



## QUY ĐỊNH

Mã hiệu: 25-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 06/01/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 1

## Chính sách Tiki Live

### A. MỤC ĐÍCH

Chính sách bao gồm quy định về quy tắc chung của Tiki được áp dụng chung cho mọi Nhà Bán Hàng khi sử dụng dịch vụ Tiki Live trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn (sau đây gọi tắt là "SGD TMĐT Tiki.vn"). Tiki đề cao việc tuân thủ các chuẩn mực xã hội và các quy định pháp luật có liên quan với mong muốn tạo ra một môi trường hiệu quả, tích cực, lành mạnh cho Nhà Bán Hàng. Việc tuân thủ chính sách này sẽ giúp Nhà Bán Hàng tiếp cận gần hơn với Khách Hàng, gia tăng tương tác, tạo được niềm tin cho Khách Hàng đối với sản phẩm của Nhà Bán Hàng 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: 13/01/2020

### 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 và biểu phí chiết khấu	02-QĐCS-MP
Chính sách Mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	03-QĐCS-MP
Hướng dẫn danh mục yêu cầu về hồ sơ pháp lý nhà bán hàng và hàng hóa	04-QĐCS-MP
Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng	10-QĐCS-MP

### D. NỘI DUNG

#### 1. Điều kiện tham gia Tiki Live

- Người sử dụng dịch vụ Tiki Live do Tiki cung cấp cần có một tài khoản Nhà Bán Hàng đang hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn.
- Nhà Bán Hàng tham gia livestream phải tối thiểu 18 tuổi, không có tiền án, tiền sử về pháp luật, không nằm trong diện đang xây ra mâu thuẫn, tranh chấp, xung đột, tố cáo, khiếu nại với các Nhà Bán Hàng khác và/hoặc với Tiki.
- Tài khoản Nhà Bán Hàng chưa từng có lịch sử vi phạm bất kỳ chính sách nào do Tiki ban hành. Tiki có quyền tạm dừng hoặc hủy bỏ quyền sử dụng Tiki Live của Nhà Bán Hàng nếu phát hiện hành vi vi phạm một hoặc nhiều chính sách do Tiki ban hành.
- Nhà Bán Hàng đảm bảo chỉ số vận hành trong 03 (ba) tháng gần nhất không vượt quá các thông số được quy định trong 03-QĐCS-MP Chính sách Mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn.

#### 2. Quy định chung

Mục	Nội dung quy định
Về tác phong	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi livestream. Sử dụng những từ ngữ tích cực và thân thiện với người xem. Luôn vui vẻ, niềm nở, tươi cười để thể hiện sự gần gũi, thân thiết.</li><li>- Không có những từ ngữ, cử chỉ mang hàm ý khiêu khích hay thiếu tôn trọng với người xem.</li><li>- Tránh những cử chỉ cơ thể không cần thiết trong quá trình livestream.</li><li>- Không uống rượu bia, hút thuốc trong quá trình livestream.</li><li>- Thường xuyên tương tác với khách hàng (like, share, thả tim, trả lời câu hỏi của khách hàng)</li></ul>

TH. S. D.



