hơn so với thời gian giao hàng thể hiện trên BOP, kho Tiki sẽ từ chối nhận hàng.
- (vi) Khi giao hàng, Nhà Bán Hàng phải cung cấp đầy đủ bộ chứng từ và không được đóng gói chứng từ bên trong kiện hàng. Chứng từ yêu cầu bao gồm 02 (hai) bản photo Phiếu nhập hàng (BOP) đã được duyệt.
- (vii) Nếu Nhà Bán Hàng giao nhiều BOP cùng lúc, Nhà Bán Hàng phải phân chia hàng hóa theo từng BOP trước khi giao hàng.
- (viii) Tất cả mọi đơn hàng FBT khi giao trực tiếp qua kho, bắt buộc đều được nhân viên nhận và nhập hàng kiểm tra và đồng kiểm với Nhà Bán Hàng/ nhân viên giao hàng được ủy quyền từ Nhà Bán Hàng tại kho.
- (ix) Nhà Bán Hàng cần đảm bảo số lượng Hàng hóa theo số lượng trên phiếu nhập hàng và quản lý hàng hóa mang qua kho Tiki cho đến khi bàn giao đủ cho nhân viên Kho. Tiki chỉ nhập hàng đúng theo số lượng đã đồng kiểm và ký xác nhận trên phiếu nhập hàng giữa Kho và Nhà bán hàng. Đồng thời, Tiki miễn trừ trách nhiệm nếu Nhà Bán Hàng mang dư hàng hóa nhưng không chủ động nhận về hoặc Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho, để tại kho và không quản lý hàng hóa của Nhà Bán Hàng trước khi bàn giao cho nhân viên Tiki.
- (x) Nếu hàng hóa không được nhập kho do lỗi của Nhà Bán Hàng dẫn đến ảnh hưởng tới thời gian hoàn thành Đơn hàng và/hoặc có khiếu nại, Nhà Bán Hàng phải chịu trách nhiệm với mọi chi phí và rủi ro phát sinh.
- (xi) Nhà Bán Hàng có quyền chủ động cho phép Tiki luân chuyển Hàng hóa giữa các Kho Tiki nhằm đảm bảo hàng hóa được cung cấp đầy đủ và nhanh chóng hơn đến Khách Hàng.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 13 / 40

- (xii) Điều kiện để được nhập thêm Hàng hóa vào kho: Số lượng hàng hóa nhập kho không được lớn hơn số lượng hàng hóa bán ra trong 30 (ba mươi) ngày gần nhất. Tiki có quyền tạm ngưng nhập kho nếu Nhà Bán Hàng chưa đáp ứng được điều kiện này. Tiki có quyền thay đổi chính sách nhập kho và lưu kho theo từng thời kỳ để phù hợp với khả năng lưu kho và vận hành từng thời điểm.
- (xiii) Các quy định tại Chính sách này cũng được áp dụng đối với trường hợp hàng hóa giao đến kho Tiki thông qua đối tác giao nhận.
- (xiv) Tùy theo từng ngành hàng, sẽ có các quy định riêng về hàng hóa đủ điều kiện nhập hàng vào kho Tiki. Tuy nhiên, vẫn phải tuân thủ các quy định/ quy chuẩn chung như nội dung mục 5.2 bên dưới

## 5.2. Quy chuẩn nhập kho Tiki

### 5.2.1. Quy định về mã vạch hàng hóa

- (i) Kho hàng Tiki quản lý sản phẩm dựa trên mã vạch. Vì vậy, mọi sản phẩm tham gia SGD TMĐT Tiki.vn bắt buộc đều có mã vạch trên sản phẩm. Hàng hóa khi nhập Kho Tiki đều phải đảm bảo có 01 trong 02 loại mã vạch:
  - Mã vạch có sẵn theo tiêu chuẩn quốc tế (mã EAN-UPC) đối với sản phẩm chưa bị trùng mã vạch đã được Nhà Bán Hàng khác đăng ký và đã được nhập thông tin vào khi đăng bán hoặc
  - Mã vạch được in từ hệ thống Trung Tâm Bán Hàng do Tiki cung cấp: Áp dụng đối với Hàng hóa không có sẵn Mã vạch theo tiêu chuẩn quốc tế (mã EAN-UPC) hoặc Hàng hóa có nhiều Nhà Bán Hàng cung cấp cùng Mã vạch theo tiêu chuẩn quốc tế (mã EAN-UPC).
- (ii) Đối với sản phẩm là Combo, hàng tặng (gift) Nhà Bán Hàng phải dán mã vạch SKU tương ứng với Combo, hàng tặng (gift)
- (iii) Chất lượng tem in và cách dán mã vạch phải đảm bảo yêu cầu sau: Mã vạch không bị mờ, lem mực, không dán vào mép, góc sản phẩm.
- (iv) Sử dụng lớp băng keo trong dán lên tem barcode được in bằng chất liệu giấy A4 (hoặc chất liệu giấy tương tự) để bảo vệ mã tem và không ảnh hưởng chất lượng con tem khi trong quá trình lưu kho. Nếu tem barcode in bằng giấy chuyên dụng, Nhà Bán Hàng không cần làm điều này.
- (v) Không dán tem ở vị trí làm che khuất tên sản phẩm chính và nội dung chi tiết của sản phẩm hay thông tin quan trọng như: mã ITC, mã SN/IMEI, tem phụ.... Mã vạch cần được dán cho mỗi sản phẩm, không đặt code vào bên trong túi hàng khó nhận biết quét mã và không được sử dụng một mã vạch cho nhiều sản phẩm được đóng gói chung (trừ hàng combo).
- (vi) Dán mã vạch trên 1 mặt phẳng và đồng nhất cùng 1 vị trí để các bộ phận trong kho dễ nhận thấy, dễ scan mã vạch. Vị trí dán mã vạch tốt nhất là đè lên mã vạch có sẵn trên sản phẩm (không che toàn bộ, có thể để lại mã số) để 1 sản phẩm chỉ có 1 mã vạch duy nhất tránh nhầm lẫn khi nhập, lưu trữ hàng hóa.

### 5.2.2. Quy chuẩn về hàng hóa có IMEI, Serial Number

- (i) Đối với hàng hóa có IMEI/ Serial Number (SN), khi Nhà Bán Hàng cung cấp danh sách IMEI hoặc/ và mã SN theo Phiếu nhập hàng (BOP) thì Nhà Bán Hàng phải có trách nhiệm về tính chính xác, hợp lệ của các mã này.
- (ii) Nếu thuộc tính của sản phẩm có IMEI/SN hay trên hệ thống cần khai báo mã IMEI/SN thì đối với tất cả loại hình nhập kho, Tiki sẽ check và quét mã IMEI/SN thực tế của hàng hóa đó trước khi nhập kho. Kho Tiki chỉ quét mã IMEI hoặc Serial Number cho những sản phẩm được đăng ký yêu cầu quản lý mã này.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 14 / 40

- (iii) Mã IMEI hoặc Serial Number trên hàng hóa cần đảm bảo rõ ràng, không bị gạch xóa, mờ, không che chắn bởi tem phụ hoặc các thông tin khác để dễ dàng quét mã.
- (iv) Nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng liên quan đến các chính sách, các chương trình khuyến mãi, thời hạn về bảo hành, hạn sử dụng của Nhà sản xuất đối với các hàng điện tử:
  - Thời gian kích hoạt trước: không kích hoạt trước ngày Tiki đến lấy hàng và không kích hoạt trước quá 07 (bảy) ngày tính đến ngày “Giao hàng thành công” cho Khách Hàng. Thời gian kích hoạt bảo hành cần đảm bảo các quyền lợi cho Khách Hàng liên quan đến thời hạn, chính sách, chương trình khuyến mãi, bảo hiểm của hãng,...
  - Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào của Khách Hàng về sản phẩm đã kích hoạt trước và/hoặc không đồng ý sử dụng, Nhà Bán Hàng phải đồng ý cho Khách Hàng đổi hoặc trả hàng. Trong trường hợp đổi trả hàng, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xử lý yêu cầu trong 03 (ba) ngày làm việc cho Khách Hàng.

### 5.2.3. Quy chuẩn về hạn sử dụng (HSD) của hàng hóa nhập kho Tiki

- (i) Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cài đặt thông tin hạn sử dụng khi tạo Hàng hóa đăng bán. Các trường hợp Nhà Bán Hàng không lựa chọn thông tin quản lý hạn sử dụng, Tiki không chịu trách nhiệm với các khiếu nại liên quan. Nếu bản chất hàng hóa cần có quản lý HSD, Nhà Bán Hàng bắt buộc khai báo lên hệ thống trước khi nhập kho và những mặt hàng này khi nhập hàng vào kho Tiki sẽ phải nhập đủ thông tin HSD.
- (ii) Hàng hóa áp dụng về HSD bao gồm hàng chính và cả các tặng phẩm kèm theo hàng chính (gift).
- (iii) Tại thời điểm nhập hàng tại Kho Tiki: Thời hạn sử dụng còn lại của Hàng hóa sử dụng mô hình lưu kho Tiki (FBT) và qua kho Tiki (ODF) phải còn lớn hơn 60% (sáu mươi phần trăm) tổng thời hạn sử dụng và còn tối thiểu 03 (ba) tháng tính từ ngày nhập kho Tiki.
- (iv) Ngày sản xuất (NSX) và HSD phải có trên sản phẩm. Nếu như Nhà Bán không cung cấp đủ các thông tin về NSX và HSD trên sản phẩm thì kho Tiki sẽ từ chối nhận hàng.
- (v) Nếu sản phẩm không có tem phụ và chỉ có 1 trong 2 trường thông tin là ngày sản xuất hoặc hạn sử dụng, Nhà Bán cần cung cấp thêm tem phụ bổ sung đầy đủ nội dung còn thiếu (NSX/HSD) và Nhà Bán có trách nhiệm cho việc khai báo này. Kho Tiki miễn trừ trách nhiệm mọi vấn đề phát sinh nếu sai sót từ Nhà Bán. Nếu sản phẩm đã có tem phụ và được ghi chú "*HSD: xx tháng từ NSX*" hoặc ngược lại (*trong đó thông tin NSX/ HSD đã được thể hiện rõ*) thì kho Tiki sẽ tự khai báo lên hệ thống. Nếu sản phẩm nằm trong hộp hoặc được đóng gói, bảo quản bằng túi khí thì Nhà Bán Hàng phải thể hiện NSX, HSD ở bên ngoài vỏ hộp, túi khí, ...
- (vi) Nếu mỗi loại sản phẩm có HSD không đồng nhất quá nhiều, Tiki sẽ yêu cầu Nhà Bán Hàng trước khi giao hàng sẽ phân loại từng số lượng hàng của từng SKU theo HSD tương ứng để nhập kho được nhanh chóng và thuận lợi.
- (vii) Trong quá trình lưu kho, nếu thời gian sử dụng còn từ 30% trở xuống, Tiki sẽ tạo Phiếu Rút hàng và gửi “Yêu cầu rút hàng” đến Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xác nhận Phiếu Rút hàng đã được tạo ra từ hệ thống Trung Tâm Bán Hàng trong vòng 01 (một) ngày làm việc tính từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) được tạo hoặc Tiki có quyền chủ động xử lý xuất trả hàng hóa cho Nhà Bán Hàng nếu Nhà Bán Hàng không xác nhận đúng thời gian quy định và Nhà bán hàng cần qua Kho Tiki lấy hàng theo quy định tại Điều 7.3.6.
- (viii) Nhà Bán Hàng cần phải thể hiện HSD chung cho sản phẩm combo (là 2 hay nhiều sản phẩm được đóng chung với nhau hoặc sản phẩm chính đi kèm sản phẩm gift) bên ngoài để bộ phận nhận và

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 15 / 40

nhập hàng của Tiki có thể dễ dàng kiểm tra. HSD chung là phải HSD ngắn nhất của 1 trong các sản phẩm thuộc combo đó.

- (ix) Trong trường hợp Hàng hóa đã hết hạn sử dụng hoặc không đảm bảo cam kết về hạn sử dụng với Khách Hàng, Tiki có toàn quyền xử lý đối với các Hàng hóa mà không cần thông báo trước.
- (x) Quá thời hạn xử lý như nêu ở điều 7.3.6, Tiki sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại phát sinh. Đồng thời, các chi phí Tiki phải gánh chịu do xử lý khiếu nại của Khách Hàng sẽ do Nhà Bán Hàng chi trả theo chính sách **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí**.

