

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Lần ban hành: 09/08
		Trang: 1 / 17

A. MỤC ĐÍCH

- Chính sách bao gồm các quy định cụ thể, chi tiết theo từng mô hình vận hành 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: 04 / 06 / 2021

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tên tài liệu	Mã tài liệu
Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn	01-QĐCS-MP
Chính sách phí & biểu phí	02-QĐCS-MP
Bảng nội dung vi phạm và hình thức xử lý vi phạm Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn	10-QĐCS-MP
Chính sách mô hình vận hành giao hàng từ Nhà Bán Hàng (Dropship)	24-QĐCS-MP

D. NỘI DUNG

CHÍNH SÁCH MÔ HÌNH VẬN HÀNH TRÊN SGD TMĐT TIKI.VN

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

Mô hình vận hành 01: Lưu kho Tiki (FBT = Fulfillment by 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 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.
Mô hình vận hành 02: Qua kho Tiki (ODF = On demand fulfillment – Cross dock)	<p>Là hình thức Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm đối với Hàng Hóa tại kho. Theo đó, khi có đơn hàng của Nhà Bán Hàng trên hệ thống Tiki, Nhà Bán Hàng xác nhận đơn hàng, bàn giao Hàng Hóa cho Tiki theo hình thức tại kho Tiki hoặc Tiki đến lấy hàng tại kho Nhà Bán Hàng. 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.</p> <p>Mô hình ODF bao gồm nhưng không giới hạn hai phương thức lấy hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Phương thức lấy hàng 01: Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki. ▪ Phương thức lấy hàng 02: Tiki đến lấy hàng tại kho Nhà Bán Hàng.



CHÍNH SÁCH

Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn

Mã hiệu: 03-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021

Lần ban hành: 09/08

Trang: 2 / 17

Mô hình vận hành 03: Nhà bán tự vận hành (SD = Seller Delivery)	Là hình thức Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm từ quản lý hàng hóa tại kho Nhà Bán Hàng đến xử lý đơn hàng bao gồm nhưng không giới hạn đóng gói, xuất kho, giao hàng đến khi hàng hóa được giao thành công. Tiki chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ đăng bán sản phẩm, quảng cáo bán hàng cho Nhà Bán Hàng.
Mô hình vận hành 04: Giao hàng điện tử (E-Delivery)	Là dịch vụ mà Tiki thay mặt Nhà Bán Hàng phát hành Phiếu mua Hàng Hóa/Dịch Vụ điện tử ("E-Voucher") cho Khách Hàng thông qua hệ thống tin nhắn và nhận thanh toán để ghi nhận việc Khách Hàng đã mua Hàng Hóa/Dịch Vụ của Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn. Tiki được quyền quyết định áp dụng E-Voucher cho dịch vụ của Nhà Bán Hàng vào từng thời điểm. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm kích hoạt Mã E-Voucher.
Phiếu gửi hàng	Là Phiếu được tạo từ Trung Tâm Bán Hàng của Tiki nhằm mục đích xác nhận hàng hóa của Nhà Bán Hàng đã gửi hàng vào Kho Tiki. (gọi tắt là "BOP" - Banded Order Purchase)
Phiếu Rút hàng	Là Phiếu được in từ Trung Tâm Bán Hàng của Tiki nhằm mục đích cho phép Nhà Bán Hàng rút hàng, đổi trả hàng. (gọi tắt là "BPOR"- Bop Purchase Order Return)

2. QUY ĐỊNH VỀ VẬN HÀNH ĐỐI VỚI TỪNG MÔ HÌNH

2.1. Mô hình vận hành 01: Lưu kho Tiki (FBT = Fulfillment by Tiki)

2.1.1. Điều kiện hợp tác

- Áp dụng cho tất cả các hàng hóa.
- Hàng Hóa nhập Kho Tiki phải có thông tin đầy đủ và chính xác như trong Phiếu gửi hàng.

2.1.2. Xử lý nhập kho

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Cam kết thời gian	Ghi chú
1	Gửi hàng đến Kho Tiki	Nhà Bán Hàng	Nhà Bán Hàng có trách nhiệm giao hàng theo đúng thời gian trong phiếu gửi hàng vào kho Theo ngày dự kiến giao hàng	Trường hợp Nhà Bán Hàng giao hàng sớm hoặc trễ hơn ngày giao hàng trong phiếu gửi hàng thì kho Tiki có quyền từ chối nhận hàng. Nhà bán hàng tạo lại phiếu và ngày giao mới hoặc Nhà Bán Hàng có thể phải chờ để được nhập hàng.
2	Xử lý nhập kho và tăng tồn hàng bán	Tiki	Trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi hàng về đến cửa Kho Tiki.	Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đối chiếu số lượng Hàng Hóa thực nhập và số lượng Hàng Hóa được ghi nhận trên hệ thống. Trường hợp có sự chênh lệch, Nhà Bán Hàng cần khiếu nại trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ khi số lượng Hàng Hóa

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 3 / 17

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Cam kết thời gian	Ghi chú
				được ghi nhận trên hệ thống. Quá thời hạn trên, Tiki được quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan. Các trường hợp giao thiếu và cần bổ sung thêm, Nhà Bán vui lòng tạo phiếu nhập hàng mới để giao bổ sung.

2.1.3. Quy Trình Xử Lý Đơn Hàng

❖ Xử lý đơn hàng:

Khi phát sinh đơn hàng, Tiki sẽ tiến hành xử lý đơn hàng, trừ tồn, bàn giao Hàng Hóa cho Đơn Vị Vận Chuyển Tiki cho đến khi Giao hàng thành công. Thời gian xử lý đơn hàng đảm bảo đúng theo thời gian cam kết giao hàng cho Khách Hàng.

