

No	Object	Fuction	Description
1	Tài khoản	Tạo tài khoản	User có thể thực hiện đăng ký tài khoản bằng các cách sau: - Đăng ký bằng username/password +) User có thể đăng ký tài khoản bằng cách sử dụng số điện thoại hoặc email làm username và nhập mật khẩu. +) Hệ thống sẽ gửi mã xác thực qua số điện thoại hoặc email mà user đã cung cấp. +) User nhập mã xác thực để hoàn tất việc đăng ký tài khoản. - Đăng ký thông qua Facebook +) User có thể chọn tùy chọn đăng ký tài khoản bằng cách sử dụng tài khoản Facebook. +) Hệ thống sẽ tự động lấy các thông tin cá nhân từ tài khoản Facebook để tạo tài khoản Shopee. - Đăng ký thông qua Gmail +) User có thể chọn tùy chọn đăng ký tài khoản bằng cách sử dụng tài khoản Gmail. +) Hệ thống sẽ tự động lấy các thông tin cá nhân từ tài khoản Gmail để tạo tài khoản Shopee.
		Đăng nhập bằng tài khoản đã tạo	User có thể sử dụng các phương thức đăng nhập sau: - Đăng nhập bằng username/password +)User nhập số điện thoại/email đã đăng ký và mật khẩu để đăng nhập vào tài khoản. - Đăng nhập bằng Facebook +) User có thể chọn đăng nhập vào tài khoản Shopee bằng cách sử dụng tài khoản Facebook. +) Hệ thống sẽ xác thực thông tin đăng nhập từ Facebook. - Đăng nhập bằng Gmail +) User có thể chọn đăng nhập vào tài khoản Shopee bằng cách sử dụng tài khoản Gmail. +) Hệ thống sẽ xác thực thông tin đăng nhập từ Gmail. - Quên mật khẩu +) Nếu user quên mật khẩu, họ có thể yêu cầu khôi phục mật khẩu. +) Hệ thống sẽ gửi liên kết đặt lại mật khẩu qua email hoặc số điện thoại đã đăng ký. +) User nhấp vào liên kết, nhập mật khẩu mới để hoàn tất quá trình khôi phục mật khẩu.
		Xem thông tin chi tiết tài khoản	Hiển thị thông tin cá nhân của tài khoản người dùng gồm các thông tin về - Họ và tên - Ngày tháng năm sinh - Quê quán - Ảnh đại diện - Số điện thoại - Email
		Chỉnh sửa thông tin tài khoản	Cho phép khách hàng chỉnh sửa các thông tin tài khoản bao gồm: - Ảnh đại diện - Họ và tên - Ngày tháng năm sinh - Quê quán - Số điện thoại - Email Lưu ý khi chỉnh sửa các thông tin quan trọng như số điện thoại, email thì cần có OTP xác thực và yêu cầu nhập lại mật khẩu khi thực hiện thay đổi
		Đổi mật khẩu	Cho phép người dùng đổi mật khẩu đăng nhập tài khoản: - User cần nhập mật khẩu cũ trước khi đổi sang mật khẩu mới. - Sau khi đổi mật khẩu, hệ thống yêu cầu user đăng nhập lại để hoàn tất.
		Khóa tài khoản	Cho phép người dùng thực hiện khóa tài khoản - Người dùng cần nhập mật khẩu để thực hiện khóa tài khoản
		Bảo Mật Tài Khoản	Cho phép người dùng quản lý thiết bị đăng nhập - Người dùng cần nhập mật khẩu để thực hiện khóa tài khoản

No	Object	Fuction	Description
2	Phương thức thanh toán	Thêm mới phương thức thanh toán	<p>Người dùng có thể thêm các phương thức thanh toán bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thêm thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ + User nhập thông tin thẻ (số thẻ, tên trên thẻ, ngày hết hạn, mã CVV). + Hệ thống xác thực thông tin thẻ với ngân hàng phát hành. - Thêm tài khoản ngân hàng + User nhập thông tin tài khoản ngân hàng (tên ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản). + Hệ thống xác thực thông tin tài khoản với ngân hàng phát hành. - Thêm ví điện tử + User liên kết ví điện tử (Momo, ZaloPay, ApplePay, VNPAY). + Hệ thống chuyển hướng user đến ứng dụng ví điện tử để xác thực.
