	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 1/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

A. MỤC ĐÍCH/ PURPOSE

Chính sách hoạt động Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế (sau đây gọi tắt là "**Nhà Bán Hàng**") được ban hành bởi Công ty Cổ phần Ti Ki ("**Tiki**") bao gồm các quy định, chính sách liên quan đến hoạt động của Nhà Bán Hàng khi hợp tác kinh doanh trên SGD TMĐT Tiki.vn.

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

B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC/ SCOPE AND EFFICIENCY

- Đối tượng áp dụng: Tất cả các Nhà Bán Hàng

Applicable subjects: All Sellers

- Thời điểm có hiệu lực: 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 HOẠT ĐỘNG SGD TMĐT TIKI.VN DÀNH CHO NHÀ BÁN HÀNG THE OPERATING POLICY OF THE E-COMMERCE TIKI.VN FOR SELLERS

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế <i>Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller</i>	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 2/32

1. QUY ĐỊNH CHUNG/ GENERAL PROVISION

1.1. Mục đích/ Purpose

- Công ty Cổ phần TIKI là đơn vị toàn quyền sở hữu hợp pháp Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn theo quy định của pháp luật Việt Nam. Công ty Cổ phần TIKI ban hành chính sách hoạt động trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn nhằm đảm bảo lợi ích của Khách Hàng và Nhà Bán Hàng.

TiKi Corporation is a legal entity which solely owns The E-Commerce Platform Tiki.vn in accordance with the law of Vietnam. TiKi Corporation issues the operating policy on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn to ensure the interests of Customers and Sellers.

- Chính sách này áp dụng cho các Nhà Bán Hàng đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng nhằm trưng bày, giới thiệu Hàng Hóa, đến giao kết hợp đồng, mua bán Hàng Hóa thanh toán, dịch vụ sau bán hàng và xử lý Hàng Hóa được thực hiện trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn.

This policy is applied to Sellers who register to use, create stores for display and introduction Goods, and sign contracts for purchase and sale of goods, payment, after-sales service implemented and disposal of Goods on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn

- Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.

Traders, organizations and individuals participating in transactions at the E-commerce Trading Floor Tiki.vn are free to agree on the basis of respecting the rights and legitimate interests of the parties.

- Hoạt động mua bán Hàng Hóa trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng.


Activities of purchasing and selling Goods on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn must be conducted publicly, transparently and ensure the interests of Consumers.

- Hoạt động mua bán Hàng Hóa trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm tự tìm hiểu và tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn. Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn.


Activities of purchasing and selling Goods on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn must comply with the current legal system of Vietnam. Seller is responsible for self-study and comply with relevant laws when participating in the E-commerce trading floor Tiki.vn. Seller agrees and comply with the contents of the Regulation of the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

1.2. Định nghĩa và diễn giải/ Definition and interpretation


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 Platform 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 ")

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 3/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

	<p><i>means an e-commerce website that allows Seller to conduct activities of purchase and sale of goods and provision of services (hereinafter referred to as "the E-commerce Trading Floor Tiki.vn")</i></p>
<p>Dịch vụ Thương Mại Điện Tử <i>E-Commerce Service</i></p>	<p>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.</p> <p><i>Means services include but not limited to creating, maintaining, shipping, storing, processing orders, etc. provided by Tiki.</i></p>
<p>Nhà Bán Hàng Quốc Tế <i>Cross Border Seller</i></p>	<p>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 (sau đây gọi tắt là "Nhà Bán Hàng")</p> <p><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 (hereinafter referred to as "Seller")</i></p>
<p>Hàng Hoá Quốc Tế <i>Cross Border Goods</i></p>	<p>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 (sau đây gọi tắt là "Hàng Hóa")</p> <p><i>Are products provided cross-borderly by Cross Border Sellers and sold on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn for personal purposes (hereinafter referred to as "Goods")</i></p> <p>Khách Hàng có thể nhận diện Hàng Hóa bằng dòng chữ bên dưới sản phẩm là "Hàng quốc tế".</p> <p><i>Customers can identify Goods by the words "Cross Border Products".</i></p>
<p>Khách Hàng <i>Customers</i></p>	<p>Là tổ chức, cá nhân mua Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn.</p> <p><i>means organizations or individuals that purchase Goods of Seller on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn</i></p>
<p>Trung Tâm Bán Hàng <i>Seller Center</i></p>	<p>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 sellercenter.tiki.vn (gọi tắt là "sellercenter")</p> <p><i>means an information technology center managed by Tiki to serve e-commerce activities on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, with the access link as sellercenter.tiki.vn (referred to as "Seller center")</i></p>
<p>Đơn hàng <i>Order</i></p>	<p>Là chứng từ điện tử của Tiki nhằm xác nhận việc Khách Hàng đã thực hiện giao dịch trên SGD TMĐT Tiki.vn.</p>


	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 4/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

	<p><i>means an electronic document of Tiki to confirm that Customers have done transactions on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn</i></p>
Cash On Delivery	<p>Là phương thức giao hàng thu tiền hộ (gọi tắt là C.O.D) <i>means the method of cash on delivery (referred to as "C.O.D")</i></p>
Đơn vị vận chuyển Tiki <i>Tiki transport unit</i>	<p>Là tổ chức, cá nhân thuộc Tiki hoặc đối tác vận chuyển của Tiki nhằm thực hiện việc vận chuyển Hàng Hóa đến Khách Hàng. <i>means an organization, individual belonging to Tiki or a partner of Tiki carry out the transportation of Goods to Customers.</i></p>
Đối tác vận chuyển <i>Third Party Logistics</i>	<p>Là tổ chức, cá nhân thuộc bên thứ ba thay mặt cho Tiki hoặc 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 organization or individual on behalf of Tiki or a Cross Border 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 purpose of transporting Goods to the specified destination (referred to as “3pls”)</i></p>
Giao hàng không thành công <i>Fail delivery</i>	<p>Là trường hợp Đơn vị vận chuyển không thể thực hiện thành công việc giao Hàng Hoá cho Khách Hàng. <i>means the Transport Unit cannot deliver Goods to Customers successfully. .</i></p>
Giao hàng thành công <i>Successful delivery</i>	<p>Là Hàng Hóa được giao thành công và đã thu tiền từ Khách Hàng <i>means Goods are successfully delivered and received payment from Customers</i></p>
Combo	<p>Là các sản phẩm có đính kèm quà tặng (gift), phụ kiện, hoặc sản phẩm trọn gói gồm nhiều sản phẩm giống nhau hay khác nhau được kết hợp lại chung. <i>means products with a gift (gift), accessories, or a set of products with many similar or different products combined together.</i></p>
Giá bán <i>Sale price</i>	<p>Là mức giá cuối cùng mà Nhà Bán Hàng bán cho Khách Hàng 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. <i>means the final price that Seller sells products to Customers, not including fees and taxes incurred during transportation, import and export and conducting customs clearance procedure for Goods into Vietnam and domestic shipping fees in Vietnam.</i></p>

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 5/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

Giá niêm yết (giá thị trường) <i>Listed price (market price)</i>	Là mức giá của Hàng Hóa bán tại thị trường Việt Nam do Nhà Bán Hàng niêm yết và chỉ nhằm mục đích tham khảo. <i>means the price of Goods sold in Vietnam market listed by Seller for reference only.</i>
---	---

Hàng hóa nhập khẩu song song <i>Parallel Import Goods</i>	Là Hàng Hóa được Nhà Bán Hàng xuất khẩu hợp pháp đến Việt Nam và phân phối hoặc bán lẻ tại Việt Nam mà không có văn bản ủy quyền, cho phép từ Nhà Sản Xuất hoặc Chủ nhãn hiệu hoặc chủ thể được chuyển giao quyền sử dụng nhãn hiệu. <i>mean Goods that are legally exported to Vietnam by Seller and distributed or retailed in Vietnam without an authorization from the Manufacturer or the Brand owner or the subject licensed trademark.</i>
Hàng đã qua sử dụng <i>Used Goods/ Secondhand Goods</i>	Là một tài sản cá nhân đang được mua hoặc chuyển giao cho một người dùng sau đó, hàng hoá không còn trong tình trạng sử dụng như ban đầu khi chuyển giao cho chủ sở hữu mới, như hàng hóa đã bóc seal, đã được khởi động, sản không còn nguyên đai nguyên kiện, đã kích hoạt (không bao gồm kích hoạt từ hãng hoặc trực tuyến). <i>mean a personal property being purchased or transferred to a subsequent user, the goods are no longer in their original use condition when transferred to the new owner, such as the goods that have been opened seal or activated (not including activation from the manufacturer or online).</i>
Hàng mẫu <i>Sample Goods</i>	Là hàng hoá mà Nhà sản xuất dùng làm mẫu để chế biến, gia công, mua bán, trưng bày ở trung tâm thương mại hoặc thử nghiệm. <i>Mean products that the manufacturer uses as a sample for processing, tolling, trading, displaying in a commercial center or testing</i>
Hàng thử nghiệm <i>Test Goods</i>	Là hàng hoá ứng dụng kết quả triển khai thực nghiệm để sản xuất thử nhằm hoàn thiện công nghệ mới, sản phẩm mới, có thể là hàng chính hãng nhưng đã qua thử nghiệm, sử dụng. <i>Mean a commodity that applies the results of empirical implementation to trial production in order to perfect new technologies, new products, which may be genuine goods but have been tested and used</i>
Hàng dựng <i>Reprocessed Goods</i>	Là hàng hóa được gia công lại (không bởi Nhà sản xuất) bằng cách thay thế, sửa chữa những phần bị hỏng hóc hoặc trực trực hoặc lắp ráp linh kiện, các bộ phận khác để tạo ra một thiết bị mới có thể sử dụng được hoặc thậm chí như sản phẩm ban đầu.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 6/32

	<i>mean reprocessed goods (not by the Manufacturer) by replacing or repairing damaged or malfunctioning parts or assembling components or other parts to create a new usable device or even as the original product.</i>
Hàng được tân trang lại <i>Refurbished Goods</i>	<p>Là hàng hóa đã qua sử dụng, được sửa chữa, thay thế linh kiện, phục hồi chức năng, hình thức (không bởi Nhà sản xuất) để có chức năng, hình thức tương đương và có chế độ bảo hành như sản phẩm mới cùng chủng loại.</p> <p><i>Means goods which have been used, repaired, replaced components, rehabilitated or formatted (not by the Manufacturer) to have the same function and form and they have the same warranty as the new product with the same type.</i></p>
Mô hình vận hành 01: Nhà Bán Hàng tự vận hành <i>Operating Model 01: Seller Delivery</i>	<p>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 Hóa 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.</p> <p><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.Goods.</i></p>

1.3. Quyền & Nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng/ *Seller's Rights and Obligations*

- Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết có trách nhiệm đọc, cập nhật, tuân thủ và thực hiện theo đúng tất cả quy định, quy trình, chính sách, thông báo ("Chính Sách Thương Mại") được ban hành bởi Tiki theo từng thời kỳ nhằm áp dụng đối với Nhà Bán Hàng khi sử dụng Dịch Vụ Thương Mại Điện Tử, bao gồm nhưng không giới hạn Chính Sách Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Bảng Nội Dung Vi Phạm Và Các Hình Thức Xử Lý Vi Phạm Của Nhà Bán Hàng, Chính Sách Bảo Mật... Chính Sách Thương Mại được đưa lên trang thương mại điện tử www.tiki.vn, với đường dẫn truy cập là hocvien.tiki.vn và sellercenter.tiki.vn


Seller agrees and commits to be responsible for reading, updating, complying and implementing all regulations, procedures, policies and notices ("Commercial Policy") issued by Tiki. from time to time to apply to Seller when using the E-commerce Services, including but not limited to, Operating Policy of The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, Table of Violations and Handling Violations for Seller, Privacy Policy ... The Commercial Policy is posted on the e-commerce website www.tiki.vn, with the access link is hocvien.tiki.vn and sellercenter.tiki.vn

- Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động mua bán Hàng Hóa, thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

To comply with the provisions of Vietnamese law on the trading activities of Goods, payment, advertising, promotion, intellectual property, the protection of customers' rights.