❖ Xử lý các trường hợp mất mát, hư hỏng:

Áp dụng theo chính sách bồi thường được ban hành bởi Tiki tại văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn**.

❖ Xử lý các trường hợp giao hàng không thành công:

Tiki chuyển hàng về Kho Tiki gần nhất và tăng tồn kho trở lại cho Nhà Bán Hàng. Trong trường hợp này, Tiki thu phí hoàn hàng theo **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí**.

2.1.4. Xử Lý Hàng Lưu Kho

2.1.4.1. Quy định thời hạn và số lượng hàng lưu kho

- Nhà Bán Hàng được phép lưu hàng trong Kho Tiki tối đa 30 (ba mươi) ngày. 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 theo **Điều 7** tại văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn**.

- Khi gửi hàng vào Kho Tiki, Nhà Bán Hàng chỉ nên gửi số lượng hàng được xem là hợp lý để bán trên SGD TMĐT Tiki.vn, Tiki có quyền từ chối yêu cầu gửi hàng của Nhà Bán Hàng nếu trên cơ sở nhận thấy rằng số lượng hàng vượt quá khả năng nhu cầu của Khách Hàng.

Cách tính tồn kho cuối kỳ:

$Tồn\ kho\ cuối\ kỳ = Tồn\ kho\ đầu\ kỳ - Tổng\ số\ lượng\ đã\ giao\ cho\ Khách\ hàng + Tổng\ số\ lượng\ nhận\ lại\ từ\ Khách\ hàng - Tổng\ số\ lượng\ đã\ xuất\ trả$

- Trường hợp số tồn kho này chênh lệch với số tồn kho vật lý tại Kho Tiki do mất mát, thất thoát hay hư hỏng được xác định không rõ nguyên nhân hay do lỗi của Tiki, sản phẩm xem như được xuất bán cho Tiki theo chính sách bồi thường của Tiki.

- Tiki sẽ tiến hành thanh toán sau khi Nhà Bán Hàng xuất hóa đơn VAT bán hàng đầy đủ.

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 4 / 17

2.1.4.2. Quy định thời hạn và số lượng hàng lưu kho

- Tiki được quyền luân chuyển Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng trong Kho Tiki mà không cần thông báo trước nhằm đảm bảo xử lý đơn hàng cho Khách Hàng.
- Chi tiết về số lượng và tình trạng luân chuyển được cập nhật tại Trung Tâm Bán Hàng.

2.1.4.3. Quy định hoàn trả hàng lưu kho

- Áp dụng theo Mục 7 - Chính sách trả hàng tại văn bản 01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn.

2.2. Mô hình vận hành 02: Qua kho Tiki (ODF = On Demand Fulfillment)

2.2.1. Điều kiện hợp tác

- Ưu tiên áp dụng cho các Hàng Hóa có giá trị, công kênh, thời hạn sử dụng ngắn.
- Nhà Bán Hàng đủ khả năng vận hành đơn hàng theo cam kết dịch vụ với Tiki.

2.2.2. Quy định về hình thức lấy hàng

- Hình thức lấy hàng được áp dụng theo khu vực của kho Nhà Bán Hàng. Cụ thể:

2.2.2.1. Hình thức Tiki qua kho Nhà Bán lấy hàng:

- Được áp dụng với các Hàng Hóa trong khu vực lấy hàng quy định của Tiki. Với hình thức này, sau khi đơn hàng được xác nhận, Đơn Vị Vận Chuyển qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng về kho để tiến hành nhập kho. Khu vực lấy hàng của Tiki được chia thành các khu vực như sau:

- ✓ **Tại Đà Nẵng:** Hỗ trợ lấy hàng các quận nội thành.
- ✓ **Tại Hà Nội:** Hỗ trợ lấy hàng các quận nội thành, ngoại trừ: Đông Anh, Gia Lâm, Mê Linh, Thị xã Sơn Tây, Ba Vì, Đan Phượng, Thường Tín, Mỹ Đức, Phúc Thọ, Sóc Sơn, Thạch Thất, Ứng Hòa, Chương Mỹ, Phú Xuyên.
- ✓ **Tại Hồ Chí Minh:** Khu vực hỗ trợ lấy hàng nhỏ bằng xe máy

Quận/Huyện	Phường/Xã
Quận 1	Toàn Quận
Quận 2	Toàn Quận
Quận 3	Toàn Quận
Quận 4	Toàn Quận
Quận 5	Toàn Quận
Quận 6	Toàn Quận
Quận 7	Toàn Quận
Quận 8	Toàn Quận
Quận 9	Toàn Quận



CHÍNH SÁCH

Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn

Mã hiệu: 03-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021

Lần ban hành: 09/08

Trang: 5 / 17

Quận 10	Toàn Quận
Quận 11	Toàn Quận
Quận 12	Toàn Quận
Gò Vấp	Toàn Quận
Bình Thạnh	Toàn Quận
Tân Phú	Toàn Quận
Phú Nhuận	Toàn Quận
Bình Tân	Toàn Quận
Thủ Đức	Toàn Quận
Tân Bình	Toàn Quận
Huyện Nhà Bè	Xã Phước Kiếng, thị trấn Nhà Bè
Huyện Bình Chánh	Xã Bình Hưng
Huyện Hóc Môn	Xã Bà Điểm

- Khu vực hỗ trợ lấy hàng Công kênh bằng xe tải:

Quận/Huyện	Phường/Xã
Quận 1	Toàn Quận
Quận 2	Toàn Quận
Quận 3	Toàn Quận
Quận 4	Toàn Quận
Quận 5	Toàn Quận
Quận 6	Toàn Quận
Quận 7	Hỗ trợ lấy hàng ngoại trừ phường Phú Thuận và phường Phú Mỹ
Quận 8	Toàn Quận
Quận 10	Toàn Quận
Quận 11	Toàn Quận
Gò Vấp	Toàn Quận
Bình Thạnh	Toàn Quận

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 6 / 17

Quận/Huyện	Phường/Xã
Bình Tân	Toàn Quận
Tân Bình	Toàn Quận
Tân Phú	Toàn Quận
Phú Nhuận	Toàn Quận

Lưu ý: Hàng công kênh là Hàng Hóa thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- Dài x Rộng x Cao / 5000 ≥ 12.
- Khối lượng ≥ 12kg.
- Kích thước 1 cạnh > 60 cm.