## QUY ĐỊNH

Mã hiệu: 25-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 06/01/2020

### Chính sách Tiki Live

Lần ban hành: 01/00

Trang: 2

Về trang phục	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nữ: Gọn gàng, lịch sự. Không mặc trang phục hở hang, phân cảm. Nên trang điểm nhẹ khi livestream.</li><li>- Nam: Gọn gàng, lịch sự. Không cời trần. Không mặc trang phục phân cảm.</li></ul>
Về nội dung	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mỗi sản phẩm đưa lên giới thiệu cần ít nhất 2 lần hành động hướng dẫn khách hàng mua hàng trực tiếp tại Tiki Live.</li><li>- Chuẩn bị kỹ lưỡng nội dung, danh sách sản phẩm, mẫu sản phẩm, kịch bản, đáp án câu hỏi trước khi tương tác với người xem.</li><li>- Không sử dụng hình ảnh, ngôn ngữ, hành động phân cảm, tục tĩu, không phù hợp trong khi livestream. Tiki có quyền tạm dừng hoặc xóa livestream ngay lập tức khi phát hiện vi phạm.</li><li>- Không nói xấu, đả kích về sản phẩm hoặc nhà bán hàng khác.</li><li>- Chỉ được hướng dẫn khách hàng mua những sản phẩm của Nhà Bán Hàng trên Tiki. Không được đề cập đến các trang bán hàng hoặc Sàn thương mại điện tử khác.</li><li>- Không livestream về những sản phẩm nằm trong danh mục cấm hoặc hạn chế của pháp luật. Các sản phẩm livestream cần tuân thủ theo chính sách hàng hóa của Tiki. Một số sản phẩm nhạy cảm cần lưu ý: Đồ bơi, đồ lót; Dụng cụ hỗ trợ tình dục, thuốc sinh lý, Bao cao su... có thể sẽ không được phép sử dụng để livestream.</li><li>- Không livestream những nội dung độc hại, nguy hiểm, bất hợp pháp, quảng bá cho cờ bạc, rượu bia, thuốc lá hoặc các chất gây nghiện.</li><li>- Không livestream các nội dung gây hiểu lầm, gây sốc, khủng bố, quấy rối, kích động bạo lực, chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm cá nhân hay tổ chức khác.</li><li>- Các nội dung chứa thông tin hàng giả, hàng nhái, hàng bị hạn chế kinh doanh, hàng hóa vi phạm chính sách của Tiki sẽ bị cấm livestream.</li><li>- Không livestream những sản phẩm vi phạm bản quyền, sở hữu trí tuệ.</li><li>- Nên có những ưu đãi khi Livestream để kích thích khách hàng mua hàng.</li></ul>
Về thời gian	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ hỗ trợ và hoàn tất sắp đặt cho livestream ít nhất trước khi diễn ra buổi livestream 1 tiếng.</li><li>- Nhà Bán Hàng cần bắt đầu livestream theo thời gian đã cam kết với Tiki. Nhà Bán Hàng có thể live trong khung giờ từ 08:00 – 22:00 giờ của ngày được chọn. Tuy nhiên, chỉ nên live trong khoảng 45 – 60 phút là hợp lý nhất để duy trì được tỉ lệ tương tác với khách hàng.</li></ul>
Về không gian	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhà Bán Hàng nên chọn không gian livestream thích hợp như trong phòng yên tĩnh, kín đáo để không bị tạp âm. Âm thanh xung quanh không quá ồn ào làm ảnh hưởng đến chất lượng của buổi livestream. Nhạc nền độ lớn 30% so với giọng nói, không bị vang, bị nhiễu.</li><li>- Không gian có đầy đủ ánh sáng để hình ảnh hiển thị được rõ nét.</li><li>- Phòng nền cần rộng - sạch - đẹp, không bừa bộn, nên trưng bày các sản phẩm phía sau.</li><li>- Ngoài ra, không gian livestream phải có phòng nền có logo Tiki nhằm gia tăng độ tin tưởng cho khách hàng khi xem.</li></ul>



## QUY ĐỊNH

Mã hiệu: 25-QDCS-MP

Ngày ban hành: 06/01/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 3

### Chính sách Tiki Live

- |            |  |
|------------|--|
| Về dụng cụ | <ul style="list-style-type: none"><li>- Chuẩn bị đầy đủ thiết bị, điện thoại sạc đầy pin.</li><li>- Đường truyền internet wifi đủ mạnh để không làm gián đoạn buổi livestream.</li><li>- Dụng cụ cố định điện thoại như tripod để tránh rung lắc khi livestream.</li></ul> |
|------------|--|