- Đảm bảo Hàng Hóa tham gia giao dịch trên SGD TMĐT Tiki.vn là Hàng Hóa đạt tiêu chuẩn chất lượng, có xuất xứ rõ ràng, hợp pháp và được phép lưu hành tại thị trường nước xuất xứ của Hàng Hóa.

To ensure that Goods participating in the transactions on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn meets the quality standards, has clear and legal origin and is allowed to circulate in the country of origin of Goods.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 7/32

- Tự chịu trách nhiệm toàn bộ đối với nội dung, hình ảnh và các thông tin liên quan đến Hàng Hóa bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng Hóa, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng.

To be solely responsible for all content, image and information related to Goods including but not limited to the description of Goods, prices, promotion programs, after-sales policies.

- Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp bởi Tiki và thông tin cá nhân của Khách Hàng trong quá trình thực hiện giao dịch.

To secure the information and documents provided by Tiki and Customers's personal information during the transaction process.

- Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Nhà Bán Hàng được cung cấp bởi Tiki khi tham gia hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn.

To manage and secure the account information of Seller provided by Tiki when they participate in activities on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Cung cấp các giấy tờ trong quá trình tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận chất lượng Hàng Hóa, hóa đơn v.v....

To provide documents in the process of participating in e-commerce activities including but not limited to, business registration certificates, certificates of origin and quality of goods, invoices, ...


- Cam kết cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết đối với Hàng Hóa trong quá trình hoạt động thương mại điện tử theo yêu cầu của Tiki hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong thời gian hợp lý kể từ khi nhận được thông báo yêu cầu từ Tiki. Nhà Bán Hàng cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với Hàng Hóa bị tịch thu hoặc lưu giữ bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm cả khoản tiền phạt do việc chậm trễ trong việc cung cấp tất cả các giấy tờ nói trên. Nhà Bán Hàng thừa nhận và đồng ý rằng Hàng Hóa bị tịch thu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ không được bồi thường theo chính sách chung của sàn kể cả trường hợp Nhà Bán Hàng đã cung cấp đầy đủ các hồ sơ, giấy tờ trong thời gian Tiki yêu cầu nhưng Hàng Hóa vẫn không được hoàn trả bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nhà Bán Hàng cam kết làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sau khi Hàng Hóa bị tịch thu và không có bất kỳ khiếu nại hoặc khởi kiện nào đối với Tiki đối với Hàng Hóa tịch thu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

To commit to provide necessary application dossiers and documents for goods during e-commerce activities as requested by Tiki or competent state authorities within a reasonable time from the date of receiving the notification of Tiki. Seller commits to take all responsibilities for Goods confiscated or held by the competent state authorities including the fine for delaying the delivery of all the above documents. Seller acknowledges and agree that the goods confiscated by the competent authorities will not be compensated according to the general policy of the floor, even if Seller has provided all documents within the time of Tiki's request but the goods are still not returned by the competent state authority. Seller undertakes to cooperate with the competent authority after the goods have been confiscated and there are no complaints or lawsuits against Tiki for the goods confiscated by the competent state authority.

- Chịu trách nhiệm đối với mọi chi phí, rủi ro, thiệt hại phát sinh liên quan đến Hàng Hóa trong quá trình vận hành, lưu kho, vận chuyển

To be responsible for all costs, risks and damages arising in relation to Goods in the process of operation, storage and transportation.

- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp hoặc tạo những công cụ tương tự công cụ trên SGD TMĐT Tiki.vn vì bất kỳ mục đích thương mại nào hay vì lợi ích của bất kỳ bên thứ ba hoặc theo bất kỳ hình thức nào mà không được Tiki cho phép.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 8/32

To undertake not to change, modify, copy, disseminate, distribute, provide and create tools similar to tools which are used on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn for any commercial purpose or for the benefit of any third parties or in any forms without approval by Tiki.

- Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm với các hoạt động quảng cáo của mình, đảm bảo tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và không được quảng cáo gây nhầm lẫn, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng các thương hiệu, logo nhận diện chung của Tiki, hay đầu thầu các từ khóa quảng cáo mang tính thương hiệu đã đăng ký bảo hộ của Tiki bao gồm nhưng không giới hạn thương hiệu Tiki, TikiNow,... mà không được sự cho phép từ phía SGD TMĐT Tiki.vn.

Seller is solely responsible for their advertising activities, ensures compliance with the laws of Vietnam and do not misleadingly advertise by using trademarks, logos of Tiki, or bidding for Tiki's trademark-registered advertising keywords including but not limited to Tiki brand, TikiNow, ... without approval from The E-commerce Trading Floor Tiki.vn

- Nhà Bán Hàng cam kết không bán Hàng Hóa bị cấm hoặc chưa đủ điều kiện lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng Hóa hạn chế theo quy định pháp luật, hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, hoặc hàng hóa theo nhận định của Tiki là vi phạm hoặc có khả năng vi phạm pháp luật hiện hành.

Seller undertakes not to sell Goods that are prohibited or ineligible for circulation, banned for import and distribution, in the list of restricted goods in accordance with the law, counterfeit goods, violated intellectual property or which as Tiki's opinion violated or likely violated applicable laws.

1.4. Quyền & Nghĩa vụ của Tiki / Tiki Rights & Obligations

- Đảm bảo hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT Tiki.vn tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.

To ensure e-commerce activities on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn compliance with Vietnamese law.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Nhà Bán Hàng và thông tin cá nhân của Khách Hàng.

To apply necessary measures to ensure the safety of information relating to Seller's business secret and Customers's personal information.

- Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của SGD TMĐT Tiki.vn.

To reserve the right to make adjustment, amendment and supplement policies, regulations and procedures to comply with the operation of the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Hỗ trợ Nhà Bán Hàng khi giải quyết tất cả các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện việc mua bán Hàng Hóa.


To support Seller upon dealing with all claims arising during implementation of trading Goods.

- Thông báo về biểu giá dịch vụ, phí, phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp Dịch vụ Thương Mại Điện Tử.

To inform service charges, tariffs, fees, payment methods during the term of providing E-commerce Services.

- Được quyền đánh giá chất lượng Hàng Hóa và/hoặc cho phép Khách Hàng đánh giá Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng và công khai trên SGD TMĐT Tiki.vn.

To be entitled to evaluate the quality of Goods and/or to allow Customers to evaluate Goods of Seller and publish their opinions on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 9/32

- Được toàn quyền xử lý đối với Đơn Hàng, Hàng Hóa trong trường hợp Nhà Bán Hàng không đảm bảo các cam kết về thời gian vận hành, các chính sách vận hành nói chung và Tiki được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, kể cả việc bồi thường thiệt hại. Tùy theo quyền quyết định của mình khi xét thấy hợp lý, Tiki có quyền từ chối xử lý khiếu nại.

To reserve the full right to handle Order, Goods in the event that Seller does not guarantee the commitments in operating time, operating policies in general and Tiki is exempted from all responsibilities in case of a complaint. Depending on its discretion when it deems appropriate, Tiki reserves the right to refuse to handle complaints.

- Bảo lưu toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với nội dung có nguồn gốc khởi tạo hoặc được hình thành trên SGD TMĐT Tiki.vn dựa trên nền tảng của Tiki. Đối với hình ảnh, thiết kế ... được cung cấp bởi Nhà Bán Hàng, Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết rằng Tiki có quyền sử dụng hợp pháp mà không vi phạm bất cứ quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc quyền của bên thứ ba nào, bao gồm cả việc sử dụng như một sản phẩm chung cho các Nhà Bán Hàng trên sàn.

To reserve legal use and property rights for content originated or created on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn on the platform of Tiki. With respect to images, designs, etc. provided by Seller, Seller agrees and commit that Tiki has the right to use without infringing any intellectual property rights and/or the rights of any third party, including use as a general master product for Seller on Tiki.vn.

- Không cam kết cung cấp dịch vụ độc quyền cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào.

No commitment to provide exclusive services for any individual or organization.


- Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Nhà Bán Hàng không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.

In order to ensure the benefit of the Customer, at its sole discretion, Tiki has the right to ask Seller to take actions and/or not take action in the event arising conflicts, complaints or disputes that Seller does not provide reasonable resolution and/or convincing evidence.

- Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của SGD TMĐT Tiki.vn, tùy theo quyết định của mình, Tiki có thể tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử với Nhà Bán Hàng mà không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với Nhà Bán Hàng kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi Nhà Bán Hàng có một hoặc nhiều hành động vi phạm hoặc có khả năng vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm dựa trên đánh giá hợp lý của Tiki, mà không cần phải chứng minh hay cung cấp bằng chứng chứng minh nào, bao gồm các trường hợp vi phạm được liệt kê cụ thể dưới đây và các trường hợp vi phạm khác dựa trên Chính Sách Thương Mại hoặc Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử:

In order to ensure the stable operation of The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, at its sole discretion, Tiki may suspend or terminate the contract of providing The E-commerce Trading Floor Tiki.vn with Seller without any liability to Seller including liability of compensation for damage when Seller has one or more violations or is likely to infringe or show signs of infringement based on reasonable assessment of Tiki, without having to prove or provide any proof, includes the violations listed below and other violations based on the Trade Policy or the E-Commerce Platform service contract:

- Nhà Bán Hàng cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ, gây nhầm lẫn, hoặc, có hành vi giả mạo, lừa đảo; hoặc, cạnh tranh không lành mạnh; hoặc vi phạm chính sách sau bán hàng, các Chính Sách Thương Mại hoặc vi phạm pháp luật.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 10/32

Seller provides inaccurate, false, incomplete, misleading information; or, have fraudulent or scamming behavior; or, unfair competition; or violate after-sales policies, Commercial Policies, or the state law.

- Nhà Bán Hàng thực hiện hành vi mà Tiki cho là gây phương hại về mặt thương mại, hình ảnh, quyền hoặc lợi ích của Tiki.

Seller carries out the acts that TiKi assumes to cause commercially harmful to image, rights and benefits of TiKi.

- Nhà Bán Hàng vi phạm các chính sách, quy định, thông báo được ban hành bởi Tiki.

Seller violates policies, regulations, notifications issued by TiKi.

- Nhà Bán Hàng bị phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án.

Seller is in bankruptcy, convicted or serving a sentence

- Nhà Bán Hàng thực hiện hành vi mua đi, bán lại và/hoặc lợi dụng chính sách giá bán và/hoặc trực lợi thương mại liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tiki.vn.

Seller conducts act of re-buying, re-selling and/or taking advantage of the sale price policy and/ or gaining commercial related to The E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Nhà Bán Hàng 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.

Seller has signs of fraud, abuse of services, tools, vouchers, promotion programs or allowances provided by Tiki.

- Nhà Bán Hàng sử dụng các thông tin, dịch vụ thuộc quyền sở hữu của Tiki để tạo hoặc phát tán chương trình tin học gây hại cho hoạt động hệ thống của Tiki hoặc thực hiện lừa đảo, đe dọa, xúc phạm, phá hoại, cản trở, quấy rối, hoặc các hành vi bất hợp pháp khác.

Seller uses information and services owned by Tiki to create or distribute computer programs that are harmful to Tiki's operation system or to conduct fraud, threats, insults, or destruction. sabotage, obstruction, harassment, or other illegal acts.

