	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 1/13

A. MỤC ĐÍCH / PURPOSE

Chính sách mua hàng quốc tế (“**Chính Sách**”) bao gồm quy định cụ thể và chi tiết theo từng nghiệp vụ mà Tiki áp dụng cho thao tác mua hàng quốc tế.

The Cross Border Purchase Policy ("Policy") includes specific and detailed regulations on each transaction that Tiki applies to Cross Border purchases.

B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC/ SCOPE AND EFFECT

- Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà Bán Hàng Quốc Tế.

Applicable subject: All Cross Border Sellers

- Thời điểm có hiệu lực: từ ngày 13 / 07 / 2021.

Valid term: 13 / 07 / 2021

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN / RELATED DOCUMENTS

Tên tài liệu <i>Document Name</i>	Mã tài liệu <i>Document Code</i>
Chính sách mua hàng quốc tế <i>Cross Border Goods Purchasing Policy</i>	07-QDCS-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-QDCS-MP
Chính sách mô hình vận hành dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế trên Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Tiki.vn <i>The operating model policy for Cross Border Seller on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn</i>	23-QDCS-MP

D. NỘI DUNG / CONTENT

CHÍNH SÁCH MUA HÀNG QUỐC TẾ CROSS BORDER PURCHASE POLICY

1. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ CHÍNH SÁCH PHÍ / GENERAL REGULATION ON FEE POLICY

- Nhà Bán Hàng khi hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn có nghĩa vụ tuân thủ và thanh toán đầy đủ các Phí theo quy định trong Chính Sách này.

Seller when operating on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, is obliged to comply with and pay all Fees as prescribed in this Policy.

2. ĐỊNH NGHĨA & DIỄN GIẢI / DEFINITION & INTERPRETATION

2.1. Hàng Quốc Tế / Cross Border Goods

Hàng quốc tế là những sản phẩm được cung cấp qua biên giới bởi các Nhà Bán Hàng ở ngoài lãnh thổ Việt Nam (Nhà bán hàng hoặc một Sàn TMĐT khác)/ **Cross Border goods** are products offered across borders by Sellers outside of Vietnam (Sellers or other E-commerce floors):

- Hàng quốc tế được hiểu là hàng hoá bán/cung cấp qua biên giới mà khách hàng mua trực tiếp từ nước ngoài.



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code:
07-QDCS-MP

Ngày ban hành/ Date of issue:
30 / 06 / 2021

Lần ban hành/ Issuing time:
05.04

Trang/ Page: 2/13

Cross Border goods are defined as goods sold / supplied across borders that customers buy directly from abroad.

- Hàng quốc tế được hiểu là hàng hoá mua về phục vụ nhu cầu cá nhân, Tiki với tư cách là SGD TMĐT cung cấp dịch vụ cho Nhà Bán Hàng để bán Hàng quốc tế cho Khách Hàng.
Cross Border goods are defined as goods purchased for personal needs; Tiki as E-commerce transaction office provides services to Vendors to sell international goods to Customers.
- Khách Hàng có thể nhận diện sản phẩm mua trực tiếp từ nước ngoài bằng dòng chữ bên dưới "Hàng quốc tế".
Customers can identify products purchased directly from abroad by the text below "Cross Border Goods".

2.2. Thuế Nhập Khẩu / Import Tax

2.2.1. Định Nghĩa / Definition

Là một loại thuế được áp dụng trên các sản phẩm được nhập khẩu và tiêu dùng trong lãnh thổ Việt Nam theo quy định hiện hành. Thuế Nhập khẩu được áp dụng cho các đơn hàng có giá trị trên **1.000.000** đồng.

Is a kind of tax imposed on products imported and consumed within the territory of Vietnam in accordance with current regulations. Import tax is applied to orders with a value of over 1.000.000 VND.

2.2.2. Cách Tính Thuế Nhập Khẩu / Definition

Số tiền thuế nhập khẩu phải nộp = Số lượng đơn vị từng sản phẩm x Trị giá tính thuế tính trên một đơn vị hàng hóa x Thuế suất thuế Nhập khẩu của từng mặt hàng.

Import tax payable = Number of units of each product x Dutiable value per unit of goods x Import tax rate of each item.

Số tiền thuế Giá trị gia tăng (GTGT) phải nộp = Số lượng đơn vị từng sản phẩm x Giá tính thuế tính trên một đơn vị hàng hóa x Thuế suất của từng mặt hàng. (Trong đó: Giá tính thuế GTGT là giá nhập tại cửa khẩu cộng (+) với thuế nhập khẩu)

Value Added Tax (VAT) payable = Number of units of each product x Taxable price per product unit x Tax rate of each item. (Of which: The taxable price is the import price at the border gate plus (+) with the import tax)

Tổng số tiền thuế phải trả = Số tiền thuế nhập khẩu phải nộp + Số tiền thuế GTGT phải nộp.

Total tax payable = Import tax payable + VAT payable.