2.2.2.2. Hình thức Nhà Bán Hàng vận chuyển hàng qua kho Tiki:

- Áp dụng đối với các Nhà Bán Hàng có Hàng Hóa nằm ngoài khu vực lấy hàng của Tiki và có đủ khả năng vận hành, đáp ứng các yêu cầu về thời gian cam kết giao hàng.
- Tùy theo quyết định của mình trong từng trường hợp cụ thể, Tiki có quyền lựa chọn áp dụng hình thức lấy hàng phù hợp đối với Nhà Bán Hàng.

2.2.3. Xử lý nhập kho

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Mô tả	Thời gian cam kết
1	Cài đặt và quản lý tồn kho	Nhà Bán Hàng	Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đảm bảo lượng Hàng Hóa trong kho Nhà Bán Hàng tương ứng với số lượng Hàng Hóa được cập nhật trên Trung Tâm Bán Hàng.	
2	Xác nhận và chuẩn bị Hàng Hóa	Nhà Bán Hàng	Nhà Bán Hàng cần xác nhận có hàng/không có hàng trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.	04 (bốn) giờ làm việc kể từ thời điểm đơn hàng chuyển trạng thái “Chờ in”
3		Tiki	- Đối với phương thức Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki, sau khi xác nhận đơn hàng, Nhà Bán	Trước 23 giờ 59 phút ngày T+1 kể từ thời điểm Nhà Bán



CHÍNH SÁCH

Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn

Mã hiệu: 03-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021

Lần ban hành: 09/08

Trang: 7 / 17

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Mô tả	Thời gian cam kết
	Nhận Hàng Hóa		<p>Hàng cần mang hàng đến Kho Tiki trước 23 giờ 59 phút ngày T+1 kể từ thời điểm Nhà Bán Hàng xác nhận đơn hàng để nhập kho.</p> <p>- Kho Tiki có quyền từ chối nhập hàng nếu Nhà Bán Hàng không cung cấp đúng và đủ số lượng hàng có trong Phiếu Gửi Hàng</p>	Hàng xác nhận đơn hàng.
			<p>- Đối với phương thức Tiki qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng, Nhà Bán Hàng phải sẵn sàng bàn giao Hàng Hóa cho Đơn Vị Vận Chuyển Tiki ngay sau khi xác nhận đơn hàng. Tiki chỉ nỗ lực lấy Hàng Hóa tối đa 03 (ba) lần trong vòng 48 (bốn mươi tám) giờ.</p> <p>- Nhân viên vận chuyển Tiki có quyền từ chối lấy hàng nếu Nhà Bán Hàng không cung cấp đầy đủ và đủ số lượng hàng có trong Phiếu Gửi Hàng</p>	<p>- Đơn hàng xác nhận trước 14h30 (mười bốn giờ ba mươi), giao hàng cho Tiki trước 17h00 (mười bảy giờ) cùng ngày;</p> <p>- Đơn hàng xác nhận sau 14h30 (mười bốn giờ ba mươi), giao hàng cho Tiki trước 17h00 (mười bảy giờ) ngày kế tiếp.</p> <p>(không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ theo quy định Nhà nước)</p>
4	Xử lý nhập kho và tăng tồn hàng bán	Tiki	Tiki sẽ thực hiện nhập kho đối với Hàng Hóa trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi Hàng Hóa được vận chuyển về Kho Tiki.	24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi Hàng Hóa được vận chuyển về Kho Tiki (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ theo quy định Nhà nước)

2.2.4. Xử lý đơn hàng

2.2.4.1. Xử lý đơn hàng

Sau khi Hàng hóa được nhập kho và tăng tồn, Tiki sẽ tiến hành xử lý đơn hàng, trừ tồn và bàn giao Hàng Hóa cho Đơn Vị Vận Chuyển Tiki. Thời gian xử lý đơn hàng đảm bảo đúng theo thời gian cam kết giao hàng cho Khách Hàng.

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 8 / 17

2.2.4.2. Xử lý đơn hàng giao không thành công

- Tiki tạm lưu Hàng Hóa tại Kho Tiki, tạo Phiếu trả hàng trên Trung Tâm Bán Hàng và xuất kho Hàng Hóa.
- Trường hợp Hàng Hóa do Tiki lấy hàng, Tiki sẽ trả hàng về kho Nhà Bán Hàng.
- Trường hợp Hàng Hóa do Nhà Bán Hàng mang qua kho Tiki, Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ đến lấy hoặc cử đối tác đến lấy lại Hàng Hóa.
- Thời gian hoàn trả hàng hóa tuân theo **Mục 7 - Chính sách trả hàng** theo tại văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn**.
- Thời gian phản hồi của Nhà Bán Hàng nếu có phát sinh hàng hóa theo **Mục 5** tại văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn**.

