

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021
		Trang / Page: 1 / 13

A. MỤC ĐÍCH / PURPOSE

Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế (sau đây gọi tắt là “Nhà Bán Hàng”) trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn được ban hành bởi Công ty Cổ phần Ti Ki (“Tiki”) bao gồm các quy định và hình thức xử lý vi phạm liên quan đến hoạt động của Nhà Bán Hàng khi hợp tác kinh doanh trên SGD TMĐT Tiki.vn.

The operating model policy of Cross Border Seller (hereinafter referred to as "Seller") on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn is promulgated by Ti Ki Corporation ("Tiki") includes regulations and the forms of handling violations related to the operations of Sellers when engaging in business cooperation on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

B. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ HIỆU LỰC / APPLICABLE SCOPE AND EFFICIENCY

- Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà Bán Hàng
Applicable subjects: All Sellers
- Thời gian có hiệu lực: 30 / 06 / 2021
Valid term: 30 / 06 / 2021

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN / RELATED DOCUMENTS

Tên tài liệu / Document Name	Mã tài liệu / Document No.
Chính sách mua hàng quốc tế <i>Cross Border Goods Purchasing Policy</i>	07-QĐCS-MP
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế <i>Operating policy of The E-commerce Trading Floor Tiki.vn for Cross Border Seller</i>	14-QĐCS-MP
Danh mục yêu cầu về hồ sơ pháp lý Nhà Bán Hàng và Hàng Hóa Quốc Tế <i>List of Legal documents required for Cross Border Sellers & Goods</i>	15-QĐCS-MP

D. NỘI DUNG / CONTENT

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI / DEFINITION & INTERPRETATIONS

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 2 / 13

Công ty Cổ phần Tiki <i>Tiki Corporation</i>	:	Là chủ sở hữu hợp pháp của Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn (sau đây gọi tắt là "Tiki") <i>Means the legal owner of The E-Commerce Trading Floor Tiki.vn (hereinafter referred to as "Tiki")</i>
Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn <i>The E-commerce Trading Floor Tiki.vn</i>	:	Là website thương mại điện tử cho phép Nhà Bán Hàng thực hiện hoạt động mua bán Hàng hóa của mình tại Việt Nam (sau đây gọi tắt là "SGD TMĐT Tiki.vn") <i>Means an e-commerce website that allows Seller to conduct activities of purchase and sale their goods in Viet Nam (Hereafter refer to as "Tiki.vn")</i>
Dịch vụ Thương Mại Điện Tử <i>E-Commerce Service</i>	:	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. <i>Means services include but not limited to creating, maintaining, shipping, storing, processing Orders, etc provided by Tiki.</i>
Nhà Bán Hàng Quốc Tế <i>Cross Border Seller</i>	:	Là các thương nhân, tổ chức, cá nhân nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam bao gồm cả sàn thương mại điện tử nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam và được phép sử dụng dịch vụ hoạt động thương mại điện tử do Công ty Cổ phần Tiki và các bên liên quan cung cấp (gọi tắt là " Nhà Bán Hàng ") <i>Means traders, organizations and individuals outside the territory of Vietnam, including e-commerce platforms outside the territory of Vietnam and allowed to use e-commerce services provided by Tiki Corporation and related parties (Hereafter refer to as "Seller")</i>
Hàng Hoá Quốc Tế <i>Cross Border Goods</i>	:	Là những sản phẩm được cung cấp qua biên giới bởi các Nhà Bán Hàng Quốc Tế và được bán trên SGD TMĐT Tiki.vn nhằm phục vụ nhu cầu cá nhân (gọi tắt là " Hàng Hóa ") <i>Means products provided cross-borderly by Cross Border Sellers and sold on Tiki.vn for personal purposes (Hereafter refer to as "Goods")</i> Khách Hàng có thể nhận diện Hàng Hóa Quốc Tế bằng dòng chữ bên dưới sản phẩm là "Hàng quốc tế". <i>Customers can identify Cross border goods by the words "Cross Border Goods".</i>