2.2.3. Ví Dụ Minh Họa / Illustration:

- Đơn hàng bao gồm 2 sản phẩm (sản phẩm A và sản phẩm B).
Order includes 2 items (product A and product B).
- Giá bán: Sản phẩm A : 1.000.000 đồng, sản phẩm B: 150.000 đồng.
Selling price: Product A : 1,000,000 VND, product B: 150,000 VND.
- Giảm giá: Sản phẩm A: 100.000 đồng, sản phẩm B: 15.000 đồng.
Discount on selling price: Product A: 100,000 VND, Product B: 15,000 VND.
- Tổng cộng đơn hàng sau giảm giá: 1.035.000 đồng > 1.000.000 đồng nên phải trả thuế Nhập khẩu.
Total price after discount: 1,035,000 VND > 1,000,000 VND so Customer needs to pay for Import tax.
- Thuế suất thuế Nhập khẩu: Sản phẩm A: 10%, sản phẩm B: 15%.
Import tax rate: Product A: 10%, product B: 15%.
- Thuế suất thuế Giá trị gia tăng (GTGT): 10%.
VAT tax rate: 10%.
- Phí vận chuyển: 22.000 đồng.
Shipping fee: 22,000 VND.
- Giảm giá phí vận chuyển: 11.000 đồng.
Discount on shipping fee: 11,000 VND.
- Cách Ti Ki tính thuế Nhập khẩu được thể hiện như bảng bên dưới:
Ti Ki will calculate Import tax as the table below:



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code:
07-QDCS-MP
Ngày ban hành/ Date of issue:
30 / 06 / 2021
Lần ban hành/ Issuing time:
05.04
Trang/ Page: 3/13

Đơn vị: đồng Currency: VND	Sản phẩm A Product A	Sản phẩm B Product B	Tổng cộng Total
Giá bán Selling price	1,000,000	150,000	1,150,000
Giảm giá trên giá bán Discount on Selling price	100,000	15,000	115,000
Thuế suất thuế Nhập khẩu Import Tax rate	10%	15%	
Thuế suất thuế Giá trị gia tăng (GTGT) VAT Tax rate	10%	10%	
Phí vận chuyển Shipping fee	22,000		22,000
Giảm giá phí vận chuyển Discount on Shipping fee	11,000		11,000
Cách tính/Calculation			
Giá phải trả Total selling price after discount	= 1,000,000 - 100,000 = 900,000	= 150,000 - 15,000 = 135,000	1,035,000
Thuế Nhập khẩu phải trả Import Tax	= (1,000,000 - 100,000)*10% = 90,000	= (150,000 - 15,000)*15% = 20,250	110,250
Thuế GTGT phải trả VAT Tax	= (900,000 + 90,000)*10% = 99,000	= (135,000 + 20,250)*10% = 15,525	114,525
Tổng số tiền thuế phải trả Total tax	= 90,000 + 99,000 = 189,000	= 20,250 + 15,525 = 35,775	224,775
Tổng số tiền Phí vận chuyển phải trả Total Shipping fee after discount	= 22,000 - 11,000 = 11,000		11,000
Tổng cộng giá trị đơn hàng mà KH phải trả Total order value			1,270,775


3. ĐẶT HÀNG / ORDER

Phương thức đặt hàng: Khách Hàng có thể đặt hàng trực tuyến trên website Tiki.vn hoặc thông qua ứng dụng Tiki được cài đặt trên thiết bị di động bao gồm 5 bước đặt hàng cơ bản.

Ordering method: Customers can order online on the website Tiki.vn or through the Tiki application installed on mobile devices, including 5 basic ordering steps.

3.1. Bước 1: Đăng Nhập / Step 1: Log in

- Để tiến hành đặt hàng thì việc đầu tiên Khách Hàng cần đăng nhập tài khoản trên website Tiki.vn hoặc ứng

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 4/13

dụng Tiki được cài đặt trên thiết bị di động.

To place an order, the Customer needs to first log in to your account on the website Tiki.vn or the Tiki app installed on your mobile device

- Nếu chưa có tài khoản, Khách Hàng vui lòng đăng ký một tài khoản mới bằng cách nhấp chuột vào góc phải màn hình mục Đăng nhập, chọn “Tạo tài khoản” sau đó điền đầy đủ thông tin (bắt buộc) để đăng ký tài khoản.

If you do not have an account, please register a new account by clicking on the right corner of the login screen, select "Create an account" then fill in the information (required) to register account.

- Bên cạnh đó, Khách Hàng cũng có thể đăng nhập dễ dàng thông qua với tài khoản Facebook, Zalo hoặc Google để đăng nhập vào website Tiki.vn hoặc ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động.

Besides, customers can also easily login through their Facebook, Zalo or Google accounts to log into Tiki.vn website or Tiki application on mobile devices.

3.2. Bước 2: Cho Sản Phẩm Vào Giỏ Hàng / Step 2: Adding Products Into Shopping Cart

- Tìm kiếm sản phẩm quốc tế bằng dòng chữ nhận diện bên dưới sản phẩm “Hàng quốc tế”

Search for international products using the identifier text below the product "International products"

- Sau khi đã xem thông tin và giá sản phẩm, Khách Hàng nhấn “Chọn mua” để cho sản phẩm vào Giỏ hàng. Nếu Khách Hàng đồng ý muốn đặt hàng, Khách Hàng nhấn nút “Giỏ hàng”. Khách Hàng có thể tiếp tục chọn và đặt mua nhiều sản phẩm khác nhau, các sản phẩm này sẽ được thêm vào đơn hàng hiện tại.

After viewing information and product prices, customers click "Select to buy" to put the product in the shopping cart. If the Customer agrees to place an order, the Customer presses the "Cart" button. The Customer may continue to select and order a variety of products, which will be added to the existing order.

Chú ý: Với các sản phẩm có cấu hình lựa chọn: Kích thước, màu sắc, phân loại, ... Khách hàng vui lòng đọc thông tin, lựa chọn và kiểm tra đầy đủ từng mục đã chọn trước khi "Cho vào giỏ hàng", vì Tiki sẽ căn cứ vào thông tin sản phẩm đã được chọn của Khách Hàng để đặt hàng.