2.2.4.3. Xử lý các trường hợp mất mát, hư hỏng bể vỡ do vận chuyển:

- Áp dụng theo **Mục 8 - Chính sách xử lý bồi thường** được ban hành tại văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn**.

2.2.5. Cam kết xử lý vận hành

- Nhà Bán Hàng cam kết đảm bảo thời gian vận hành như đã quy định.
- Tiki có thể tạm ngừng/ngừng bán hàng với Nhà Bán Hàng hoặc chuyển đổi mô hình hợp tác sang mô hình vận hành 01 (một) tùy từng trường hợp cụ thể. Đồng thời, Tiki cũng áp dụng phạt đối với các trường hợp vi phạm cam kết vận hành theo quy định tại **02-QĐCS-MP Chính sách phí và biểu phí**.

2.2.6. Thông tin địa chỉ kho

❖ Tại TP. HCM:

- Kho SGN1: 367/F370 Cống 7, đường Bạch Đằng, Phường 2, Quận Tân Bình, TP. HCM.
- Kho VLN (Vĩnh Lộc): Lô A85-A86/I, đường số 5, Khu công nghiệp Vĩnh Lộc, xã Bà Điểm, huyện Hóc Môn, TP.HCM
- Kho SGN3 (Nhà Bè): Kho 3C Unidepot, Số 09 Nguyễn Văn Tạo, xã Long Thới, Huyện Nhà Bè, TP. HCM.

❖ Tại Hà Nội và các tỉnh miền bắc:

- Kho HN5: Ngõ 9 (số 3 + 5), đường Nguyễn Văn Linh, Phường Gia Thụy, Quận Long Biên, Hà Nội.
- Kho HN4 (Hưng Yên): Khu công nghiệp Tân Quang, xã Tân Quang, Huyện Văn Lâm, tỉnh Hưng Yên.

❖ Tại Đà Nẵng: 146 Duy Tân, Phường Hòa Thuận Tây, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng.

Lưu ý:

- Kho SGN: Chỉ nhập hàng và trả hàng với các Hàng Hóa theo danh sách quy định.
- Kho HN5: Chỉ nhập hàng và trả hàng với các Hàng Hóa theo danh sách quy định.
- Kho VLN: Chỉ nhập hàng và trả hàng với các Hàng Hóa theo danh sách quy định.
- Kho SGN3: Chỉ nhập hàng và trả hàng với các Hàng Hóa theo danh sách quy định. Có 2 khu vực nhập hàng, SGN3A và SGN3C gần nhau, Nhà Bán Hàng tới kho sẽ được hướng dẫn nhập hàng vào kho.

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
		Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Lần ban hành: 09/08
		Trang: 9 / 17

- Kho HN4: Chỉ nhập hàng và trả hàng đối với Hàng Hóa sử dụng mô hình Lưu kho Tiki (FBT).

2.3. Mô hình vận hành 03: Nhà bán tự vận hành (SD = Seller Delivery)

2.3.1. Điều kiện hợp tác

- Nhà Bán Hàng có uy tín trong ngành.
- Nhà Bán Hàng bán các sản phẩm hàng hóa giá trị cao, đặc thù (xe máy, ô tô...), hàng hóa công kênh (giường, tủ, nệm,...), hàng hóa công nghiệp cần đo đạc, lắp ráp (điều hòa công nghiệp, quạt công nghiệp,...), hàng hóa yêu cầu điều kiện bảo quản đặc biệt (hoa, thực phẩm,...).
- Nhà Bán Hàng có đội ngũ nhân viên vận chuyển, giao hàng riêng, đảm bảo đúng thời gian giao hàng cam kết và có khả năng chăm sóc hỗ trợ khách hàng,
- Nhà Bán Hàng có lượng sản phẩm lớn và khả năng quản lý tồn kho.
- Nhà Bán Hàng không thuộc danh sách đối thủ cạnh tranh với Tiki.
- Đối với mô hình vận hành SD Nhà Bán Hàng cần nộp một khoản đặt cọc tương ứng với các ngành hàng mà Nhà Bán Hàng đăng bán theo phương thức cộng dồn.

Lưu ý:

- Tiki có toàn quyền quyết định cho phép Nhà Bán Hàng được áp dụng mô hình SD hoặc giới hạn đối với một số sản phẩm nhất định mà Tiki không có khả năng vận hành.
- Các Nhà Bán Hàng sử dụng mô hình SD nhưng trong đó có một số sản phẩm không phù hợp để sử dụng mô hình này, thì tùy vào từng trường hợp cụ thể mà Tiki có quyền tắt sản phẩm không phù hợp hoặc tắt mô hình vận hành nếu cần.

2.3.2. Xử lý vận hành

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Thời gian	Quy định
1	Cài đặt và quản lý tồn kho	Nhà Bán Hàng		Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đảm bảo lượng Hàng Hóa trong kho tương ứng với số lượng Hàng Hóa được cập nhật trên Trung Tâm Bán Hàng.
2	Xác nhận và chuẩn bị Hàng Hóa	Nhà Bán Hàng	04 (bốn) giờ làm việc từ lúc đơn hàng chuyển trạng thái “Chờ xác nhận”	Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xác nhận và chuẩn bị Hàng Hóa.
3	Thông báo cho Khách hàng sau khi Nhà Bán	Tiki	Ngay lập tức sau khi Nhà	Tiki gửi thông tin Đơn hàng cho Khách hàng qua email đăng ký của Khách Hàng.