- Nhà Bán Hàng 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 của Tiki.

Seller does not cooperate in processing Orders, handling Customer complaints requested from Tiki's Operations and Customer Service

- Nhà Bán Hàng lặp đi lặp lại nhiều lần một lỗi vi phạm mà không có hướng khắc phục.

Seller repeatedly violates an infringement without any remedies.


- Nhà Bán Hàng vi phạm bất kỳ quyền và nghĩa vụ được quy định **tại Điều 1.3** nói trên của Chính Sách này.

*Seller violates any rights and obligations specified in **Article 1.3** in this Policy.*

1.5. Thông báo/ Notification

- Trong trường hợp có sự thay đổi chính sách, Tiki sẽ thông báo trước tối thiểu 07 (bảy) ngày tính đến ngày sự thay đổi có hiệu lực thông qua hòm thư điện tử (email) mà Nhà Bán Hàng đã đăng ký trên hệ thống hoặc trên Trung Tâm Bán Hàng.

In the event of any changes of the policy, Tiki will give a notice at least 07 (seven) days from the date of changes taking effect through electronic mails that have been registered by Seller on the system and on the Seller Center.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 11/32

- Mọi thông báo trên Trung Tâm Bán Hàng là thông báo chính thức của Tiki, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm đọc, tìm hiểu và thường xuyên cập nhật các thông tin trên Trung Tâm Bán Hàng và Tiki được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp Tiki đã thực hiện việc thông báo trên Trung Tâm Bán Hàng.

All notices on the Seller Center are the official notifications of Tiki, Seller are responsible for reading and regularly updating the information on the Seller Center and Tiki is exempted from all responsibilities in the case of Tiki having an announcement on the Seller Center.

2. CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ TÀI KHOẢN/ ACCOUNT MANAGEMENT POLICY

2.1. Thông tin tài khoản/ Account Information

- Nhà Bán Hàng cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin tài khoản để có thể nhận các thông báo cập nhật từ Trung Tâm Bán Hàng.

Seller provides complete and accurate account information to receive update notifications from Seller Center.

- Nhà Bán Hàng không tạo những thông tin ảo, trùng lặp, vô nghĩa hoặc có nội dung vi phạm pháp luật.

Seller does not create virtual, duplicate, nonsensical information or contents that violate laws.

- Tài khoản của Nhà Bán Hàng phải là duy nhất (bao gồm nhưng không giới hạn có một địa chỉ email riêng, số điện thoại riêng, thông tin người liên hệ riêng...), một Nhà Bán Hàng không được phép tạo nhiều tài khoản trên Tiki dưới bất cứ hình thức nào trừ trường hợp có được sự chấp thuận riêng của Tiki. Bất kỳ hình thức cố tình tạo nhiều gian hàng, lách quy định của sàn Tiki hoặc Nhà Bán Hàng thuộc diện bị ngưng hoạt động vĩnh viễn mà cố tình tạo mới gian hàng, Tiki có quyền gỡ bỏ gian hàng/đóng gian hàng mà không cần thông báo trước.

Seller's account must be unique (including but not limited to a separate email address, phone number, separate contact information, etc.), Seller is not permitted to create multiple accounts on Tiki in any way unless otherwise agreed by Tiki. Any intentional form of creating a lot of stores, dodging regulations of the E-commerce Trading Floor Tiki.vn or Seller is subjected to permanent suspension but intentionally create new stores, Tiki has the right to remove stores/close stores without any prior notice.

- Tiki có quyền tạm ngưng hoặc gỡ bỏ gian hàng bất cứ lúc nào trong trường hợp khẩn cấp, khi có phát sinh khiếu nại và nghi ngờ gian lận hoặc khi Nhà Bán Hàng có hành vi không phù hợp.

Tiki has the right to suspend or remove stores at any time in case of emergency, when there is a complaint and suspicion of fraud or Seller has inappropriate behaviors.

- Nhà Bán Hàng cần phải thông báo cho Tiki bất kỳ thay đổi nào về thông tin tài khoản cũng như việc chấm dứt, hoặc thay đổi bất kỳ thẩm quyền đại diện nào đã được ký trên Hợp Đồng cung cấp dịch vụ Sàn thương mại điện tử.


Seller must notify Tiki any changes relating to account information as well as the termination, modification of any authorized person signed in the contract of e-commerce trading floor services.

2.2. Thông tin tên gian hàng/ Store Name/ Information

- Tên gian hàng không quá 35 (ba mươi lăm) ký tự và không chứa tên miền.

The store names are not more than 35 (thirty-five) characters and do not contain domain names.

- Nhà Bán Hàng không được cố tình tạo tên gian hàng gần giống hoặc trùng với tên các nhãn hiệu đã đăng ký và bảo hộ tại Việt Nam hoặc tên gian hàng của các Nhà Bán Hàng khác trên SGD TMĐT Tiki.vn, trừ trường hợp chứng minh được sở hữu đối với tên công ty hay tên thương hiệu được lấy làm tên gian hàng.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 12/32

Seller is not allowed to intentionally create store names that are similar or identical with the names of trademarks registered and protected in Vietnam or the names of other Seller's stores on The E-Commerce Trading Floor Tiki.vn, unless Sellers can prove the ownership of company names or trademarks are used as the store names.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng các thuật ngữ như “Gian hàng chính hãng”, “Gian hàng chính hiệu” bằng bất cứ ngôn ngữ nào khi chưa được ủy quyền từ hãng hoặc chủ sở hữu của thương hiệu đó. Nếu là đại lý phân phối, cần ghi rõ tên “Tên thương hiệu/hãng – Tên Nhà phân phối”.

Seller is not permitted to use terms such as "Official Store" or "Authentic Store" in any language without any authorization letters from the owner of such brands. If Seller is a distributor, it should specify "Brand Name/Manufacturer - Distributor Name".

Ví dụ: Nhà phân phối A của Thương hiệu Hoa Mươi Giờ:

Example: Distributor A of Hoa Muoi Gio Brand

- Cách đặt tên đúng: Hoa Mươi Giờ - Nhà phân phối A;
Correct name: Hoa Muoi Gio - distributor A;
- Cách đặt tên sai:
 - Wrong name:*
 - Hoa Mươi Giờ: Sai do đây là tên thương hiệu.
Hoa Muoi Gio: it is wrong because Hoa Muoi Gio is a trademark.
 - Hoa Mươi Giờ - Gian hàng chính hãng/ Hoa Mươi Giờ - Official Store: Sai do chứa thuật ngữ “Gian hàng chính hãng” mà không chứng minh được ủy quyền từ nhãn hiệu Hoa Mươi Giờ.
Hoa Muoi Gio - Authentic Store /Hoa Muoi Gio - Official Store: this is wrong because the name contains the “Authentic Store” term without an authorization letter from Hoa Muoi Gio brand.

- Nhà Bán Hàng không được đặt tên có chứa nội dung không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp Hàng Hóa; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của Hàng Hóa đã đăng trên SGD TMĐT Tiki.vn.


Seller is not permitted to create their store names with incorrect information or misleading or causing confusion about the ability of business, or their capability of providing Goods; on quantity, quality, price, utility, design, packaging, trademark, origin, type, service method, warranty period of the Goods posted on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn

- Nhà Bán Hàng không được đặt tên chứa ký tự đặc biệt (bao gồm nhưng không giới hạn @, #, \$, *, !, "", ?, {, }, ++, ---, v.v...), hai khoảng trắng liên tiếp trở lên, từ ngữ phản cảm, vi phạm truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục và pháp luật Việt Nam.

*Seller is not permitted to create their store names including special characters (including but not limited to @, #, \$, *, !, "", ?, {, }, ++, ---, v.v...), two or more blank spaces, offensive words, inviolation of Vietnamese historical, cultural, moral, customs traditions and laws of Vietnam.*

- Nhà Bán Hàng không sử dụng các từ ngữ như “phân phối chính hãng”, “nhập khẩu chính hãng”, “độc quyền” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không cung cấp được giấy tờ chứng minh xuất xứ, nguồn gốc của Hàng Hóa tương ứng.

Seller is not permitted to use words such as "Official distribution", "Official import", "Exclusive" or words with similar meaning without providing documents proving the origin of the corresponding Goods.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 13/32

- Nhà Bán Hàng không sử dụng tên cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, tên của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp để đặt cho một phần hoặc toàn bộ tên gian hàng.

Seller is not permitted to use names of State authorities, people's armed units, names of political organizations, socio-political organizations, socio-political – occupations organization, social organizations, social- occupational organizations to create as a part or all of the store names.

2.3. Logo và Banner của gian hàng/ Logo and Banner of Store

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner chứa tên miền, chứa hình ảnh, địa chỉ, hotline, đường dẫn của doanh nghiệp hoặc website mua bán khác.

Seller is not permitted to use Logos or Banners containing domain names, images, addresses, hotlines, links of other enterprises or websites

- Nhà Bán Hàng không sử dụng những Logo hoặc Banner mang tính cá nhân (như hình cá nhân, hình ảnh gia đình, con cái...)

Seller is not permitted to use personal logos or banners (such as personal photos, family photos, children photos, etc.)

- Nhà Bán Hàng tuân thủ theo kích thước đã hướng dẫn trên Trung Tâm Bán Hàng.

Seller complies with the size instructed on the Seller Center.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng khác và/hoặc không chứng minh được Logo hoặc Banner thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng.

Seller is not permitted not to use Logos or Banners owned by other Seller and/or can not prove that such Logos or Banners are owned by them.

- Nhà Bán Hàng không sao chép ý tưởng của bất kỳ nhãn hiệu hàng hóa nào hoặc những nhãn hiệu đã được đăng ký sở hữu trí tuệ.

Seller is not permitted to copy idea of any trademarks or trademarks registered and protected for intellectual property rights.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner liên quan đến các vấn đề nhạy cảm như chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, bạo lực, định kiến về giới, về người khuyết tật, ... dưới bất cứ hình thức nào.

Seller is not permitted to use Logos or Banners related to sensitive issues such as politics, religion, culture, race, violence, prejudice about gender or people with disabilities, ... in any forms

- Nhà Bán Hàng không sử dụng từ ngữ, hình ảnh phản cảm, đồi trụy, trái với thuần phong mỹ tục Việt Nam.


Seller is not permitted to use offensive, depraved words or images, which are contrary to Vietnamese tradition and custom.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner để chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào.

Seller is not permitted to use Logos or Banners to criticize, denounce, slander, misrepresent, offend the dignity of any individuals or organizations.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner để khuyến khích quảng cáo cho việc sử dụng các sản phẩm độc hại như rượu, bia, thuốc lá, ...

Seller is not permitted to use Logos or Banners to encourage the consumption of toxic products such as alcohol, beer, cigarettes, ...

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 14/32

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner chứa nội dung không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp Hàng Hóa; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của Hàng Hóa đã đăng trên SGD TMĐT Tiki.vn.

Seller is not permitted to use Logos or Banners containing incorrect or misleading contents about business ability, supplying ability of Goods; quantity, quality, price, utility, design, packaging, brand, origin, category, service method, warranty period of Goods posted on the E-commerce Platform Tiki.vn.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng Logo hoặc Banner có chứa thông tin so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng Hàng Hóa của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng Hàng Hóa cùng loại của tổ chức khác.

Seller is not permitted to use Logos or Banners which contain direct comparative information about price, quality, efficiency of their Goods with price, quality, effectiveness of goods of the same organizations.

2.4. Thông tin xuất hóa đơn/ Invoicing information

- Nhà Bán Hàng cần kiểm tra và đảm bảo các thông tin xuất hóa đơn là chính xác để phục vụ hệ thống thanh toán tự động xử lý chính xác.