		Quản lý Phương Thức Thanh Toán	<p>Người dùng có thể quản lý các phương thức thanh toán chi tiết như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem danh sách phương thức thanh toán đã thêm: + Hệ thống hiển thị danh sách các phương thức thanh toán mà user đã thêm vào tài khoản của mình. - Cập nhật thông tin phương thức thanh toán: + User có thể cập nhật các thông tin cần thiết của phương thức thanh toán đã lưu như ngày hết hạn, số điện thoại liên kết. - Xóa phương thức thanh toán: + User có thể xóa các phương thức thanh toán không còn sử dụng.
		Bảo mật Phương Thức Thanh Toán	<p>Người dùng có thể bảo mật phương thức thanh toán của mình qua những cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác thực thông tin thanh toán: + Hệ thống yêu cầu xác thực hai yếu tố (2FA) khi thêm hoặc cập nhật phương thức thanh toán để bảo vệ tài khoản của user. - Theo dõi hoạt động thanh toán: + User có thể xem lịch sử các hoạt động liên quan đến thanh toán trên tài khoản của mình để phát hiện kịp thời các hoạt động bất thường.
3	Gian hàng	Tìm kiếm gian hàng	<p>Người dùng có thể tìm kiếm gian hàng thông qua các cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm kiếm theo tên gian hàng: + User nhập tên gian hàng vào ô tìm kiếm để tìm kiếm gian hàng cụ thể. Hệ thống sẽ hiển thị danh sách các gian hàng có tên tương ứng. - Tìm kiếm theo danh mục sản phẩm: + User chọn danh mục sản phẩm từ menu để tìm các gian hàng bán loại sản phẩm mà mình quan tâm. - Tìm kiếm theo đánh giá và lượt bán: + User có thể sử dụng bộ lọc để tìm các gian hàng có đánh giá cao hoặc lượt bán nhiều, giúp lựa chọn những gian hàng uy tín.
		Xem chi tiết gian hàng	<p>Người dùng có thể vào xem chi tiết các thông tin gian hàng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem thông tin cơ bản của gian hàng + Hiển thị các thông tin cơ bản về gian hàng như tên, logo, mô tả, và địa chỉ của gian hàng. - Xem đánh giá và nhận xét + Hiển thị đánh giá sao và các nhận xét từ các khách hàng đã mua sản phẩm từ gian hàng, giúp user đưa ra quyết định mua hàng chính xác. - Xem số lượng sản phẩm và danh mục + Hiển thị tổng số sản phẩm mà gian hàng cung cấp và các danh mục sản phẩm, giúp user dễ dàng tìm thấy sản phẩm mình cần.
		Theo Dõi Gian Hàng	<p>Người dùng có thể theo dõi gian hàng bằng các cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thêm gian hàng vào danh sách yêu thích + User có thể thêm gian hàng vào danh sách yêu thích để dễ dàng theo dõi và truy cập lần sau. - Nhận thông báo từ gian hàng + User có thể đăng ký nhận thông báo khi gian hàng có sản phẩm mới, khuyến mãi hoặc các chương trình ưu đãi khác.
		Tương Tác Với Gian Hàng	<p>Người dùng có thể tương tác với gian hàng bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gửi tin nhắn cho người bán: User có thể gửi tin nhắn trực tiếp cho người bán để hỏi về sản phẩm, dịch vụ, hoặc các vấn đề liên quan đến mua hàng.

No	Object	Fuction	Description
4	Hàng hóa	Tìm kiếm	<p>Người dùng có thể tìm kiếm hàng hóa bằng các cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm kiếm theo tên sản phẩm: User nhập tên sản phẩm vào ô tìm kiếm để tìm kiếm các sản phẩm cụ thể. Hệ thống sẽ hiển thị danh sách các sản phẩm có tên tương ứng. - Tìm kiếm theo danh mục: User chọn danh mục sản phẩm từ menu để tìm các sản phẩm thuộc danh mục đó. - Tìm kiếm theo bộ lọc: User sử dụng các bộ lọc như giá, đánh giá, thương hiệu, kiểu gian hàng, địa chỉ gian hàng, đơn vị vận chuyển để thu hẹp kết quả tìm kiếm.