#### **5.2.4. Quy chuẩn về bao bì, ngoại quan và quy cách bảo vệ sản phẩm**

- (i) Hàng hóa đảm bảo mới 100% (một trăm phần trăm) như cam kết với Khách Hàng.
- (ii) Hàng hóa đúng tên, đúng hình ảnh, màu sắc và đúng mã được thể hiện trên Phiếu Gửi Hàng.
- (iii) Hàng hóa có mã vạch hàng hóa dán ở bên ngoài bao bì/thùng hộp, có bao bì/thùng hộp đầy đủ để bảo vệ sản phẩm, tem niêm phong còn nguyên (nếu có tem).
- (iv) Hàng hóa có ngoại quan đẹp, không móp méo, trầy xước, ố màu, dơ cũ.
- (v) Hàng hóa có đính kèm Phiếu Gửi Hàng trên sản phẩm/nhóm sản phẩm.
- (vi) Mỗi sản phẩm được đóng gói với bao bì riêng biệt để đảm bảo lưu kho.
- (vii) Nếu bao bì sản phẩm là thùng carton phải đáp ứng yêu cầu thùng còn nguyên vẹn, ngoại quan không bị rách nặng, cong, không bị mất thông tin sản phẩm. Thùng hàng phải trùng khớp với nội dung bên trong sản phẩm.
- (viii) Vì tất cả thùng, hộp hay bao bì sản phẩm,... được lưu trong kho và được giao tới tận tay khách hàng, nên Nhà Bán Hàng tuyệt đối không được viết tay/ ghi chú lên bao bì sản phẩm bằng bút mực, bút dạ quang,...
- (ix) Hàng hóa lẻ hoặc không có bao bì/thùng hộp phải được bao màng co hoặc bọc túi khí bên ngoài hoặc đóng thùng có chèn mút xốp cố định.
- (x) Hàng hóa có kích thước quá nhỏ phải được bảo quản trong túi Zip theo kích thước phù hợp với Hàng hóa. Kích thước tối thiểu của túi Zip: 6 x 8 cm.
- (xi) Hàng hóa là chất lỏng, gel phải niêm phong/bọc miệng/nắp bình để đảm bảo không bị chảy, đổ ra ngoài trong khi vận chuyển.
- (xii) Hàng hóa là sách phải có màng bọc bên ngoài để trong quá trình lưu kho không ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm.
- (xiii) Hàng hóa sắc nhọn dễ gây sát thương hay gây hư hỏng các Hàng hóa khác khi vận chuyển chung cần được bao gói lại các góc cạnh sắc nhọn bằng thùng bao ngoài/đóng gói bằng túi khí.
- (xiv) Hàng hóa có giá trị cao hoặc Hàng hóa dễ vỡ, dễ hư hỏng do va chạm trên đường vận chuyển cần được đóng gói túi khí xung quanh để giảm xóc khi vận chuyển, đồng thời bên ngoài thùng/hộp có dán tem "Hàng dễ vỡ".
- (xv) Hàng hóa dễ móp méo, biến dạng (ví dụ như hàng quà tặng, đồ chơi, hộp sữa,...) khi vận chuyển chung với các hàng khác cần được để trong thùng/hộp và chèn lót bên trong.
- (xvi) Hàng hóa là quà tặng, phụ kiện hoặc bộ sản phẩm hoặc trọn gói sản phẩm yêu cầu đóng gói chung với nhau để tránh việc rơi rớt, thất thoát trong quá trình xử lý Đơn Hàng.
- (xvii) Đối với sản phẩm có nhiều size, nhiều màu, kích cỡ, kiểu dáng, các tính năng nổi bật khác thì cần được phân loại theo màu sắc, kích cỡ, kiểu dáng theo từng SKU trên từng đơn hàng để được nhận hàng nhanh chóng. Nếu hàng hóa không được phân loại, gây khó khăn cho kho nhập hàng thì Tiki sẽ trả hàng cho Nhà Bán Hàng.
- (xviii) Các trường hợp thông tin, hình ảnh Hàng hóa không trùng khớp với thông tin, hình ảnh đăng bán trên SGD TMĐT Tiki.vn (do sai sót trong việc lên nội dung và không giới hạn trong các nguyên

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 16 / 40

nhân khác) và/hoặc Hàng hóa có tình trạng bao bì, thùng hộp bên ngoài bị cán móp trong quá trình vận chuyển không quá 10% (mười phần trăm) mà không ảnh hưởng tới ngoại quan & công năng, Kho Tiki vẫn hỗ trợ nhập hàng nếu Khách Hàng đồng ý nhận Hàng hóa. Tuy nhiên, Tiki khuyến cáo điều này sẽ ảnh hưởng đến trải nghiệm của Khách Hàng đối với Hàng hóa của Nhà Bán Hàng; vì vậy, Nhà Bán Hàng vui lòng kiểm tra & làm việc với đại diện Tiki về nội dung thông tin & sản phẩm trước khi giao hàng.

- (xix) Các trường hợp Hàng hóa đóng gói không đảm bảo như rách, dơ, bám bụi, trầy xước, ướt, lem, bị biến dạng, móp méo, bong tróc, quà tặng/phụ kiện/combo rời rạc, có logo, nhãn hiệu, bao bì in thông tin không phải của Hàng hóa và/hoặc của một tổ chức kinh doanh sản thương mại điện tử khác được xem là không đủ điều kiện nhập Kho Tiki.

## 5.2.5. Yêu cầu về nhãn hàng hóa nhập kho Tiki

### 5.2.5.1. Yêu cầu về nhãn hàng hóa đối với hàng hóa nhập kho

- (i) Hàng Hóa khi nhập kho Tiki bắt buộc phải đáp ứng theo yêu cầu và quy định pháp luật về nhãn hàng hóa hiện hành, ngoại trừ các hàng hóa sau không thuộc phạm vi điều chỉnh của Chính Sách này như: Vật liệu xây dựng: gạch, ngói, vôi, cát, đá, sỏi, xi măng, đất màu, vữa, hỗn hợp bê tông thương phẩm.

### 5.2.5.2. Nội dung yêu cầu đối với nhãn hàng hóa

- (i) Nhà Bán Hàng cam kết và bảo đảm rằng tất cả Hàng Hóa được đăng bán trên SGD TMĐT Tiki.vn bao gồm cả Hàng Hóa đang được lưu tại kho Tiki cho mục đích bán trên SGD TMĐT Tiki.vn, **trừ trường hợp quy định tại Mục 5.2.5.1** nói trên, phải có nhãn hàng hóa với những nội dung bắt buộc bằng Tiếng Việt như sau: Tên hàng hóa; Tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa; Xuất xứ hàng hóa; Hướng dẫn sử dụng và lưu ý an toàn khi sử dụng (nếu có); Ngày sản xuất hoặc hạn dùng phải được thể hiện một cách rõ ràng; Định lượng thể hiện bằng khối lượng tịnh hoặc thể tích; các nội dung khác theo tính chất của mỗi loại hàng hóa và quy định của pháp luật vào từng thời điểm.
- (ii) Hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam mà trên nhãn chưa thể hiện hoặc thể hiện chưa đủ những nội dung bắt buộc bằng tiếng Việt thì phải có nhãn phụ thể hiện những nội dung bắt buộc bằng tiếng Việt và giữ nguyên nhãn gốc của hàng hóa. Nội dung ghi bằng tiếng Việt phải tương ứng với nội dung ghi trên nhãn gốc.
- (iii) Nhãn hàng hóa phải được thể hiện trên hàng hóa, bao bì thương phẩm của hàng hóa ở vị trí khi quan sát có thể nhận biết được dễ dàng, đầy đủ các nội dung quy định của nhãn mà không phải tháo rời các chi tiết, các phần của hàng hóa. Trường hợp không được hoặc không thể mở bao bì ngoài thì trên bao bì ngoài phải có nhãn và nhãn phải trình bày đầy đủ nội dung bắt buộc.
- (iv) Trường hợp do kích thước của nhãn hàng hóa không đủ để thể hiện tất cả các nội dung bắt buộc trên nhãn thì phải ghi những nội dung quy định:
- Các nội dung: Tên hàng hóa; Tên tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa và Xuất xứ hàng hóa phải được ghi trên nhãn hàng hóa.
  - Những nội dung bắt buộc khác phải được ghi trong tài liệu kèm theo hàng hóa và trên nhãn hàng hóa phải chỉ ra nơi ghi các nội dung đó.
- (v) Nhãn hàng hóa không được thể hiện những hình ảnh, nội dung liên quan đến tranh chấp chủ quyền và các nội dung nhạy cảm khác có thể gây ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, kinh tế, xã hội, quan hệ ngoại giao và thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 17 / 40

- (vi) Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm ghi nhãn hàng hóa kể cả nhãn phụ (tem phụ) và phải bảo đảm ghi nhãn trung thực, rõ ràng, chính xác, phản ánh đúng bản chất và nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa.
- (vii) Tiki yêu cầu Nhà Bán Hàng tuân thủ theo quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về nhãn hàng hóa.
- (viii) Nhà Bán Hàng cam kết đảm bảo cho Tiki không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm pháp lý, các khoản phạt, lệ phí, chi phí, phí tổn hoặc thiệt hại phát sinh từ bất kỳ khiếu nại, vụ kiện hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền phát sinh từ hoặc liên quan đến hàng hóa. Nhà Bán Hàng cam kết bồi thường và đảm bảo cho Tiki không phải chịu bất kỳ tổn thất, phí tổn hoặc/và chi phí từ bất kỳ hành vi vi phạm nào mà Nhà Bán Hàng gây ra.
- (ix) Đối với trường hợp hàng hóa không có nhãn hoặc có nhãn (kể cả nhãn phụ) nhưng nhãn bị bong tróc, rách, dơ, bám bụi, gạch xóa, gấp nhăn, ướt; chữ viết trên nhãn bị lem, kích thước chữ quá bé, chữ quá mờ không thể đọc được bằng mắt thường thì những hàng hóa này Tiki có quyền từ chối nhập kho.

#### 5.2.6. Yêu cầu về seal niêm phong đối với hàng hóa nhập kho Tiki

- (i) Seal niêm phong (hay còn gọi là tem niêm phong) là một loại dụng cụ chuyên dùng để niêm phong, bảo mật và đảm bảo an ninh hàng hóa, sản phẩm. Tùy theo nhu cầu sử dụng của Nhà Bán Hàng mà có thể sử dụng những loại seal niêm phong khác nhau như: seal dạng tem dễ bể vỡ, seal void,... *Băng keo trong suốt không được coi là dạng seal niêm phong.* Vì vậy, đối với những sản phẩm lưu kho Tiki có đóng gói đơn giản và dán bằng băng keo trong suốt, Tiki sẽ kiểm tra ngẫu nhiên sản phẩm bên trong.
- (ii) Đối với sản phẩm có tem niêm phong (seal) trên sản phẩm cần đảm bảo nhập kho còn nguyên seal, nếu seal của nhà sản xuất đã bị xé vì lý do kiểm tra hàng và bổ sung thông tin khác cho mỗi sản phẩm (dán tem phụ, dán code, tem bảo hành,...) trước khi giao hàng cho Tiki thì cần được niêm phong kín lại bằng seal của Nhà Bán Hàng.
- (iii) Đối với sản phẩm được niêm phong (seal) bằng chất liệu dễ bể vỡ, dễ rách,... Nhà Bán Hàng niêm phong lại bằng cách kho, quấn seal có chất liệu chống rách (PE, băng keo, ...) chồng lên seal giấy để đảm bảo seal niêm phong sản phẩm còn nguyên vẹn.
- (iv) Tiki yêu cầu Nhà Bán Hàng (giao hàng ODF) bắt buộc niêm phong hàng hóa hai lớp nếu đóng gói trong thùng carton hoặc bao bì:
  - Nếu sản phẩm có niêm phong của nhà sản xuất: Nhà Bán Hàng chỉ cần quấn thêm một lớp niêm phong của Nhà Bán Hàng bên ngoài thùng carton/ bao bì.
  - Nếu sản phẩm không có niêm phong của nhà sản xuất: Nhà Bán Hàng cần niêm phong một lớp bên ngoài sản phẩm và một lớp bên ngoài thùng carton/bao bì.
- (v) Đối với sản phẩm lưu kho Tiki có tem niêm phong (seal) trên sản phẩm mà hộp, thùng, ... đựng sản phẩm không có niêm phong bên ngoài hoặc dán bằng băng keo trong thì Tiki sẽ tiến hành kiểm tra chi tiết hoặc kiểm tra ngẫu nhiên tùy theo tình hình nhập hàng tại mỗi kho của Tiki. Mục đích đảm bảo bên trong bao bì có sản phẩm và sản phẩm bên trong nhập kho còn nguyên vẹn/ nguyên seal.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 18 / 40

### 5.2.7. Yêu cầu đối với hàng hóa nhập kho là sản phẩm có gift, phụ kiện hoặc combo

- (i) Quần chung và chắc chắn với nhau để tránh việc rơi rớt, thất thoát trong quá trình xử lý đơn hàng và dán mã vạch tương ứng với combo.
- (ii) Chất lượng vật tư dùng để quần combo cần được đảm bảo: bền, sạch, không nên sử dụng các vật liệu đóng gói dễ hư hỏng (giòn, màng co cứng, dễ vỡ), không sử dụng túi nilon bán hàng có màu (đen, đỏ....) vì không kiểm tra được sản phẩm bên trong và không dán băng keo trực tiếp lên sản phẩm.
  - Nếu Nhà Bán Hàng sử dụng băng keo để quần combo thì cần đóng gói riêng từng loại, sau đó quần băng keo hoặc nếu không đóng gói riêng từng loại mà combo được quần băng keo chung với nhau thì cần phải có bao bì phủ kín bên ngoài sản phẩm combo.
  - Nếu Nhà Bán Hàng sử dụng túi nilon bán hàng có màu trong suốt thì cần có băng keo niêm phong của Nhà Bán Hàng trên miệng túi để đảm bảo rằng sản phẩm trong túi nilon không rơi rớt, không bị bung trong quá trình lưu kho.
- (iii) Sản phẩm combo có gift (thú bông, đồ chơi...) có hình thù khác biệt và kích thước lớn, Nhà Bán Hàng cần đóng gói riêng cho từng loại, đúng và chắc chắn theo quy định.
- (iv) Sản phẩm combo có đặc thù là hàng có vôi, nắp vặn, nắp bật; Nhà Bán Hàng cần lưu ý khi đóng gói combo với nhau cần để đúng chiều nắp của sản phẩm, không được để lẫn lộn chiều nắp với nhau tránh ảnh hưởng sản phẩm khi lưu kho.