Seller should check and make sure that the invoicing information is correct for processing correctly by the automated payment system.

- Trong trường hợp sai thông tin xuất hóa đơn, Tiki chỉ hỗ trợ xuất lại trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ khi Nhà Bán Hàng nhận được hóa đơn. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp và yêu cầu chỉnh sửa thông tin để không xảy ra trường hợp này lại trong các kỳ kế tiếp.

In case that invoicing information is wrong, Tiki only supports re-issue invoices within 07 (seven) days from the day when Seller receives such invoices. Seller shall be responsible for providing information if there are any changes relating to invoicing information to prevent this situation from occurring in following periods.

2.5. Thông tin thanh toán / Payment Information

- Nhà Bán Hàng cần cung cấp thông tin tài khoản thanh toán hợp pháp.

Sellers should provide legal payment account information.

- Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về các thông tin thanh toán đã cung cấp cho Tiki.

Seller is solely responsible for providing the payment information to Tiki.

- Trong trường hợp thông tin cung cấp không chính xác dẫn đến giao dịch không thực hiện được, việc thanh toán sẽ được chuyển qua kỳ thanh toán sau khi Nhà Bán Hàng đã cung cấp thông tin chính xác.

In case that the payment information is incorrect which causes failed transactions, the payment will be transferred to the following payment period after Seller provides the correct information.

3. CHÍNH SÁCH HÀNG HÓA/ GOODS POLICY


3.1. Quy định chung về Hàng Hóa/ General provisions on Goods

- Có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có chứng từ hợp lệ.

To have a clear source and origin with valid documents.

- Được phân phối, lưu thông hợp pháp trên thị trường;

To be legally circulated in the market;

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 15/32

- Hàng Hóa phải đáp ứng các điều kiện và đảm bảo phù hợp quy định của pháp luật tại nước sản xuất như nhãn hàng hóa, hợp chuẩn, hợp quy, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn và quy chuẩn chất lượng, và/hoặc thông số kỹ thuật tương ứng;

Goods must meet the conditions and ensure the compliance with the laws of the country of manufacturer such as product labels, standards, regulations, food safety, quality standards, and/or corresponding specifications;

- Không thuộc danh mục Hàng Hóa bị cấm lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng Hóa hạn chế theo quy định pháp luật Việt Nam;

Goods are not subject to the list of goods banned from circulation, from import, from distribution, or list of restricted goods according to Vietnamese law;

- Đảm bảo hạn sử dụng tuân theo **điều 3.2.3 Quy định về hạn sử dụng của Hàng Hóa;**

*To ensure shelf-life in accordance with **section 3.2.3 Regulations about the shelf-life of Goods;***

- Không vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ, pháp luật cạnh tranh và các quy định pháp luật khác;

Not to violate intellectual property laws, competition laws and other legal provisions;

- Không phải là hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng bị hư hỏng, bị lỗi...

Not to be counterfeit goods, fake goods, poor quality goods, damaged or defective products etc.

- Không bán sản phẩm đã qua sử dụng, hàng mẫu, hàng thử, hàng dựng hoặc hàng được tân trang lại.

Not to sell used products, samples, test goods, reprocessed goods, refurbished goods.

- Không bán các sản phẩm có chứa các thành phần độc hại: chất cấm, chất gây bệnh, chất độc... không được phép hoặc đang bị cơ quan chức năng thu hồi và kiểm soát trên thị trường;

Not to sell products containing toxic ingredients: banned substances, pathogens, toxins ... which have been revoked and controlled by the authorities in the market;

- Đảm bảo bao bì, đóng gói theo các tiêu chuẩn của nhà sản xuất;

To ensure packaging following to manufacturers' standards;

- Đảm bảo nội dung, thông tin trên bao bì, bao gói, nhãn hàng hóa trùng khớp với thông tin sản phẩm thực tế;


To ensure content, information on packages matching with actual product information.

- Các tiêu chuẩn, quy chuẩn khác đối với Hàng Hóa theo quy định của pháp luật và yêu cầu đối với Nhà Bán Hàng và Hàng Hóa trên hệ thống Trung tâm bán hàng.

To ensure other standards and regulations for Goods in accordance with the law and requirements for Seller and Goods on Seller Centers.

- Tùy theo quyết định của riêng mình, Tiki có quyền áp dụng các biện pháp kiểm tra đột xuất tất cả các Hàng Hóa đăng bán trên 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.

At its sole decision, Tiki has the right to apply unexpected inspection for all Goods which are posted on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn for different purposes, or to apply additional restrictions for case by case.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 16/32

3.2. Quy định về hoạt động đăng tải thông tin/ *Regulations on posted information activities*

3.2.1. Quy định về thông tin đăng tải / *Regulations on posted information*

- Nhà Bán Hàng cần tuân thủ theo **02-DT-MP Bộ quy chuẩn hình ảnh, nội dung Hàng Hóa** đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn.

Seller shall comply with 02-DT-MP set of standards about images, content of Goods posted on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Nhà Bán Hàng phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực về Hàng Hóa, Dịch vụ, không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.

Seller must ensure consistent, clear, accurate and truthful information on Goods, and avoid to cause confusion to Customers.

- Nhà Bán Hàng không được dùng logo hoặc hình ảnh đại diện khác với sản phẩm để làm ảnh sản phẩm, hoặc sử dụng hình ảnh thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng khác trên SGD TMĐT Tiki.vn.

Seller is not permitted to use logos or images which are different from actual products, or use images owned by other Seller on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Nhà Bán Hàng không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

Seller is not permitted to use images which do not comply with Vietnamese tradition and custom.

- Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên Tiki.

Seller is not permitted to post information containing sensitive terms or keywords banned on Tiki.

- Nhà Bán Hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin không chính xác, sai lệch, có tính kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thảm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật, ... dưới bất cứ hình thức nào.

Seller is not permitted to post images, information that is inaccurate, misleading, provocative, reactionary, rebellious, hateful, political, religious, cultural, racial, violent, catastrophic, gender, disabled prejudice, ... in any forms.

- Nhà Bán Hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào khác.

Seller is not permitted to post images and/or information that criticizes, defames, slanders, distorts or offends the dignity of any other person or organization.


- Nhà Bán Hàng không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, hoặc gây rác hệ thống.

Seller is not permitted to post information, images, content which are incorrect, repeated, meaningless or spamming on the system.

- Nhà Bán Hàng không sử dụng, đăng tải hình ảnh hoặc thông tin riêng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trên SGD TMĐT Tiki.vn mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.

Seller is not permitted to use, post images or private information of other agencies, organizations and individuals on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn without consent of the information owner

- Nhà Bán Hàng không được đăng tải thông tin, quảng cáo, thông điệp, tiếp thị kêu gọi, khuyến khích Nhà Bán Hàng hoặc Khách Hàng của Tiki ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Tiki hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 17/32

Seller is not permitted to post information, advertisements, messages, encouraging Tiki's Sellers or customers to stop using the service, leave Tiki's page or switch to another e-commerce website.

- Nhà Bán Hàng đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam.

Seller should comply with Vietnam Advertising Law when they post ads.

- Tiki được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Hàng Hóa, hoặc Hàng Hóa không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.

Tiki has the right to adjust, modify, and remove inaccurate information of Goods. Any Goods that do not comply with specified categories will be deleted or transferred to another appropriate category.

- Đối với Hàng Hóa chứa thông tin và hình ảnh không phù hợp, Tiki có quyền từ chối khi kiểm duyệt, và/hoặc gỡ bỏ ra khỏi hiển thị trên website Tiki.vn

For Goods containing inappropriate information and images, Tiki has the right to refuse upon censoring, and/or remove out of Tiki.vn website.

3.2.2. Quy định về giá bán trên SGD TMĐT Tiki.vn/ Regulations on Sale prices on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn

- Giá bán được đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn phải lớn hơn 10% giá niêm yết (giá thị trường) và không vượt quá giá niêm yết (giá thị trường) cho cùng một loại Hàng Hóa. Tất cả các giá phải được tính bằng tiền đồng. Ví dụ: sản phẩm có giá niêm yết trên SGD TMĐT Tiki là 100.000 VNĐ (một trăm ngàn đồng), quy định giá bán được đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn đối với sản phẩm này phải lớn hơn 10.000 VNĐ (mười ngàn đồng) và không vượt quá 100.000 VNĐ (một trăm ngàn đồng).

The sale price posted on Tiki.vn must be more than 10% of listed price (market price) and not exceed the listed price (market price) for the same type of Goods. All prices must be quoted in VND. For example, a product with a listed price on Tiki.vn is 100,000 VND (one hundred thousand dong), the sale price posted on Tiki.vn for this product must be more than 10,000 VND (ten thousand dong) and not exceed 100,000 VND (one hundred thousand dong).

- Nhà Bán Hàng cần tuân thủ các quy định về giá theo Luật Giá.


Seller should comply with the price rules according to the Price Law.

- Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại của Khách Hàng về đơn hàng bị Nhà Bán Hàng từ chối giao hàng với lý do giá bán trên đơn hàng đã phát sinh khác với giá bán được đăng tải trên Tiki.vn, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng một mã giảm giá với giá trị thấp hơn 50% giá bán sản phẩm hoặc giao đúng sản phẩm trên đơn hàng đã phát sinh cho Khách Hàng.

In case of any complaint from Customer about the order that the Seller refused to deliver with the reason that the sale price on the order has arisen differently from the sale price posted on Tiki.vn, Seller has liability to compensate Customer a discount code of less than 50% of the value of the product or delivery the exact product according to the order that has created by the Customer.

3.2.3. Quy định về hạn sử dụng của Hàng Hóa đăng tải trên SGD TMĐT Tiki.vn/ Regulations on the shelf-life of Goods posted on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn

- Nhà Bán Hàng cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến thời hạn sử dụng của Hàng Hóa và tự chịu trách nhiệm đối với các thông tin này. Các trường hợp Nhà Bán Hàng không lựa chọn thông tin quản lý hạn sử dụng, Tiki không chịu trách nhiệm với các khiếu nại liên quan.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 18/32

Seller provides complete information related to the shelf-life of Goods and be responsible for this information. In the event that Seller does not provide the shelf-life information, Tiki is not responsible for the related complaints.

- Nhà Bán Hàng không đăng tải các sản phẩm có thời hạn sử dụng nhỏ hơn 03 (ba) tháng. Thời hạn sử dụng còn lại của Hàng Hóa khi giao đến Khách Hàng phải còn tối thiểu 30% (ba mươi phần trăm) tổng thời hạn sử dụng nhưng không được nhỏ hơn ba tháng. Trong trường hợp Hàng Hóa giao đến Khách Hàng không đáp ứng được các yêu cầu trên hoặc đã hết hạn sử dụng, Tiki có toàn quyền xử lý đối với các Hàng Hóa mà không cần thông báo trước. Đồng thời, các chi phí Tiki phải gánh chịu do xử lý khiếu nại của Khách Hàng sẽ được ghi nhận lại cho Nhà Bán Hàng trong kỳ sao kê gần nhất.

Seller is not permitted to post products with a shelf life of less than 03 (three) months. The remaining shelf life of Goods when delivering to the Customer must be at least 30% (thirty percent) of the total shelf life and not less than three months. In the event that Goods delivered to Customer do not meet the above requirements have expired, Tiki has the full right to handle Goods without any prior notice. At the same time, the expenses incurred by Tiki due to handling Customer's complaint will be recorded to Seller in the latest statement period.

3.3. Điều khoản cam kết/ Terms of commitment

- Nhà Bán Hàng cam kết cung cấp đầy đủ các thông tin như thuộc tính, khối lượng, hình dạng, kích thước... đối với Hàng Hóa theo **điều 3.1**.