		Xem chi tiết hàng hóa	<p>Người dùng có thể xem các thông tin về sản phẩm bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tag chương trình của hệ thống hoặc chương trình của nhà bán hàng: sản phẩm yêu thích hoặc bán chạy hoặc chương trình khuyến mãi - Tên sản phẩm - Ảnh thumbnail sản phẩm - Giá sản phẩm: Giá trước khuyến mại và giá sau khuyến mại - Mô tả - Chức năng - Hướng dẫn sử dụng - Thành phần, các chỉ số, thông số - Các đánh giá về sản phẩm - Lượt bán - Vị trí kho của sản phẩm - Ngày giao dự kiến nếu người dùng đặt hàng ngày bây giờ
		Thêm vào giỏ hàng	<p>User có thể thực hiện thêm sản phẩm vào giỏ hàng bằng cách click button "Thêm vào giỏ hàng"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp sản phẩm có 1 phân loại, hệ thống sẽ add sản phẩm vào giỏ hàng ngay lập tức - Trường hợp sản phẩm có nhiều phân loại, hệ thống sẽ hiển thị message yêu cầu user chọn thông tin phân loại sản phẩm (vd: size, màu)
		Quản Lý Giỏ Hàng	<p>Người dùng có thể quản lý giỏ hàng như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem giỏ hàng: User có thể xem danh sách các sản phẩm đã thêm vào giỏ hàng. - Cập nhật số lượng sản phẩm: User có thể thay đổi số lượng sản phẩm trong giỏ hàng. - Xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng: User có thể xóa các sản phẩm không muốn mua khỏi giỏ hàng.
		Mua hàng	<p>Người dùng có thể thực hiện mua hàng thông qua các bước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chọn số lượng, màu sắc, loại hình - Chọn địa chỉ giao hàng - Chọn hình thức thanh toán, phương thức vận chuyển - Chọn mã giảm giá - Thực hiện mua hàng
		Đề xuất	Hệ thống phân tích dữ liệu của người dùng để đưa ra các sản phẩm gợi ý phù hợp với nhu cầu người dùng
		Xem chi tiết	<p>Xem chi tiết thông tin đơn hàng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Danh sách các đơn hàng chờ xác nhận, chờ lấy hàng, chờ giao hàng, đã giao, đã hủy, trả hàng - Thông tin về hàng hóa, số lượng - Tổng tiền - Địa chỉ - Phương thức thanh toán - Hình thức vận chuyển - Trạng thái đơn hàng - Ngày vận đơn - Ngày giao dự kiến

No	Object	Fuction	Description
5	Đơn hàng	Mua Lại Đơn Hàng	Người dùng có thể thực hiện mua lại đơn hàng thông qua những bước sau - Chọn đơn hàng để mua lại: User có thể chọn các đơn hàng đã mua trước đây hoặc đã hủy để mua lại nhanh chóng. - Chỉnh sửa sản phẩm trong đơn hàng: User có thể chỉnh sửa số lượng hoặc loại sản phẩm trước khi đặt mua lại. - Xác nhận mua lại đơn hàng: User xác nhận lại đơn hàng và tiến hành thanh toán.
		Hủy đơn hàng	Người dùng có thể thực hiện hủy đơn hàng thông qua những bước sau: - Yêu Cầu Hủy Đơn Hàng: User có thể gửi yêu cầu hủy đơn hàng trước khi đơn hàng được xử lý. - Chọn lý do hủy đơn hàng: User phải chọn lý do hủy đơn hàng từ danh sách các lý do như thay đổi ý định, tìm thấy sản phẩm khác, hoặc vấn đề với người bán. - Xác Nhận Hủy Đơn Hàng: Người bán xác nhận yêu cầu hủy đơn hàng từ user. - Thông báo hủy đơn hàng: User nhận được thông báo qua ứng dụng hoặc email về việc hủy đơn hàng thành công. - Xử lý hoàn tiền cho đơn hàng đã hủy được thanh toán trước: Tiền được hoàn lại cho user qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc thông qua ví điện tử của Shopee. - Nhận thông báo hoàn tiền: User nhận thông báo khi quá trình hoàn tiền hoàn tất. - Xem lịch sử hoàn tiền: User có thể xem lại lịch sử các giao dịch hoàn tiền trên Shopee.
