

CHÍNH SÁCH VỀ PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định phương thức cung cấp và sử dụng các dịch vụ được cung cấp trực tiếp (“**Tiện ích**”) trên nền tảng thương mại điện tử Tiki (“Sàn Tiki”), bao gồm các dịch vụ sau:

- (i) Ưu đãi thẻ, ví;
- (ii) Đóng tiền, nạp thẻ; và
- (iii) Đặt hàng trước – sử dụng sau

Chính sách này áp dụng đối với tất cả Khách hàng có tài khoản trên Sàn Tiki khi đặt mua hoặc sử dụng dịch vụ trên Sàn Tiki.

Điều 2. Điều kiện sử dụng dịch vụ

2.1 Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ trực tiếp hoặc đặt hàng dịch vụ trước sử dụng sau trên Sàn Tiki bằng một trong các cách thức sau:

- Truy cập vào website [Tiki.vn](https://tiki.vn); hoặc
- Tải ứng dụng di động Tiki trên hệ điều hành iOS và Android.

2.2 Tài khoản sử dụng:

- Khách hàng phải đăng ký tài khoản Tiki hợp lệ để mua và sử dụng Tiện ích trên Sàn Tiki;
- Mỗi tài khoản Khách hàng chỉ được phép đăng nhập và sử dụng Tiện ích trên số lượng thiết bị phù hợp với quy định của từng loại dịch vụ.
- Đối với một số dịch vụ nhất định: Tiki hoặc Nhà Bán Hàng có thể giới hạn số lượng thiết bị đăng nhập đồng thời nhằm đảm bảo an toàn hệ thống.
- Tiki có quyền từ chối cung cấp dịch vụ trong trường hợp phát hiện tài khoản có dấu hiệu gian lận, giả mạo, lạm dụng khuyến mại, truy cập bất thường hoặc vi phạm chính sách của Sàn Tiki.

Điều 3. Đối với dịch vụ sử dụng trực tiếp trên Sàn Tiki

3.1 Thời hạn sử dụng dịch vụ

- (i) Đối với các dịch vụ nạp điện thoại và game:
 - Thời gian sử dụng được tính từ thời điểm thanh toán thành công hoặc thời điểm kích hoạt dịch vụ;

- Một số trường hợp có thể giới hạn số lần truy cập hoặc thời gian truy cập theo gói dịch vụ được công bố.
- (ii) Đối với phiếu quà tặng:
- Thời hạn sử dụng của phiếu quà tặng được hiển thị trực tiếp trên thông tin đơn hàng hoặc mã điện tử;
 - Sau khi hết thời hạn sử dụng, một số loại phiếu quà tặng có thể tự động hết hiệu lực mà không được hoàn tiền, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc theo chính sách của Tiki hoặc Nhà bán hàng theo từng thời điểm.
- (iii) Dịch vụ đặt hàng trước – sử dụng sau

Thời hạn sử dụng dịch vụ cụ thể sẽ căn cứ vào hợp đồng chi tiết giữa Khách hàng và Nhà cung cấp dịch vụ

3.2 Cách thức mua và sử dụng dịch vụ

(i) Đăng nhập tài khoản Tiki

- Quý khách vui lòng đăng nhập bằng tài khoản đã có ở Tiki hoặc đăng nhập thông qua Facebook/ Google. Trong trường hợp chưa đăng ký tài khoản, quý khách có thể chọn dòng “Tạo tài khoản” để đăng ký tài khoản tại Tiki.
- Sau khi đã hoàn tất, quý khách có thể bấm vào chữ “Tạo tài khoản” để hoàn tất quá trình đăng ký.

(ii) Tìm kiếm dịch vụ cần mua

Quý khách có thể tìm sản phẩm theo 3 cách

- Gõ tên dịch vụ vào thanh tìm kiếm.
- Tìm theo danh mục.
- Tìm theo các dịch vụ mới nhất, bán chạy hoặc danh mục phổ biến trên từng ngành hàng.

(iii) Kiểm tra thông tin dịch vụ và đặt hàng

- Khi đã tìm được dịch vụ mong muốn, Quý khách vui lòng chọn:
 - Nhà cung cấp dịch vụ
 - Chọn mệnh giá
 - Số lượng
 - Điền địa chỉ email và/hoặc điện thoại theo yêu cầu để Sàn Tiki có thể gửi kết quả mua hàng

- Bấm chọn mua hoặc tiến hành thanh toán để đặt hàng

(iv) Chọn phương thức thanh toán, sử dụng TikiXu và đặt mua

Quý Khách hàng chọn phương thức thanh toán đối với các phương thức mà Sàn Tiki hiển thị. Sau khi hoàn tất quá trình chọn phương thức thanh toán, vui lòng kiểm tra lại các thông tin sau: xuất hóa đơn VAT (nếu có), địa chỉ nhận hàng, giá khuyến mãi, tổng tiền.