Note: For products with configuration options: Size, color, classification, ... Please read the information, select and fully check each selected item before "Adding item in the cart". , because Tiki will base on the Customer's selected product information to order.

3.3. Bước 3: Điền Thông Tin / Step 3: Filling Out Information

- Sau khi nhấn vào nút “Giỏ hàng”, Khách Hàng sẽ kiểm tra được sản phẩm đã thêm vào. Tại đây Khách Hàng có thể điều chỉnh số lượng, xoá bỏ sản phẩm khỏi Giỏ hàng, nhập Mã giảm giá/ quà tặng, ...

After clicking the "Cart" button, the Customer will be able to check the added product. Here the Customer can adjust the quantity, remove products from the Shopping Cart, enter a Coupon / Gift Code, ...

- Khách Hàng có thể quay lại trang chủ tiếp tục mua hàng hoặc “Tiến hành đặt hàng”

Customers can return to the homepage to continue buying or "Order"

- Khách Hàng chọn Thông tin giao hàng sẵn có hoặc nhấp vào “Thêm địa chỉ giao hàng mới” và điền đầy đủ Thông tin người nhận.

Customers choose existing delivery information or click "Add new shipping address" and fill in receiver information.

3.4. Bước 4: Hoàn Tất Đơn Hàng / Step 4: Complete Order

Khách Hàng lựa chọn/ Customers choose:


- Hình thức giao hàng/ Delivery method

- Thanh toán bằng Tiki Xu (nếu có)/ Payment by Tiki Coin (if any)

- Hình thức thanh toán/ Payment method

Khách Hàng kiểm tra lại các mục trước khi chính thức đặt hàng, Thông tin người mua sẽ mặc định “sử dụng tên và số điện thoại của địa chỉ giao hàng”. Cuối cùng, Khách Hàng nhấn nút “Đặt mua” để chính thức đặt đơn hàng trên Tiki.

Customers check the items before placing an order, Buyer Information will default to "use the name and phone number of the delivery address". Finally, the Customer presses the "Order" button to officially place orders on Tiki.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 5/13

3.5. Bước 5: Theo Dõi Đơn Hàng / Step 5: Track Order

Để kiểm tra tình trạng đơn hàng đã đặt mua, Khách Hàng đăng nhập bằng tài khoản mình, nhấp chuột vào "Theo dõi đơn hàng". Mục theo dõi đơn hàng sẽ hiển thị thông tin của tất cả các đơn hàng bao gồm mã đơn hàng, ngày mua, sản phẩm, tổng tiền và trạng thái đơn hàng.

To check the status of an ordered order, the Customer logs in with his / her account and clicks on "Track Order". Order tracking shows information of all orders including order number, date of purchase, product, total amount and order status.

4. THANH TOÁN / PAYMENT

4.1. Phương Thức Thanh Toán / Payment Method

- Thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng (tùy thuộc một số loại sản phẩm có thể hỗ trợ hình thức thanh toán này)/ *Payment in cash upon receipt of the goods (depending on some types of products that can support this form of payment);*
- Thanh toán bằng thẻ quốc tế Visa, Master, JCB/ *Payment by international cards Visa, Master, JCB;*
- Thanh toán bằng thẻ ATM nội địa/Internet Banking/ *Payment by domestic ATM card / Internet Banking;*
- Thanh toán bằng Ví điện tử Momo, Zalopay/ *Payment by E-Wallet Momo, Zalopay.*

4.2. Định Nghĩa Giá Bán Hàng Hóa / Definition of Sale Price

- Giá bán Hàng hóa chưa bao gồm các phí, thuế phát sinh trong quá trình vận chuyển, thông quan xuất nhập khẩu đối với Hàng hóa về Việt Nam và phí vận chuyển trong lãnh thổ Việt Nam.

The selling price of Goods includes the charges and taxes incurred during the transportation, import and export customs clearance for the Goods to Vietnam and the transport charges within the territory of Vietnam.

- Tổng số tiền Khách Hàng phải trả sẽ được ghi nhận trong bước thanh toán cuối cùng của đơn hàng.
- The total amount payable by the Customer will be recognized in the final payment step of the order.*

4.3. Miễn Trừ Trách Nhiệm / Disclaimer

- Khách hàng đặt Hàng quốc tế với khối lượng **không vượt quá 30kg** trên mỗi đơn hàng. Đơn hàng quá khối lượng trên có thể **không** hoàn thành được thủ tục thông quan nhập khẩu và Tiki không chịu trách nhiệm trong trường hợp đơn hàng **không** thực hiện được do lý do này. *Customers placing Cross Border orders with a volume **not exceeding 30kg** per order. An order exceeding the above volume may **not** be able to complete the import customs clearance and Tiki is **not** responsible for the failure of the order for this reason.*

5. PHƯƠNG THỨC GIAO HÀNG / DELIVERY METHOD

5.1. Giao Hàng Tận Nơi / Door to Door Delivery

- Tiki sẽ giao hàng tận nơi, trên phạm vi toàn lãnh thổ Việt Nam.
- Tiki will deliver to place, on the whole territory of Vietnam.*


5.2. Thời Gian Giao Hàng Dự Kiến / Estimated Time of Delivery

- Từ 07 (bảy) đến 15 (mười lăm) ngày tùy theo quốc gia nơi Hàng Hóa được xuất khẩu, điều kiện địa lý, vận chuyển và được ước tính trong thông tin Đơn hàng cho Khách hàng. Thời gian giao hàng thực tế có thể chậm trễ hơn thời gian giao hàng dự kiến do điều kiện xuất - nhập khẩu, các yếu tố địa lý, thời tiết, ...

