

BẢNG NỘI DUNG VI PHẠM VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM NHÀ BÁN HÀNG TRÊN TIKI.VN

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM			
		XỬ LÝ TRÊN SẢN PHẨM (SSKU)/ GIAN HÀNG	LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3
1	Vi phạm Quy định đăng ký nhà bán				
1.1	Trùng pháp nhân (tạo nhiều gian hàng trùng MST, thông tin liên lạc hoặc người đại diện)	Gian hàng	Nhắc nhở + Khóa gian vi phạm	Khóa vô thời hạn	
1.2	Thông tin đăng ký (Tên gian hàng, Logo/Banner, ...) không đúng quy định của sản TMĐT Tiki (chứa tên miền, chứa địa chỉ, số điện thoại...)	Gian hàng	Phạt 500.000đ	Khoá 7 ngày	Khóa vô thời hạn
1.3	Thông tin đăng ký (Tên gian hàng, Logo/Banner, ...) có đề cập hoặc sử dụng trái phép tên nhãn hiệu đã được đăng ký bản quyền hoặc bảo hộ sở hữu trí tuệ	Gian hàng	Phạt 500.000đ	Khoá 7 ngày	Khóa vô thời hạn
1.4	Tên gian hàng có chứa ký tự đặc biệt (@, #, \$, *, !, “”, ?, {, }, ++, --, v.v...), hai khoảng trắng liên tiếp trở lên..	Gian hàng	Phạt 500.000đ	Khoá 7 ngày	Khóa vô thời hạn
1.5	Đăng tải thông tin có nội dung, từ ngữ có liên quan đến các vấn đề nhạy cảm (chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, bạo lực, định kiến về giới, về người khuyết tật...), vấn đề phân cảm (đòi truy, xuyên tạc, xúc phạm, vu khống, chỉ trích cá nhân, tổ chức khác) hoặc vi phạm truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục và pháp luật Việt Nam.	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
1.6	Tên gian hàng sử dụng các từ ngữ dễ gây nhầm lẫn như “nhất”, “duy nhất”, “mạnh nhất”, “số một”, hàng hóa “nội địa”, “địa phương” (miền Bắc, miền Trung, miền Nam v.v...), “quốc gia” (Mỹ, Nhật, Thái Lan v.v...), “phân phối chính hãng”, “nhập khẩu chính hãng”, “độc quyền” mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh.	Gian hàng	Phạt 500.000đ	Khoá 7 ngày	Khóa vô thời hạn
1.7	Thông tin đăng ký không chính xác, gây nhầm lẫn, giả mạo, lừa đảo, cạnh tranh không lành mạnh	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
1.8	Thông tin tài khoản thanh toán không hợp pháp	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
2	Vi phạm Quy định đăng bán sản phẩm				
2.1	Tạo sản phẩm sai danh mục	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
2.2.	Đăng bán nhiều sản phẩm trùng nhau	Sản phẩm	Gộp sản phẩm	Khóa vô thời hạn	
2.3	Đăng bán giá ảo, bất hợp lý so với giá thị trường	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.4	Kinh doanh sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật nhưng không có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.5	Đăng bán sản phẩm không có hoặc không đầy đủ giấy tờ hợp lệ chứng minh nguồn gốc xuất xứ thương hiệu theo quy định của Pháp luật Việt Nam	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		

