CÁC ĐIỀU KIỆN HOẶC HẠN CHẾ TRONG VIỆC CUNG CẤP HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ TRÊN SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI

Sàn thương mại điện tử TIKI (sau đây gọi là "Sàn") hoạt động với mục tiêu cung cấp môi trường mua sắm trực tuyến tiện lợi, an toàn và đáng tin cậy cho khách hàng, đồng thời đảm bảo tính minh bạch trong giao dịch và bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia. Để thực hiện mục tiêu này, Sàn công bố các điều kiện và hạn chế áp dụng đối với việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng như sau:

1. Giới hạn về thời gian cung cấp

(i) **Thời gian đặt hàng:** Hệ thống tiếp nhận đơn hàng trực tuyến 24/7, bao gồm cả những ngày nghỉ cuối tuần, ngày lễ và Tết.

(ii) **Thời gian xử lý đơn hàng:** Sau khi đơn hàng được đặt thành công, hệ thống sẽ xác nhận và chuyển xử lý trong vòng 24 giờ làm việc, tính từ thời điểm đơn hàng được tiếp nhận hợp lệ. Thời gian xử lý đơn hàng từ 6:00 – 22:00 hàng ngày. Đơn hàng đặt vào cuối tuần hoặc ngày lễ được xử lý vào đầu giờ làm việc ngày làm việc tiếp theo. Thời gian xử lý đơn hàng chưa bao gồm thời gian vận chuyển.

(iii) **Dịch vụ giao hàng:**

- Giao tiết kiệm: Thời gian giao hàng được hiển thị tại mục Thông tin vận chuyển ở bước "Thanh toán". Phụ thuộc vào kho xử lý và địa chỉ nhận hàng. Thời gian giao hàng dự kiến trong vòng 2- 6 ngày.
- Now giao siêu tốc 2h: Khách hàng có thể kiểm tra thời gian giao tại mục Thông tin vận chuyển ở bước "Thanh toán".
    - Đơn đặt trước 17h: giao trong vòng 2–3 giờ kể từ khi xác nhận.
    - Đơn đặt sau 17h: giao vào buổi sáng hôm sau.

2. Giới hạn về phạm vi địa lý

(i) **Phạm vi cung cấp:** Sàn hỗ trợ giao hàng trên phạm vi toàn quốc (34 tỉnh thành). Tuy nhiên, một số hàng hóa đặc thù (hàng cồng kềnh, hàng dễ vỡ, chất lỏng) có thể bị hạn chế vận chuyển đến các vùng sâu, vùng xa hoặc hải đảo.

(ii) **Hạn chế theo khu vực:** Các khu vực đang trong tình trạng thời tiết xấu, thiên tai, lũ lụt, dịch bệnh hoặc bị phong tỏa theo lệnh của cơ quan chức năng sẽ tạm dừng cung cấp dịch vụ giao nhận cho đến khi có thông báo mới.

Lưu ý: Đối với dịch vụ "Now giao siêu tốc 2h" hiện chỉ áp dụng tại một số phường nội thành thuộc TP. Hồ Chí Minh (chủ yếu thuộc TP. Hồ Chí Minh cũ). Tính khả dụng được xác định trực tiếp tại bước thanh toán sau khi nhập địa chỉ nhận hàng.

3. Hạn chế về đối tượng khách hàng

(i) **Đối với Độ tuổi:** Người dùng tham gia giao dịch trên Sàn phải có năng lực hành vi dân sự phù hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Ngoài ra, theo quy định của pháp luật vào từng thời điểm, việc khai báo tuổi, điều kiện về tuổi, và các điều kiện khác được áp dụng theo quy định của pháp luật.

(ii) **Hành vi người dùng:** Sàn có quyền từ chối cung cấp dịch vụ đối với các tài khoản thuộc một trong các trường hợp dưới đây:

(a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

(b) Khi Sàn có cơ sở tin rằng quý khách có một trong các hành vi như sau:

- Không trung thực, lừa đảo;
- Tạo đơn hàng ảo hoặc đánh giá ảo;
- Có dấu hiệu lừa đảo hoặc lạm dụng các mã giảm giá và chương trình khuyến mãi;
- Một người dùng tạo nhiều tài khoản để được hưởng nhiều lần đối với một chương trình khuyến mãi của Tiki;
- Nhà Bán Hàng và người mua tự thỏa thuận tăng giá sản phẩm để trục lợi phí vận chuyển, mã giảm giá hoặc lạm dụng các chương trình khuyến mãi khác của Tiki;
- Tách nhỏ đơn hàng số lượng lớn/ mua sỉ thành nhiều đơn nhỏ để lạm dụng chương trình miễn phí vận chuyển của Tiki;
- Các trường hợp khác mà hệ thống của Tiki phát hiện được, Tiki cho rằng hành vi đó vi phạm quy định của hoạt động Sàn thương mại điện tử Tiki;
- Tiki được thông báo từ một trong các ngân hàng, khách hàng khác hoặc đối tác của Tiki về việc không trung thực hoặc có bất kì tranh chấp nào liên quan đến tài khoản;
- Quý khách vi phạm quy chế hoạt động Sàn giao dịch thương mại điện tử Tiki

Và Tiki đã thông báo đến quý khách hàng về việc giới hạn tài khoản nhưng Tiki không nhận được bất kỳ phản hồi nào trong vòng 30 ngày kể từ khi gửi thông báo giới hạn tài khoản hoặc phản hồi của quý khách không có cơ sở đủ để Tiki chấp nhận. Trừ trường hợp, nếu Tiki xét thấy cần thiết nhằm ngăn chặn, hạn chế thiệt hại xảy ra, Tiki có quyền thực hiện việc khóa tài khoản sớm hơn.

(c) Yêu cầu khôi phục tài khoản của quý khách không có cơ sở đủ để Tiki chấp thuận.

(d) Tùy trường hợp đựa trên việc đánh giá của Sàn đối với những tài khoản không hoạt động quá 2 năm.

(e) Quý khách vi phạm nghĩa vụ trong Quy chế hoạt động sàn thương mại điện tử Tiki. Vui lòng xem https://tiki.vn/quy-che-hoat-dong-sgdtmdt để biết thêm thông tin chi tiết.

4. Giới hạn về số lượng

(i) **Số lượng tối thiểu:** Không giới hạn số lượng tối thiểu cho mỗi đơn hàng (ngoại trừ các chương trình khuyến mãi có quy định riêng).

(ii) **Số lượng tối đa:** Nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cuối cùng và đảm bảo sự công bằng trong việc tiếp cận hàng hóa, Sàn áp dụng các quy định sau:

- Sàn có thể áp dụng hạn mức số lượng mua tối đa trên mỗi đơn hàng hoặc trên mỗi tài khoản tùy theo từng sản phẩm và từng thời điểm. Hạn mức cụ thể (nếu có) sẽ được hiển thị công khai tại trang sản phẩm trước khi khách hàng thực hiện đặt hàng.
- Đối với các mặt hàng thiết yếu hoặc sản phẩm có nguồn cung biến động, Sàn có quyền điều chỉnh giới hạn số lượng mua sắm dựa trên tình hình thực tế. Việc điều chỉnh này nhằm mục đích ngăn chặn đầu cơ và đảm bảo mọi khách hàng đều có cơ hội mua được hàng hóa với giá ổn định.
- Sàn có quyền từ chối hoặc hủy các đơn hàng có dấu hiệu không nhằm mục đích tiêu dùng cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng nhiều tài khoản khác nhau để mua cùng một mặt hàng với số lượng lớn trong cùng một thời điểm, các đơn hàng có số lượng vượt quá mức tiêu dùng thông thường của một hộ gia đình, mua hàng với mục đích thu gom, đầu cơ hoặc bán lại cho bên thứ ba.

5. Điều kiện về tính khả dụng của dịch vụ

Việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ có thể bị gián đoạn hoặc ngừng cung cấp trong các trường hợp sau:

(i) **Bảo trì hệ thống:** trong trường hợp Sàn thực hiện bảo trì để nâng cao trải nghiệm sẽ thông báo công khai trước ít nhất 24 giờ.

(ii) **Tình trạng tồn kho:** Sản phẩm có thể hiển thị "Hết hàng" do cập nhật tồn kho từ phía Người bán chưa kịp thời. Sàn có quyền hủy đơn hàng và hoàn tiền nếu trong trường hợp sản phẩm thực tế không còn đủ điều kiện xuất kho.

(iii) **Sự kiện bất khả kháng:** trong trường hợp xảy ra thiên tai, hỏa hoạn, sự cố đường truyền internet quốc gia, đình công và các sự kiện bất khả kháng khác hoặc các thay đổi về chính sách pháp luật khiến việc cung cấp dịch vụ không thể thực hiện.

Ngày hiệu lực: 01/7/2026