From 07 (seven) to 15 (fifteen) days depending on the country where the Goods are exported, geographical conditions, shipping condition and estimated arrival time is stated in the Order information. Actual delivery time may be later than expected delivery due to import-export conditions, geographical factors, weather, etc.

5.3. Các Trường Hợp Được Hỗ Trợ Hủy Đơn Hàng - Hoàn Tiền 100% / Particular Situation for Canceling Orders - 100% Refund:

- Trong trường hợp **quá 15 (mười lăm) ngày** kể từ thời gian giao hàng dự kiến (vì bất kỳ nguyên nhân gì kể cả các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, lũ lụt, tranh chấp thương mại, lãnh công, thiếu thốn về nguyên vật liệu, ...) nếu Tiki chưa thể thực hiện giao hàng cho Khách Hàng thì Tiki sẽ hoàn tiền 100% giá trị

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 6/13

đơn hàng cho Khách Hàng.

*In the event of **more than 15 (fifteen) days** from the expected delivery time (for any reason including force majeure events including but not limited to natural disasters, floods, commercial disputes, payment, lack of materials, ...) If Tiki cannot deliver the goods to the Customer, Tiki will refund 100% of the order value to the Customer.*

- Trong trường hợp Tiki không giao được Hàng Hóa cho Khách Hàng trong lần giao hàng đầu tiên, bằng nỗ lực của mình, Tiki sẽ hỗ trợ giao hàng **tối đa 03 (ba) lần** cho Khách hàng bao gồm lần giao hàng đầu tiên, sau đó Hàng Hóa sẽ được lưu kho **trong vòng 14 (mười bốn) ngày**.

*In the event that Tiki fails to deliver the Goods to the Customer during the first delivery, with its own efforts, Tiki will assist with delivery of a **maximum of 03 (three) times** to the Customer including the first delivery, Then the Goods will be stored for **14 (fourteen) days**.*

- Trong thời gian lưu kho, nếu Khách Hàng liên lạc với Tiki để nhận hàng, Tiki sẽ nỗ lực giao hàng cho Khách Hàng bằng cách lên tuyến giao lại đơn hàng 01 lần nữa (hỗ trợ chu kỳ liên hệ 03 lần như lần giao hàng đầu tiên) tuy nhiên Tiki không cam kết về vấn đề này. Đồng thời, nếu quá thời gian trên mà Khách Hàng không liên lạc với Tiki để nhận hàng, mặc nhiên Khách Hàng từ chối nhận hàng, Tiki sẽ hỗ trợ hoàn tiền 100% giá trị đơn hàng cho Khách Hàng.

During the storage period, if the Customer contacts Tiki to receive the goods, Tiki will endeavor to deliver the goods to the Customer by going on the line to deliver the order again (supports 3 contact cycle times like the delivery. first) however Tiki makes no commitments on this matter. At the same time, if the above time is over but the Customer does not contact Tiki to receive the goods.

- Trong mọi trường hợp Khách Hàng yêu cầu hủy đơn hàng, Tiki sẽ hỗ trợ hủy đơn hàng và hoàn tiền 100% giá trị đơn hàng cho Khách Hàng (bao gồm đơn hàng trả trước).

In any case, the Customer requests to cancel the order, Tiki will support to cancel the order and refund 100% of the order value to the Customer (including prepaid orders).

6. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ KHÁCH HÀNG / CUSTOMER PROTECTION POLICY

6.1. Trách nhiệm của Tiki / Tiki's Responsibility

- Bảo đảm quá trình Khách Hàng mua Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng thực hiện trên website Tiki.vn và ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động diễn ra an toàn.

Ensure that the process of purchasing Goods from the Seller of the Seller on the website Tiki.vn and the Tiki application on mobile devices takes place safely.

- Theo dõi, cập nhật thông tin, tư vấn và hỗ trợ Khách Hàng để hoàn tất các thủ tục mua hàng trên website Tiki.vn và ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động.

Track, update information, advise and support Customers to complete the purchase procedures on Tiki.vn website and Tiki application on mobile devices.

- Kiểm tra thông tin về nội dung và hình ảnh của những mặt hàng đăng trên website Tiki.vn và ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động đúng như mô tả của Nhà Bán Hàng và phù hợp với Quy định – Chính sách của SGD TMĐT Tiki.vn.


Check information about the contents and images of the items posted on the website Tiki.vn and the Tiki application on mobile devices as described by the Seller and in accordance with the Regulation - Policy of SGD E-commerce Tiki.vn

- Hỗ trợ tư vấn, thay mặt Khách Hàng khiếu nại các vi phạm với Nhà Bán Hàng khi Khách Hàng nhận được Hàng Hóa không đúng như mô tả của Nhà Bán Hàng trên website Tiki.vn và ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động.

Support consulting, on behalf of the Customer to complain about violations with the Seller when the Customer receives the Goods that are not as described by the Seller on the website Tiki.vn and the Tiki application on mobile devices. moving.

- Tiki cam kết hỗ trợ Khách Hàng xử lý các tình huống phát sinh trong và sau quá trình đặt mua Hàng Hóa cho đến lúc Khách Hàng nhận được Hàng Hóa.