*Seller undertakes to provide all information such as properties, volume, shape, size etc. for Goods according to **Article 3.1**.*

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp cho Tiki các giấy tờ bổ sung liên quan đến Hàng Hóa theo thời gian yêu cầu kể từ thời điểm nhận được thông báo từ Tiki.

Seller is responsible for providing Tiki with additional documents related to Goods within the required period from the time of receiving the notice from Tiki.

- Trong trường hợp có bất kỳ nghi ngờ nào đối với Hàng Hóa là hàng giả, hàng nhái, hàng không đảm bảo chất lượng hoặc vi phạm các điều kiện Hàng Hóa trong chính sách này, Tiki có quyền tạm tắt Hàng Hóa đó hoặc gian hàng trong quá trình kiểm tra, làm rõ thông tin mà không cần thông báo trước cho Nhà Bán Hàng.


In the event that there is any suspicion that the Goods are counterfeit, low quality goods or violate the conditions of Goods in this policy, Tiki reserves the right to temporarily suspend the Goods or the store during the inspection and clarification of information without prior notice to the Seller.

- Tiki được quyền miễn trừ trách nhiệm và Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm toàn bộ và bồi thường cho Tiki mọi thiệt hại phát sinh mà Tiki phải gánh chịu từ cơ quan Nhà nước và/hoặc bên thứ ba do Nhà Bán Hàng vi phạm về chất lượng, xuất xứ Hàng Hóa, không tuân thủ pháp luật làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của SGD TMĐT Tiki.vn.

Tiki is exempt from liability and the Seller is solely responsible to compensate for any damages incurred to Tiki from Government agencies and/or third parties because the Seller violated the quality and origin of Goods, or failed to comply with the law affecting the business of the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

- Nhà Bán Hàng đồng ý và cam kết rằng Tiki được quyền sử dụng các thông tin liên quan đến Hàng Hóa nhằm phục vụ cho hoạt động giới thiệu, quảng cáo, nghiên cứu các tiện ích, dịch vụ giá trị gia tăng khác nhằm mục đích tăng cường chất lượng dịch vụ.

Seller agrees and undertakes that Tiki is entitled to use the information related to Goods for the purpose of introduction, advertising, research of other value-added services for the purpose of enhancing service quality.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 19/32

4. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ ĐƠN HÀNG/ POLICY FOR HANDLING ORDERS

- Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng không tuân thủ cam kết xử lý Đơn Hàng, Tiki có quyền chỉnh sửa và/hoặc hủy Đơn Hàng mà không cần báo trước cho Nhà Bán Hàng và không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh với Hàng Hóa trong trường hợp này, mọi chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm. Đồng thời, Tiki áp dụng các hình thức xử phạt theo **23-QDCS-MP Chính sách mô hình vận hành dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế** và các chính sách xử lý cụ thể khác được quy định cụ thể trong từng mô hình.

*In the event that Seller does not comply with the commitment on handling orders, Tiki reserves the right to edit and/or cancel the Order without any prior notice to Seller and shall not be responsible for any problems of Goods in this case, Seller is responsible for all costs incurred. At the same time, Tiki applies a range of sanctions according to **23-QDCS-MP The operating model policy for Cross Border Seller** and other handling policies specified in each operating model.*

- Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng tự ý chỉnh sửa, thay đổi hoặc hủy Đơn Hàng mà không được sự cho phép của Khách Hàng, Tiki có quyền yêu cầu Nhà Bán Hàng bồi thường cho Khách Hàng.

In the event that Seller solely modifies, change or cancel the Orders without Customers' permission, Tiki has the right to request Seller to compensate for damage of Customers

- Trong trường hợp Hàng Hóa trên đường vận chuyển bị kiểm tra bởi các cơ quan chức năng, Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ chứng minh theo thời gian yêu cầu của cơ quan chức năng để cùng Tiki phối hợp giải quyết. Quá thời gian trên Nhà Bán Hàng không cung cấp đầy đủ giấy tờ cần thiết theo yêu cầu dẫn đến Hàng Hóa bị tịch thu và phạt tiền, Nhà Bán Hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm với các rủi ro và chi phí phát sinh liên quan đến Đơn Hàng, Hàng Hóa.

In the event that Goods in transportation are inspected by the authorities, Seller is responsible for providing invoices and supporting documents within the time required by the authorities to coordinate with Tiki for settlement. If the above time limit expires and Seller cannot provide the required documents which cause Goods being confiscated and fined, Seller will be solely responsible for the incurred risks and costs in relation to such Order and Goods.

5. QUY ĐỊNH ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA/ REGULATIONS ON GOODS PACKAGING


5.1. Quy định chung/ General regulations

- Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm bao bọc và đóng gói Hàng Hóa đã được đặt hàng để vận chuyển, bằng chính chi phí của mình, phù hợp với các tiêu chuẩn và yêu cầu tại Quy định này. Trong mọi trường hợp, việc đóng gói Hàng Hóa phải đảm bảo tính toàn vẹn của hàng hóa cũng như hình thức đóng gói ban đầu của nhà sản xuất.

Seller is responsible to pack Goods that have been ordered for transportation, by their own expense, in accordance with the standards and requirements of this Regulation. In all cases, the packaging of Goods must ensure the integrity of Goods as well as the original packaging of the manufacturer.

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm bồi thường theo quy định của SGD Tiki.vn khi có phát sinh khiếu nại từ Khách Hàng, nếu không tuân thủ Quy chuẩn về đóng gói Hàng Hóa. Khi đó Nhà Bán Hàng sẽ không có quyền khiếu nại Đơn vị Vận Chuyển về bất cứ thiệt hại nào xảy ra trong quá trình vận chuyển.

Seller is responsible for compensation according to the provisions of Tiki.vn when a complaint from Customers incurs, if not complying with Goods Packaging Standard. In such cases, Seller will not be entitled to lodge a claim to Transport Unit any damages incurred during transit.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 20/32

- Tiki sẽ nỗ lực hết sức để cung cấp Quy chuẩn đóng gói Hàng Hóa trên SGD TMĐT Tiki.vn và thông qua các kênh truyền thông sẵn có.

Tiki will make an effort to provide Goods Packaging Standards on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn and through available channels.

- Đơn vị Vận Chuyển hoặc bất cứ nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển nào sẽ không chịu trách nhiệm với những thiệt hại xảy ra trong quá trình vận chuyển Hàng Hóa nếu việc đóng gói các hàng hóa đó không được tuân thủ theo hướng dẫn về đóng gói Hàng Hóa do Tiki cung cấp.

Transport Unit or any units that provide transport services shall not be liable for damages occurring in the process of delivering Goods if the packaging does not comply with Cross Border Packaging Instructions provided by Tiki.

- Tất cả các bưu kiện đều phải đóng gói sẵn sàng trước khi vận chuyển, được niêm phong bởi Nhà Bán Hàng. Đơn vị vận chuyển sẽ chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển Hàng Hóa theo nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, và sẽ không chịu trách nhiệm với nội dung hàng hóa bên trong nếu sản phẩm được giao tới tay Khách Hàng hay những thiệt hại xảy ra trong quá trình vận chuyển Hàng Hóa nếu việc đóng gói các hàng hóa đó không được tuân thủ theo hướng dẫn về đóng gói Hàng Hóa do Tiki cung cấp.

All parcels must be well packed before transportation, and sealed by Seller. The Transport Unit will only be responsible for transporting Goods on the principle of "intact condition", and will not be responsible for the contents of Goods inside if the product is delivered to Customer, or damages occurred in the course of transporting the Goods if the packaging of the goods is not in accordance with Cross Border Packaging Instructions provided by Tiki.

5.2. Quy chuẩn đóng gói Hàng Hóa/ Goods Packaging Standards

- Hàng Hóa phải đảm bảo mới 100% (một trăm phần trăm) như cam kết với Khách Hàng;

Goods shall be ensured new 100% (one hundred percent) as committed to Customers;

- Hàng Hóa đúng tên, đúng hình ảnh, màu sắc và đúng mã được thể hiện trên Phiếu Gửi Hàng;

Goods have the right name, picture, color and code shown on the Branded Order Purchase.

- 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, và tem niêm phong còn nguyên (nếu có tem);

Goods have barcode outside of the package/box, full packaging/boxes for product protection, and intact seal stamps (if stamps are available);

- Hàng Hóa có ngoại quan đẹp, không móp méo, trầy xước, ố màu, dơ cũ.

Goods have a neat exterior, not dented, scratched, stained, or old.

- Hàng Hóa có đính kèm Phiếu Gửi Hàng trên sản phẩm/ nhóm sản phẩm.

Goods are attached with the Branded Order Purchase on the product / product group.

- Hàng Hóa lẻ hoặc không có bao bì/thùng hộp phải được bao màng co hoặc bọc túi khí bên ngoài hoặc đóng thùng có chèn mút xốp cố định.


Single or no packaging Goods must be wrapped by PE film or packed with air bags or filling materials.

- Hàng Hóa có kích thước quá nhỏ phải được bảo quản trong túi zip theo kích thước phù hợp với hàng hóa.

Goods that are too small must be stored in zip bags according to the size of Goods.

- 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.

Goods which are liquid, gel must be sealed/covered its cap to avoid spilling out during transportation.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 21/32

- 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.

Goods which are sharp and capable of damaging other Goods when in transport should be wrapped with an air bag or proper container.

- Hàng Hóa có giá trị cao hoặc dễ vỡ, dễ hư hỏng do va chạm trên đường vận chuyển cần được đóng gói túi khí xung quanh để giảm xóc khi vận chuyển, đồng thời bên ngoài thùng/hộp có dán tem “Hàng dễ vỡ”.

Goods which are high value, fragile, or prone to damage by collision on the way of transportation should be packed with air bags around for shock absorbers during transportation, and marked outside the package with a “fragile goods” label.

- Hàng Hóa dễ móp méo, biến dạng (ví dụ như hàng quà tặng, đồ chơi, hộp sữa...) khi vận chuyển chung với các hàng khác cần được để trong thùng/hộp và chèn lót bên trong.

Goods which are easily distorted, deformed (such as gifts, toys, milk containers ...) when transported together with other goods need to be packed in boxes with filling materials.

- 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 trong quá trình xử lý Đơn Hàng.

Goods which are gifts, accessories, product sets, or a pack of products are required to be packed together to avoid dropping or losing during the order handling process.

- Các trường hợp Hàng Hóa được đóng gói không đảm bảo như rách, dơ, bám bụi, trầy xước, ướt, lem, bị biến dạng, móp méo, bong tróc, quà tặng/ phụ kiện/ combo rời rạc; hàng hóa có logo, nhãn hiệu, bao bì in thông tin không phải của Hàng Hóa được xem là không đủ điều kiện giao hàng. Trong trường hợp Tiki xem xét do lỗi đóng gói từ Nhà Bán Hàng, Khách Hàng được quyền khiếu nại và yêu cầu trả hàng theo **Chính sách mua hàng quốc tế (07- QDCS -MP)**

*Goods which don't have proper packaging such as torn, dirty, dusty, scratched, wet, smeared, deformed, dented, peeling, detached gifts/accessories/combo; Goods printed with logo, brands, packaging with information are not of Goods that they are deemed not eligible for delivery. In the event that Tiki identify packaging faults from Seller, Customer has the right to complain and request exchange – return according to **Cross Border Goods Purchasing Policy (07-QDCS -MP)***


- Ngoại lệ của tiêu chuẩn đóng gói Hàng Hóa sẽ được áp dụng cho, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại hàng hóa sau:

Exceptions for Goods packaging standard will apply to, including but not limited to, as follows:

+ Các sản phẩm, phụ kiện có kích thước nhỏ, là hàng hóa phi thủy tinh, không ở dạng lỏng, không dễ vỡ, không có thành phần là máy móc hoặc kỹ thuật bên trong, hàng hóa sản xuất bằng vật liệu vải, phải được bọc bằng miếng bong bóng khí trước khi đóng gói trong phong bì hoặc túi nhỏ. Phiếu quà tặng, thẻ cào điện thoại, thẻ SIM hoặc những mặt hàng có kích thước nhỏ và trọng lượng nhẹ tương tự có thể được đóng gói trong phong bì.

