

CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

Sàn thương mại điện tử Tiki (“Sàn” hoặc “Tiki”) luôn nỗ lực xây dựng một môi trường mua sắm trực tuyến minh bạch, tin cậy và bảo vệ tối đa quyền lợi của người dùng. Chúng tôi, Công ty TNHH Ti Ki (“Tiki”), mong muốn đảm bảo các quyền lợi về chấm dứt dịch vụ và hoàn trả tiền cho Khách hàng được thực hiện đúng theo quy định của pháp luật và các tiêu chuẩn dịch vụ chuyên nghiệp. Chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền (“**Chính Sách Chấm Dứt Dịch Vụ & Hoàn Tiền**”) bao gồm các nội dung sau:

1. Mục đích

Chính Sách Chấm Dứt Dịch Vụ và Hoàn Tiền được ban hành nhằm quy định rõ ràng về các điều kiện, quy trình, thời hạn và cách thức xử lý khi người dùng hoặc Tiki ngừng sử dụng/cung cấp dịch vụ trên nền tảng thương mại điện tử Tiki.

2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ và cách thức giải quyết

Dịch vụ giữa Tiki và Khách hàng sẽ chấm dứt trong các trường hợp sau:

- (i) **Theo nhu cầu của Khách hàng:** Khách hàng không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ hoặc không đồng ý với các thay đổi trong các chính sách của Sàn.
- (ii) **Do vi phạm quy định:** Tiki có quyền khóa tài khoản vĩnh viễn hoặc giới hạn quyền truy cập nếu Khách hàng thực hiện các hành vi như: gian lận, lạm dụng mã khuyến mãi, tạo đơn hàng ảo, hoặc vi phạm nghiêm trọng Quy chế hoạt động và/hoặc các chính sách của Sàn.
- (iii) **Theo quy định pháp luật:** Khi có yêu cầu bằng văn bản từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- (iv) **Tài khoản không hoạt động:** Tùy trường hợp dựa trên việc đánh giá của Sàn đối với tài khoản không có bất kỳ phát sinh giao dịch hoặc đăng nhập nào quá 02 năm.

3. Hậu quả của việc chấm dứt dịch vụ

Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ phát sinh từ các giao dịch đã thực hiện trước thời điểm chấm dứt. Tiki có quyền áp dụng các biện pháp phù hợp theo quy định pháp luật yêu cầu bồi thường (nếu có) do hành vi vi phạm của Khách hàng gây thiệt hại.

4. Thời điểm chấm dứt hiệu lực và nghĩa vụ thanh toán

(i) Thời điểm hiệu lực:

- Đối với trường hợp Khách hàng chủ động chấm dứt việc sử dụng dịch vụ, quan hệ sử dụng dịch vụ sẽ được chấm dứt thông qua cơ chế xóa tài khoản. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, thời điểm Khách hàng gửi yêu cầu xóa tài khoản được xác định là thời điểm chấm dứt.

- Đối với trường hợp Tiki chấm dứt do vi phạm, hiệu lực bắt đầu ngay khi Tiki áp dụng biện pháp khóa tài khoản hoặc sau **30 ngày** kể từ khi gửi thông báo giới hạn tài khoản mà Tiki không nhận được bất kỳ phản hồi nào hoặc phản hồi của quý khách không có cơ sở đủ để Tiki chấp nhận
- (i) **Nghĩa vụ thanh toán:** Khách hàng có trách nhiệm hoàn tất thanh toán các loại phí dịch vụ, giá trị đơn hàng và các chi phí liên quan phát sinh từ các giao dịch đã được giao kết thành công trước thời điểm chấm dứt dịch vụ.

5. Quy trình và thời hạn phản hồi thông báo

- (i) **Quy trình gửi thông báo:** Khi hết nhu cầu sử dụng dịch vụ, Khách hàng gửi yêu cầu xóa/hủy tài khoản Tiki của bản thân như sau:
 - Đăng nhập tài khoản Tiki trên ứng dụng di động:
 - Bước 1: Truy cập Tài khoản > Thiết lập tài khoản (biểu tượng ⚙️) > Yêu cầu xoá tài khoản > Chọn lý do muốn xoá tài khoản (chọn 1 trong các lý do) > Chọn > Đọc kỹ các thông tin quan trọng liên quan đến việc hủy tài khoản Tiki > Tiếp tục
 - Bước 2: Khách hàng sẽ được yêu cầu xác minh thông tin (*) bằng một trong những cách sau:
 - Mã xác thực OTP gửi qua Email
 - Mã xác thực OTP gửi qua SMS

Vui lòng làm theo hướng dẫn ở mỗi cách trên để hoàn tất việc xác minh thông tin. (*): Trường hợp khách hàng chưa liên kết Số điện thoại/Email, hệ thống có thể sẽ bỏ qua bước xác minh thông tin này. Tuy nhiên điều này có thể sẽ không đảm bảo tính bảo mật cho tài khoản.
 - Bước 3: Khách hàng sẽ được yêu cầu xác nhận lại một lần nữa, chọn "Tôi chắc chắn muốn xoá tài khoản" > Gửi để hoàn tất quá trình xoá tài khoản Tiki
 - Các kênh hỗ trợ chính thức (Hotline, Email, hoặc gửi yêu cầu trực tuyến): TikiCare sẽ hướng dẫn khách hàng thao tác trực tiếp trên ứng dụng Tiki.vn tương tự như trên.

(ii) Thời hạn phản hồi:

- Đối với các yêu cầu được gửi thông qua kênh hỗ trợ chính thức, Tiki sẽ phản hồi và hướng dẫn Khách hàng trong thời hạn tối đa 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu.
- Đối với trường hợp Khách hàng chủ động thực hiện thao tác xóa tài khoản trên ứng dụng Tiki, việc chấm dứt tài khoản được ghi nhận ngay sau khi Khách hàng hoàn tất thao tác gửi yêu cầu xóa tài khoản trên ứng dụng.

6. Cách thức hoàn tiền khi chấm dứt dịch vụ

Việc hoàn tiền được thực hiện theo nguyên tắc đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng dựa trên các điều kiện sau:

- (i) **Điều kiện hoàn tiền:** Áp dụng khi đơn hàng bị hủy hoặc Khách hàng thực hiện trả hàng đúng quy định tại [Chính sách đổi trả](#).
- (ii) **Phương thức thực hiện:** Tiền sẽ được hoàn trả theo phương thức thanh toán ban đầu của Khách hàng hoặc qua các hình thức hỗ trợ khác theo Chính sách đổi trả hoàn tiền của Sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki.

7. Các nội dung khác

Chính sách này được công bố công khai trên Sàn TMĐT Tiki. Trong trường hợp có bất kỳ câu hỏi, thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ nào liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền, Khách hàng vui lòng liên hệ:

- Gọi điện thoại đến hotline: 19006035 (8h – 21h tất cả các ngày trong tuần)
- Gửi thư điện tử đến: hotro@tiki.vn hoặc support@tiki.vn.
- Gửi yêu cầu hỗ trợ trực tuyến tại: <http://hotro.tiki.vn/hc/vi/requests/new>.

Ngày hiệu lực: 01/7/2026

Chính sách này có thể được Tiki sửa đổi tùy theo từng thời điểm và sẽ được thông báo công khai trên nền tảng của chúng tôi.