### 5.2.8. Yêu cầu đối với hàng nhập kho ngẫu nhiên

- (i) Sản phẩm nhập kho ngẫu nhiên được hiểu là một loại sản phẩm có cùng kiểu dáng, cùng chất liệu, cùng hoa văn, cùng chi tiết... nhưng có màu sắc khác nhau và phải được thể hiện trên trang web bằng hình ảnh và tên sản phẩm có ghi chú ngẫu nhiên.
- (ii) Nếu hàng hóa được khai báo trên hệ thống không có phân loại theo màu sắc/ model hay không để rõ ràng hàng hóa giao ngẫu nhiên trên hệ thống Tiki nhưng giao hàng hóa có màu sắc/ model ngẫu nhiên thì Tiki không nhập hàng.
- (iii) Đối với sản phẩm gift mà Nhà Bán Hàng giao là sản phẩm ngẫu nhiên thì trên web Nhà Bán Hàng không cần để nhiều hình ảnh kèm theo, có thể để 1 hình ảnh duy nhất nhưng vẫn đáp ứng khái niệm của ngẫu nhiên mà Tiki đề ra.

## 6. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ VỚI HÀNG HÓA ĐỔI - TRẢ - BẢO HÀNH

### 6.1. Nguyên tắc xử lý đổi - trả - bảo hành

- (i) Theo chính sách đổi - trả - bảo hành dành cho khách hàng được công bố trên SGD TMĐT Tiki.vn với đường dẫn <https://tiki.vn/doi-tra-de-dang>, Tiki được quyền giải quyết các vấn đề khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến các yêu cầu đổi - trả - bảo hành mà không cần sự đồng ý của Nhà Bán Hàng.
- (ii) Nhà Bán Hàng đồng ý tuân thủ chính sách và quy định về thời gian đổi - trả - bảo hành Hàng hóa đã cam kết với Tiki.
- (iii) Tiki có quyền quyết định ngưng bán tạm thời hoặc vĩnh viễn đối với bất kỳ hàng hóa nào niêm yết tại SGD TMĐT Tiki.vn có tỷ lệ đổi, trả vượt quá quy định của Tiki.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 19 / 40

- (iv) Trong các trường hợp Khách Hàng không hài lòng với chất lượng hàng hóa, Tiki sẽ giải quyết khiếu nại cho Khách Hàng và áp dụng phí xử lý theo **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí của Tiki**.
- (v) Nhà Bán Hàng phải có trách nhiệm xử lý khiếu nại của Khách Hàng theo đúng thời gian được quy định của Tiki. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng vi phạm thời gian cam kết, Tiki được toàn quyền quyết định về việc xử lý khiếu nại của Khách Hàng, mọi chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm và Tiki có quyền cản trở trong kỳ thanh toán tiếp theo. Các khiếu nại và chi phí phát sinh này sẽ được Tiki thông báo cho Nhà Bán Hàng bao gồm các hình thức sau: bằng hình thức email (email đã đăng ký với Tiki), bằng hình thức điện thoại, hoặc qua hệ thống Seller Center. Các hình thức thông báo nói trên có giá trị ràng buộc các bên có giá trị như hợp đồng.
- (vi) Trong mọi trường hợp nếu phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại mà Nhà Bán Hàng và Khách Hàng không thể thương lượng, Nhà Bán Hàng đồng ý Tiki được toàn quyền ra quyết định cuối cùng.

## 6.2. Quy trình xử lý đổi - trả - bảo hành

### 6.2.1. Quy trình xử lý đổi - trả - bảo hành đối với hàng hóa thuộc mô hình FBT, ODF

Bước	Chi tiết	Người thực hiện	Thời gian
1	Khách Hàng gửi yêu cầu đổi, trả, bảo hành sản phẩm lỗi cho Tiki. Tiki sẽ tiếp nhận, kiểm tra thông tin yêu cầu của Khách Hàng, tạo mã khiếu nại đổi, trả, bảo hành (RMA) bao gồm lý do khiếu nại cùng yêu cầu của Khách Hàng và hướng dẫn Khách Hàng gửi hàng về Kho Tiki để kiểm tra và xử lý.	Tiki	Theo chính sách đổi/trả tại website Tiki
2	<p><b>- Đối với hàng hóa cần đổi, trả:</b> Tiki sẽ nhận hàng, kiểm tra Hàng hóa, xác minh thông tin và xử lý yêu cầu đổi, trả của Khách Hàng.</p> <p>Đối với hàng hóa cần trả về cho Nhà Bán Hàng, Tiki sẽ tiến hành tạo mã BPOR (Phiếu trả hàng) trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.</p> <p><b>- Đối với hàng hóa cần bảo hành:</b> Tiki sẽ nhận hàng, kiểm tra Hàng hóa, xác minh thông tin và gửi hàng về Hãng/ Nhà Bán Hàng để bảo hành cho Khách Hàng.</p>	Tiki	Theo chính sách trả hàng của Tiki
3	<p>Nhà Bán nhận hàng và phản hồi thắc mắc đối với hàng hóa trả về (nếu có).</p> <p>Nhà Bán được xem như đã đồng ý toàn bộ các vấn đề liên quan và mất quyền khiếu nại nếu không có bất kỳ phản hồi nào cho Tiki trong thời hạn nhận khiếu nại.</p>	Nhà Bán Hàng	02 (hai) ngày kể từ khi nhận hàng

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT</b> <b>Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 20 / 40

4	<b>Đối với Hàng hóa cần bảo hành</b> , Nhà Bán Hàng/Hãng có trách nhiệm xử lý bảo hành và hoàn trả hàng lại cho Khách Hàng.	Nhà Bán Hàng/Hãng	15 - 30 ngày kể từ khi nhận được hàng hóa cần bảo hành.
---	---	-------------------	---

#### 6.2.2. Quy trình xử lý đổi - trả - bảo hành đối với hàng hóa thuộc mô hình Seller Delivery

Bước	Chi tiết	Người thực hiện	Thời gian
1	Khách Hàng gửi yêu cầu đổi, trả, bảo hành cho Tiki. Tiki sẽ tiếp nhận, kiểm tra thông tin yêu cầu của Khách Hàng, tạo mã khiếu nại đổi, trả, bảo hành (RMA) bao gồm lý do khiếu nại cùng yêu cầu của Khách Hàng.	Tiki	Theo chính sách đổi/trả tại website Tiki
2	Tiki liên lạc với Nhà Bán Hàng, đề nghị Nhà Bán Hàng xác nhận và thu hồi sản phẩm từ Khách Hàng, Nhà Bán Hàng sẽ chịu chi phí thu hồi sản phẩm và chi phí hoàn trả lại hàng cho Khách hàng nếu có phát sinh.	Tiki	Khi tiếp nhận và kiểm tra xong thông tin đổi, trả, bảo hành từ Khách hàng
3	Nhà Bán Hàng thu hồi sản phẩm và phản hồi kết quả xử lý đổi, trả, bảo hành và chịu trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp Nhà Bán Hàng không phản hồi, Tiki sẽ hoàn tiền cho Khách Hàng và không chịu trách nhiệm trong trường hợp Nhà Bán Hàng không hoặc không thể thu hồi hàng hóa. Số tiền Tiki hoàn trả cho Khách Hàng sẽ được căn trừ vào kỳ thanh toán tiếp theo của Nhà Bán Hàng.	Nhà Bán Hàng	Tối đa 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo về việc thu hồi sản phẩm từ Tiki.
4	<b>Đối với Hàng hóa cần bảo hành</b> , Nhà Bán Hàng/Hãng có trách nhiệm xử lý bảo hành và hoàn trả hàng lại cho Khách Hàng và Nhà Bán Hàng chịu chi phí hoàn trả hàng.	Nhà Bán Hàng/Hãng	15 - 30 ngày kể từ khi nhận được hàng hóa cần bảo hành.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 21 / 40

### 6.2.3. Quy trình xử lý đổi - trả - bảo hành đối với Hàng Hóa thuộc mô hình Dropship

Nhà bán hàng sẽ xác nhận và phản hồi thông tin đến Tiki thông qua hệ thống Seller Center - Mục “Đơn hàng đổi trả”

Bước	Chi tiết	Người thực hiện	Thời gian
1	Khách Hàng gửi yêu cầu đổi - trả - bảo hành sản phẩm lỗi cho Tiki. Tiki tiếp nhận, kiểm tra thông tin yêu cầu của Khách Hàng, tạo mã khiếu nại đổi – trả - bảo hành (C-Return) bao gồm lý do khiếu nại cùng yêu cầu của Khách Hàng.	Tiki	Theo chính sách đổi/trả tại website Tiki
2	Gửi thông báo cho Nhà Bán Hàng theo email đã đăng ký trên Trung Tâm Bán Hàng (Seller Center)	Tiki	Trong 1 (một) ngày làm việc ngay sau khi mã khiếu nại C-Return được tạo
3	Tiki tiến hành thu hồi Hàng Hóa và hoàn trả về Nhà Bán Hàng.	Tiki	08 (tám) ngày làm việc kể từ khi yêu cầu đổi/trả được tạo.
4	<p>Nhà Bán Hàng kiểm/đếm và đồng thời Nhà bán hàng tự trao đổi với Khách hàng qua hệ thống chat và xác nhận yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng qua hệ thống Seller Center.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp xác nhận “Đồng ý”: Nhà bán hàng cam kết đã nhận đúng, đủ sản phẩm theo tình trạng hàng hóa Khách Hàng phản hồi và Nhà bán sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào với Tiki về sau. Đồng thời Nhà bán đồng ý yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng.</li> <li>Trường hợp xác nhận “Từ chối”: Nhà bán hàng khiếu nại về nguyên nhân đổi trả xuất phát từ phía vận hành Tiki hoặc từ phía Khách Hàng và cần cung cấp bằng chứng chứng minh cụ thể. Đồng thời Nhà bán từ chối yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng.</li> </ul>	Nhà Bán Hàng	02 (hai) ngày làm việc kể từ khi Tiki trả hàng thành công (Seller Center cập nhật trạng thái đơn hàng đổi-trả là “Đã trả hàng về kho nhà bán”)

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT</b> <b>Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 22 / 40

5	<p>Tiki tiếp nhận phản hồi của Nhà Bán và sẽ xác nhận yêu cầu đổi/trả của Khách hàng qua hệ thống Seller Center và sẽ tiến hành xử lý như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Đồng ý yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối với yêu cầu đổi - trả: Tiki Hoàn tiền hoặc Đổi hàng bằng cách Tạo đơn hàng mới để Nhà Bán giao sản phẩm được đổi cho Khách Hàng</li> <li>• Đối với yêu cầu bảo hành: Theo dõi yêu cầu bảo hành của Khách hàng và đảm bảo Nhà Bán xử lý bảo hành đúng thời hạn cam kết với Khách Hàng.</li> </ul> </li> <li>- <b>Từ chối yêu cầu đổi- trả - bảo hành của Khách hàng:</b> Thông báo cho Nhà bán hàng trả lại hàng cho Khách hàng</li> </ul>	Tiki	<p>Ngay sau khi tiếp nhận thông tin</p>
6	<p>Trường hợp Nhà Bán Hàng nhận yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng sẽ tiến hành xử lý như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Đồng ý yêu cầu đổi - trả - bảo hành của Khách hàng:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối với yêu cầu đổi - trả hàng: Nhà Bán theo dõi Tiki xử lý hoàn tiền/ tiến hành chuẩn bị đơn hàng mới để đổi cho Khách Hàng</li> <li>• Đối với yêu cầu bảo hành: Nhà Bán xử lý bảo hành cho Khách Hàng &amp; Nhà bán tự vận chuyển hàng hóa trả về cho Khách hàng.</li> </ul> </li> <li>- Trường hợp Từ chối yêu cầu đổi- trả - bảo hành của Khách hàng: <b>Nhà Bán tiến hành hoàn trả hàng về cho Khách hàng và thanh toán chi phí vận chuyển phát sinh.</b></li> </ul>	Nhà Bán Hàng	<p>15 - 30 ngày kể từ khi Nhà Bán Hàng nhận được hàng cần bảo hành (Áp dụng đối với yêu cầu bảo hành).</p> <p>Thời gian hoàn trả hàng hóa về cho Khách khi từ chối xử lý đổi - trả - bảo hành</p>

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 23 / 40

### **6.3. Chính sách xử lý đổi - trả - bảo hành**

#### **6.3.1. Chính sách xử lý đổi - trả - bảo hành đối với hàng hóa thuộc mô hình FBT, ODF**

##### **6.3.1.1. Đối với hàng hóa đủ điều kiện đổi - trả**

- (i) Các trường hợp phù hợp với chính sách đổi – trả, Tiki lên đơn hàng mới theo đơn hàng đổi trả (RMA) và giao tới Khách Hàng sản phẩm mới tương tự hoặc Tiki xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng.