Nếu các thông tin trên đã chính xác, quý khách vui lòng bấm “Đặt Mua”, hệ thống sẽ bắt đầu tiến hành tạo đơn hàng dựa trên các thông tin quý khách đã đăng ký.

(v) Kiểm tra thông tin đơn hàng

Sau khi hoàn thành tất cả các bước đặt mua, hệ thống sẽ gửi đến quý khách một mã số đơn hàng và thông báo thời gian giao hàng dự kiến, quý khách có thể kiểm tra lại đơn hàng bằng cách bấm vào dòng “theo dõi đơn hàng” hoặc email xác nhận đơn hàng.

(vi) Sử dụng dịch vụ

Sau khi đặt hàng thành công, quý khách có thể sử dụng dịch vụ theo hướng dẫn hiển thị trên hệ thống.

3.3 Các hạn chế trong quá trình sử dụng dịch vụ

(i) Đối với một số dịch vụ có thể bị hạn chế về:

- Giới hạn khu vực địa lý sử dụng;
- Giới hạn số lượng khách hàng mỗi ngày;
- Giới hạn khung giờ sử dụng;
- Điều kiện áp dụng riêng theo chương trình khuyến mãi.

(ii) Dịch vụ có thể bị gián đoạn trong các trường hợp:

- Bảo trì hệ thống;
- Sự cố kỹ thuật;
- Gián đoạn đường truyền internet;
- Sự kiện bất khả kháng;
- Yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(iii) Tiki không chịu trách nhiệm đối với những trường hợp không phải do lỗi của Tiki, bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

- Việc khách hàng nhập sai thông tin;
- Việc khách hàng không đọc kỹ điều kiện sử dụng;

- Thiệt hại phát sinh do lỗi thiết bị hoặc lỗi kết nối của người dùng.

Điều 4. Đối với dịch vụ “đặt hàng trước – sử dụng sau”

4.1 Điều kiện và hình thức sử dụng dịch vụ

(i) Dịch vụ “đặt hàng trước – sử dụng sau” bao gồm:

- Voucher: du lịch – khách sạn; Nhà hàng ăn uống; khóa học
- Sự kiện giải trí: Vé vui chơi giải trí

(ii) Sau khi thanh toán thành công:

- Khách hàng nhận mã sử dụng điện tử;
- Mã sử dụng có thể được dùng trực tiếp tại địa điểm cung cấp dịch vụ hoặc trên hệ thống trực tuyến của Nhà bán hàng được quy định chi tiết tại trang thông tin sản phẩm.

(iii) Khi sử dụng dịch vụ:

- Khách hàng phải xuất trình mã hợp lệ;
- Một số dịch vụ có thể yêu cầu đặt lịch trước;
- Nhà cung cấp có quyền từ chối phục vụ nếu mã hết hạn, bị sửa đổi hoặc sử dụng sai điều kiện.

(iv) Đối với dịch vụ đặt lịch:

- Quý khách thực hiện đặt lịch theo thời gian còn trống của Nhà Bán Hàng;
- Nhà Bán Hàng có quyền xác nhận lại lịch hẹn nhằm đảm bảo khả năng phục vụ.

(v) Các chi phí phát sinh (nếu có)

Các chi phí phát sinh (nếu có) sẽ được hiển thị rõ ràng tại trang thông tin sản phẩm và trước khi Quý khách đặt hàng

4.2 Điều kiện đổi, hủy và hoàn tiền

(i) Chính sách đổi, hủy và hoàn tiền chỉ được áp dụng đối với một số dịch vụ và được công bố cụ thể trang thông tin sản phẩm trên Sàn Tiki.

(ii) Khách hàng có thể được hỗ trợ đổi/hủy trong các trường hợp:

- Lỗi phát sinh từ hệ thống Tiki;
- Các trường hợp khác theo chính sách riêng của chương trình.

(iii) Các trường hợp không hỗ trợ đổi/hủy:

- Voucher đã sử dụng hoặc hết hạn;
- Khách hàng tự ý không sử dụng dịch vụ;
- Vi phạm điều kiện sử dụng.

4.3 Thời gian xử lý hoàn tiền:

- Từ 03 đến 05 ngày làm việc tùy phương thức thanh toán;
- Khoản hoàn tiền có thể được hoàn về tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc Tiki Xu theo chính sách cụ thể.

Lưu ý:

- Đối với thẻ Visa/Master JCB, việc tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản quý khách sẽ dao động 1-3 tuần làm việc (tùy theo chính sách của từng ngân hàng).
- Ngày làm việc không bao gồm T7, CN và ngày lễ.

Điều 5. Hiệu lực áp dụng

Chính sách này có hiệu lực kể từ 01/7/2026