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 3 / 13

Khách Hàng <i>Customers</i>	:	Là tổ chức, cá nhân mua Hàng hóa của Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn. <i>Means organizations or individuals that purchase Goods of Seller on Tiki.vn</i>
Trung Tâm Bán Hàng <i>Seller Center</i>	:	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 www.sellercenter.Tiki.vn (gọi tắt là “seller center”) <i>Means an information technology center managed by Tiki to serve e-commerce activities on Tiki.vn, with the access link as sellercenter.Tiki.vn (referred to as “seller center”)</i>
Đơn hàng <i>Order</i>	:	Là chứng từ điện tử của Tiki nhằm xác nhận việc Khách Hàng đã thực hiện giao dịch trên SGD TMĐT Tiki.vn. <i>Means an electronic document of Tiki confirms that Customers have done a transaction on Tiki.vn</i>
Cash On Delivery	:	Là phương thức thanh toán dùng tiền mặt khi giao hàng (gọi tắt là C.O.D) <i>Means the method of cash payment when delivery is successful. (referred to as “C.O.D”)</i>
Đơn vị vận chuyển Tiki <i>Tiki transport unit</i>	:	Là tổ chức, cá nhân thuộc Tiki hoặc đối tác vận chuyển của Tiki nhằm thực hiện việc vận chuyển Hàng Hóa cho Khách Hàng. <i>Means an organization, individual belonging to Tiki or a partner of Tiki carrying out the transportation of Goods to Customers.</i>
Đối tác vận chuyển <i>Third Party Logistics</i>	:	Là một bên thứ ba cung cấp dịch vụ vận chuyển cho Nhà Bán Hàng để thực hiện các dịch vụ vận chuyển – thông quan như: thực hiện thủ tục thông quan xuất – nhập khẩu, cung cấp chứng từ giao nhận - vận tải quốc tế và trong nước, vận chuyển quốc tế và nội địa nhằm mục đích vận chuyển Hàng Hóa đến điểm đến được quy định (gọi tắt là “3pls”) <i>Means a third party provides logistics service for Seller to carry out transportation - customs clearance services such as: customs clearance procedure for import – export goods, provision documents of international and domestic transport, international and domestic transport for the</i>

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 4 / 13

		<i>purpose of transporting Goods to the specified destination (referred to as "3pls")</i>
Giao hàng không thành công <i>Fail delivery</i>	:	Là trường hợp Đơn vị vận chuyển không thể thực hiện thành công việc giao Hàng Hóa cho Khách Hàng. <i>Means the Transport Unit cannot deliver Goods to Customers successfully.</i>
Giao hàng thành công <i>Successful delivery</i>	:	Là Hàng hóa được giao thành công và đã thu tiền từ Khách Hàng <i>Means Goods are delivered successfully and received payment from Customers</i>
Mô hình vận hành 01: Nhà Bán Hàng tự vận hành <i>Operating Model 01: Seller Delivery</i>	:	Là hình thức Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm đối với Hàng Hóa từ lúc tại kho Nhà Bán Hàng, xử lý đơn hàng bao gồm nhưng không giới hạn đóng gói, xuất kho, vận chuyển, thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu và thông quan Hàng và thanh toán tất cả các loại phí và lệ phí theo yêu cầu đối với Hàng Hóa cho đến khi Hàng Hóa được giao đến Khách Hàng tại Việt Nam. Tiki chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử cho Nhà Bán Hàng. <i>Means a model which Seller is responsible for Goods from the Seller's warehouse, process orders including but not limited to, packaging, warehousing, transporting, conducting import and export and customs clearance and paying of all required taxes and duties for Goods until Goods are delivered to Customer in Vietnam. Tiki is responsible for providing e-commerce trading platform services for Sellers.</i>

2. QUY ĐỊNH VỀ VẬN HÀNH ĐỐI VỚI NHÀ BÁN HÀNG QUỐC TẾ / OPERATION REGULATIONS FOR CROSS BORDER SELLER

2.1. Mô hình vận hành của Nhà Bán Hàng Quốc Tế/ Operation Model for Cross Border seller

Hiện nay, Nhà Bán Hàng Quốc Tế chỉ áp dụng mô hình vận hành 01 - Nhà Bán Hàng tự vận hành với nội dung chi tiết như sau:

*Currently, Cross Border Seller is only apply the **Operating Model 01 - Seller Delivery** with the following contents:*

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
		Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Lần ban hành / Version: 01.00
		Trang / Page: 5 / 13

2.1.1. Điều kiện hợp tác / Cooperation conditions

- (i) Áp dụng đối với các Nhà Bán Hàng có khả năng tự vận hành.
Applicable to Sellers has the ability to self-operation.
- (ii) Nhà Bán Hàng làm việc và ký hợp đồng trực tiếp với các Đối tác vận chuyển mà Nhà Bán Hàng lựa chọn (trong danh sách đối tác vận chuyển mà Tiki chỉ định, và có thể thay đổi theo từng thời kỳ) và đảm bảo chất lượng vận hành theo yêu cầu của Tiki .
Seller works and signs the contracts directly with chosen 3pls by itself (under the list of 3pls designed by Tiki and such list can be changed from time to time) and ensures the quality of operations required by Tiki.