Products and accessories are small size, non-glass goods, not in liquid form, not fragile, without components of machinery, goods made of fabric materials, must be wrapped with bubble bags before packing in envelopes or small bags. Gift, phone cards, SIM cards or similar small and light weight items can be packed in envelopes.

+ Những sản phẩm có trọng lượng trên 10kg nên được bao bọc bằng mút ở bên ngoài thùng carton, trước khi đóng gói bằng miếng bong bóng khí. Độ dày tối thiểu của mút là 5 (năm) cen-ti-met. Đối với giao hàng xuyên biên giới, khuyến khích sử dụng khung gỗ và thùng gỗ để đóng gói Hàng Hóa.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 22/32

Products weighing more than 10kg should be wrapped with foam on the outside of the carton, before packing with bubble wrap. The minimum thickness of the foam is 5 (five) centimeters. For cross-border delivery, it is advisable to use wooden frames and wooden crates to pack Goods.

6. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ TRẢ HÀNG CHO KHÁCH HÀNG/ RETURN POLICY TO CUSTOMER

6.1. Nguyên tắc xử lý trả hàng / Return principles

- Theo **Chính sách mua hàng quốc tế (07- QDCS - MP)** dành cho Khách Hàng được công bố trên SGD TMĐT Tiki.vn, Tiki được quyền giải quyết các vấn đề khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến các yêu cầu trả hàng mà không cần sự đồng ý của Nhà Bán Hàng.

*In accordance with **Goods Purchasing Policy (07-QDCS - MP)** for Customers published on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, Tiki reserves the right to resolve Customer's complaint issues related to return goods without the consent of Seller.*

- Tiki có quyền quyết định ngừng bán tạm thời hoặc vĩnh viễn đối với bất kỳ Hàng Hóa nào niêm yết tại SGD TMĐT Tiki.vn có tỷ lệ trả hàng vượt quá quy định của Tiki.

Tiki reserves the right to decide to temporarily or permanently suspend sales of any Goods listed on The E-Commerce Platform Tiki.vn with the return rate exceeding Tiki's regulations.

- Nhà Bán Hàng phải có trách nhiệm xử lý khiếu nại của Khách Hàng theo đúng thời gian Tiki yêu cầu. Trong trường hợp Nhà Bán Hàng vi phạm thời gian cam kết, Tiki được toàn quyền quyết định về việc xử lý khiếu nại của Khách Hàng, mọi chi phí phát sinh do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm và Tiki có quyền cản trở trong kỳ thanh toán tiếp theo.

Seller is responsible for handling Customer's complaint at the time specified by Tiki. In the event that Seller violates the commitment time, Tiki has the sole discretion to handle Customer's complaint, any costs incurred by Seller is responsible and Tiki reserves the right to clear at the next payment period.

- Trong mọi trường hợp nếu phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại mà Nhà Bán Hàng và Khách Hàng không thể thương lượng, Nhà Bán Hàng đồng ý Tiki được toàn quyền ra quyết định cuối cùng.

In all cases a dispute or complaint arises that Seller and the Customers cannot negotiate, the Seller agrees that Tiki reserves the right to make its final decision.

6.2. Quy trình xử lý trả hàng / Return process

Bước 1: Khách Hàng gửi yêu cầu trả sản phẩm lỗi cho Tiki.


Step 1: Customer sends a request to return goods the defective goods to Tiki.

Bước 2: Tiki sẽ tiếp nhận, kiểm tra thông tin yêu cầu của Khách Hàng. Nếu các trường hợp phù hợp với Chính sách trả hàng dành cho Khách Hàng, Tiki sẽ tiến tạo mã khiếu nại trả hàng bao gồm lý do khiếu nại cùng yêu cầu của Khách Hàng và gửi thông báo qua email Nhà Bán Hàng đã đăng ký trên Trung Tâm Bán Hàng.

Step 2: Tiki will receive and check Customer's request information. If it complies with the return goods Policy to Customers, Tiki will create a Return Order) including the complaint reasons and the Customer's request, and send a notice to Seller email which have been registered on Seller Center.

Bước 3: Tiki liên lạc với Nhà Bán Hàng, đề nghị Nhà Bán Hàng xác nhận thu hồi sản phẩm từ Khách Hàng. Nhà Bán Hàng cam kết đồng ý chịu hoàn toàn chi phí thu hồi sản phẩm.

Step 3: Tiki contacts Seller, asking Seller to confirm to recall the product from Customer. Seller undertakes to agree to bear full cost of product recall.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 23/32

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm phản hồi hướng giải quyết đơn hàng trả hàng (bao gồm nhưng không giới hạn: thu hồi, kiểm tra tình trạng sản phẩm, hoàn tiền cho Khách Hàng, ...) và chịu trách nhiệm bồi thường (nếu có) trong vòng 01 (một) ngày (không tính thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ) kể từ khi nhận được thông báo khiếu nại từ Tiki.

Seller is responsible for responding to the return goods (including but not limited to: recall, check product status, refund to Customer, ...) and responsible for compensation (if any) within 01 (one) days (excluding Saturday, Sunday and public holidays) after receiving the notice of the complaint from Tiki.

- Nếu không liên lạc được với Nhà Bán Hàng, quá thời hạn 01 (một) ngày (không tính thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ) mà Nhà Bán Hàng không phản hồi xử lý trả, Tiki được quyền xử lý hoàn tiền cho Khách Hàng và không chịu trách nhiệm trong trường hợp Nhà Bán Hàng không hoặc không đồng ý thu hồi Hàng hóa. Với đơn hàng trả trước, số tiền Tiki hoàn trả cho Khách Hàng sẽ được căn trừ vào kỳ thanh toán tiếp theo của Nhà Bán Hàng.

If cannot contact Seller, according to regulations or after the deadline of 01 (one) days (excluding Saturday, Sunday and public holidays) that Seller fails to respond to process the return goods, Tiki will refund money the Customer and no responsibility in the event that Seller fails or does not agree withdrawal of goods. For prepaid orders, the amount which Tiki refunded to Customer will be deducted from the next payment period of Seller.

7. CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG / RETURN GOODS POLICY

7.1. Đối tượng áp dụng/ Applicable subject

- Hàng Hóa lỗi, đã xử lý trả hàng cho Khách Hàng.

Defective Goods are processed return goods to Customer.


7.2. Quy định chung / General principles

- Nhà Bán Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm và miễn trừ cho Tiki mọi trách nhiệm với bên thứ ba khi tài sản của bên thứ ba bị Tiki xử lý, bán hoặc thanh lý với sự tin tưởng rằng tài sản đó thuộc quyền sở hữu của Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng cam kết sẽ không có bất kỳ khiếu nại, thắc mắc nào về Hàng Hóa/tài sản, và việc xử lý, bán, thanh lý Hàng Hóa/tài sản này. Trường hợp có phát sinh bất kỳ tranh chấp nào với bên thứ ba (nếu có) về tài sản Tiki đã hoặc sẽ xử lý thì Nhà Bán Hàng sẽ chịu trách nhiệm giải quyết với bên thứ ba đó và không liên quan tới Tiki. Nhà Bán Hàng có nghĩa vụ thông báo cho bất kỳ bên thứ ba nào có liên quan đến tài sản về thỏa thuận này của Nhà Bán Hàng với Tiki.

Seller will be solely responsible and exempt Tiki from any liability to the third party when the third party's property is handled, sold or liquidated by Tiki in the belief that such property is owned by Seller. Seller commits to not have any complaint or question about Goods / properties, and the handling, sale or liquidation of Goods / properties. In the event of any dispute with a third party (if any) on the property Tiki has or will handle, Seller will be responsible for resolving it with that third party and not related to Tiki. Seller are obliged to notify any third party related to the property on this agreement of Seller with Tiki.

- Nhà Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về tính trung thực và chính xác các thông tin đã cung cấp cho Tiki khi tiến hành lấy trả hàng theo quy định trong chính sách. Tiki sẽ không xử lý cho bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, trách nhiệm pháp lý, chi phí, tổn thất, phí tổn hoặc thiệt hại phát sinh khi Nhà Bán Hàng cung cấp thông tin không đầy đủ hoặc sai thông tin.

Seller is responsible for the truthfulness and accuracy of the information provided to Tiki when picking up / returning Goods as prescribed in the policy. Tiki will not handle any claims, requests, legal liabilities, costs, damages, when the Seller provides inadequate or false information.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 24/32

- Nhà Bán Hàng cần phải tuân thủ thời gian lấy/ trả hàng được quy định theo chính sách xử lý trả hàng tại **điều 7.3**. Sau thời gian này, nếu Nhà Bán Hàng không nhận lại hàng trả, thì Nhà Bán Hàng đồng ý rằng đó là từ bỏ quyền sở hữu cũng như chấm dứt quyền sở hữu, quyền sử dụng của Nhà Bán Hàng đối với Hàng Hóa này.

*Seller must comply with the pick up / return duration specified in the handling policy on return goods and refund money in **Article 7.3**. After this time, if the Seller does not pick up the returned goods, Seller agrees that it is waived of all property as well as terminate the ownership and right of use of Seller for all these Goods.*

7.3. Chính sách xử lý trả hàng/ Returns policy

7.3.1. Nguyên tắc chung / General principles

- Hàng Hóa được bàn giao cho Đối tác vận chuyển của Nhà Bán Hàng sẽ được hoàn trả theo chính sách trả hàng của Đơn vị vận chuyển đó.

Goods handovered to Seller's 3pls will be returned according to 3pls's return policy.

7.3.2. Đối với Hàng Hóa giao không thành công / For failed delivery goods

- Hàng Hóa vận hành theo mô hình Seller Delivery, Nhà Bán Hàng liên hệ trực tiếp Đối tác vận chuyển của Nhà Bán Hàng để nhận hàng hóa giao không thành công.

If Goods is operated under the Seller Delivery model, Seller directly contacts Seller's 3pls to receive the failed delivery goods.

7.3.3. Đối với Hàng Hóa lỗi/ For the defective Goods

Với mô hình vận hành Seller Delivery, Hàng hóa bị nghi ngờ lỗi do Nhà Bán Hàng và đủ điều kiện tạo yêu cầu trả hàng theo **Chính sách mua hàng quốc tế (07- QDCS -MP)** sẽ được Tiki tiếp nhận thông tin và xử lý như sau:

*With both 02 (two) operating models, the goods with suspected fault due to by Seller and eligible to create a request for return goods according to **Cross border purchasing policy (07- QDCS -MP)** will be received by Tiki and processed as follows:*

- Bước 1: Đối tác vận chuyển được chỉ định bởi Tiki sẽ thu hồi Hàng Hóa lỗi từ Khách Hàng, kiểm tra và phân loại theo tình trạng lỗi.


Step 1: The 3pls designated by Tiki will collect the defective goods from Customer, check and classify them according to the error condition.