CHÍNH SÁCH

Mã hiệu: 03-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021

Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn

Lần ban hành: 09/08

Trang: 10 / 17

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Thời gian	Quy định
	Hàng xác nhận đơn hàng		Bán Hàng xác nhận	<ul style="list-style-type: none">Trường hợp địa điểm nhận hàng tại cửa hàng của Nhà Bán Hàng, Tiki thông báo và hướng dẫn địa chỉ nhận hàng cũng như quy cách nhận hàng cho Khách hàng sau khi Nhà Bán Hàng đã xác nhận.Trường hợp địa điểm nhận hàng tại địa điểm Khách Hàng, Tiki thông báo cho Khách hàng Đơn hàng đã sẵn sàng để giao.
4	Giao hàng đến Khách hàng	Nhà Bán Hàng	Theo quy định về thời gian giao hàng tại mục (2.3.3)	Nhà Bán Hàng giao hàng cho Khách Hàng theo thời gian quy định.
5	Xác nhận đơn hàng khi tới hạn giao hàng	Nhà Bán Hàng	Theo quy định về thời gian giao hàng tại mục (2.3.3)	<p>Đến hạn hoàn tất giao hàng của Đơn hàng, Nhà Bán Hàng phải xác nhận trạng thái đơn hàng trên Trung tâm bán đối với các trường hợp như sau:</p> <ul style="list-style-type: none">Giao hàng thành công.Giao hàng thất bại kèm lý do:<ul style="list-style-type: none">+ Hết hàng – hủy đơn hàng+ Khách hàng không còn nhu cầu/Không liên lạc được – hủy đơn hàng+ Hẹn giao lại <p>Tiki sẽ tự động cập nhật trạng thái “Giao hàng thành công” cho những đơn hàng có thời gian giao hàng vượt quá 10 (mười) ngày vẫn chưa được Nhà Bán cập nhật trạng thái.</p>

2.3.3. Quy định về thời gian giao hàng

Khu Vực	Thời gian cam kết giao hàng
Nội Thành	3 ngày làm việc
Ngoại Thành	5 ngày làm việc

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 11 / 17

Nhà bán cần đảm bảo giao hàng đúng thời gian quy định trên hệ thống. Nhà bán có thể giới hạn địa chỉ giao hàng trong khu vực kho của nhà bán. Trường hợp giao ngoài khu vực kho, nhà bán cần cam kết giao hàng theo đúng thời gian quy định.

2.3.4. Cam kết xử lý vận hành

- Nhà Bán Hàng tuân thủ các quy định về giao dịch bảo đảm đối với các Hàng Hóa.
- Nhà Bán Hàng cam kết đóng gói và bảo quản Hàng hóa theo đúng quy định tiêu chuẩn của Tiki dành cho Nhà Bán Hàng.
- Nhà Bán Hàng đảm bảo Khách Hàng được quyền kiểm tra và xác nhận Hàng Hóa khi giao hàng.
- Nhà Bán Hàng phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ rủi ro và chi phí phát sinh để gửi Hàng hóa trong trường hợp giao hàng thành công và/hoặc chi phí giao lại cho các trường hợp giao hàng không thành công.
- Nhà Bán Hàng cam kết hỗ trợ tư vấn thông tin liên quan cho Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng lắp đặt Hàng hóa trong trường hợp Hàng hóa có yêu cầu lắp đặt. Nhà Bán Hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm trong các trường hợp khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc có liên quan đến nghĩa vụ lắp đặt Hàng hóa của Nhà Bán Hàng khi Khách hàng yêu cầu.
- Trong trường hợp Hàng Hóa được giao tại cửa hàng của Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng đảm bảo hàng có sẵn và giao cho Khách Hàng. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng giao hàng tại địa chỉ Khách hàng, Nhà Bán Hàng đảm bảo thời gian giao hàng như đã cam kết.
- Nhà Bán Hàng cần cung cấp “Biên bản bàn giao Hàng Hóa” theo mẫu của Tiki và cập nhật lên Trung Tâm Bán Hàng. Trường hợp Khách hàng từ chối nhận hàng do lỗi và/hoặc yêu cầu đổi trả sau khi đồng kiểm, Nhà Bán Hàng cần ghi rõ nguyên nhân trong “Biên bản bàn giao Hàng hóa” kèm phương án xử lý.

2.3.5. Quy chuẩn về ngoại quan sản phẩm và đóng gói hàng hóa

- Hàng hóa đảm bảo mới 100% (một trăm phần trăm) như cam kết với Khách Hàng;
- Hàng hóa có ngoại quan đẹp, không móp méo, trầy xước, ố màu, dơ cũ.
- Hàng hóa đúng tên, đúng hình ảnh, màu sắc và đúng mã được thể hiện trên Đơn Hàng.
- 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);
- Hàng hóa lẻ hoặc không có bao bì/thùng hộp của Nhà Sản Xuất phải được bao màng co hoặc bọc túi khí bên ngoài hoặc đóng thùng có chèn mút xốp cố định.
- Hàng hóa, quà tặng 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.
- 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.
- Đối với 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;
- Đối với 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;