2.1.2. Quy Trình Xử Lý Đơn Hàng / Order handling procedure

STT No.	Hoạt động Activities	Bên chịu trách nhiệm Responsible party	Thời gian Time	Quy định Regulations
1	Cài đặt và quản lý tồn kho <i>To set up and manage inventory</i>	Nhà Bán Hàng <i>Seller</i>		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. <i>Seller is responsible for ensuring that the quantity of goods in stock corresponds to the quantity of goods updated on Seller Center.</i>
2	Xác nhận và đóng gói Hàng Hóa <i>To confirm and pack Goods</i>	Nhà Bán Hàng <i>Sellers</i>	4 (bốn) giờ làm việc (theo múi giờ Việt Nam) từ lúc đơn hàng chuyển trạng thái "Chờ xác nhận" <i>4 (four) working hours (according to the time zone in Vietnam) from the time the order goes "Awaiting confirmation"</i>	Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xác nhận và đóng gói Hàng Hóa theo Điều 5 Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn (14-QĐCS-MP) <i>Seller is responsible for confirming and packing the Goods in accordance with</i>

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
		Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Lần ban hành / Version: 01.00
		Trang / Page: 6 / 13

STT No.	Hoạt động Activities	Bên chịu trách nhiệm Responsible party	Thời gian Time	Quy định Regulations
				Article 5 of Operating Policy of The e-commerce trading floor Tiki.vn for Cross border seller (14-QĐCS-MP)
3	Thông báo cho Khách Hàng sau khi Nhà Bán Hàng xác nhận đơn hàng <i>To notify Customer after Seller confirms order</i>	Tiki	Ngay lập tức sau khi Nhà Bán Hàng xác nhận <i>Immediately after Seller confirms order</i>	Tiki gửi thông tin đơn hàng cho Khách Hàng qua email đăng ký của Khách Hàng. <i>Tiki sends order information to the Customer via registered Customer's email.</i>
4	Giao hàng đến Khách hàng <i>To Deliver Goods to Customers</i>	Nhà Bán Hàng và Đơn vị vận chuyển <i>Sellers and 3PLs</i>	Thời gian cam kết: <i>The committed lead time.</i> Thị trường Trung Quốc: từ 5 – 12 ngày kể từ khi đơn hàng được tạo <i>China market: 5 – 12 days days since the order is created</i> Thị trường Đài Loan từ 10 – 14 ngày kể từ khi đơn hàng được tạo <i>Taiwan market: 10 - 14 dayssince the order is created</i> Thị trường Hàn Quốc và các thị trường khác: từ 10 -	Nhà Bán Hàng giao hàng đến Khách Hàng theo thời gian cam kết. <i>Seller delivers goods to customers within committed lead time.</i>

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 7 / 13

STT No.	Hoạt động Activities	Bên chịu trách nhiệm Responsible party	Thời gian Time	Quy định Regulations
			14 ngày kể từ khi đơn hàng được tạo <i>Korea market and others: 10 - 14 days since the order is created</i>	
5	Cập nhật trạng thái đơn hàng <i>Update order status</i>	Tiki và Đối tác vận chuyển của Nhà Bán Hàng <i>Tiki and The 3pls of Seller</i>	Theo tiến độ vận chuyển đơn hàng trên hệ thống Đối tác vận chuyển <i>According to the shipping progress of the order on the 3pls system</i>	Đối tác vận chuyển thực hiện đồng bộ hệ thống với Tiki và cập nhật trạng thái vận chuyển đơn hàng. <i>The shipping partner synchronizes the system with Tiki and updates the order shipping status.</i>

2.1.3. Cam kết xử lý vận hành / Operation Commitment

- (i) Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm đối với Hàng Hóa từ lúc tại kho Nhà Bán Hàng, xử lý đơn hàng bao gồm nhưng không giới hạn đóng gói, xuất kho, vận chuyển, thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu và thông quan Hàng và thanh toán tất cả các loại phí và lệ phí theo yêu cầu đối với Hàng Hóa cho đến khi Hàng Hóa được giao đến Khách Hàng tại Việt Nam.