- Bước 2: Trường hợp Nhà Bán Hàng có nhu cầu nhận lại hàng lỗi tại Việt Nam, Tiki hỗ trợ tạo yêu cầu cho Đối tác vận chuyển và gửi thông báo cho Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng chịu toàn bộ chi phí xử lý đơn hàng trả hàng bao gồm nhưng không giới hạn: thu hồi Hàng Hóa lỗi, kiểm tra tình trạng Hàng Hóa, trả Hàng Hóa sau kiểm tra về Kho Nhà Bán hàng tại Việt Nam, ...theo **Chính sách phí và biểu phí chiết khấu dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế (31-QDCS-MP)**

*Step 2: In case Seller needs to receive the defective goods in Viet Nam, Tiki will assist in creating a request for 3pls and sending the notice to Seller. Seller shall bear all costs of handling return orders, including but not limited to: recover defective Goods, check the status of Goods, return the Goods after checking to the Seller's warehouse in Vietnam, ... according to **Fee and Discount Fee for Cross Border Seller (31-QDCS-MP)***

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cập nhật đầy đủ địa chỉ Kho trả hàng tại Việt Nam trên Trung Tâm Bán Hàng.

Seller is responsible for updating the full address of the return warehouse in Vietnam on the Seller Center.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 25/32

- Tiki hỗ trợ tạo yêu cầu cho Đối tác vận chuyển chuyển trả hàng đến địa chỉ Kho trả hàng được cập nhật trên Trung Tâm Bán Hàng trong vòng 10 (mười) ngày, được xác định từ thời điểm Tiki nhận yêu cầu từ Nhà Bán Hàng.

Tiki supports in creating a request for 3pls to return the goods to the updated return warehouse address on the Seller Center within 10 (ten) days, to be determined from the time Tiki receives the request from Seller.

- Bước 3: Nhà Bán Hàng nhận hàng trả từ Đối tác vận chuyển. Nhà Bán Hàng nhận hàng & có trách nhiệm phản hồi (nếu có) trong 02 (hai) ngày kể từ khi nhận hàng. Quá thời hạn nêu trên, Nhà Bán Hàng được xem như đã đồng ý toàn bộ các vấn đề liên quan và mất quyền khiếu nại.

Step 3: Seller receives the goods returned from 3pls. Seller receives the goods & is responsible for responding (if any) within 02 (two) days from the receipt of the goods. Past the above time limit, the Seller is deemed to have agreed to all related matters and lost the right to claim.

8. CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN - THÔNG QUAN/ TRANSPORT - CUSTOMS CLEARANCE POLICY

- Nhà Bán Hàng có trách nhiệm làm việc với Đối tác vận chuyển để hoàn tất các thủ tục thông quan, nhập khẩu Hàng Hóa vào Việt Nam và giao đến kho Tiki hoặc Khách Hàng.

Seller is responsible for working with Third Party Logistics to complete the customs clearance, export, and import Goods into Vietnam and deliver to Tiki's warehouses or Customers.

- Nhà Bán Hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với mọi chi phí, rủi ro, thiệt hại phát sinh liên quan đến Hàng Hóa trong quá trình vận hành, lưu kho, vận chuyển.

Seller will be responsible for all costs, risks, damages arising from Goods during the operation, storage, and transportation.

- Nhà Bán Hàng cam kết cung cấp các giấy tờ cần thiết đối với Hàng Hóa trong quá trình vận chuyển, thủ tục xuất nhập khẩu và thông quan đối với Hàng Hóa của mình theo yêu cầu của Tiki hoặc của Cơ quan nhà nước trong thời gian hợp lý kể từ khi nhận được thông báo yêu cầu từ Tiki tại **điều 1.3**.

*Seller undertakes to provide the necessary documents about Goods during transportation, procedure of import – export, and customs clearance procedure for their Goods at the request of Tiki or the State agency within a reasonable time from receiving notification from Tiki in **Article 1.3**.*

- **Tùy vào từng trường hợp cụ thể, giấy tờ cần thiết có thể bao gồm:**


Depending on each specific case, the required documents can include:

- Tờ khai Hàng Hóa nhập khẩu đã được cơ quan Hải quan quyết định thông quan hoặc giải phóng hàng đối với Hàng Hóa đã hoàn thành thủ tục hải quan.

Goods Declaration has been cleared by customs authorities for Goods that have completed customs procedures.

- Tờ khai Hàng Hóa nhập khẩu đã được cơ quan Hải quan chấp thuận theo quy định (Hàng Hóa nhập khẩu chưa hoàn thành thủ tục hải quan bao gồm Hàng Hóa nhập khẩu đưa về bảo quản, Hàng Hóa nhập khẩu vận chuyển về nơi làm thủ tục hải quan khác với cửa khẩu nhập)

Imported Goods Declaration has been approved by Customs in accordance with regulations (Imported Goods have not yet completed customs procedures, including imported Goods for preservation, Imported Goods import and transport to places of carrying out customs procedures other than those at the import border gates)

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 26/32

- Tờ khai hải quan có xác nhận đã hoàn thành thủ tục hải quan và bản chính biên lai nộp thuế nhập khẩu (nếu có) đối với Hàng Hóa nhập khẩu là hành lý của người nhập cảnh vào Việt Nam vượt quá tiêu chuẩn được miễn thuế.

A customs declaration certifying that the customs procedures have been completed and the original copy of the import tax payment receipt (if any) for imported international goods which are baggage of people entering into Vietnam and excess of the prescribed standards for tax exemption

- Hóa đơn thương mại trong hoạt động nhập hàng
Commercial invoice for import goods.
- Vận tải đơn hoặc các chứng từ vận tải khác có giá trị tương đương đường hàng không theo quy định của pháp luật

The lading Bill or other equivalent transport documents by air as prescribed by law.

- Giấy phép nhập khẩu đối với Hàng Hóa phải có giấy phép nhập khẩu; Giấy phép nhập khẩu theo hạn ngạch thuế quan

The import license for Goods which are required import licenses; the import license according to the tariff quota

- Giấy thông báo miễn kiểm tra hoặc Giấy thông báo kết quả kiểm tra của cơ quan kiểm tra chuyên ngành theo quy định của pháp luật

Notice on exemption of inspection or Notice on inspection results of the specialized inspection agency in accordance with law

- Chứng từ chứng nhận nguồn gốc, xuất xứ Hàng Hóa

Documents certifying the origin of Goods

- Đối với Hàng Hóa mua bán của cư dân biên giới: Bảng kê Hàng Hóa mua, bán, trao đổi của cư dân biên giới có xác nhận của cơ quan Hải quan hoặc Bộ đội Biên phòng (nơi không có các lực lượng Hải quan, Kiểm dịch); bản chính Biên lai thu thuế Hàng Hóa nhập khẩu đối với Hàng Hóa nhập khẩu vượt định mức miễn thuế hoặc Hàng Hóa nhập khẩu ngoài danh mục hàng trao đổi cư dân biên giới (nếu có); Bảng kê Hàng Hóa mua, bán, trao đổi của cư dân biên giới; hoặc hóa đơn bán hàng theo quy định trường hợp cơ sở thu mua gom bán hàng cho cơ sở sản xuất, kinh doanh khác để vận chuyển vào nội địa


For Goods traded by border residents: The List of Goods purchased, sold or exchanged by border residents certified by the Customs or Border Guard (where there are no Customs and Quarantine forces); the original copy of the Import Tax on Goods for imported Goods in excess of the duty-free limit or the Goods imported outside the list of goods exchanged by border residents (if any); List of Goods purchased, sold, or exchanged by border residents; or sale invoices as prescribed by cases where purchasing agency collect goods for other manufacturer and business to transport inland.

9. CHÍNH SÁCH THANH TOÁN/ PAYMENT POLICY

9.1. Chính sách thanh toán/ Payment Policy

9.1.1. Chu kỳ thanh toán/ Payment period

- Chu kỳ thanh toán 15 (mười lăm) ngày – Thanh toán sau 13 (mười ba) ngày
Payment period of 15 (fifteen) days - Payment after 13 (thirteen) days
- Chu kỳ sao kê được thực hiện 02 (hai) lần một tháng như sau:
The statement period is performed 02 (twice) times per month as follows:

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 27/32

Chu kỳ thanh toán <i>Payment cycle</i>	Ngày xuất sao kê <i>Statement date</i>	Ngày thanh toán <i>Date of payment</i>
Từ ngày 16 đến ngày cuối cùng của tháng dương lịch <i>From the 16th to the last day of the calendar month</i>	Ngày 01 <i>Day 01st</i>	Ngày 14 <i>Day 14th</i>
Từ ngày 01 đến ngày 15 tháng giao dịch dương lịch <i>From the 01st to 14th of the calendar month</i>	Ngày 16 <i>Day 16th</i>	Ngày 29 <i>Day 29th</i>

- Hai bên sẽ tiến hành thanh toán theo quy định trong từng chu kỳ thanh toán cụ thể hoặc theo thời hạn thanh toán xác nhận trên sao kê. Nếu ngày thanh toán trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc các ngày nghỉ, lễ thì ngày thanh toán sẽ được dời lại vào ngày làm việc kế tiếp.

The two parties will conduct payment in accordance with each specific payment period or according to the payment term confirmed on the statement. If the payment date coincides with Saturday, Sunday or public holidays, the payment date will be on the next working day.

9.1.2. Điều khoản cam kết/ *Terms of commitment*

- Trong trường hợp một bên không hoàn thành nghĩa vụ về thời gian thanh toán theo quy định của Chính sách này, bên vi phạm sẽ phải chịu mức lãi suất chậm thanh toán là 7% (bảy phần trăm) một năm cho mỗi ngày chậm thanh toán trên số tiền chậm trả.

In case a party fails to fulfill its obligation relating to payment time in accordance with this policy, the breaching party will be subject to late payment interest rate of 7% (seven percent) per year for each day delayed on the unpaid amount.

9.2. Quy trình thanh toán/ *Payment Process*

Bước 1 - Xuất sao kê/ *Step 1 - Issuance of statement*

- Nhà Bán Hàng xuất sao kê trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng để xác nhận số Dư Nợ Cuối Kỳ mà Tiki hoặc Nhà Bán Hàng phải thanh toán theo thời hạn được quy định tại **điều 9.1**.

*Seller issues a statement on the Seller Center system to confirm the Closing Balance that TiKi or Seller must pay under the time limit specified in **Article 9.1**.*

- Đối với các Nhà Bán Hàng không thể tự xuất sao kê trên hệ thống Trung Tâm Bán Hàng, Nhà Bán Hàng sẽ liên hệ với Bộ phận kinh doanh quốc tế của Tiki để gửi yêu cầu hỗ trợ xuất sao kê.

For Seller who is unable to obtain their statements on the Seller Center system, Seller will contact Tiki's Cross Border Department to request assistance with exporting the statement.

Bước 2 - Thanh toán/ *Step 2 - Payment*

- Mỗi bên có trách nhiệm thanh toán cho bên còn lại theo Dư Nợ Cuối Kỳ.

Each party is responsible for paying the other party according to the Closing Outstanding Balance

- Hình thức thanh toán: tài khoản Payoneer


Form of payment: Payoneer Account

- Công thức tính Số Dư Nợ Cuối Kỳ:

Formula to calculate the Closing Outstanding Balance:

Số Dư Nợ Cuối Kỳ = Doanh Thu Hàng Hóa – các khoản Phí Dịch vụ phải trả cho Tiki.

Closing Outstanding Balance = Sales of Goods - Service Fees payable to Tiki.