### 3. Quy định xử lý vi phạm

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM		
		LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3
1.1	Nội dung / sản phẩm livestream vi phạm quy định của pháp luật.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhắc nhở</li><li>- Dừng tính năng livestream</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Khóa gian hàng vĩnh viễn</li><li>- Không cho tham gia livestream vĩnh viễn</li><li>- Xử lý theo quy định pháp luật</li></ul>	
1.2	Nội dung / sản phẩm livestream vi phạm chính sách của Tiki.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhắc nhở</li><li>- Dừng tính năng livestream</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Khóa gian hàng vĩnh viễn</li><li>- Không cho tham gia livestream vĩnh viễn</li><li>- Xử lý theo Bảng nội dung vi phạm và hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng</li></ul>	
1.3	Tác phong, trang phục của Nhà Bán Hàng không phù hợp	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
1.4	Không tuân thủ thời gian livestream	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
1.5	Không gian livestream tối, mờ, bừa bộn. Hình ảnh livestream bị nhòe, thiếu sáng	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
1.6	Âm thanh trong video livestream không đảm bảo chất lượng (ồn, nhiễu, có tạp âm, nhạc nền lớn hơn 30% so với giọng nói)	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
1.7	Hiện thị tên miền, chứa hình ảnh, địa chỉ, hotline, đường dẫn của nhà bán hàng hoặc website mua bán khác.	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
1.8	Nhà Bán Hàng có những cử chỉ, hành vi, ngôn ngữ không chuẩn mực khi livestream (phản cảm, tục tĩu,	Nhắc nhở	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dừng tính năng livestream</li><li>- Không cho tham gia</li></ul>	

9532  
ONG T  
PHÁ  
K  
HỒ HỒ

**QUY ĐỊNH**

Mã hiệu: 25-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 06/01/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 4

**Chính sách Tiki Live**

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM		
		LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3
	thiếu tôn trọng khách hàng)		livestream vĩnh viễn	
1.9	Thông tin sản phẩm khi livestream không đúng với thực tế, vi phạm các chính sách do Tiki ban hành	Nhắc nhở	- Dừng tính năng livestream - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn	
2.0	Yêu cầu khách hàng để lại thông tin cá nhân	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.1	Đăng bán các sản phẩm không có trên sàn Tiki hoặc các sản phẩm vi phạm chính sách hàng hóa của Tiki	Nhắc nhở	- Dừng tính năng livestream - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn	
2.2	Sản phẩm trong khi livestream không đúng với nội dung livestream hoặc livestream sai/thiếu sản phẩm	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.3	Nội dung trùng lặp hoặc để trống, gây loãng, mạo danh hoặc gây spam.	Nhắc nhở	- Dừng tính năng livestream - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn	
2.4	Đặt sai tiêu đề, hashtag, danh sách sản phẩm khi livestream	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.5	Ảnh đại diện không đạt quy chuẩn (mờ, tối, vỡ, bị co giãn, bị bóp méo, không đủ kích thước, ảnh có nội dung không phù hợp với bộ quy chuẩn hình ảnh và nội dung của Tiki)	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.6	Không tương tác với khách hàng	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.7	Có hành vi gian dối, lừa đảo, cung cấp sai thông tin, hình ảnh về sản phẩm cho khách hàng	- Nhắc nhở - Dừng tính năng livestream	- Khóa gian hàng vĩnh viễn - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn - Xử lý theo quy định pháp luật	



## QUY ĐỊNH

Mã hiệu: 25-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 06/01/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 5

### Chính sách Tiki Live

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM		
		LÀN 1	LÀN 2	LÀN 3
2.8	Nhà Bán Hàng bị nhiều phản hồi, khiếu nại, đánh giá xấu từ phía Khách hàng khi livestream	Nhắc nhở	Dừng tính năng livestream	Không cho tham gia livestream vĩnh viễn
2.9	Có hành vi tiếp thị, quảng cáo, khuyến khích khách hàng mua hàng qua website hoặc trang của Nhà Bán Hàng khác ngoài Tiki	Nhắc nhở	- Dừng tính năng livestream - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn	
3.0	Có hành vi làm ảnh hưởng đến branding của Tiki	- Nhắc nhở - Dừng tính năng livestream	- Khóa gian hàng vĩnh viễn - Không cho tham gia livestream vĩnh viễn	

Tùy theo quyết định của riêng mình, Tiki có quyền áp dụng các biện pháp tức thời để ngăn chặn các hành vi không phù hợp khi livestream 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 nhưng không giới hạn đối với bất kỳ hạn chế bổ sung hoặc các chính sách khác có liên quan được thông báo bởi Tiki.

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
<b>BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH</b>	<b>PHÒNG PHÁP CHẾ</b>	<b>TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH</b>
		
<b>TRẦN MỸ DUYÊN</b>	<b>LÊ THỊ CẨM GIANG</b>	<b>VŨ THỊ NHẬT LINH</b>