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 12 / 17

- Đối với Hàng Hóa có giá trị cao, dễ vỡ, dễ hư hỏng, móp méo, dễ bung nắp hộp: Đậy kín và cố định nắp Hàng Hóa bằng băng keo. Bọc kín Hàng Hóa bằng túi khí quấn màng co xung quanh. Đặt Hàng Hóa vào thùng/hộp đóng gói, đảm bảo Hàng Hóa chiếm 80% diện tích thùng/hộp đóng gói. Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để cố định Hàng Hóa, đảm bảo không bị va đập khi vận chuyển. Dán tem lưu ý hàng dễ vỡ có mũi tên thể hiện chiều đứng của sản phẩm.
- Đối với Hàng Hóa là hoa, cây cảnh: Cố định hàng hóa bằng chỉ hoặc dây buộc. Vận chuyển một số loại hoa dễ rụng cần sử dụng thùng/hộp có không gian. Bảo vệ ở nhiệt độ thích hợp. Lọ, thùng chứa không được chứa nước và có đất phụ.
- Đối với nhạc cụ: Nới lỏng các dây để giảm sức căng trên nhạc cụ.
- Đối với tác phẩm nghệ thuật: Dán các góc có thể trầy xước. Dán băng keo thông hơi vát chéo qua mặt kính để tránh mặt kính bị vỡ vụn. Chèn xốp/giấy báo xung quanh hộp để cố định Hàng Hóa, đảm bảo không bị va đập khi vận chuyển. Dán tem lưu ý hàng dễ vỡ có mũi tên thể hiện chiều đứng của sản phẩm.
- Đối với hàng hóa là Đồ điện tử, hàng hóa có giá trị cao (Tivi, tủ lạnh, máy giặt ...): Hàng Hóa cần giữ nguyên tem niêm phong của Nhà Sản Xuất. Đối với các Hàng Hóa không có tem niêm phong, Nhà Bán Hàng cần dán tem niêm phong của Nhà Bán Hàng tại các điểm đóng/mở hộp Hàng Hóa. Dán lưu ý mũi tên thể hiện chiều đứng của sản phẩm ngoài thùng sản phẩm.

2.4. Mô hình vận hành 04: Giao hàng điện tử (E-Delivery)

2.4.1. Xử lý đơn hàng

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Thời gian	Quy định
1.	Cài đặt thông tin trên SGD TMĐT Tiki.vn	Nhà Bán Hàng		Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin, hình ảnh, hướng dẫn sử dụng chi tiết của sản phẩm trên SGD TMĐT Tiki.vn
2.	Gửi mã E-Voucher cho Khách Hàng	Tiki	Ngay sau khi khách hàng thanh toán	Khi khách hàng thanh toán thành công, hệ thống Tiki sẽ tự động gửi mã E-Voucher đến số điện thoại Khách Hàng đã đăng ký
3.	Kích hoạt mã Voucher	Nhà Bán Hàng	Khi Khách Hàng sử dụng Hàng Hóa/Dịch Vụ	Ngay khi Khách Hàng đến sử dụng Hàng Hóa/Dịch Vụ, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm kích hoạt Mã E-Voucher.
4.	Xử lý trường hợp Khách Hàng hủy Đơn Hàng	Tiki	Khi nhận được thông báo	Khi Khách Hàng thông báo hủy Đơn Hàng, Tiki sẽ tiếp nhận, kiểm tra hiệu lực và vô hiệu hóa hoặc báo Nhà Bán Hàng vô hiệu hóa mã E-Voucher trước khi hủy Đơn Hàng (và hủy trong thời gian quy định - 7 ngày. hoặc trừ trường

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 13 / 17

STT	Hoạt động	Bên chịu trách nhiệm	Thời gian	Quy định
				hợp bất khả kháng (thiên tai, lũ lụt dịch bệnh, nhà cung cấp ngưng hoạt động...)

2.4.2. Cam kết xử lý vận hành

- Nhà Bán Hàng không được quyền từ chối cung cấp Hàng Hóa/Dịch Vụ cho Khách Hàng khi Khách Hàng sử dụng E-Voucher được phát hành hợp lệ bởi Tiki.
- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đảm bảo không thay đổi giá cung ứng Dịch vụ/Hàng Hóa trong suốt thời hạn của E-Voucher, bao gồm cả thời gian gia hạn (nếu có).
- Nhà Bán Hàng đảm bảo không tự ý thu thêm tiền của Khách Hàng trừ trường hợp Khách Hàng sử dụng các Hàng Hóa/Dịch Vụ khác không được ghi nhận trong E-Voucher.
- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xử lý các khiếu nại của Khách Hàng theo quy định/quy trình liên quan đến Hàng Hóa/Dịch Vụ đã cam kết trên SGD TMĐT Tiki.vn đồng thời giải quyết các khiếu nại, tranh chấp với Khách Hàng đối với những Mã Voucher bị hủy/chấm dứt do lỗi của Nhà Bán Hàng.
- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp các chứng từ hợp lệ liên quan đến việc Khách Hàng sử dụng Dịch vụ/Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng theo quy định của pháp luật.
- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu, kích hoạt Mã E-Voucher của Khách Hàng ngay tại thời điểm Khách Hàng mang Voucher đến sử dụng để kiểm tra tính hợp lệ của E-Voucher. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ này, Nhà Bán Hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phạt do Tiki áp dụng.

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ HIỆU QUẢ VẬN HÀNH CỦA CÁC MÔ HÌNH

3.1. Đối tượng áp dụng

- **Mô hình vận hành 02:** Qua kho Tiki (ODF = On Demand Fulfillment).
 - Phương thức lấy hàng 01: Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki.
 - Phương thức lấy hàng 02: Tiki đến lấy hàng tại kho Nhà Bán Hàng.
- **Mô hình vận hành 03:** Nhà Bán Hàng tự vận hành (SD = Seller Delivery) trừ Tiki-Ngon.
- **Mô hình vận hành 05:** Giao thẳng từ Nhà Bán (DS = Dropship).

3.2. Chỉ số vận hành và Giới hạn đơn hàng (OVL) trong quản lý mô hình vận hành

3.2.1. Định nghĩa Giới hạn đơn hàng (OVL – Order Volume Limit)

Là tổng số đơn hàng cố định mà Nhà Bán Hàng được nhận trong 01 (một) ngày do chưa đảm bảo Chỉ số vận hành.