Seller is responsible for Goods from the Seller's warehouse, process orders including but not limited to, packaging, warehousing, transporting, conducting import and export and customs clearance and paying of all required taxes and duties for Goods until Goods are delivered to Customer in Vietnam.

- (ii) Nhà Bán Hàng tuân thủ các quy định về giao dịch bảo đảm đối với các Hàng Hóa.

Sellers comply with regulations on security transactions for Goods.

- (iii) Nhà Bán Hàng cam kết đóng gói và bảo quản Hàng hóa theo đúng quy định đóng gói của Tiki dành cho Hàng Hóa tại mục 5 Chính sách hoạt động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Tiki.vn dành cho Nhà bán hàng Quốc tế.

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 8 / 13

Seller commits to pack and preserve Goods in accordance with Tiki's packing regulations for Goods in section 5 of Operation policy of The E-Commerce Trading Floor Tiki.vn for Cross Border Seller.

2.2. Quy Định Về Hiệu Quả Vận Hành Của Nhà Bán Hàng / Regulations On Operation Efficiency Of Sellers

2.2.1. Định nghĩa về các chỉ số vận hành / Definition of operation metrics:

Tên chỉ số / Metrics Name	Diễn giải / Description
Tỷ lệ sản phẩm bị đổi trả do lỗi của Nhà Bán Hàng – <i>Returned items Rate due to Seller's fault (Return Rate)</i>	$= \frac{\text{Tổng số lượng sản phẩm bị đổi trả (do lỗi NBH) vào tháng trước}}{\text{Tổng số lượng sản phẩm giao thành công vào tháng trước}} \times 100\%$ $= \frac{\text{Total number of items returned by sellers' fault in last month}}{\text{Total number of items the seller delivered successfully in last month}} \times 100\%$ <p>Sản phẩm bị đổi trả do lỗi của người bán là sản phẩm đổi trả được xác định do lỗi người bán sau khi đã thống nhất với nhà bán - được cập nhật trên ticket RMA.</p> <p><i>Items returned by sellers' fault</i> are returned orders determined by the seller's fault after the seller confirmed their fault - Updated on RMA ticket.</p> <p>Sản phẩm giao hàng thành công là sản phẩm thuộc đơn hàng đã được cập nhật trạng thái giao hàng thành công.</p> <p><i>Items the seller delivered successfully</i> means the items belong orders updated "delivered successfully" status</p>
Tỷ lệ đơn hàng bị hủy do lỗi của Nhà Bán Hàng – <i>Cancelled Order Rate by Seller (Cancellation Rate)</i>	$= \frac{\text{Tổng số đơn hủy do lỗi Nhà Bán Hàng vào tháng trước}}{\text{Tổng số đơn Nhà Bán Hàng nhận được vào tháng trước}} \times 100\%$ $= \frac{\text{Total number of order cancelled by sellers' fault in last month}}{\text{Total number of orders the seller received in last month}} \times 100\%$ <p>Đơn hàng bị hủy được tính do lỗi bởi Nhà Bán Hàng trong các trường hợp sau: Cancelled orders are counted as Seller's fault in the following cases:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nhà Bán Hàng "Hết Hàng". Goods are "Out of stock".

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 9 / 13

Tên chỉ số / Metrics Name	Diễn giải / Description
	<ul style="list-style-type: none"> Nhà Bán Hàng cài đặt sai giá Hàng Hóa <i>The sellers set wrong price for Goods</i> Nhà Bán Hàng không xác nhận đơn hàng, xác nhận đơn hàng trễ, giao hàng trễ hơn so với thời gian quy định dẫn đến đơn hàng bị hủy. <i>The sellers fail to confirm orders, confirm orders late or transfer orders to 3PLs late as regulations cause cancelled orders.</i> <p>Tổng số đơn Nhà Bán Hàng đã nhận nghĩa là tổng số đơn hàng được ghi nhận bao gồm đơn hàng bị hủy bởi Nhà bán và khách hàng.</p> <p>Total number of orders the seller received means total number of orders created including cancelled orders by Seller or Customer.</p>
Tỷ lệ xác nhận đơn trễ – Late confirmed Order Rate (Late Confirm Rate)	$= \frac{\text{Tổng đơn hàng bị xác nhận trễ vào tháng trước}}{\text{Tổng số đơn Nhà Bán Hàng nhận được vào tháng trước}} \times 100\%$ $= \frac{\text{Total number of order confirmed late in last month}}{\text{Total number of orders the seller received in last month}} \times 100\%$ <p>Đơn hàng bị xác nhận trễ là đơn hàng Nhà Bán Hàng không xác nhận trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng kịp thời trong 4 giờ làm việc kể từ khi đơn hàng được tạo.</p> <p>Orders confirmed late mean the orders which Sellers do not confirm the orders on Seller Center System within 4 working hours since order created.</p> <p>Tổng số đơn Nhà Bán Hàng nhận được nghĩa là tổng số đơn hàng được ghi nhận bao gồm đơn hàng bị hủy bởi Nhà bán và khách hàng.</p> <p>Total number of orders the seller received means total number of orders created including cancelled orders by Seller or Customer.</p>
Tỷ lệ giao hàng trễ - Late delivered Rate (Late Delivery Rate)	$= \frac{\text{Tổng đơn hàng bị giao trễ vào tháng trước}}{\text{Tổng số đơn Nhà Bán Hàng nhận được vào tháng trước}} \times 100\%$ $= \frac{\text{Total number of order delivered late in last month}}{\text{Total number of orders the seller received in last month}} \times 100\%$