2.6	Thông tin sản phẩm không đúng hoặc không đồng nhất giữa thông tin đăng bán và sản phẩm thực tế	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.7	Kinh doanh sản phẩm thuộc Hàng Hóa bị cấm lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng Hóa hạn chế theo quy định pháp luật;	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.8	Tên, hình ảnh và nội dung sản phẩm có chứa từ ngữ, biểu tượng không phù hợp thuần phong mỹ tục Việt Nam.	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.9	Hàng hóa không đảm bảo chất lượng, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, đã qua sử dụng, hàng mẫu, hàng thử, hàng dựng hoặc hàng được tân trang lại.	Gian hàng	+ Hoàn tiền 100% giá trị hàng hóa + Phạt 10.000.000 VNĐ / Sản phẩm + Yêu cầu bồi thường cho Khách Hàng thêm 11% giá trị sản phẩm + Khóa sản phẩm và/hoặc gian hàng vô thời hạn		
2.10	Không đáp ứng các yêu cầu trong Bộ quy chuẩn hình ảnh/nội dung hàng hoá (sai kích thước, mờ, tối, không phân biệt được sản phẩm đăng bán,...)	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
2.11	Nội dung mô tả sản phẩm có sử dụng các từ ngữ nói quá, gây hiểu lầm về nguồn gốc xuất xứ, tính năng, công dụng sản phẩm	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
2.12	Sai thương hiệu	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
2.13	Có từ 2 nhận xét bị khiếu nại hàng giả/nhái/kém chất lượng trên cùng 1 sản phẩm	Sản phẩm	Khóa 7 ngày		
2.15	Đăng bán các sản phẩm có chứa các thành phần độc hại: chất cấm, chất gây bệnh, chất độc... đang bị cơ quan chức năng thu hồi và kiểm soát trên thị trường mà không cung cấp được giấy tờ chứng minh hợp chuẩn/ hợp quy theo quy định pháp luật trong tối đa 7 ngày.	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.16	Tạo sản phẩm, combo, quà tặng ảo, rác, spam hệ thống	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
2.17	Sử dụng hình ảnh có chứa hoặc là hình ảnh của các nhãn hiệu đã đăng ký sở hữu trí tuệ mà không có giấy tờ chứng minh.	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
3	Vi phạm các chỉ số vận hành				
3.1	Không đảm bảo chỉ số vận hành hàng tháng	Gian hàng	Đào tạo nhà bán lẻ	Chuyển mô hình FBT	
4	Vi phạm trong hoạt động vận hành với Tiki				
4.1	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	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
4.2	Không thực hiện bảo hành sản phẩm đúng cam kết mô tả (thời gian bảo hành vượt quá 45 ngày)	Sản phẩm	Nhắc nhở + Khóa 7 ngày	Khóa vô thời hạn	
4.3	Thực hiện hành vi cạnh tranh không lành mạnh với các Nhà Bán Hàng khác	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
4.4	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.	Gian hàng	Áp dụng biện pháp dân sự/hình sự		
4.5	Sử dụng các thông tin, dịch vụ thuộc quyền sở hữu của Tiki để thực hiện các hành vi bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, xúc phạm, phá hoại, cản trở, quấy rối, tạo hoặc phát tán chương trình tin học gây hại cho hoạt động hệ thống của Tiki.	Gian hàng	Áp dụng biện pháp dân sự/hình sự		
4.6	Không tham gia hoạt động thương mại điện tử liên tục trong vòng 03 (ba) tháng.	Gian hàng	Khóa vô thời hạn		
5	Vi phạm quy định xử lý đơn hàng và vận chuyển				

5.1	Xuất hóa đơn trễ hơn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày đơn hàng “Giao hàng thành công” đối với các nhóm ngành khác, và 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày sử dụng dịch vụ đối với nhóm ngành Voucher – dịch vụ.	Gian hàng	Phạt 50.000đ/ đơn hàng		
5.2	Xác nhận giao hàng trễ hơn 04 (bốn) giờ làm việc kể từ khi đơn hàng chuyển trạng thái “Chờ in”.	Gian hàng	Phạt 50.000đ/ đơn hàng		
5.3	Đơn hàng chỉnh sửa, hủy và/hoặc thay thế sản phẩm do lỗi Nhà Bán Hàng	Gian hàng	Phạt 200.000đ/ sản phẩm		
5.4	Nhà Bán Hàng không bàn giao hàng hóa cho Đơn Vị Vận Chuyển trong vòng 48h (bốn mươi tám giờ) kể từ thời điểm xác nhận đơn hàng	Gian hàng	Phạt 200.000đ/ sản phẩm		
5.5	Nhà Bán Hàng không mang hàng qua kho Tiki trong vòng 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ thời điểm đơn hàng chuyển trạng thái Chờ in (đối với trường hợp Nhà Bán Hàng mang hàng qua kho Tiki)	Gian hàng	Phạt 200.000đ/ sản phẩm		
5.6	Nhà Bán Hàng từ chối bàn giao Hàng Hóa.	Gian hàng	Phạt 200.000đ/ sản phẩm		
6	Quy định đăng tải thông tin				
6.1	Không đáp ứng Bộ quy chuẩn hình ảnh/ nội dung hàng hoá (không phân biệt được sản phẩm đăng bán,...)	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
6.2	Không tuân thủ quy định về giá theo Luật Giá	Sản phẩm	Yêu cầu sửa đổi	Khóa vô thời hạn	
6.3	Sai giá sản phẩm (đã phát sinh đơn hàng)	Sản phẩm	Yêu cầu bồi thường mã giảm giá thấp hơn 50% giá trị sản phẩm hoặc giao đúng sản phẩm theo đơn đặt hàng.	Khóa 7 ngày	Khóa vô thời hạn
6.4	Nâng giá sản phẩm để tham gia các chương trình khuyến mãi và/ hoặc liên tục tạo các mã giảm giá nhằm mục đích cạnh tranh không lành mạnh.	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		
6.5	Không đảm bảo hạn sử dụng của sản phẩm tuân theo chính sách nhập Kho Tiki	Sản phẩm	Khóa vô thời hạn		

Bảng nội dung vi phạm này không bao hàm tất cả trường hợp vi phạm mà được bổ sung cập nhật liên tục theo tình hình thực tế và có hiệu lực ngay thời điểm bổ sung.