##### **6.3.1.2. Đối với hàng hóa đủ điều kiện bảo hành**

- (i) Các trường hợp phù hợp với chính sách bảo hành, hàng hóa được gửi cho Nhà Bán Hàng để bảo hành. Tiki sẽ thông báo thời gian bảo hành cho Khách Hàng và gửi trả hàng hóa sau khi hoàn thành.

#### **6.3.2. Chính sách xử lý đổi - trả - bảo hành đối với hàng hóa thuộc mô hình Seller Delivery**

##### **6.3.2.1. Đối với hàng hóa đủ điều kiện đổi - trả**

- (i) Nhà Bán Hàng phản hồi cho Tiki, Tiki lên đơn hàng mới theo đơn hàng đổi trả (RMA/CR) và Nhà Bán Hàng giao tới Khách Hàng sản phẩm mới tương tự hoặc Tiki xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng.

##### **6.3.2.2. Đối với hàng hóa đủ điều kiện bảo hành**

- (i) Các trường hợp phù hợp với chính sách bảo hành, Nhà Bán Hàng cam kết thời gian bảo hành. Tiki sẽ thông báo thời gian bảo hành cho Khách Hàng và gửi trả hàng hóa sau khi hoàn thành.
- (ii) Các trường hợp hàng hóa được xác định là lỗi thuộc về nhà sản xuất hoặc lỗi vận hành từ Nhà Bán Hàng không thể bảo hành, thì Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm hoàn trả cho khách hàng sản phẩm mới tương tự hoặc Tiki xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng.
- (iii) Trường hợp nếu Nhà Bán Hàng xác nhận sản phẩm không phải lỗi từ Nhà Sản Xuất hoặc vận hành từ Nhà Bán Hàng, mà sản phẩm được xác định lỗi do tác động từ phía Khách Hàng, trong trường hợp này Nhà Bán Hàng phải cung cấp cho Tiki bằng chứng để chứng minh sản phẩm bị lỗi (hư hỏng) do tác động từ phía Khách Hàng như: giấy thăm định của hãng hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc hình ảnh và video clip ghi nhận sự việc trên.

#### **6.3.3. Chính sách xử lý đổi - trả - bảo hành đối với hàng hóa thuộc mô hình Dropship**

##### **6.3.3.1. Đối với hàng hóa đủ điều kiện đổi - trả**

- (i) Nhà Bán Hàng phản hồi đồng ý cho Tiki, Tiki lên đơn hàng mới theo đơn hàng đổi-trả (đơn C-return). Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm đóng gói và bàn giao tới Khách Hàng sản phẩm mới tương tự hoặc Tiki xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng.
- (ii) Trong một số trường hợp, Tiki sẽ thay mặt Nhà Bán Hàng xử lý theo yêu cầu đổi - trả của Khách hàng (mọi chi phí phát sinh đều ghi nhận cho Nhà bán hàng) và từ chối xử lý khiếu nại của Nhà bán hàng về phương án xử lý đã chọn trong các trường hợp sau đây:
- Tiki đã nỗ lực trả hàng cho Nhà bán hàng nhưng không thành công vì lý do xuất phát từ phía Nhà bán hàng.
  - Quá 2 ngày làm việc kể từ khi Tiki trả hàng thành công cho Nhà bán hàng, nếu Nhà bán hàng không xác nhận phương án xử lý cho Yêu cầu đổi, trả của khách hàng.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 24 / 40

- Khi Nhà bán hàng đã xác nhận phương án xử lý “Đổi hàng”, nhưng đối tác vận chuyển của Tiki đã cố gắng nỗ lực lấy hàng cho đơn hàng mới (Đơn hàng đổi) không thành công vì lý do xuất phát từ phía Nhà bán hàng (Đơn hàng đổi).
  - Trường hợp Nhà bán hàng xác nhận “Từ chối” nhưng không cung cấp kịp thời và đầy đủ tất cả các lý do, chứng cứ hợp lệ (hình ảnh, clip, video, biên bản đồng kiểm nhận hàng và bàn giao hàng với nhân viên vận chuyển, clip đóng hàng, khai hàng,...) cho Tiki trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi Tiki trả hàng thành công cho Nhà bán hàng.
- (iii) Trường hợp Nhà Bán Hàng giao thiếu sản phẩm/phụ kiện, giá trị sản phẩm giao thiếu < 200.000đ (hai trăm ngàn đồng) và Tiki nhận định việc giao thiếu là do Nhà Bán Hàng, Tiki có quyền xử lý đền bù cho Khách Hàng phần giao thiếu và thông tin lại Nhà Bán Hàng sau đó.

#### **6.3.3.2. Đối với hàng hóa đủ điều kiện bảo hành**

- (i) Các trường hợp phù hợp với chính sách bảo hành, Nhà Bán Hàng cam kết thời gian bảo hành (15 - 30 ngày) thông báo cho Tiki và Khách Hàng, sau đó gửi trả Hàng Hóa về cho Khách Hàng khi hoàn tất bảo hành.
- (ii) Nếu quá thời gian quy định mà sản phẩm vẫn chưa bảo hành xong, Nhà Bán Hàng cần chủ động thông báo với Khách Hàng và Tiki về tình trạng bảo hành cùng với lý do chưa thể hoàn tất bảo hành. Nếu không có lý do hoặc lý do phát sinh từ lỗi của Nhà Bán Hàng, Tiki được quyền xử lý bồi thường cho Khách Hàng và tính chi phí cho Nhà Bán Hàng.
- (iii) Đối với hàng hóa được bảo hành quá thời gian cam kết bảo hành của Nhà Bán Hàng nhưng Khách hàng vẫn chưa nhận được hàng. Tiki sẽ nỗ lực liên hệ với Nhà bán để kiểm tra thông tin bảo hành và sẽ xử lý bồi thường cho Khách hàng trong trường hợp không liên hệ được với Nhà bán hàng.

#### **6.3.3.3. Đối với hàng hóa mà Nhà Bán từ chối xử lý đổi – trả - bảo hành**

Trường hợp nếu Nhà Bán Hàng xác nhận sản phẩm không có lỗi từ Nhà Sản Xuất hoặc lỗi vận hành từ Nhà Bán Hàng, mà sản phẩm được xác định lỗi do tác động từ phía Khách Hàng hoặc bên vận chuyển, Nhà Bán Hàng phải cung cấp cho Tiki bằng chứng để chứng minh sản phẩm còn nguyên vẹn và được đóng gói đúng quy cách khi bàn giao cho Tiki/vận chuyển theo quy định tại **Điều 6.3.3.4** dưới đây. Theo đó:

- (i) Nếu Tiki xác định không phải lỗi Nhà Bán Hàng, đơn đổi-trả-bảo hành sẽ cập nhật trạng thái “Hủy” trên Seller Center. Nhà Bán Hàng tự gửi trả hàng về cho Khách Hàng (chi phí do Nhà Bán Hàng chi trả), đồng thời ghi chú trên Seller Center thông tin trả hàng về cho Khách Hàng, bao gồm mã vận đơn, thời điểm gửi hàng...
- (ii) Nếu Tiki xác định lỗi do Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng buộc phải đồng ý xử lý đổi-trả-bảo hành như quy định tại **Điều 6.3.3.1** nêu trên.

#### **6.3.3.4. Chính sách xử lý khiếu nại đổi – trả - bảo hành**

- (i) Từ khi Tiki xác nhận đồng ý với phương án xử lý đổi-trả-bảo hành của Khách Hàng:
- Đối với yêu cầu trả hàng hoàn tiền: Tiki sẽ xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng và cần trừ sao kê Nhà Bán Hàng
  - Đối với yêu cầu đổi hàng: Nhà Bán Hàng cần chuẩn bị đóng gói và bàn giao sản phẩm theo đơn hàng mới Tiki đã tạo.
  - Đối với yêu cầu bảo hành: Nhà Bán Hàng cần xử lý bảo hành sản phẩm và bàn giao cho vận chuyển trả về Khách Hàng trong vòng 15 - 30 ngày

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 25 / 40

- (ii) Trường hợp Nhà Bán đã đồng ý thực hiện đổi - trả - bảo hành cho Khách Hàng hoặc Tiki xác định lỗi do Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng sẽ tự chịu các chi phí phát sinh liên quan đến việc xử lý đổi - trả - bảo hành này bao gồm toàn bộ chi phí vận chuyển hàng về lại cho Khách Hàng, chi phí bảo hành, chi phí hoàn tiền, chi phí chênh lệch giá Hàng Hóa tại các thời điểm...
- (iii) Các chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu sẽ được cân trừ trong kỳ thanh toán tiếp theo của Nhà Bán Hàng.
- (iv) Quá thời hạn 02 (hai) ngày kể từ khi đơn hàng đổi-trả-bảo hành cập nhật trạng thái “Đã trả hàng về kho nhà bán” trên Seller Center mà Tiki không nhận được phản hồi của Nhà Bán Hàng về phương án xử lý như **Điều 6.3.3** Chính sách này, Tiki sẽ chủ động hoàn tiền cho Khách Hàng và được quyền từ chối tiếp nhận các khiếu nại về đơn hàng liên quan của Nhà Bán phát sinh sau thời hạn này.
- (v) Trường hợp Nhà Bán từ chối khiếu nại đổi - trả - bảo hành của Khách Hàng, Nhà Bán Hàng cần cung cấp kịp thời, đầy đủ tất cả chứng cứ hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn như: giấy thăm định của Hàng Hóa của cơ quan chức năng có thẩm quyền chứng minh chất lượng/tiêu chuẩn/tính năng/hiệu suất của sản phẩm, hình ảnh/video clip đóng gói hàng/khui mở hàng hoàn của Nhà Bán Hàng, biên bản bàn giao hàng hóa của Nhà Bán Hàng cho bên vận chuyển, biên bản đồng kiểm hàng hoàn của Nhà Bán Hàng với nhân viên vận chuyển....
- (vi) Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng phải bồi thường cho Khách Hàng trong trường hợp Nhà Bán Hàng từ chối yêu cầu Hoàn tiền của Khách Hàng mà không cung cấp được bằng chứng thỏa đáng.
- (vii) Trong mọi trường hợp, quyết định xử lý khiếu nại đổi - trả - bảo hành của Tiki là quyết định cuối cùng và ràng buộc các bên liên quan.

## 7. CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG

### 7.1. Đối tượng áp dụng

Bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

- (i) Hàng hóa vận hành theo phương thức “Lưu kho Tiki” được Nhà Bán Hàng tạo Phiếu Rút Hàng;
- (ii) Hàng hóa vận hành theo phương thức “Lưu kho Tiki” và không đảm bảo thời hạn sử dụng;
- (iii) Hàng hóa vận hành theo phương thức “Lưu kho Tiki” và không phát sinh doanh thu trong vòng 30 ngày;
- (iv) Hàng hóa giao không thành công;
- (v) Hàng hóa lỗi và hàng hóa đã xử lý đổi trả cho Khách Hàng;
- (vi) Hàng hóa không phù hợp để lưu kho bán tiếp;
- (vii) Gian hàng bị khóa vĩnh viễn bởi Tiki do Nhà Bán vi phạm chính sách theo văn bản **10-QĐCS-MP Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng** nhưng còn hàng lưu kho Tiki.