Tiki commits to assist Customer in handling situations arising during and after the process of ordering Goods until the Customer receives the Goods.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 7/13

6.2. Các Trường Hợp Khiếu Nại Thường Gặp / Common Complains

- Trường hợp Hàng hóa giao không đúng mô tả trên website Tiki.vn hoặc ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động
In case the delivered goods are not described on the website Tiki.vn or the Tiki app on mobile devices
- Trường hợp hàng hoá bị gửi nhầm, giao mất, thiếu phụ kiện: bao gồm thiếu số lượng hoặc thiếu bộ phận/chi tiết so với thông tin sản phẩm đăng bán lúc đặt mua.

In case the goods are mistakenly sent, delivered, missing accessories: including the lack of quantity or missing parts / details compared to the information about the product posted for sale at the time of purchase.

- Trường hợp Hàng Hóa gãy, vỡ, biến dạng hoặc bị lỗi, hỏng.
In case the Goods are broken, deformed, or are defective or damaged
- Trường hợp hàng về trễ hơn dự kiến: để đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng, Tiki có những trách nhiệm sau:
In case the goods arrive later than expected: to ensure the interests of the Customer, Tiki has the following responsibilities:

- Kiểm tra với Nhà Bán Hàng và Đối tác vận chuyển để thúc đẩy Hàng hoá được gửi đi nhanh.
Check with the Sellers and Shipping Partner to expedite the fast dispatch of Goods.
- Liên hệ trực tiếp với Đối tác vận chuyển để yêu cầu họ kiểm tra tiến độ đơn hàng và lý do Hàng Hóa về trễ.
Contact the Shipping Partner directly to ask them to check the order progress and the reason for the delay of the Goods.
- Thông báo ngay cho Khách Hàng nếu đơn hàng gặp phải bất cứ trục trặc nào liên quan đến việc vận chuyển để tránh ảnh hưởng đến yêu cầu công việc và mục đích sử dụng cá nhân của Khách Hàng.
Notify the Customer immediately if the order encounters any problems related to the shipping to avoid affecting the Customer's work requirements and personal use purposes.
- Khi có bất cứ thắc mắc về đơn hàng hoặc chưa được Tiki cập nhật thông tin đơn hàng đều có thể trực tiếp liên hệ để được thông tin chi tiết.
When you have any questions about the order or have not been updated with the order information by Tiki, you can directly contact for detailed information.

- Trường hợp bị nghi ngờ hàng giả, nhái: Trong trường hợp phát sinh bất kỳ khiếu nại từ Khách Hàng về việc nghi ngờ nguồn gốc xuất xứ và chất lượng hàng hoá (như hàng giả/nhái, ...), Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp các tài liệu chứng minh nguồn gốc sản phẩm trong vòng 24 giờ kể từ nhận được yêu cầu từ Tiki. Trên cơ sở tài liệu do Nhà Bán Hàng cung cấp Tiki sẽ tiến hành thẩm định và toàn quyền quyết định về hàng hóa và đồng thời áp dụng hình thức xử lý vi phạm nếu Nhà Bán Hàng vi phạm Quy định – Chính sách SGD TMĐT Tiki.vn. Trên cơ sở quyết định của Tiki sẽ được thông báo đến Khách Hàng.

In case of suspicion of counterfeit goods or counterfeit goods: In the event of any complaint from the Customer about doubting the origin and quality of the goods (such as counterfeit / counterfeit goods, ...), the Seller has is responsible for providing documents proving product's origin within 24 hours of receiving a request from Tiki. On the basis of documents provided by the Seller, Tiki will conduct assessment and decide on the goods at the same time and apply the form of handling of violations if the Seller violates the Regulations - Tiki E-Commerce Policy .VN. On the basis of Tiki's decision will be notified to the Customer.


Lưu ý/Note:

- Các trường hợp khiếu nại ở mục 6.2 không bao gồm trường hợp Hàng Hóa là Hàng nội địa, được sản xuất riêng cho người tiêu dùng của một quốc gia sử dụng. Các thông số kỹ thuật, đặc điểm nhận diện, thành phần, nhãn mác, ... có sự khác biệt so với Hàng hoá sản xuất để xuất khẩu và lưu hành tại các thị trường khác ngoài lãnh thổ.

The claims in section 6.2 do not include the Goods being domestic goods, produced exclusively for the consumer of a country. The technical parameters, identification characteristics, ingredients, labels, ... are different from those manufactured for export and circulated in other markets outside the territory.

- Trong tất cả trường hợp khiếu nại ở mục 6.2, Tiki hỗ trợ Khách Hàng bằng việc phản hồi với Nhà Bán Hàng để được yêu cầu bồi thường và giải quyết khiếu nại. Thông thường với trường hợp Khách Hàng không hài lòng với sản phẩm, Tiki sẽ xem xét xử lý theo Chính sách Đổi - Trả cho Khách Hàng.

In all cases of complaints in section 6.2, Tiki assists the Customer by responding to the Seller to request compensation and resolve the complaint. Normally, in case the Customer is not satisfied with the product, Tiki will

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế Cross Border Purchase Policy	Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
		Trang/ Page: 8/13

consider and handle it according to the Policy of Change - Return to the Customer.