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 10 / 13

Tên chỉ số / Metrics Name	Diễn giải / Description
	<p>Đơn hàng bị giao trễ là đơn hàng mà Nhà Bán Hàng giao hàng trễ hơn ngày dự kiến giao hàng, tùy theo khu vực được quy định tại mục 2.1.2</p> <p><i>Orders delivered late mean orders which Sellers ship orders later than the promise delivery date applied to each location as stipulated under Article 2.1.2 of this Policy</i></p> <p>Tổng số đơn Nhà Bán Hàng nhận được nghĩa là tổng số đơn hàng được ghi nhận bao gồm đơn hàng bị hủy bởi Nhà bán và khách hàng.</p> <p><i>Total number of orders the seller received means total number of orders created including cancelled orders by Seller or Customer.</i></p>

2.2.2. Cam kết các chỉ số vận hành/ Commitment of operation metrics

Các chỉ số/ Metrics	Mục tiêu/Target
Tỷ lệ sản phẩm đổi trả - Return Rate	Nhỏ hơn hoặc bằng 2% Less than or equal to 2%
Tỷ lệ hủy đơn – Cancellation Rate	Nhỏ hơn hoặc bằng 2% Less than or equal to 2%
Tỷ lệ đơn xác nhận trễ - Late Confirm Rate	Nhỏ hơn hoặc bằng 2% Less than or equal to 2%
Tỷ lệ đơn hàng giao hàng trễ - Late Delivery Rate	Nhỏ hơn hoặc bằng 15% Less than or equal to 15%

2.3. Chính sách xử lý vi phạm / Violation Policies

Nếu Nhà Bán Hàng không đạt một trong các chỉ tiêu tại điều 2.2.1 và 2.2.2 của Chính Sách này, Tiki sẽ tiến hành các hình thức xử lý vi phạm như sau:

If Seller fails to meet one of four targets at Article 2.2.1 and 2.2.2 of this Policy, Tiki will handle violations as bellow:

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021
		Lần ban hành / Version: 01.00
		Trang / Page: 11 / 13

	Vi phạm Lần 1	Vi phạm Lần 2	Vi phạm Lần 3
Xử lý vi phạm - Violation Policies	Gửi email cảnh báo lần 1 <i>1st Warning by email</i>	- Gửi email cảnh báo lần 2 <i>2nd Warning by email</i> - Yêu cầu Nhà Bán Hàng làm bài kiểm tra để hiểu rõ chính sách <i>Seller is required to do a test for understanding the Policy</i> - Nếu Nhà Bán Hàng không làm bài kiểm tra hoặc kết quả thấp hơn 7/10 điểm, Nhà Bán Hàng sẽ bị phạt giới hạn đăng bán sản phẩm mới, giới hạn hiển thị trong vòng 1 tháng <i>If Seller does not do the test or result of the test is lower than 7 with maximum 10, Seller shall be limited for listing new SKU, display in campaigns within a month.</i>	Khoá gian hàng tạm thời trong vòng 2 tuần <i>Close store temporarily for 2 weeks.</i>
Điều kiện áp dụng Conditions applied	- Seller không đạt một trong bốn chỉ tiêu tại điều 2.2.1 và 2.2.2 của Chính Sách này <i>Seller fails to meet one of four targets targets at Article 2.2.1 and 2.2.2 of this Policy</i> - Seller đã vận hành hơn 60 ngày (kể từ khi nhận được đơn hàng đầu tiên) HOẶC đã nhận nhiều hơn 100 đơn	- Seller đã bị cảnh báo lần 1 bằng email <i>Seller was warned 1st by email</i> - Seller không đạt một trong bốn chỉ tiêu tại điều 2.2.1 và 2.2.2 của Chính Sách này <i>Seller fails to meet one of four targets at Article 2.2.1 and 2.2.2 of this Policy</i>	- Seller đã bị cảnh báo lần 2 bằng email <i>Seller was warned 2nd by email</i> - Seller không đạt một trong bốn chỉ tiêu tại điều 2.2.1 và 2.2.2 của Chính Sách này <i>Seller fails to meet one of four targets at Article 2.2.1 and 2.2.2 of this Policy</i>