### 7.2. Quy định chung

- (i) Nhà Bán Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm và miễn trừ cho Tiki mọi trách nhiệm với bên thứ ba khi tài sản của bên thứ ba bị Tiki xử lý, bán hoặc thanh lý với sự tin tưởng rằng tài sản đó thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng cam kết sẽ không có bất kỳ khiếu nại, thắc mắc nào về hàng hóa/tài sản về việc xử lý, bán, thanh lý hàng hóa/tài sản này. Trường hợp có phát sinh bất kì tranh chấp nào với bên thứ ba (nếu có) về tài sản Tiki đã hoặc sẽ xử lý thì Nhà Bán Hàng sẽ chịu trách nhiệm giải quyết với bên thứ ba đó và không liên quan tới Tiki. Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 26 / 40

- thông báo cho bất kỳ bên thứ ba nào có liên quan đến tài sản về thỏa thuận này của Nhà Bán Hàng với Tiki.
- (ii) Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về tính trung thực và chính xác các thông tin đã cung cấp cho Tiki khi tiến hành lấy trả hàng theo quy định trong chính sách. Tiki sẽ không xử lý cho bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, trách nhiệm pháp lý, chi phí, tổn thất, phí tổn hoặc thiệt hại phát sinh khi Nhà Bán Hàng cung cấp thông tin không đầy đủ hoặc sai thông tin.
  - (iii) Nhà Bán Hàng đồng ý nhận lại hàng trả, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp trả hàng theo yêu cầu của Nhà Bán Hàng, trả hàng do hàng hóa không đảm bảo thời hạn sử dụng, hàng hóa giao không thành công, hàng hóa lỗi và hàng hóa đã xử lý đổi trả cho Khách Hàng, hàng hóa lưu kho nhưng không phát sinh doanh thu trong vòng 30 ngày, hàng hóa không phù hợp để lưu kho bán tiếp, gian hàng bị khóa vĩnh viễn bởi Tiki do Nhà Bán vi phạm chính sách theo văn bản **10-QĐCS-MP Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng** nhưng còn hàng lưu kho Tiki và Nhà Bán Hàng đồng ý rằng sẽ nhận lại hàng hóa kể cả trường hợp hàng hóa bị thiệt hại do lỗi phát sinh từ phía Đơn vị vận chuyển. Đối với các trường hợp nêu trên, Tiki có quyền tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) để xử lý trả hàng cho Nhà Bán Hàng mà không cần thông báo trước.
  - (iv) Sau khi nhận hàng hóa bị trả từ Tiki (bao gồm cả việc nhận hàng từ đơn vị vận chuyển do Tiki chỉ định), nếu có bất kỳ khiếu nại nào thì Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp một email xác nhận về việc nhận hàng trả này (bao gồm số lượng hàng trả, tình trạng hàng trả, số lượng hàng trả còn thiếu (nếu có)) kèm theo các bằng chứng cụ thể như biên bản đồng kiểm hàng hóa có xác nhận của đơn vị vận chuyển, hình ảnh hoặc video clip ghi lại phần hư hại của sản phẩm bên trong khi mở kiện hàng cho Tiki trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận hàng hoặc Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Xử lý xong”. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng không thực hiện thông báo bằng email như quy định nói trên sẽ được xem là Nhà Bán Hàng đã đồng ý với số lượng hàng hóa được hoàn trả và ghi nhận trên hệ thống sellercenter.tiki.vn.
  - (v) Thời gian để yêu cầu kiểm tra tình trạng các Hàng hóa chưa được trả về của Nhà Bán Hàng được giới hạn là 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày Đơn hàng giao không thành công hoặc kể từ ngày phát sinh khiếu nại đổi - trả - bảo hành. Sau thời hạn trên, Tiki được quyền từ chối trả lời thông tin về các Đơn hàng này.
  - (vi) Nhà Bán Hàng cần phải tuân thủ thời gian lấy hàng/nhận hàng được quy định theo chính sách xử lý trả hàng tại **Điều 7.3**. Sau thời gian này, nếu Nhà Bán Hàng không nhận lại hàng trả, Tiki sẽ tiến hành thu phí lưu kho quá hạn theo **Điều 2.3.4** tại văn bản **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí (chưa áp dụng cho mô hình Dropship)**.
  - (vii) Sau 10 ngày kể từ ngày tính phí lưu kho quá hạn đối với Phiếu rút hàng (BPOR) và sau 3 lần Tiki nỗ lực trả hàng cho Nhà Bán Hàng nhưng không thành công đối với đơn hàng Dropship, nếu Nhà Bán Hàng vẫn không thực hiện việc nhận lại hàng trả, thì Nhà Bán Hàng đồng ý rằng đó là từ bỏ quyền sở hữu cũng như chấm dứt quyền sở hữu, quyền sử dụng của Nhà Bán Hàng đối với mọi hàng hóa của Nhà Bán Hàng. Khi đó, Tiki có toàn quyền của chủ sở hữu để xử lý, bán, thanh lý mọi hàng hóa, tài sản của Nhà Bán Hàng và, trong chừng mực luật pháp Việt Nam yêu cầu, Nhà Bán Hàng đồng ý rằng Tiki và/hoặc bất cứ nhân sự nào mà Tiki chỉ định được toàn quyền xử lý các tài sản và hàng hóa nêu trên.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 27 / 40

### 7.3. Chính sách xử lý trả hàng

#### 7.3.1. Nguyên tắc chung

- (i) Hàng Hóa được bàn giao cho Tiki hoặc đối tác vận chuyển của Tiki tại kho Nhà Bán Hàng sẽ được hoàn trả tới kho Nhà Bán Hàng bởi Tiki hoặc đối tác vận chuyển của Tiki.
- (ii) Hàng Hóa được Nhà Bán Hàng hoặc đối tác vận chuyển của Nhà Bán Hàng giao tới và bàn giao tại kho Tiki thì Nhà Bán Hàng có trách nhiệm lấy lại Hàng Hóa tại kho Tiki khi phát sinh đơn hàng trả.

#### 7.3.2. Mô hình FBT

##### 7.3.2.1. Hàng hóa giao không thành công

- (i) Hàng hóa còn mới: Tiki sẽ nhập lại hàng hóa vào kho hàng bán mới để xử lý cho các đơn hàng phát sinh sau đó.
- (ii) Hàng hóa bị lỗi: Tiki sẽ tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) để trả hàng cho Nhà bán hàng, quy trình xử lý theo **Điều 7.3.2.2**

##### 7.3.2.2. Hàng hóa lỗi gồm đơn hàng giao không thành công/đổi/trả, hàng lỗi do lưu kho

*Bước 1:* Tiki sẽ kiểm tra hàng hóa và phân loại theo tình trạng lỗi.

*Bước 2:* Tiki tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) và gửi thông báo hàng lỗi cho Nhà Bán Hàng kể từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng”.

*Bước 3:* Nhà Bán Hàng có trách nhiệm qua Kho Tiki lấy hàng với thời gian toàn trình là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” trên Trung Tâm Bán Hàng.

*Bước 4:* Nhà Bán Hàng nhận hàng và phản hồi về tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki theo **Điều 7.5**.

##### 7.3.2.3. Nhà Bán Hàng có yêu cầu mong muốn rút hàng

*Bước 1:* Nhà Bán Hàng cần tạo Phiếu Rút Hàng (BPOR) trên Trung Tâm Bán Hàng.

*Bước 2:* Tiki chuẩn bị hàng hóa tương ứng với số lượng theo Phiếu Rút Hàng mà Nhà Bán Hàng đã tạo, xác nhận và cập nhật trạng thái “Chờ nhận hàng” trên Phiếu Rút hàng (BPOR).

*Bước 3:* Nhà Bán Hàng có trách nhiệm qua Kho Tiki lấy hàng với thời gian toàn trình là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” trên Trung Tâm Bán Hàng

*Bước 4:* Nhà Bán Hàng nhận hàng và phản hồi về tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki theo **Điều 7.5**.

##### 7.3.2.4. Hàng hóa không đảm bảo thời gian sử dụng hoặc hàng hóa không phát sinh doanh thu trong vòng 30 ngày

*Bước 1:*

+ Đối với trường hợp hàng hóa Lưu kho Tiki và không đảm bảo thời hạn sử dụng, Tiki sẽ xử lý theo các quy định tại **Điều 5.2.3**;

+ Đối với trường hợp hàng hóa Lưu kho Tiki nhưng không phát sinh doanh thu trong vòng 30 ngày, Tiki có quyền tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) xuất trả hàng lại cho Nhà Bán Hàng.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 28 / 40

*Bước 2:* Nhà Bán Hàng có trách nhiệm qua Kho Tiki lấy hàng với thời gian toàn trình là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” trên Trung Tâm Bán Hàng.

*Bước 3:* Nhà Bán Hàng nhận hàng và phản hồi về tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki theo **Điều 7.5**.

### **7.3.3. Mô hình ODF**

#### **7.3.3.1. Hàng hóa giao không thành công**

##### **7.3.3.1.1. Tiki qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng**

Hàng hóa còn mới: Tiki sẽ chuyển trả cho Nhà Bán Hàng theo địa chỉ lấy hàng, với thời gian là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) được tạo.

Hàng hóa bị lỗi: Tiki sẽ tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) để trả hàng cho Nhà bán hàng, quy trình xử lý theo **Điều 7.3.3.2**.

##### **7.3.3.1.2. Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki**

Hàng hóa còn mới: Tiki sẽ tạo Phiếu Rút Hàng (BPOR) và Nhà Bán Hàng có trách nhiệm qua Kho Tiki lấy hàng với thời gian toàn trình là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” hoặc Tiki gửi thông báo qua email đã đăng ký trên Trung Tâm Bán Hàng.

Hàng hóa bị lỗi: Tiki sẽ tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) để trả hàng cho Nhà bán hàng, quy trình xử lý theo **Điều 7.3.3.2**.

#### **7.3.3.2. Hàng hóa lỗi gồm đơn hàng giao không thành công/ đổi/ trả/ bảo hành.**

##### **7.3.3.2.1. Tiki qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng**

*Bước 1:* Tiki sẽ kiểm tra hàng hóa và phân loại theo tình trạng lỗi.

*Bước 2:* Tiki tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) và gửi thông báo hàng lỗi cho Nhà bán kể từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng”.

*Bước 3:* Tiki hỗ trợ chuyển trả hàng cho Nhà Bán Hàng theo địa chỉ kho lấy hàng ban đầu được cập nhật trên Trung Tâm Bán Hàng trong vòng 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) được tạo.

*Bước 4:* Nhà Bán Hàng nhận hàng và phản hồi về tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki theo **Điều 7.5**

##### **7.3.3.2.2. Nhà Bán Hàng mang hàng qua Kho Tiki**

*Bước 1:* Tiki sẽ kiểm tra hàng hóa và phân loại theo tình trạng lỗi.

*Bước 2:* Tiki tạo Phiếu Rút hàng (BPOR) và gửi thông báo hàng lỗi cho Nhà Bán Hàng kể từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng”.

*Bước 3:* Nhà Bán Hàng có trách nhiệm qua Kho Tiki lấy hàng với thời gian toàn trình là 10 (mười) ngày làm việc, được xác định từ thời điểm Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” trên Trung Tâm Bán Hàng.

*Bước 4:* Nhà Bán Hàng nhận hàng và phản hồi về tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki theo **Điều 7.5**.

### **7.3.4. Mô hình Dropship**

- Trường hợp hàng hóa cần xử lý đổi – trả – bảo hành cho Khách Hàng, Tiki sẽ xử lý theo các quy định tại **Điều 6**.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT</b> <b>Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 29 / 40

#### 7.3.4.1. Quy định chung của đơn hàng giao không thành công và đơn hàng yêu cầu đổi/trả/bảo hành

- (i) Tiki sẽ tiến hành trả hàng cho Nhà bán hàng trong 8 (tám) ngày làm việc kể từ khi đơn hàng giao không thành công hoặc kể từ khi yêu cầu đổi - trả - bảo hành được tạo.
- (ii) Đơn hàng khi trả về, Nhà bán hàng tùy theo tình trạng hàng hóa để thực hiện theo **Điều 7.3.4.2** Quy định đồng kiểm.
- (iii) Nhà Bán Hàng phải nhận lại Hàng Hóa được Tiki hoàn trả trong mọi trường hợp bao gồm trường hợp hàng bị hư hỏng do vận chuyển.
- (iv) Nếu sau 3 lần Tiki đã cố gắng nỗ lực trả hàng nhưng thất bại do các lý do từ phía Nhà Bán Hàng bao gồm nhưng không giới hạn các lý do sau: thông tin không liên lạc được/sai địa chỉ kho trả hàng/Nhà bán hàng đổi địa chỉ trả hàng khác với địa chỉ trên hệ thống/Nhà bán hàng từ chối nhận hàng và Tiki không nhận được bất kỳ thông báo yêu cầu trả lại hàng, Tiki được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp xảy ra mất mát, hư hỏng liên quan đến Hàng Hóa và có quyền từ chối các khiếu nại liên quan.

#### 7.3.4.2. Quy định đồng kiểm

- (i) Đối với Hàng Hóa hoàn về Nhà Bán Hàng do giao hàng thất bại và/hoặc Khách Hàng chưa bóc mở kiện hàng, miễn là Hàng Hóa vẫn còn trong trạng thái nguyên đai, nguyên kiện như lúc giao đi, Tiki không hỗ trợ Nhà Bán Hàng đồng kiểm với nhân viên giao nhận.
- (ii) Đối với Hàng Hóa có dấu hiệu bóc mở do Khách đã đồng kiểm sản phẩm hoặc trường hợp đơn hàng đổi/trả/bảo hành, ... miễn là Hàng Hóa **không** còn trong trạng thái nguyên đai, nguyên kiện như lúc giao đi, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đồng kiểm và lưu lại biên bản đồng kiểm với Nhân viên vận chuyển của Tiki, đồng thời gửi khiếu nại lên Tiki trong vòng **02 (hai) ngày làm việc** kể từ khi Tiki trả hàng thành công.

**Lưu ý:** Biên bản đồng kiểm hợp lệ phải có chữ ký của cả Nhà Bán Hàng và nhân viên vận chuyển, kèm theo hình ảnh chụp tại thời điểm bàn giao hàng trả về cho Nhà Bán Hàng.