7. CHÍNH SÁCH TRẢ - BẢO HÀNH / RETURN - WARRANTY POLICY

Tiki với tư cách là SGD TMDT để cung cấp dịch vụ cho Nhà Bán Hàng để bán Hàng quốc tế cho Khách Hàng sẽ luôn đảm bảo lợi ích tối đa cho Khách Hàng như nỗ lực giải quyết các trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật từ Nhà Bán Hàng, lỗi từ Đối tác vận chuyển của Tiki trong quá trình Khách Hàng đặt Hàng Quốc Tế trên website Tiki.vn hoặc ứng dụng Tiki trên các thiết bị di động. Tuy nhiên, do tính chất đặc biệt của Hàng Quốc Tế, nên sẽ áp dụng như sau:

Tiki, as an e-commerce transaction office to provide services to the Seller for Cross Border sales to the Customer, will always ensure the maximum benefit of the Customer as an effort to resolve any technical error from the House. Sales, error from Tiki's Shipping Partner during the process of making an Cross Border Order on Tiki.vn website or Tiki application on mobile devices. However, due to the special nature of Cross Border Goods, the following applies:

- Hàng Quốc Tế không áp dụng bảo hành.
Cross Border Goods are not warranted.

7.1. Chính Sách Trả hàng / Return Policy

7.1.1. Hàng Hóa Được Áp Dụng Chính Sách Trả hàng Bao Gồm / Subjected Goods to Return Policy include:

(i)	Mất, thiếu phụ kiện hoặc sản phẩm hết thời hạn sử dụng bao gồm: <i>Lost, missing accessories or expired product including:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Mất phụ kiện đơn lẻ là Hàng Hóa bán độc lập; <i>Loss of single accessory is an independently sold Goods;</i> - Mất phụ kiện là một phần cấu thành của sản phẩm (không có khả năng thay thế); <i>Loss of accessories that are an integral part of the product (not replaceable);</i> - Sản phẩm hết hạn sử dụng. <i>The product is expired.</i>
(ii)	Hàng Hóa có dấu hiệu đã qua sử dụng. <i>Goods have been used.</i>
(iii)	Hàng Hóa bị bể vỡ, hư hỏng: <i>Goods that are broken or damaged:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bể vỡ, hư hỏng ngoại quan của Hàng Hóa và không ảnh hưởng đến công năng của Hàng Hóa (bể, vỡ, rách thùng hàng của nhà sản xuất; rách tem niêm phong của nhà sản xuất; trầy xước, bong tróc, hư hỏng bên ngoài ...); <i>Broken, damaged appearance of the Goods and does not affect the performance of the Goods (broken, broken, torn the manufacturer's container; torn manufacturer's seal; scratched, peeled, damaged broken outside ...)</i> - Hàng Hóa bị bể vỡ, hư hỏng làm ảnh hưởng đến công năng sản phẩm. <i>Goods are broken or damaged, affecting the performance of the product.</i>
(iv)	Hàng Hóa bị lỗi kỹ thuật <i>Goods with technical defects</i>
(v)	Sai khác hình ảnh giới thiệu (trừ trường hợp do ánh sáng hoặc chất lượng hình ảnh) <i>Deviation of introduction image (except due to lighting or image quality)</i>
(vi)	Hàng Hóa không chính hiệu. <i>Non-genuine goods.</i>



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
Trang/ Page: 9/13

7.1.2. Điều kiện Hàng Hóa áp dụng Trả hàng / Return Condition

- Hàng Hóa được áp dụng trả phải là hàng Hóa còn đầy đủ bộ phận, phụ kiện, tem hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có);
Goods to be returned must be Goods with complete parts, accessories, stamps or warranty cards and accompanying gifts (if any);
- Hàng Hóa không được áp dụng trả khi:
Goods cannot be returned when:
 - Hàng Hóa thiếu bộ phận;
Goods missing parts;
 - Hàng Hóa hư hỏng trong quá trình sử dụng do lỗi của Khách Hàng;
Goods damaged during use due to Customer's fault;
 - Màu sắc Hàng Hóa sai khác do ánh đèn hoặc chất lượng hình ảnh;
There is a discrepancy in the color of the Goods due to the lighting or the image quality.
 - Hàng hoá không còn giữ túi, thùng gói hàng có nhãn vận chuyển của Tiki.
The goods do not have any Tiki's shipping bags or boxes.

7.1.3. Cách Thức Gửi Hàng Hóa Áp Dụng Trả hàng/ Shipping Methods for Return Goods

Khách Hàng vui lòng gửi Hàng Hóa kèm với các chứng từ liên quan:

Please return the Goods with relevant documents:

- Thùng, hộp đóng gói hàng hoá ban đầu có Nhãn vận chuyển quy định của Tiki;
Original packing boxes or boxes with Tiki's specified Shipping Label;
- Phụ kiện đi kèm sản phẩm (bao gồm vỏ hộp của Nhà sản xuất) và tặng khuyến mãi kèm theo (nếu có);
Accessories accompanying the product (including the manufacturer's box) and accompanying promotional gifts (if any);

7.1.4. Thời hạn khiếu nại và xử lý Trả hàng/ Return Feedback Period

- Nếu nhận được Hàng Hóa bị lỗi ngoại quan (có dấu hiệu bị trầy xước, hư hỏng bên ngoài, không như mô tả ban đầu...), Khách Hàng vui lòng liên hệ qua tổng đài 19006035 hoặc email hotro@tiki.vn trong vòng 48h (bốn mươi tám giờ) kể từ khi nhận hàng thành công.
If receiving the Goods with defective bonded (scratched, damaged outside, not as originally described ...), please contact the call center 19006035 or email hotro @ tiki. within 48 hours (forty eight hours) from the successful receipt of the goods.
- Nếu nhận được Hàng hóa bị giao sai hoặc giao thiếu, Khách Hàng vui lòng liên hệ qua tổng đài 19006035 hoặc email hotro@tiki.vn trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận hàng thành công.
If receiving the Goods with wrong or lacked of items, please contact the call center 19006035 or email hotro @ tiki. within 7 days from the successful receipt of the goods.
- Nếu nhận được Hàng Hóa và khi sử dụng bị lỗi, áp dụng chính sách Trả hàng – Hoàn tiền như dưới đây:
If the Goods are received and the use is defective, apply the Return - Refund policy as below:

Nhóm ngành hàng / Category	Thời hạn khiếu nại kể từ khi giao hàng thành công / Feedback period after successful delivery date	Hàng Hóa lỗi (Do Nhà cung cấp) / Defective Merchandise (Due to Supplier)	Hàng Hóa không lỗi / Not Defective Goods	Hàng Hóa lỗi do người sử dụng / Faulty Goods due to Users' fault
Hàng Hóa quốc tế – Nhóm điện tử (Điện thoại, Máy tính bảng, Điện gia dụng, Phụ kiện – Thiết bị số) <i>Cross Border Goods - Electronic</i>	7 ngày <i>7 days</i>	Trả hàng – hoàn tiền <i>Return - Refund</i>	Không áp dụng <i>Not Applicable</i>	Không áp dụng <i>Not Applicable</i>



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code:
07-QDCS-MP
Ngày ban hành/ Date of issue:
30 / 06 / 2021
Lần ban hành/ Issuing time:
05.04
Trang/ Page: 10/13

<i>Group (Phones, Tablets, Electrical appliances, Accessories - Digital equipment)</i>				
Hàng Hóa quốc tế – Nhóm ngành hàng khác <i>Cross Border Goods - Other commodity groups</i>	30 ngày 30 days	Trả hàng – hoàn tiền <i>Return - Refund</i>	Không áp dụng <i>Not Applicable</i>	Không áp dụng <i>Not Applicable</i>

7.2. Quy Trình Khiếu Nại Trả hàng/ *Return Feedback Process*

7.2.1. Đăng Ký Trả hàng/ *Return Submission*

Liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng (Tiki Care) qua hotline 19006035, email hotro@tiki.vn hoặc gửi yêu cầu qua đường link <https://hotro.tiki.vn/hc/vi/requests/new> và cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm lỗi gồm:

Contact Customer Care (Tiki Care) via hotline 19006035, email hotro@tiki.vn or send inquiry via the link <https://hotro.tiki.vn/hc/vi/requests/new> and provide Detailed information on defective products includes:

- Mã số đơn hàng/ *Order number;*
- Tên sản phẩm/ *Name of the product;*
- Lỗi sản phẩm (mô tả chi tiết và kèm ảnh chụp/video)/ *Product error (detailed description and included/photo/videos);*
- Nhu cầu cần hỗ trợ: Trả/ *Needs support: Return*

7.2.2. Nhận Tin Nhắn Xác Nhận Đã Đăng Ký Trả Hàng Thành Công Và Email Hướng Dẫn Đóng Gói / *Receive SMS Confirmation For Successfully Submit Return And Packing Guidance Email*

Sau khi yêu cầu trả hàng – hoàn tiền được chấp nhận, Tiki sẽ gửi đến Khách Hàng một email xác nhận và hướng dẫn quy cách đóng gói sản phẩm.

After the return - refund request is accepted, Tiki will send the Customer an email to confirm and guide the product packaging.

7.2.3. Đóng Gói Sản Phẩm / *Goods Packaging*

Khách Hàng đóng gói lại sản phẩm.
Customer repackages the product.

7.2.4. Bàn Giao & Đồng Kiểm / *Handover & Mutual Check*

- Khách Hàng vui lòng bàn giao sản phẩm và đồng kiểm với Đối tác vận chuyển của Tiki, bao gồm:
Please hand over the product and check with Tiki's partner, including:
 - + Thùng, gói hàng có nhãn vận chuyển của Tiki
Boxes and packages with Tiki shipping labels
 - + Phụ kiện đi kèm sản phẩm và tặng khuyến mãi kèm theo (nếu có)
Accessories accompanying the product and accompanying promotions (if any)
- Sau khi nhận được sản phẩm Khách Hàng gửi về, Tiki sẽ phản hồi và cập nhật thông tin trên từng giai đoạn xử lý đến Khách Hàng qua email.
After receiving the products sent by the Customer, Tiki will respond and update information on each processing stage to the Customer via email.
- Trong trường hợp Hàng Hóa thỏa mãn điều kiện trả hàng, Tiki sẽ hỗ trợ Khách Hàng trả lại Hàng Hóa và không thu thêm bất kỳ chi phí nào.
In case the Goods meet the condition of return, Tiki will assist the Customer to return the Goods without any additional charges.
- Phương thức hoàn tiền: Tiki hoàn tiền vào tài khoản ngân hàng Khách Hàng sử dụng khi thanh toán.
Refund method: Tiki refunds money to the bank account the Customer uses when making payment.
- Thời gian hoàn tiền/ *Refund time:*



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code: 07-QDCS-MP
Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
Lần ban hành/ Issuing time: 05.04
Trang/ Page: 11/13

- + 3-5 ngày làm việc với thẻ ATM nội địa/Ví Zalo Pay/Chuyển khoản;
3-5 working days for domestic ATM card/Zalo Pay/Trasfer;
 - + 5-7 ngày làm việc với thẻ Visa/Master/JCB;
5-7 working days with Visa / Master International card/JCB;
 - + 1-3 ngày làm việc với Ví Momo;
1-3 working days for Momo;
 - + 24 giờ với Tiki xu.
24 hours for Tiki xu
- Trường hợp Khách Hàng chưa nhận được tiền có thể liên hệ kiểm tra với ngân hàng sử dụng đối soát lại giao dịch Tiki hoàn tiền.
In case the customer has not received the money, you can check with the bank using the transaction to reconcile the refund Tiki transaction.
- + Đối với thẻ Techcombank thời gian nhận tiền trong tài khoản là 45-60 ngày, Agribank là 1-3 tuần.
For Techcombank card, time to receive money in account is 45-60 days, Agribank is 1-3 weeks.
 - + Đối với thẻ Visa/Master JCB, việc tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản Khách Hàng sẽ dao động 1-3 tuần.
For Visa / Master JCB card, the money transferred by the bank to the Customer's account will flexible from 1 to 3 weeks.

8. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN / REFUND POLICY

8.1. Đối Với Đơn Hàng Giá Trị Thấp / For Low Value Order

Đối với đơn hàng có tổng giá trị đơn hàng từ **dưới 1.000.000 đồng**, Tiki chấp nhận hoàn tiền 100% cho KH với bất kì lý do gì.
For orders with a total value less than 1,000,000 VND, Tiki accepts 100% refund for customers for any reason.

8.2. Đối Với Đơn Hàng Giá Trị Cao / For High Value Order

8.2.1. Quy Định Chung / General Rule

Đối với đơn hàng có tổng giá trị đơn hàng từ **1.000.000 đồng trở lên**, Tiki sẽ thực hiện giải quyết theo các trường hợp sau đây:

For orders with a total value is from 1,000,000 VND and more, Tiki will handle the situation by following scenarios:

- ❖ **Nếu đơn hàng chưa thông quan về Việt Nam:** Tiki hỗ trợ hủy đơn, hoàn tiền 100% cho KH với bất kì lý do gì.
If the order has not been cleared to Vietnam: Tiki will support canceling the order, 100% refund to customers for any reason.
- ❖ **Nếu đơn hàng đã thông quan về Việt Nam:** Tiki vẫn hỗ trợ hủy đơn và phần tiền thuế phí Nhập khẩu đã phát sinh sẽ được quy định tại **Điều 8.2.2** theo chính sách này cho từng trường hợp cụ thể.
If the order has been cleared to Vietnam: Tiki still supports canceling the order and the import tax amount will be mentioned in Section 8.2.2 in this policy for each specific cases.

8.2.2. Quy Định Cho Từng Trường Hợp / Applicable Rule for Individual Case

Lý Do / Reason	Trạng Thái Đơn Hàng / Order Status	Loại Lý Do / Điều Kiện Reason Type / Condition	Hạn Mục Được Hoàn Tiền / Refund Category		
			Giá Hàng Hóa / Item Price	Phí Vận Chuyển / Shipping Fee	Thuế Nhập Khẩu / Import Tax
Hủy Đơn Hàng / Cancellation Order					
Trước khi thông quan <i>Before Customs Clearance</i>	Từ trạng thái "Đang xử lý" trở về trước. (Trước	Tất cả lý do / All reasons	Yes	Yes	Yes



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code:
07-QDCS-MP

Ngày ban hành/ Date of issue:
30 / 06 / 2021

Lần ban hành/ Issuing time:
05.04

Trang/ Page: 12/13

Lý Do / Reason	Trạng Thái Đơn Hàng / Order Status	Loại Lý Do / Điều Kiện Reason Type / Condition	Hạn Mục Được Hoàn Tiền / Refund Category		
			Giá Hàng Hóa / Item Price	Phí Vận Chuyển / Shipping Fee	Thuế Nhập Khẩu / Import Tax
	khi nhận hàng từ người bán) <i>Before & within "Processing" status (Before picked up from seller)</i>				
Sau khi thông quan <i>After Customs Clearance</i>	Sau trạng thái "Đang xử lý"; Chuyển sang trạng thái "Đang vận chuyển"(Sau khi"Lấy hàng từ nhà bán")	Trước ngày dự kiến giao hàng <i>Before Promised Delivery Date (PDD)</i>	Yes	Yes	No
	<i>After "Processing" status; Move to "Shipping" status (After picked up from seller)</i>	Sau ngày dự kiến giao hàng <i>After Promised Delivery Date (PDD)</i>	Yes	Yes	Yes
Trả Hàng / RMA					
		Lỗi gây nên bởi Nhà Bán Hàng / Đối Tác Vận Chuyển <i>Sellers / 3PLs's Fault</i>	Yes	Yes	Yes
		Khách Hàng Đổi Ý <i>Customers change mind</i>	No	No	No



QUY ĐỊNH
REGULATIONS

Chính Sách Mua Hàng Quốc Tế
Cross Border Purchase Policy

Mã hiệu/ Code:
07-QDCS-MP

Ngày ban hành/ Date of issue:
30 / 06 / 2021

Lần ban hành/ Issuing time:
05.04

Trang/ Page: 13/13

Người soạn thảo <i>Prepared by</i>	Người kiểm tra <i>Verified by</i>	Người chỉnh sửa <i>Edited by</i>	Người phê duyệt <i>Approved by</i>
PHÒNG KINH DOANH QUỐC TẾ CROSS BORDER DEPARTMENT	PHÒNG PHÁP CHẾ LEGISLATION DEPARTMENT	QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH PLATFORM MANAGER	PGĐ QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH VICE PRESIDENT OF MARKETPLACE
ĐÃ KÝ SIGNED	ĐÃ KÝ SIGNED	ĐÃ KÝ SIGNED	ĐÃ KÝ SIGNED
TRAN NHAT VY	TRAN THI CAM GIANG	NGUYEN THI PHUONG THAO	VU THI NHAT LINH