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 12 / 13

	Vi phạm Lần 1	Vi phạm Lần 2	Vi phạm Lần 3
	<p>trong vòng 60 ngày (kể từ khi nhận được đơn hàng đầu tiên).</p> <p><i>Seller operated more than 60 days (from the date seller received the first order) OR Seller received more than 100 orders within 60 days (from the date seller received the first order)</i></p>		

2.4. Khách hàng khiếu nại hàng hóa sau khi vận hành / *Customer dispute after receiving goods*

- Trường hợp Khách Hàng khiếu nại về ngoại quan sản phẩm và Nhà Bán Hàng cung cấp được biên bản bàn giao Hàng Hóa, Nhà Bán Hàng được phép từ chối xử lý khiếu nại. Trường hợp không có biên bản bàn giao Hàng Hóa, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đưa ra phương án xử lý cho Khách Hàng trong vòng 4 (bốn) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo về khiếu nại từ Tiki. Quá thời hạn trên nếu Nhà Bán Hàng không phản hồi, Tiki sẽ xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng và không chịu trách nhiệm trong trường hợp Nhà Bán Hàng không hoặc không thể thu hồi Hàng Hóa.

In case the Customer makes a complaint about the product's appearance and Seller is able to provide delivery records of Goods, Seller is allowed to refuse to handle complaints. In case there are no delivery records of Goods, Seller is responsible for responding to Customers within 4 (four) working days from the date of receiving the notice on complaint from Tiki. After the time limit, if Seller does not respond, Tiki will process refunds to Customers and will not be responsible in case Seller failed or cannot reclaim Goods.

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm xử lý khiếu nại về Trả Hàng – Hoàn Tiền của Khách Hàng theo Điều 6 Chính sách xử lý trả hàng tại văn bản (14-QĐCS-MP) Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế trong thời gian Tiki yêu cầu. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng vi phạm thời gian trên, Tiki được quyền thuê bên thứ ba hoặc tự mình xử lý. Khi đó, mọi chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm và Tiki có quyền cản trừ trong kỳ thanh toán tiếp theo.

	CHÍNH SÁCH REGULATION	Mã hiệu / Document No.: 23-QĐCS-MP
	Chính sách mô hình vận hành Nhà Bán Hàng Quốc Tế The Operation Model Policy of Cross Border Sellers	Ngày ban hành / Issued Date: 25 / 06 / 2021 Lần ban hành / Version: 01.00 Trang / Page: 13 / 13

Cross border Sellers are responsible for handling complaints about Returns -Refunds Customers in accordance to Article 6 returns goods policy (14-QĐCS-MP) Operating Policy of Vietnamese E-commerce Platform Tiki.vn for Cross border Sellers within the time requested by Tiki. In case Seller violates the above time, Tiki is entitled to hire a third party or self-treatment. At that time, all expenses incurred by Seller shall be responsible and Tiki may deduct in the next payment period.

Người soạn thảo <i>Prepared by</i>	Người kiểm tra <i>Verified by</i>	Người chỉnh sửa <i>Modified by</i>	Người phê duyệt <i>Approved by</i>
BỘ PHẬN KINH DOANH QUỐC TẾ CROSS BORDER DEPARTMENT	PHÒNG PHÁP CHẾ LEGAL DEPARTMENT	BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH PLATFORM MANAGER	PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH VICE PRESIDENT OF MARKETPLACE
ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ
DUONG THI KIEU PHUONG	TRAN THI CAM GIANG	NGUYEN THI PHUONG THAO	VU THI NHAT LINH