### 7.4. Thông tin liên hệ trả hàng

#### 7.4.1. Thông tin liên hệ:

Để nhận được thông tin về hàng trả và được hoàn trả Hàng Hóa đúng thời gian, Nhà Bán Hàng lưu ý cập nhật đầy đủ và chính xác các thông tin dưới đây:

- (i) Địa chỉ email – Tiki sẽ thông báo thông tin trả hàng qua email đăng ký trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
- (ii) Đối với mô hình ODF:
  - Tiki sẽ lấy hàng từ Nhà bán hàng (Đối với ODF – Tiki lấy hàng từ Nhà bán hàng) dựa trên địa chỉ lấy hàng hoặc Nhà bán hàng sẽ mang hàng lên Kho Tiki (Đối với ODF – Nhà bán hàng mang hàng lên Kho Tiki)
  - Khi phát sinh hàng hóa cần trả về, Tiki sẽ trả hàng về địa chỉ lấy hàng của Nhà bán hàng hàng (Đối với ODF – Tiki lấy hàng từ Nhà bán hàng). Nhà bán hàng sẽ dựa trên địa chỉ Kho Tiki đã nhập hàng ban đầu để đến nhận hàng trả (Đối với ODF – Nhà bán hàng mang hàng lên Kho Tiki).
- (iii) Đối với mô hình Dropship:
  - Tiki sẽ lấy hàng theo địa chỉ lấy hàng của Nhà bán hàng

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 30 / 40

- Khi phát sinh hàng hóa cần trả về, Tiki sẽ trả hàng về địa chỉ trả hàng của Nhà bán hàng hàng.
- (iv) Trong trường hợp có thay đổi về địa chỉ kho lấy hàng hoặc kho trả hàng, Nhà Bán Hàng phải cập nhật trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng – Mục Thông tin kho hàng và đồng thời phải thông báo cho Tiki địa chỉ trả hàng cho các Phiếu Rút hàng (BPOR) hoặc đơn hàng Dropship của các đơn hàng phát sinh theo địa chỉ lấy hàng hoặc trả hàng cũ qua email [partnersupport@tiki.vn](mailto:partnersupport@tiki.vn)/[hotrodoitac@tiki.vn](mailto:hotrodoitac@tiki.vn) hoặc tổng đài: 19006034 trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày Nhà Bán Hàng đổi thông tin địa chỉ kho lấy hàng hoặc kho trả hàng trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.

#### 7.4.2. Các lưu ý khác

- (i) Khi đăng ký địa chỉ Kho trả hàng trên Trung tâm bán hàng, Nhà Bán Hàng bắt buộc tạo đầy đủ cả 03 (ba) thông tin: Kho Tiki - Nhà Bán Hàng qua lấy hàng, địa chỉ Tiki trả hàng cho Nhà Bán Hàng, thông tin liên hệ (tên người nhận hàng, số điện thoại và email liên hệ). Trong trường hợp nếu thiếu một trong các thông tin nêu trên và Phiếu Rút hàng (BPOR) không xử lý thành công trên hệ thống [sellercenter.tiki.vn](http://sellercenter.tiki.vn), Sau 10 ngày làm việc kể từ thời điểm Phiếu Rút Hàng (BPOR) được tạo, Tiki sẽ tiến hành thu phí lưu kho quá hạn theo **Điều 2.3.4** tại văn bản **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí**.
- (ii) Nếu Tiki trả hàng thất bại do các lý do từ phía Nhà Bán Hàng bao gồm nhưng không giới hạn các lý do sau: thông tin không liên lạc được/sai địa chỉ kho trả hàng/Nhà bán hàng đổi địa chỉ trả hàng khác với địa chỉ trên hệ thống/Nhà bán hàng từ chối nhận hàng và Tiki không nhận được bất kỳ thông báo yêu cầu trả lại hàng, Sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ khi Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng”, nếu Nhà Bán Hàng không nhận lại hàng trả, Tiki sẽ tiến hành thu phí lưu kho quá hạn theo **Điều 2.3.4** tại văn bản **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí**.

#### 7.5. Nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng khi thực hiện việc nhận hàng/hoàn hàng từ Tiki:

- (i) Nhà Bán Hàng khi đến kho Tiki lấy hàng cần chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ như yêu cầu dưới đây. Tiki có quyền không thực hiện trả hàng nếu Nhà Bán Hàng không cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu và có toàn quyền xử lý đối với hàng hóa không được lấy đúng hạn. Các giấy tờ yêu cầu bao gồm như sau:
- Phiếu Rút Hàng (2 bản) được in từ hệ thống Trung Tâm Bán Hàng có đầy đủ thông tin về hàng hóa cần rút, phải có đầy đủ chữ ký của người có thẩm quyền đứng tên trên hợp đồng.
  - Người đại diện của Nhà Bán Hàng đến nhận hàng tại kho Tiki cần xuất trình chứng minh nhân dân/căn cước công dân (bản gốc) và chứng minh nhân dân/căn cước công dân (bản photo) hoặc bằng lái xe có hình ảnh. Các giấy tờ này hợp lệ, còn giá trị pháp lý và thông tin trùng khớp với thông tin được ghi nhận trong Phiếu Rút Hàng. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng cử người đại diện đến kho Tiki nhận hàng, Nhà Bán Hàng cần đính kèm giấy ủy quyền (hoặc giấy giới thiệu) của chủ sở hữu doanh nghiệp, hộ kinh doanh hoặc của người có thẩm quyền đứng tên trên hợp đồng, chữ ký trong giấy ủy quyền (hoặc giấy giới thiệu) và trong Phiếu Rút Hàng phải đảm bảo trùng khớp với nhau. Đại diện của Nhà Bán Hàng có trách nhiệm ký xác nhận số lượng hàng nhận cụ thể; trong trường hợp đại diện của Nhà Bán Hàng ký nhận nhưng không nêu rõ số lượng cụ thể sẽ được hiểu là đã nhận đầy đủ theo danh sách hàng hóa thể hiện trong Phiếu Rút Hàng liên quan.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 31 / 40

(ii) Phản hồi tình trạng nhận hàng hoàn trả từ Tiki:

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm nhận hàng và phản hồi bằng email xác nhận về việc nhận hàng đến Tiki (bao gồm số lượng hàng, tình trạng hàng, số lượng còn thiếu (nếu có), số lượng hàng yêu cầu bồi thường (nếu có) trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận hàng hoặc Phiếu Rút hàng (BPOR) chuyển trạng thái “Xử lý xong”. Quá thời hạn nói trên mà Nhà Bán Hàng không thực hiện bất kỳ phản hồi nào bằng email đến Tiki thì được xem là Nhà Bán Hàng đồng ý với số lượng hàng hóa được hoàn trả và ghi nhận trên hệ thống sellercenter.tiki.vn, đồng thời mất quyền khiếu nại. Tiki sẽ xử lý các vấn đề phát sinh theo thông tin đã ghi nhận trên sellercenter.tiki.vn.
- Nếu Nhà Bán Hàng được hỗ trợ bồi thường, Nhà Bán Hàng cần xác nhận thông tin bồi thường tại mục Giao dịch bồi thường trên Trung Tâm Bán Hàng.

## 8. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ BỒI THƯỜNG

### 8.1. Bảng phân loại hư hỏng (lỗi) và mức độ bồi thường đối với hàng hóa hư hỏng/thất lạc

- (i) Hàng hóa được xác định là thất lạc, mức bồi thường là 100% (một trăm phần trăm) áp dụng cho tất cả các ngành hàng.
- (ii) Các trường hợp hàng hóa được xác định là hư hỏng (lỗi), mức bồi thường được phân loại theo bảng sau:

Loại hư hỏng	Mức bồi thường áp dụng cho các mô hình (Ngoại trừ mô hình FBT)	Mức bồi thường áp dụng cho mô hình FBT
1. Hư hỏng bao bì nhà sản xuất		
a. Hư hỏng, rách, ướt bao bì bên ngoài,thùng hàng của nhà sản xuất,..và hàng hóa bên trong còn nguyên vẹn	< 5%	< 30%
b. Mất phiếu bảo hành, mất seal bao bì, rách hoặc mất tem niêm phong của nhà sản xuất và hàng hóa bên trong còn nguyên vẹn	< 20%	
2. Thiếu phụ kiện/đã qua sử dụng/hư hỏng một phần		
a. Sản phẩm còn hoạt động bình thường, thiếu phụ kiện đơn lẻ hoặc trầy xước bên ngoài sản phẩm	< 30%	<30%

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT</b> <b>Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 32 / 40

Loại hư hỏng	Mức bồi thường áp dụng cho các mô hình (Ngoại trừ mô hình FBT)	Mức bồi thường áp dụng cho mô hình FBT
b. Sản phẩm còn hoạt động một phần, nhưng có phát sinh hư hỏng do lỗi của Tiki	< 50%	<50%
c. Sản phẩm bị biến dạng so với hình dạng ban đầu: cong, móp méo, nứt, bể gãy một phần nhưng vẫn còn sử dụng được		
3. Hư hỏng ảnh hưởng đến chất lượng, hư hỏng toàn phần/mất sản phẩm		
a. Sản phẩm bị hư hỏng ngoại quan nhưng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm và mục đích sử dụng (Ví dụ như tã, bỉm, thực phẩm, đồ uống, mỹ phẩm,... các sản phẩm ảnh hưởng đến việc sử dụng hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng)	< 80%	100%
c . Sản phẩm không hoạt động được nhưng tình trạng bên ngoài tốt / hoạt động được nhưng tình trạng bên ngoài xấu ảnh hưởng đến công năng, chất lượng sản phẩm hoặc việc sử dụng sản phẩm	100%	100%
d. Sản phẩm bị hỏng/lỗi hoàn toàn hoặc ảnh hưởng đến công năng/ chất lượng sử dụng		

## 8.2. Cách tính giá trị bồi thường

**Giá trị bồi thường = Giá trị hàng hóa bồi thường x phần trăm bồi thường**

**Giá trị hàng hóa bồi thường được xác định theo một trong hai cơ sở dưới đây**

- Giá bán hàng hóa trung bình một tháng gần nhất hoặc Giá bán trong đơn hàng gặp vấn đề (hàng hóa mất/ hỏng do lưu kho/ hư hỏng do vận chuyển) trừ phí phải trả cho Tiki bao gồm nhưng không giới hạn Phí Thanh Toán, Phí Chiết Khấu,...hoặc
- Giá trị hàng hóa được xác định là giá mua sản phẩm theo chứng từ/ hóa đơn có giá trị pháp lý của Nhà Bán Hàng.

*Ghi chú: Trong mọi trường hợp Tiki có quyền yêu cầu Nhà bán cung cấp hóa đơn pháp lý chứng minh giá trị hàng hóa để xác định giá trị hàng hóa bồi thường*

- (i) Giá trị hàng hóa bồi thường được xác định không vượt giá bán hàng hóa trung bình một tháng gần nhất (hàng hóa mất/ hỏng do lưu kho) hoặc Giá bán trong Đơn Hàng gặp vấn đề (hàng hóa mất/ hỏng do vận chuyển) trừ phí phải trả cho Tiki và không vượt quá 20.000.000 (hai mươi triệu đồng)/1 (một) sản phẩm.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 33 / 40

- (ii) Quy định này không áp dụng cho ngành hàng voucher – dịch vụ.
- (iii) Phần trăm bồi thường: được quy định cụ thể trên từng loại hư hỏng (lỗi) theo bảng phân loại hư hỏng (lỗi) và mức độ bồi thường tại **Điều 8.1**.

### 8.3. Quy trình bồi thường hàng hóa cho Nhà Bán Hàng

**Bước 1:** Tiki tiếp nhận thông tin về sự cố hàng hóa và tính giá trị bồi thường

**Bước 2:** Nhà Bán Hàng xác nhận giá trị bồi thường

- Nhà Bán Hàng tiếp nhận thông tin hàng hóa bồi thường qua hệ thống Trung tâm bán hàng; xác nhận thông tin, giá trị bồi thường và hỗ trợ cung cấp hồ sơ, chứng từ đầy đủ liên quan đến thủ tục bồi thường qua hệ thống Trung tâm bán hàng. Nhà Bán Hàng có quyền khiếu nại trong 02 (hai) ngày làm việc tính từ thời điểm Tiki trả hàng hóa cho Nhà Bán Hàng hoặc 05 (năm) ngày làm việc tính từ thời điểm Tiki thông báo bồi thường cho Nhà Bán Hàng qua hệ thống Trung Tâm Bán Hàng (nếu có). Quá thời hạn nêu trên, Tiki sẽ không chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại và bồi thường.

**Bước 3:** Tiki thanh toán

Tiki căn cứ thông tin Nhà Bán Hàng đã xác nhận đồng ý qua hệ thống Trung Tâm Bán Hàng để thanh toán Giao dịch bồi thường hoàn thành vào kỳ sao kê gần nhất. Các giao dịch bồi thường Nhà bán hàng đã xác nhận “Đồng ý” với giá trị bồi thường của Tiki, Tiki sẽ không chịu trách nhiệm xử lý các khiếu nại liên quan đến phát sinh sau đó.