		Trả hàng	Người dùng có thể yêu cầu đổi trả hàng bằng thông qua những bước sau: - Gửi yêu cầu đổi trả hàng, hoàn tiền: User có thể gửi yêu cầu đổi trả hàng nếu sản phẩm không đạt yêu cầu hoặc bị hỏng hoặc không đúng với mô tả hoặc mong muốn đổi màu khác, cỡ khác, hoặc hoàn tiền do không nhận được hàng - Sau khi chọn yêu cầu đổi trả hàng. Hệ thống sẽ tự động diễn thông tin đơn hàng đổi trả. Người dùng chọn lý do đổi trả cụ thể. Nếu yêu cầu hoàn tiền do chưa nhận được hàng thì không cần đính kèm hình ảnh mô tả, còn nếu là lý do khác người dùng cần đính kèm theo hình ảnh mô tả tình trạng sản phẩm. Sau đó chọn phương thức vận chuyển. Hệ thống sẽ tự động tính toán số tiền hoàn trả. Người dùng chọn hình thức hoàn trả tiền, nhập email (bắt buộc, validate theo format email@domain) và xác nhận để gửi yêu cầu đến chủ cửa hàng. - Xem trạng thái yêu cầu đổi trả: User có thể theo dõi trạng thái của yêu cầu đổi trả hàng. Nếu nhà bán hàng đồng ý, người dùng có thể tiếp tục đến với quy trình đổi trả hàng - Nếu không được chủ cửa hàng chấp thuận yêu cầu. Người mua hàng có thể trao đổi với người bán hoặc khiếu nại trực tiếp lên hệ thống của shopee. - Nếu được chấp thuận yêu cầu đổi trả. Người dùng tiếp tục điền các thông tin về: Địa chỉ nhận hàng đổi trả, họ và tên, số điện thoại, đơn vị vận chuyển, thời gian nhận hàng đổi trả và bấm xác nhận để yêu cầu được gửi đi. Sau đó hệ thống sẽ tự động sinh một mã vận đơn và gửi về email được nhập trong đơn đổi trả. - Tiến hành đóng gói sản phẩm: Người dùng vào thông tin đổi trả hàng, hoặc email in thông tin vận đơn đổi trả. Sau đó thực hiện đóng gói theo sản phẩm theo đúng hướng dẫn để đảm bảo sản phẩm được bảo vệ tốt khi vận chuyển. - Gửi sản phẩm về cho người bán: User gửi sản phẩm về địa chỉ của người bán thông qua các đơn vị vận chuyển được hỗ trợ. Sau khi người bán kiểm tra sản phẩm đã đổi trả để đảm bảo không có hư hỏng hay thiếu sót, người bán sẽ xác nhận quá trình đổi trả hàng đã hoàn tất và thông báo cho user. - Quyết định hoàn tiền: Sau khi người bán xác nhận đơn hàng được hoàn trả thành công, người bán sẽ xác nhận với hệ thống để hoàn tiền cho user. - Xử lý hoàn tiền: Tiền được hoàn lại cho user qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc thông qua ví điện tử của Shopee hoặc thông qua hình thức được người dùng yêu cầu trong yêu cầu hoàn tiền. - Nhận thông báo hoàn tiền: User nhận thông báo khi quá trình hoàn tiền hoàn tất. - Xem lịch sử hoàn tiền: User có thể xem lại lịch sử các giao dịch hoàn tiền trên Shopee.
		Đánh giá	Người dùng có thể thực hiện đánh giá vote sao từ 1 đến 5 cho sản phẩm và cửa hàng cùng nhận xét
6	Giỏ hàng	Xem chi tiết	Người dùng có thể xem chi tiết giỏ hàng bao gồm thông tin các sản phẩm đã cho vào giỏ hàng
		Xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng	Người dùng có thể chọn và thực hiện bỏ sản phẩm ra khỏi giỏ hàng
		Tìm kiếm	Người dùng có thể tìm kiếm voucher thông qua tên hoặc mã của voucher

No	Object	Fuction	Description
7	Voucher	Xem chi tiết	Xem thông tin chi tiết voucher bao gồm: - Nội dung, thể lệ - Mặt hàng áp dụng - HIỆU LỰC - Hình thức thanh toán được áp dụng
		Sử dụng	Sử dụng voucher trên các sản phẩm, ĐƠN HÀNG, PHƯƠNG THỨC VẬN CHUYỂN, PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN có đủ điều kiện áp dụng
		Lưu voucher	Người dùng có thể lưu voucher lại để sử dụng khi đặt hàng
		Xóa voucher	Người dùng có thể xóa voucher ra khỏi kho voucher của tôi
8	Phương thức vận chuyển	Xem chi tiết	Thông tin đơn vị cung cấp phương thức vận chuyển
9	Thông báo	Xem chi tiết	Xem thông tin chi tiết thông báo
		Xóa thông báo	Xóa thông báo trong bảng quản lý thông báo
		Tắt bật thông báo	Người dùng có thể tùy chỉnh các chế độ thông báo âm thanh, rung hoặc tắt thông báo trong cài đặt
10	Tin nhắn	Gửi tin nhắn	Người dùng có thể gửi tin nhắn cho người dùng khác hoặc gian hàng để trao đổi về sản phẩm
		Sửa tin nhắn	Người dùng có thể chọn tin nhắn cần chỉnh sửa và sửa tin nhắn
		Xóa tin nhắn	Người dùng có thể thực hiện xóa tin nhắn với tùy chọn xóa 1 phía hoặc nhiều phía