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 14 / 17

3.2.2. Mục đích áp dụng OVL

- Giúp Nhà Bán nhận được số lượng đơn hàng phù hợp với năng lực vận hành thực tế;
- Giảm tỷ lệ hủy đơn hàng do thời gian xử lý đơn quá lâu;
- Giúp Nhà Bán dễ dàng sắp xếp nguồn lực và thời gian để xử lý đơn hàng, cải thiện hiệu quả, chất lượng vận hành.

3.2.3. Điều kiện áp dụng OVL

- Trong vòng 1 tuần, Nhà Bán Hàng có chỉ số vận hành thuộc **một trong hai** trường hợp được quy định tại mục 3.2.4 dưới đây **không đạt chỉ tiêu quy định**.
- Trong vòng 1 tuần, Nhà Bán Hàng nhận trên 5 đơn hàng (bao gồm cả đơn hoàn thành và đơn bị hủy).
- Nhà Bán Hàng hoạt động trên sàn Tiki trên 45 ngày (kể từ ngày đầu tiên có đơn hàng) **hoặc** Nhà Bán Hàng đã xử lý hoàn thành trên 100 đơn hàng (bao gồm cả đơn hoàn thành và đơn bị hủy) trong vòng 45 ngày hoặc nhỏ hơn 45 ngày.

3.2.4. Công thức tính chỉ số vận hành

Lưu ý: Đơn vị “Tuần” được quy định từ 00:00:00 thứ Sáu đến 23:59:59 thứ Năm của tuần liền kề sau đó.

Chỉ số vận hành	Công thức tính	Chỉ tiêu đảm bảo
Tỷ lệ hủy đơn (do lỗi Nhà Bán Hàng)	$\frac{\text{Tổng số đơn hủy do lỗi Nhà Bán Hàng}}{\text{Tổng số đơn đã nhận}} \times 100\%$	$\leq 2\%$
Tỷ lệ xử lý đơn đúng hạn	$\frac{\text{Tổng số đơn xử lý đúng hạn}}{\text{Tổng số đơn đã nhận}} \times 100\%$	$\geq 97\%$

Trong đó:

- ❖ **Tổng số đơn đã nhận** là tổng số đơn hàng được ghi nhận trong tuần bao gồm cả đơn bị hủy bởi Khách Hàng và Nhà Bán Hàng.
- ❖ **Đơn hàng bị hủy** là các đơn hàng mà Nhà Bán Hàng không thực hiện thành công, được tính do lỗi bởi Nhà Bán Hàng trong các trường hợp sau:
 - Nhà Bán Hàng xác nhận “Hết hàng” trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng.
 - Nhà Bán Hàng không xác nhận đơn hàng hoặc không đóng gói hoặc không bàn giao Hàng Hóa cho Tiki/ Đối tác vận chuyển của Tiki trong thời gian quy định (tùy theo từng loại mô hình vận hành) dẫn đến quá hạn đơn hàng bị hủy.
 - Nhà Bán Hàng không cập nhật trạng thái đơn hàng trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng khi quá hạn dự kiến giao hàng (tùy theo ngành hàng) dẫn đến đơn hàng bị hủy (áp dụng cho mô hình SD)

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 15 / 17

- ❖ **Đơn hàng xử lý đúng hạn** là các đơn hàng mà Nhà Bán Hàng thực hiện thành công trong khoảng thời gian quy định theo từng mô hình vận hành, tuy nhiên không bao gồm Đơn hàng xử lý chậm do lỗi Nhà Bán Hàng trong các trường hợp sau:
- Nhà Bán Hàng xác nhận đơn hàng trễ so với thời gian quy định (được quy định theo từng mô hình vận hành) nhưng chưa đến hạn hủy đơn;
 - Nhà Bán Hàng đóng gói chậm và xác nhận đóng gói Hàng Hóa trễ hơn thời gian quy định (áp dụng với mô hình Dropship) nhưng chưa đến hạn hủy đơn;
 - Nhà Bán Hàng bàn giao Hàng Hóa cho Tiki hoặc Đối tác vận chuyển của Tiki trễ hơn thời gian quy định (được quy định theo từng mô hình vận hành) nhưng chưa đến hạn hủy đơn;
 - Nhà Bán Hàng giao hàng trễ hơn ngày dự kiến giao hàng, tùy theo ngành hàng (áp dụng cho mô hình Seller Delivery) nhưng chưa đến hạn hủy đơn.

3.3. Hướng dẫn tính giới hạn đơn hàng (OVL)

Công thức tính:

$$\text{OVL} = \text{Số lượng đơn hàng cao nhất trong 01 ngày mà Nhà Bán Hàng bàn giao thành công}^{(*)} \text{ trong 04 tuần gần nhất} \times 80\%.$$

Trong đó:

(*) Bàn giao Hàng Hóa thành công được định nghĩa như sau:

Mô Hình vận hành	Mốc bàn giao Hàng Hóa thành công (theo Trung Tâm Bán Hàng)
ODF1 - Tiki lấy hàng	Lấy hàng thành công/Successfully picked
ODF2 - NBH gửi hàng	Đã nhập kho/Successfully inbounded
Dropship – Giao thẳng từ Nhà Bán	Lấy hàng thành công/Successfully picked
Seller Delivery – Nhà Bán tự vận hành	Giao hàng thành công/Successfully delivered

Ví dụ: Tính chỉ số OVL của nhà bán:

Tuần 0:

- Tỷ lệ hủy đơn (do lỗi Nhà Bán Hàng):**

Số đơn hàng Nhà Bán Hàng đã nhận trong tuần: **1000 đơn**

Số đơn hàng bị hủy (do lỗi Nhà Bán Hàng) trong tuần (cùng thời điểm): **30 đơn**

Tính **Tỷ lệ hủy đơn (do lỗi Nhà Bán Hàng)** của tuần 0 = $(\frac{30}{1000} \times 100\%) = 3\%$

→ Gian hàng bị kích hoạt OVL do ko đạt chỉ tiêu **nhỏ hơn hoặc bằng 2%**

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 16 / 17

Hoặc

- Tỷ lệ xử lý đơn đúng hạn:

Số đơn hàng Nhà Bán Hàng đã nhận trong tuần: **1000 đơn**

Số đơn hàng xử lý chậm do NBH trong tuần (cùng thời điểm): **70 đơn**

→ Số đơn hàng xử lý đúng hạn là: $1000 - 70 = 930$ đơn

Tính **Tỷ lệ xử lý đúng hạn của tuần 0** = $(\frac{930}{1000} \times 100\%) = 93\%$

→ Gian hàng bị kích hoạt OVL do ko đạt chỉ tiêu quy định **lớn hơn hoặc bằng 97%**

Tuần 1:

Khi đó, gian hàng của Nhà Bán Hàng sẽ bật OVL từ tuần 1 và OVL được tính như sau:

Số lượng đơn hàng **NBH bàn giao thành công** của một ngày (trong 4 tuần gần nhất): **200 đơn**.

→ **Giới hạn đơn hàng hàng ngày (OVL)** = $200 * 80\% = 160$ đơn/ngày

Vậy trong tuần 1, Nhà Bán hàng chỉ được phép nhận **tối đa 160 đơn hàng/ngày**.

3.4. Nguyên tắc hoạt động của OVL:

Giới hạn đơn hàng OVL được điều chỉnh tự động bởi Tiki và được tính lại mỗi tuần.

STT	Nguyên tắc hoạt động của OVL	Diễn giải
1.	OVL được kích hoạt trên gian hàng của Nhà Bán Hàng	Nhà Bán Hàng chỉ nhận được số lượng đơn hàng cố định mỗi ngày theo công thức tính giá trị OVL (mục 3.3), bao gồm những đơn hàng bị hủy bởi Khách Hàng hoặc Nhà Bán Hàng.
2.	Nhà Bán Hàng đạt đến số lượng đơn hàng tối đa được nhận trong ngày	<ul style="list-style-type: none"> • Nhà Bán Hàng sẽ ngưng nhận đơn hàng. • Tất cả sản phẩm không thuộc mô hình vận hành FBT sẽ bị tắt mô hình hiện tại (tức không còn hiển thị sản phẩm để đặt hàng) trên Tiki.vn và ứng dụng Tiki cho đến 02:00 giờ sáng ngày kế tiếp.
3.	Nhà Bán Hàng cải thiện được Tỷ lệ hủy đơn và Tỷ lệ xử lý đơn đúng hạn trong chỉ tiêu quy định trong 02 (hai) tuần liên tiếp	Ngưng áp dụng OVL.
4.	Nhà Bán Hàng có Tỷ lệ hủy đơn hoặc Tỷ lệ xử lý đơn đúng hạn cao trong 04 (bốn) tuần liên tiếp	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả sản phẩm không thuộc mô hình vận hành FBT sẽ bị tắt mô hình hiện tại (tức không còn hiển thị sản phẩm để đặt hàng) trên Tiki.vn và ứng dụng Tiki trong vòng 01 (một) tuần.

	CHÍNH SÁCH	Mã hiệu: 03-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 02 / 06 / 2021
		Lần ban hành: 09/08
		Trang: 17 / 17

STT	Nguyên tắc hoạt động của OVL	Diễn giải
		<ul style="list-style-type: none"> Sau 01 (một) tuần, tất cả sản phẩm sẽ được kích hoạt lại để tiếp tục đăng bán và Nhà Bán Hàng bắt đầu nhận đơn hàng bình thường.
5.	Nhà Bán Hàng có 04 (bốn) lần/năm bị tắt mô hình vận hành	Tiki sẽ ngừng hợp tác kinh doanh các sản phẩm không thuộc mô hình FBT trong 01 (một) năm. Nhà Bán Hàng có thể chuyển mô hình hoạt động của các sản phẩm này sang mô hình FBT

4. MÔ HÌNH VẬN HÀNH ÁP DỤNG

Nhà Bán Hàng chọn danh mục các mô hình vận hành áp dụng dưới đây:

- Mô hình vận hành 01: Lưu kho Tiki (FBT = Fulfillment by Tiki) – Mô hình mặc định
- Mô hình vận hành 02: Qua kho Tiki (ODF = On Demand Fulfillment)
 - Phương thức lấy hàng 01: Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki
 - Phương thức lấy hàng 02: Tiki đến lấy hàng tại kho Nhà Bán Hàng
- Mô hình vận hành 03: Nhà Bán Hàng tự vận hành (SD = Seller Delivery).
- Mô hình vận hành 04: Giao hàng điện tử (E-Delivery).
- Mô hình vận hành 05: Giao thẳng từ nhà bán hàng (Dropship).

Trong quá trình vận hành, với các mô hình đã chọn, Nhà Bán Hàng có quyền chọn áp dụng mô hình vận hành khác nhau cho các sản phẩm khác nhau.

Người chỉnh sửa	Người kiểm tra	Người phê duyệt
PHÒNG PHÁP CHẾ	QUẢN LÝ BỘ PHẬN SÀN GIAO DỊCH	TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH
ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ
TRẦN THỊ CẨM GIANG	NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO	VŨ THỊ NHẬT LINH