### 8.4. Các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường của Tiki

- (i) Những trường hợp bất khả kháng do thiên tai, hỏa hoạn, cháy nổ, bạo loạn,....;
- (ii) Hàng hóa hết hạn sử dụng;
- (iii) Hàng hóa là hàng giả, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, bị tịch thu bởi có quan nhà nước có thẩm quyền;
- (iv) Hàng hóa không có hoặc không rõ thông tin về nguồn gốc, xuất xứ, chế độ bảo hành sai cam kết với Khách Hàng;
- (v) Các trường hợp quá thời hạn khiếu nại, thời hạn lưu kho được quy định trong chính sách này;
- (vi) Lỗi phát sinh từ phía Nhà Bán Hàng;
- (vii) Các hàng hóa còn nguyên đai, nguyên kiện từ lúc nhập Kho Tiki đến khi trả lại hàng cho Nhà Bán Hàng và không bị lỗi ngoại quan.
- (viii) Đối với đơn hàng được vận chuyển theo mô hình Dropship Tiki có quyền từ chối xử lý mọi khiếu nại hoặc bồi thường đối với Nhà Bán Hàng nếu Hàng Hóa được xác định thuộc một trong các trường hợp sau:
  - Hàng Hóa thuộc danh mục các hàng hóa không hỗ trợ hoặc hạn chế vận chuyển đối với mô hình Dropship tại **Điều 2.5.2 của Chính sách 03** - Chính sách mô hình vận hành trên SG TMĐT Tiki.vn nhưng Nhà Bán Hàng vẫn cố tình giao dịch;
  - Hàng Hóa không được đóng gói theo đúng các quy chuẩn, quy định của Tiki nêu tại **Điều 2.5.5 của Chính sách 03** - Chính sách mô hình vận hành trên SG TMĐT Tiki.vn, dẫn đến Hàng Hóa hư hỏng, bể vỡ trong quá trình vận chuyển hoặc gây ra tai nạn khác.
  - Hàng Hóa còn nguyên đai, nguyên kiện từ lúc Nhà Bán Hàng bàn giao Hàng Hóa đến khi hoàn trả lại Hàng Hóa cho Nhà Bán Hàng và/hoặc không được Nhà Bán Hàng ký xác nhận bàn giao hoặc dán tem niêm phong của riêng Nhà Bán Hàng lên kiện hàng theo **Điều 2.5.5 của Chính sách 03** - Chính sách mô hình vận hành trên SG TMĐT Tiki.vn.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 34 / 40

- Nhà Bán Hàng không thể chứng minh được nguyên nhân gây ra hư hỏng, bể, vỡ là do Tiki/Khách Hàng và/hoặc Tiki/Khách Hàng chứng minh được kiện hàng được Nhà Bán Hàng đóng gói không tuân thủ các quy định của Tiki trong các chính sách, hướng dẫn có liên quan, hoặc Hàng Hóa không trùng khớp với thông tin, hình ảnh đăng bán trên SGD TMĐT Tiki.vn,....

## 8.5. Chính sách khiếu nại

### 8.5.1. Điều kiện để được giải quyết khiếu nại

Để được giải quyết khiếu nại, Nhà Bán cần phải cung cấp tất cả các thông tin sau:

- Thông tin sản phẩm lỗi (tên sản phẩm, đơn hàng, mã lỗi, mã Phiếu Rút Hàng, tình trạng lỗi, mức bồi thường đề xuất ban đầu).
- Hình ảnh hoặc video clip ghi lại phần hư hại của sản phẩm bên trong khi mở kiện hàng lỗi.
- Nhà Bán Hàng phải có trách nhiệm đồng kiểm với Đơn vị vận chuyển và yêu cầu xác nhận lại tình trạng hư hỏng thực tế trong Biên bản đồng kiểm và hoàn thành với chữ ký xác nhận của hai bên.
- Trường hợp nhân viên vận chuyển không hỗ trợ đồng kiểm, Nhà bán hàng cần cung cấp video/clip ghi lại phần hư hại của sản phẩm bên trong thùng/hộp/bao/túi tại thời điểm khai, mở kiện Hàng Hóa trả về từ Tiki
- Đối với hàng hóa giá trị cao trên 5.000.000 VNĐ và có thương hiệu được bảo hộ tại Việt Nam, Nhà Bán Hàng phải cung cấp chứng từ chi phí sửa chữa từ hãng hoặc nhà sản xuất.
- Riêng đối với đơn hàng vận chuyển theo mô hình Dropship, Nhà Bán Hàng cần cung cấp thêm các chứng từ chứng minh đã bàn giao hàng hóa còn nguyên vẹn và đóng gói đúng cách cho Tiki (hình ảnh và/hoặc Video clip chứng minh quy cách đóng gói kiện hàng đúng quy định, các bằng chứng hợp lệ khác chứng minh Hàng Hóa bị hư hỏng, bể, vỡ, đánh tráo trong quá trình vận chuyển (nếu có)

### 8.5.2. Thời hạn để Nhà Bán Hàng khiếu nại và cung cấp chứng minh lỗi từ phía vận hành Tiki như sau

- Nhà Bán Hàng có quyền khiếu nại trong 02 (hai) ngày làm việc tính từ thời điểm Tiki trả hàng hóa cho Nhà Bán Hàng/Tiki cập nhật thông tin không chính xác so với thực tế hoặc tính từ thời điểm Tiki thông báo bồi thường cho Nhà Bán Hàng qua hệ thống Trung Tâm Bán Hàng (nếu có)
- Với các trường hợp còn lại, thời gian tiếp nhận khiếu nại không quá 45 ngày kể từ khi đơn hàng được cập nhật lấy hàng thành công, hoặc giao không thành công hoặc từ ngày yêu cầu đổi trả bảo hành của Khách Hàng được tạo
- Quá thời hạn nêu trên, Tiki sẽ không chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại và bồi thường

### 8.5.3. Nguyên tắc chung

- Trường hợp hàng hóa phải bồi thường 100% (một trăm phần trăm), Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xuất hóa đơn bán hàng cho Tiki khi có yêu cầu từ Tiki.
- Trường hợp hàng hóa bị bể, vỡ một hoặc một vài hàng hóa trong bộ sản phẩm (combo) thì mức bồi thường được xác định theo mức độ hư hỏng của (các) hàng hóa bị bể vỡ trong bộ sản phẩm đó & giá trị ước tính bị thiệt hại của cả bộ sản phẩm khi hư hỏng (các) Hàng hóa đó, nhưng không quá 50% (năm mươi phần trăm) giá trị của bộ sản phẩm;
- Việc phân loại hư hỏng (lỗi), mức độ bồi thường, cách tính giá trị bồi thường được xác định theo quy định tại **Điều 8.1** và **Điều 8.2** nói trên.



	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 35 / 40

- (iv) Kênh tiếp nhận khiếu nại về mức bồi thường: Tổng đài: 19006034 hoặc email: partnersupport@tiki.vn hoặc hotrodoitac@tiki.vn hoặc phản hồi thông tin và đính kèm hình ảnh qua Giao dịch bồi thường trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
- (v) Tiki có quyền từ chối xử lý các khiếu nại nếu Nhà Bán Hàng không cung cấp đủ các thông tin trên trong trường hợp Nhà Bán Hàng yêu cầu mức bồi thường cao hơn mức Tiki đã đề xuất.
- (vi) Tiki được toàn quyền ra phán quyết cuối cùng về giá trị bồi thường trong mọi trường hợp không thể thương lượng/ thỏa thuận giữa 02 (hai) bên.

## 9. CHÍNH SÁCH TRẢ GÓP

### 9.1. Điều kiện áp dụng

- (i) Áp dụng cho tất cả các Nhà Bán Hàng.
- (ii) Giá trị thanh toán tối thiểu áp dụng: **3.000.000 VND/ 1 sản phẩm** (sau khi đã áp dụng các chương trình giảm giá trực tiếp trên sản phẩm). Kỳ hạn trả góp áp dụng: 06 (sáu) tháng.
- (iii) Khách hàng thanh toán tại trang [www.tiki.vn](http://www.tiki.vn), sử dụng thẻ tín dụng các ngân hàng (danh sách cụ thể được Tiki công bố theo từng thời kỳ) và chọn phương thức thanh toán trả góp.

### 9.2. Phí quản lý hoạt động trả góp

- (i) Phí quản lý hoạt động trả góp là mức phí áp dụng khi giao dịch thanh toán thẻ tín dụng của khách hàng được chuyển đổi sang trả góp. Mức phí này được thu 01 (một) lần cho mỗi giao dịch chuyển sang trả góp thành công.
- (ii) Mức phí quản lý hoạt động trả góp được quy định tại **02-QĐCS-MP Chính sách Phí và Biểu phí của Tiki**.

### 9.3. Quy trình hoạt động trả góp

- **Bước 1:** Nhà Bán Hàng cần gửi thông báo yêu cầu dịch vụ cho Tiki theo mẫu **12-BM-MP Biểu mẫu Thông báo yêu cầu dịch vụ**.
- **Bước 2:** Tiki tiếp nhận và mở phương thức thanh toán trả góp trên gian hàng của Nhà Bán Hàng.
- **Bước 3:** Khách hàng thanh toán tại trang [www.tiki.vn](http://www.tiki.vn), sử dụng thẻ tín dụng các ngân hàng (danh sách cụ thể được Tiki công bố theo từng thời kỳ) và chọn phương thức thanh toán trả góp.
- **Bước 4:** Tiki sẽ tổng hợp giao dịch trả góp thành công và phí quản lý hoạt động trả góp phải thu trong tháng của Nhà Bán Hàng vào sao kê để gửi Nhà Bán Hàng đối chiếu công nợ.

## 10. CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

### 10.1. Chính sách thanh toán

#### ❖ Chu kỳ thanh toán

- (i) Chu kỳ thanh toán 07 (bảy) ngày – thanh toán sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày xuất sao kê:
- (ii) Chu kỳ sao kê được thực hiện 04 (bốn) lần một tháng như sau:

Chu kỳ thanh toán	Ngày xuất sao kê	Ngày thanh toán
Từ ngày 01 đến ngày 07 tháng giao dịch dương lịch	Ngày 08	Ngày 15

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 36 / 40

Từ ngày 08 đến ngày 14 tháng giao dịch dương lịch	Ngày 15	Ngày 22
Từ ngày 15 đến ngày 21 tháng giao dịch dương lịch	Ngày 22	Ngày 29
Từ ngày 22 đến ngày cuối cùng của tháng dương lịch	Ngày 01 của tháng dương lịch kế tiếp	Ngày 08

(iii) Hai bên sẽ tiến hành thanh toán theo quy định trong từng chu kỳ thanh toán cụ thể hoặc theo thời hạn thanh toán xác nhận trên sao kê. Nếu ngày thanh toán trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc các ngày nghỉ, lễ thì ngày thanh toán sẽ được dời lại vào ngày làm việc kế tiếp.

## 10.2. Quy trình thanh toán

### Bước 1 - Xuất sao kê

- Tiki xuất sao kê trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng để xác nhận số Dư Nợ Cuối Kỳ mà Tiki hoặc Nhà Bán Hàng phải thanh toán theo thời hạn được quy định tại điều 10.1.

### Bước 2 - Thanh toán

- Mỗi bên có trách nhiệm thanh toán cho bên còn lại theo Dư Nợ Cuối Kỳ.
- Hình thức thanh toán: Chuyển khoản.
- Công thức tính Số Dư Nợ Cuối Kỳ:
  - Trong trường hợp Tiki thu tiền của Khách Hàng, Số Dư Nợ Cuối Kỳ = Doanh Thu Hàng hóa – các khoản Phí Dịch vụ phải trả cho Tiki.
  - Trong trường hợp Nhà Bán Hàng thu tiền của Khách Hàng, Số Dư Nợ Cuối Kỳ = Các khoản Phí Dịch vụ phải trả cho Tiki.
- Cấn trừ công nợ:

Trong trường hợp Nhà Bán Hàng lựa chọn áp dụng cả hai hình thức bao gồm: Tiki thực hiện thu tiền của Khách Hàng và Nhà Bán Hàng trực tiếp thu tiền của Khách Hàng, hai bên sẽ tiến hành thanh toán theo hình thức cấn trừ công nợ, theo đó:

- Nếu Dư nợ cuối kỳ lớn hơn 0 (không), Tiki thực hiện thanh toán cho Nhà Bán Hàng;
- Nếu Dư nợ cuối kỳ nhỏ hơn 0 (không), Nhà Bán Hàng thực hiện thanh toán cho Tiki.