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 28/32

9.3. Quy trình xử lý khiếu nại thanh toán/ *Process of handling payment complaints*

- Thời hạn khiếu nại cho sao kê là 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày xuất sao kê.
The time for complaint against the statement is 30 (thirty) days from the issuance date of the statement.
- Ngay khi nhận được khiếu nại của Nhà Bán Hàng, Tiki sẽ tiến hành xác thực thông tin và xử lý khiếu nại của Nhà Bán Hàng. Hai bên thống nhất phương án giải quyết cuối cùng cho những “giao dịch bị khiếu nại” và tạo “giao dịch điều chỉnh”. “Giao dịch điều chỉnh” sẽ được đưa vào chu kỳ thanh toán gần nhất tiếp theo.
Upon receiving Seller's complaints, Tiki will check information and handle Seller's complaint. The two parties agree on the final resolution method for "complained transactions" and create "adjusted transactions". "Adjusted transaction" will be applied to next closest payment period

10. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG/ *THE POLICY ON HANDLING COMPLAINTS OF CUSTOMERS*


10.1. Quy định chung / *General provision*

- Khi phát sinh khiếu nại từ phía Khách Hàng, Tiki có trách nhiệm tiếp nhận và kiểm tra khiếu nại của Khách Hàng và thông báo cho Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm trả lời, cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan trong thời gian yêu cầu kể từ khi nhận được thông báo từ phía Tiki.
When there are any complaints from Customers, Tiki is responsible for receiving, checking Customer's complaints, and notifying Seller. Seller is responsible for responding, providing and certifying relevant information within the required time since receiving a notice from Tiki.
- Sau khi nhận được phản hồi của Nhà Bán Hàng, Tiki sẽ thông báo cho Khách Hàng và có thể áp dụng các biện pháp xử lý khác nhằm đảm bảo lợi ích của Khách Hàng.
After receiving the feedback from Seller, Tiki will notify to Customers and may apply other remedies to ensure the interests of Customers.
- Tiki bảo toàn quyền chấm dứt và gỡ bỏ tin bài về Hàng Hóa trên SGD TMĐT Tiki.vn đồng thời yêu cầu Nhà Bán Hàng bồi hoàn cho Khách hàng. Tiki có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho Khách hàng.
Tiki reserves the right to terminate and remove articles on Goods on The E-commerce Trading Floor Tiki.vn, and at the same time to request Seller to reimburse Customers. Tiki has the right to ask for legal authorities to intervene to ensure the legitimate interests of the parties, especially for Customers.

10.2. Quy trình xử lý khiếu nại chất lượng dịch vụ/ *The process for handling of service quality complaints*

Khi có khiếu nại về chất lượng dịch vụ cung cấp bởi Nhà Bán Hàng, Tiki có trách nhiệm xác minh khiếu nại của Khách Hàng và có quyền ra phán quyết cuối cùng đối với khiếu nại của Khách Hàng và được quyền dừng hợp tác dịch vụ với Nhà Bán Hàng khi Tiki có căn cứ cho rằng Nhà Bán Hàng đã không đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ trên SGD TMĐT Tiki.vn. Mọi chi phí thiệt hại khi bồi thường cho Khách Hàng sẽ được ghi nhận lại cho Nhà Bán Hàng trong kỳ sao kê gần nhất.

When there are any complaints about the quality of service provided by Seller, Tiki is responsible for verifying Customers' complaints, has the right to make a final judgment on Customers' complaints, and has the right to stop the service cooperation with Seller when Tiki has grounds to believe that the Seller did not meet the service standards on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn. All cost of compensation to Customers will be recorded to Seller in the next statement period

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 29/32

11. CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT, THANH LÝ HỢP ĐỒNG/ THE POLICY OF CONTRACT LIQUIDATION

Chính sách này quy định quyền và nghĩa vụ của các bên khi thực hiện chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng.

This policy provides the rights and obligations of the parties in the case of liquidation of the Contract.

11.1. Tiki chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng/ Tiki terminates, liquidates the Contract

Trong trường hợp Tiki chấm dứt Hợp Đồng, sau khi hết thời hạn thông báo về việc chấm dứt Hợp Đồng Tiki sẽ tiến hành các thủ tục thanh lý theo quy định, và gửi thông báo cho Nhà Bán Hàng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ mà Tiki đã thông báo theo đúng thời hạn, mọi chi phí phát sinh do sự chậm trễ của Nhà Bán Hàng bao gồm nhưng không giới hạn phí lưu kho, phí phạt chậm thanh toán, phí vận chuyển sẽ do Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm.

In case Tiki terminates the Contract, after the expiry of the notice period about termination of the contract, Tiki will implement the liquidation procedures as stipulated, and send a notice to Seller. Seller is responsible for fulfilling the obligations notified by Tiki on time, all costs incurred by Seller's delay include but not limited to storage fees, late payment penalties, transport charges will be borne by Seller.

11.2. Nhà Bán Hàng chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng/ Seller terminates, liquidate the Contract

Nhà Bán Hàng có quyền chấm dứt hợp đồng đối với các trường hợp được quy định tại Hợp Đồng. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm liên hệ với Tiki. Tiki sẽ hướng dẫn các thủ tục thanh lý cho Nhà Bán Hàng thông qua email, bao gồm nhưng không giới hạn hoàn tất các nghĩa vụ tài chính và rút hàng lưu kho.

Seller has the right to terminate the contract in the cases specified in the Contract. Seller is responsible for contacting Tiki, Tiki will guide the liquidation procedures to Seller via email, including but not limited to completion of financial obligations and withdrawal Goods in Tiki's warehouses.

11.3. Nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng sau khi chấm dứt, thanh lý Hợp Đồng/ Obligations of Seller after termination, liquidation of the Contract

Các nghĩa vụ liên quan đến Hàng Hóa như bảo hành, vận chuyển, hoàn trả vẫn được tiếp tục thực hiện sau khi thanh lý Hợp Đồng.

The obligations related to Goods such as warranty, transport, return will continue to be performed after liquidation of the Contracts.

12. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN / MONEY REFUND POLICY

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

Đối với đơn hàng có tổng giá trị đơn hàng dưới 1.000.000 đồng trở xuống, Tiki chấp nhận hoàn tiền 100% cho KH với bất kỳ lý do gì.


For orders with a total value under 1,000,000 VND or less, Tiki accepts 100% refund for customers for any reason.

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

12.2.1. 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 of orders from 1,000,000 VND or more, Tiki will handle the situation by following scenarios:

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 30/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

- Nếu đơn hàng chưa thông quan về Việt Nam: Tiki hỗ trợ hủy đơn, hoàn tiền 100% cho KH với bất kỳ 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 12.2.2** 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 12.2.2** in this policy for each specific cases.*

12.2.2. 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	Hạng Mục Được Hoàn Tiền cho Khách hàng / Refund Category for Customer		
			Giá Hàng Hóa / Item Price	Phí Vận Chuyển / Shipping Fee	Thuế Nhập Khẩu / Import Tax
Hủy Đơn Hàng / Cancellation Order					
Trước khi thông quan Before Customs Clearance	Từ trạng thái "Đang xử lý" trở về trước. (Trước khi lấy hàng từ người bán) Before & within "Processing" status. (Before picked up from seller)	Tất cả lý do / All reasons	Yes	Yes	Yes
Sau khi thông quan After Customs Clearance	Sau trạng thái "Đang xử lý"; Chuyển sang trạng thái "Đang vận chuyển". (Sau khi lấy hàng từ nhà bán) After "Processing" status; Move to "Shipping" status. (After picked up from seller)	Trước ngày dự kiến giao hàng Before Promised Delivery Date (PDD)	Yes	Yes	No
		Sau ngày dự kiến giao hàng After Promised Delivery Date (PDD)	Yes	Yes	Yes
Trả Hàng / RMA					
		Lỗi gây nên bởi Nhà Bán Hàng / Đối Tác Vận Chuyển	Yes	Yes	Yes

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
		Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 31/32
Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller		

Lý Do / Reason	Trạng Thái Đơn Hàng / Order Status	Loại Lý Do / Điều Kiện Reason Type / Condition	Hạng Mục Được Hoàn Tiền cho Khách hàng / Refund Category for Customer		
			Giá Hàng Hóa / Item Price	Phí Vận Chuyển / Shipping Fee	Thuế Nhập Khẩu / Import Tax
		Sellers / 3PLs's Fault			
		Khách hàng đổi ý Customers change mind	No	No	No

13. THÔNG TIN LIÊN HỆ VỚI TIKI / TIKI CONTACT INFORMATION

- Mọi thông tin phản hồi/ khiếu nại, Nhà Bán Hàng vui lòng liên lạc qua địa chỉ Email: hotrodoitac@tiki.vn hoặc partnersupport@tiki.vn. Nhà Bán Hàng liên hệ theo địa chỉ email nói trên. Mọi thông tin phản hồi đến từ các nguồn khác không được coi là Khiếu Nại và Tiki có quyền từ chối phản hồi.

For all feedback/complaints, Seller would like to contact Tiki via email: hotrodoitac@tiki.vn hoặc partnersupport@tiki.vn. Seller must contact via email above. Any feedback from other source is not considered as complaint and Tiki has the right to refuse feedback

- Trong các trường hợp Nhà Bán Hàng khiếu nại, nếu Nhà Bán Hàng không thực hiện theo thời gian cam kết được đưa ra trong chính sách này hoặc trong các văn bản khác đi kèm, Tiki có quyền từ chối xử lý khiếu nại của Nhà Bán Hàng và sẽ không chịu trách nhiệm với các trường hợp xảy ra phát sinh đối với Hàng Hóa.

In case Seller makes a complaint, if Seller does not to comply with the commitment time set forth in this policy or in other enclosed documents, Tiki reserves the right to refuse to handle any complaints of Seller and will not be responsible for cases arising for Goods.

- Các trường hợp tố cáo, khiếu nại vi phạm về vấn đề Hàng Hóa hoặc phát hiện các Nhà Bán Hàng khác kinh doanh Hàng giả, nhái trên SGD TMĐT Tiki.vn, Nhà Bán Hàng cần gửi báo cáo thông qua kênh thông tin liên hệ với Tiki như trên.

Cases of denunciations or complaints for violations of Goods or sale of fake or counterfeit Goods of other Seller on the E-commerce Trading Floor Tiki.vn, Seller needs to send reports through Tiki's channel as above:


- Nội dung báo cáo bao gồm: Tên sản phẩm nghi ngờ đính kèm link sản phẩm trên website Tiki.vn; Lý do nghi ngờ hoặc các thông tin chi tiết quan trọng của vấn đề; Các chứng từ kèm theo (nếu có).

The report content includes: The name of the suspected product attached to the product link on Tiki.vn website; Reason for doubt or the important detail information; Attached documents (if any).

- Thời gian xử lý các tố cáo, khiếu nại trên trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi Tiki tiếp nhận vấn đề.

Time for processing denouncement and complaints within 07 (seven) business days from the date of receiving of the problem by Tiki.

- Đối với các trường hợp khiếu nại xảy ra ngoài dự kiến của chính sách này, Nhà Bán Hàng và Tiki sẽ cùng thỏa thuận với nhau cách xử lý trong đó đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng phải được đặt lên làm ưu tiên hàng

	QUY ĐỊNH REGULATIONS	Mã hiệu/ Code: 14-QDCS-MP
		Ngày ban hành/ Date of issue: 30 / 06 / 2021
	Chính sách hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn dành cho Nhà Bán Hàng Quốc Tế Operating policy of The E-commerce Tiki.vn for Cross Border Seller	Lần ban hành/ Issuing time: 04.03
		Trang/ Page: 32/32

đầu. Trong trường hợp tranh cãi, Tiki bảo lưu quyền quyết định cuối cùng với tư cách Ban quản trị chung của SGD TMĐT Tiki.vn để cân bằng quyền lợi của các bên.

In cases of unexpected complaints under this policy, Seller and Tiki will mutually agree on a handling method to ensure that Customers' rights as a top priority. In the event of a dispute, Tiki reserves the right to make the final decision as the General Management Board of the E-commerce Trading Floor Tiki.vn.

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 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