## 10.3. Quy trình xử lý khiếu nại thanh toán

- Thời hạn khiếu nại cho sao kê là 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày xuất sao kê.
- Ngay khi nhận được khiếu nại của Nhà Bán Hàng, Tiki sẽ tiến hành xác thực thông tin và xử lý khiếu nại của Nhà Bán Hàng. Hai bên thống nhất phương án giải quyết cuối cùng cho những “giao dịch bị khiếu nại” và tạo “giao dịch điều chỉnh”. “Giao dịch điều chỉnh” sẽ được đưa vào chu kỳ thanh toán gần nhất tiếp theo.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 37 / 40

## 11. CHÍNH SÁCH XUẤT HÓA ĐƠN

### 11.1. Trách nhiệm xuất hóa đơn của Nhà Bán Hàng

#### 11.1.1. Nghĩa vụ xuất hóa đơn cho Khách Hàng

- (i) Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ xuất hoá đơn trực tiếp (hóa đơn đỏ) hoặc giá trị gia tăng (GTGT) cho tất cả các đơn hàng mà khách hàng yêu cầu xuất hóa đơn.
- (ii) Đối với Hộ Kinh Doanh không thể xuất được hóa đơn trực tiếp (hóa đơn đỏ) hoặc giá trị gia tăng (GTGT), Hộ Kinh Doanh phải sử dụng hóa đơn bán hàng mua tại cơ quan thuế theo Thông tư 39/2014/ TT-BTC Hướng dẫn về hóa đơn bán hàng, cung ứng dịch vụ.
- (iii) Đối với đơn hàng có giá trị nhỏ hơn 200.000 VNĐ (hai trăm ngàn đồng), Nhà Bán Hàng có quyền lựa chọn không xuất hóa đơn và phải đăng ký với Tiki.
- (iv) Trường hợp hàng hóa áp dụng Mã giảm giá của Tiki, Nhà Bán Hàng xuất hóa đơn theo giá bán chưa áp dụng giảm giá.
- (v) Trường hợp hàng hóa áp dụng Mã giảm giá của Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng xuất hóa đơn theo giá bán đã áp dụng giảm giá.
- (vi) Nhà Bán Hàng trực tiếp gửi hóa đơn cho Khách Hàng theo địa chỉ Khách Hàng cung cấp trên Trung Tâm Bán Hàng và chịu toàn bộ chi phí phát sinh liên quan.
- (vii) **Thời hạn xuất hóa đơn:** Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ xuất hoá đơn trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi Đơn Hàng giao hàng thành công và hiển thị thông tin tại mục “Hóa đơn” trên trang Trung Tâm Bán Hàng (Sellercenter.tiki.vn)

**Lưu ý cập nhật hóa đơn:** Sau khi xuất hóa đơn Nhà bán vui lòng cập nhật thông tin xuất hóa đơn vào mục “Số hóa đơn” và chuyển trạng thái đã xuất hóa đơn.

- Nếu xuất hóa đơn điện tử: Ghi chú rõ ngày gửi Email hóa đơn.
- Nếu xuất hóa đơn giấy: Cập nhật Số hóa đơn/Mã vận đơn/Đơn vị vận chuyển.

#### **Phạt do xuất hóa đơn trễ hoặc không xuất hóa đơn:**

- (i) Trường hợp Nhà Bán Hàng xuất hóa đơn trễ hoặc không xuất hóa đơn cho Khách Hàng hoặc có hành vi gian lận trong việc xuất hóa đơn, Tiki có quyền áp dụng Phí phạt (50.000 VNĐ/Đơn hàng) theo quy định tại văn bản **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí** và/hoặc chấm dứt kinh doanh đối với sản phẩm của Nhà Bán Hàng và/hoặc chấm dứt kinh doanh với Nhà Bán Hàng.
- (ii) Trường hợp Nhà Bán Hàng không xuất hóa đơn hoặc xuất hóa đơn trễ hơn 14 (mười bốn) ngày dẫn đến Khách Hàng khiếu nại, Tiki sẽ tiến hành các biện pháp xử lý sau tùy theo thỏa thuận với Khách Hàng và mức độ nghiêm trọng của tình huống:
  - Bồi thường 10% giá bán của đơn hàng.
  - Bồi thường 100% giá bán của đơn hàng cho Khách Hàng và yêu cầu hoàn hàng. Hàng hóa sẽ được chuyển trả về cho Nhà Bán Hàng theo quy trình trả hàng.
  - Bồi thường 100% giá bán của đơn hàng cho Khách Hàng và không yêu cầu hoàn hàng.
  - Bồi thường 100% giá bán của đơn hàng và Tiki có quyền chấm dứt việc cung cấp dịch vụ có hiệu lực ngay lập tức.
- (iii) Việc bồi thường này sẽ được áp dụng cho cả hàng hóa mà Khách Hàng đã sử dụng. Chi phí phát sinh được căn trừ vào doanh thu của Nhà Bán Hàng trong kỳ sao kê gần nhất.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 38 / 40

### 11.1.2. Nghĩa vụ xuất hóa đơn cho Tiki

- (i) Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ xuất hoá đơn trực tiếp (hóa đơn đỏ) hoặc giá trị gia tăng (GTGT) đối với tất cả hàng hóa được Tiki bồi thường 100% (một trăm phần trăm) khi có yêu cầu.
- (ii) **Thời hạn xuất hóa đơn:** Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ xuất hoá đơn trực tiếp (hóa đơn đỏ) hoặc hóa đơn giá trị gia tăng (GTGT) trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ khi nhận được thông báo chốt mức bồi thường từ Tiki khi có yêu cầu xuất hóa đơn. Thông tin của chủ thể được xuất hóa đơn bao gồm nhưng không giới hạn các công ty dưới đây.
  - **Thông tin xuất hóa đơn theo từng trường hợp:**
  - 1. CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI TIKI
 

Địa chỉ: 52 Út Tịch, Phường 4, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Mã số thuế: 0312388363
  - 2. CÔNG TY CỔ PHẦN TIKI
 

Địa chỉ: 29/1 đường số 4, Khu phố 3, Phường An Khánh, Thành Phố Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Mã số thuế: 0309532909
- (iii) Các trường hợp xuất hóa đơn trễ hoặc không xuất hóa đơn hoặc pháp nhân xuất hóa đơn không đúng với pháp nhân của Nhà bán hàng đã đăng ký hoặc xuất sai thông tin Tiki đề nghị, Tiki có quyền từ chối thanh toán bồi thường cho Nhà Bán Hàng.

### 11.2. Trách nhiệm xuất hóa đơn của Tiki

Tiki có trách nhiệm xuất hoá đơn phí dịch vụ cho Nhà Bán Hàng.

- (i) Thông tin trên hóa đơn:
  - Thông tin bên mua hàng: là thông tin Nhà Bán Hàng được Nhà Bán Hàng cung cấp trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
  - Ngày hóa đơn: Ngày hóa đơn là ngày cuối cùng của chu kỳ sao kê.
- (ii) Tổng tiền xuất hóa đơn:
  - Tổng tiền = Tổng phí trả Tiki trong kỳ sao kê. Bao gồm:
    - Tổng phí trả Tiki do Giao dịch bán hàng
    - Phí trả Tiki do đổi/trả/bảo hành (RMA)
    - Phí trả Tiki do Giao dịch điều chỉnh
- (iii) Thời hạn xuất hóa đơn dịch vụ: trong vòng 05 (năm) ngày làm việc sau khi thanh toán.
- (iv) Hình thức hóa đơn: Hóa đơn điện tử được cập nhật trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
- (v) Nhà Bán Hàng có quyền tra cứu, xem và tải dữ liệu về hóa đơn điện tử tương ứng từng kỳ sao kê trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 39 / 40

## 12. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

### 12.1. Quy định chung

- (i) Khi phát sinh khiếu nại từ phía Khách Hàng, Tiki có trách nhiệm tiếp nhận và kiểm tra khiếu nại của Khách Hàng và thông báo cho Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm trả lời, cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan trong vòng tối đa 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được thông báo từ phía Tiki.
- (ii) Sau khi nhận được phản hồi của Nhà Bán Hàng, Tiki sẽ thông báo cho Khách Hàng và có thể áp dụng các biện pháp xử lý khác nhằm đảm bảo lợi ích của Khách Hàng.
- (iii) Tiki bảo toàn quyền chấm dứt và gỡ bỏ tin bài về hàng hóa, Dịch vụ của Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn đồng thời yêu cầu Nhà Bán Hàng bồi hoàn cho Khách Hàng. Tiki có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho Khách Hàng.

### 12.2. Quy định xử lý khiếu nại chất lượng dịch vụ

- (i) Khi có khiếu nại về chất lượng dịch vụ cung cấp bởi Nhà Bán Hàng, Tiki có trách nhiệm xác minh khiếu nại của Khách Hàng và có quyền ra phán quyết cuối cùng về khiếu nại dịch vụ của Khách Hàng và được quyền ngừng hợp tác dịch vụ với Nhà Bán Hàng. Mọi chi phí thiệt hại khi bồi thường cho Khách Hàng sẽ được ghi nhận lại cho Nhà Bán Hàng trong kỳ sao kê gần nhất.

## 13. CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT, THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Chính sách này quy định quyền và nghĩa vụ của các bên khi thực hiện chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng.

### 13.1. Tiki chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng

Trong trường hợp chấm dứt Hợp Đồng, Tiki sẽ gửi thông báo chấm dứt Hợp Đồng cho Nhà Bán Hàng qua địa chỉ email, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm phản hồi cho Tiki trong vòng 48h (bốn mươi tám giờ) kể từ ngày gửi. Sau thời hạn trên, Tiki không nhận được bất kỳ phản hồi nào từ phía Nhà Bán Hàng thì mặc nhiên Nhà Bán Hàng đã đồng ý chấm dứt Hợp Đồng. Tiki sẽ tiến hành các thủ tục thanh lý theo quy định, và gửi thông báo cho Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ mà Tiki đã thông báo theo đúng thời hạn, mọi chi phí phát sinh do sự chậm trễ của Nhà Bán Hàng bao gồm nhưng không giới hạn phí lưu kho, phí phạt chậm thanh toán, phí vận chuyển sẽ do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm.

### 13.2. Nhà Bán Hàng chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng

Nhà Bán Hàng có quyền chấm dứt hợp đồng và trách nhiệm gửi thông báo bằng email về địa chỉ [partnersupport@tiki.vn](mailto:partnersupport@tiki.vn) hoặc [hotrodoitac@tiki.vn](mailto:hotrodoitac@tiki.vn) trước 30 (ba mươi) ngày trước ngày áp dụng. Tiki sẽ phản hồi trong vòng 48h (bốn mươi tám giờ) kể từ khi nhận được thông báo của Nhà Bán Hàng. Tiki sẽ hướng dẫn các thủ tục thanh lý cho Nhà Bán Hàng thông qua email, bao gồm nhưng không giới hạn hoàn tất các nghĩa vụ tài chính và rút hàng lưu kho.

### 13.3. Nhà Bán Hàng chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng

Các nghĩa vụ liên quan đến hàng hóa như bảo hành, vận chuyển, đổi trả vẫn được tiếp tục thực hiện sau khi thanh lý Hợp Đồng.

	<b>CHÍNH SÁCH</b>	Mã hiệu: 01-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 12/10/2021
	<b>Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn</b>	Lần ban hành: 14.13
		Trang: 40 / 40

## 14. THÔNG TIN LIÊN HỆ VỚI TIKI

- (i) Mọi thông tin phản hồi/ khiếu nại, Nhà Bán Hàng liên lạc theo hai phương thức phía dưới. Nhà Bán Hàng liên hệ bằng thông tin số điện thoại và email đã đăng ký với Tiki trên Trung Tâm Bán Hàng. Mọi thông tin phản hồi đến từ các nguồn khác nêu trên không được coi là khiếu nại và Tiki có quyền từ chối phản hồi.
- (ii) Email: [partnersupport@tiki.vn](mailto:partnersupport@tiki.vn) hoặc [hotrodoitac@tiki.vn](mailto:hotrodoitac@tiki.vn)
- (iii) Đường dây nóng: 19006034
- (iv) Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng khiếu nại, nếu Nhà Bán Hàng không thực hiện theo thời gian cam kết được đưa ra trong chính sách này hoặc trong các văn bản khác đi kèm, Tiki có quyền từ chối xử lý khiếu nại của Nhà Bán Hàng và sẽ không chịu trách nhiệm với các trường hợp xảy ra phát sinh đối với hàng hóa, Dịch vụ.
- (v) Các trường hợp tố cáo, khiếu nại vi phạm về vấn đề hàng hóa hoặc phát hiện các Nhà Bán Hàng khác kinh doanh hàng giả, hàng nhái trên SGD TMĐT Tiki.vn, Nhà Bán Hàng cần gửi báo cáo thông qua hai kênh thông tin liên hệ với Tiki như trên.
  - Nội dung báo cáo bao gồm: Tên sản phẩm nghi ngờ đính kèm link sản phẩm trên website Tiki.vn; Lý do nghi ngờ hoặc các thông tin chi tiết quan trọng của vấn đề; Các chứng từ kèm theo (nếu có).
  - Thời gian xử lý các tố cáo, khiếu nại trên trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi Tiki tiếp nhận vấn đề.

Đối với các trường hợp khiếu nại xảy ra ngoài dự kiến của chính sách này, Nhà Bán Hàng và Tiki sẽ cùng thỏa thuận với nhau cách xử lý trong đó đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng phải được đặt lên làm ưu tiên hàng đầu. Trong trường hợp tranh cãi, Tiki bảo lưu quyền quyết định cuối cùng với tư cách Ban quản trị chung của SGD TMĐT Tiki.vn để cân bằng quyền lợi của các bên.

Người kiểm tra	Người kiểm tra	Người phê duyệt
PHÒNG PHÁP CHẾ	QUẢN LÝ BỘ PHẬN SÀN GIAO DỊCH	PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH
ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ
TRẦN THỊ CẨM GIANG	NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO	VŨ THỊ NHẬT LINH