

Phần I. THÔNG TIN CHỦ QUẢN NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Thông tin về chủ quản nền tảng thương mại điện tử

- a) Tên doanh nghiệp: Công ty TNHH Tì Ki
Địa chỉ trụ sở chính: 208 Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Người đại diện theo pháp luật: Nguyễn Thị Thúy
- b) Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0309532909 cấp lần đầu ngày 06 tháng 01 năm 2010, được cấp bởi Phòng Đăng Ký Kinh Doanh của Sở Tài Chính Thành Phố Hồ Chí Minh.

Phần II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của chủ quản nền tảng thương mại điện tử:

- a) Bảo đảm vận hành an toàn, ổn định nền tảng; công khai, minh bạch điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch.
- b) 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.
- c) 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, cung ứng dịch vụ.
- d) Ban hành, công khai và tổ chức thực hiện điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch; thu phí dịch vụ theo chính sách về giá đã công khai; áp dụng biện pháp quản lý, giám sát và xử lý vi phạm theo quy định.
- e) Quy định các trường hợp tạm dừng, chấm dứt, hạn chế tài khoản của người bán, người mua;
- f) Có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- g) Cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn TMĐT Tiki và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát và không phải lỗi

của Sàn TMĐT Tiki mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn TMĐT Tiki không phải chịu trách nhiệm.

- h) Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; Theo dõi và đảm bảo việc thực hiện quy chế trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- i) Ban quản lý Sàn TMĐT Tiki có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía khách hàng, người mua hàng.
- j) Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Ban quản lý Sàn TMĐT Tiki có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Khách hàng và Nhà Bán Hàng. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Khách hàng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu Nhà Bán Hàng phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Sàn TMĐT Tiki sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Nhà Bán Hàng bị kiện đền bù cho Khách hàng, hoặc sẽ khóa tài khoản của Nhà Bán Hàng.
- k) Lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- l) Sàn TMĐT Tiki thiết lập cơ chế cho phép thành viên là người mua thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng với chức năng đặt hàng trực tuyến.
- m) Sàn TMĐT Tiki áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
- n) Sàn TMĐT Tiki thực hiện kịp thời các biện pháp xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử, cụ thể như sau:
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website/ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 - Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
 - Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
 - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những thành viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

- Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Tiki.
- o) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại với các nội dung cụ thể như sau:
- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên,
 - Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên website.
 - Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn
- p) Giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật; phối hợp và cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- q) Sàn TMĐT Tiki đại diện cho Nhà tổ chức sự kiện hoặc Nhà Bán Hàng là thương nhân nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sự kiện do Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài cung cấp hoặc hàng hóa do Nhà Bán Hàng nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài hoặc Nhà Bán Hàng nước ngoài khi tham gia Sàn TMĐT Tiki theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- r) Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- s) Thực hiện nghĩa vụ báo cáo cho cơ quan thẩm quyền số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó theo quy định pháp luật.
- t) Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia.
- u) Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.
- v) Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ theo quy định điểm (m) và (n) mà gây thiệt hại.

- w) Yêu cầu Nhà Bán Hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp các thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ như sau: Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân; hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
- x) Thiết lập, thực hiện việc kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- y) Tuân thủ các quy định của Luật Thương Mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại.
- z) Bảo vệ dữ liệu cá nhân, dữ liệu giao dịch; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại từ người sử dụng.
- aa) Thông tin đầy đủ hoặc tóm tắt về hình thức khuyến mại được áp dụng cho người mua trước khi đặt hàng.

2. Quyền và nghĩa vụ của người bán:

- a) Được đăng ký, duy trì, tạm ngừng, chấm dứt hoạt động bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ; quyết định hàng hóa, dịch vụ, giá bán và chính sách khuyến mại theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với chủ quản nền tảng;
- b) Được sử dụng hạ tầng kỹ thuật, công cụ hỗ trợ của nền tảng; được tiếp cận dữ liệu liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh; được bảo đảm thanh toán đầy đủ, đúng hạn và được giải quyết phản ánh, khiếu nại theo nguyên tắc công khai, minh bạch
- c) Nhà Bán Hàng được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản và các đơn hàng trên Sàn TMĐT Tiki. Nhà Bán Hàng có thể liên hệ đến bộ phận Tiki Care qua email hoặc số tổng đài để được hỗ trợ.
- d) Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin: (i) Tên và địa chỉ trụ sở chính đối với tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú đối với cá nhân; (ii) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đối với tổ chức hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; (iii) Số điện thoại hoặc email cho Sàn TMĐT Tiki khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- e) Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ; bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ giao hàng, bảo hành, đổi trả, hoàn tiền; không lợi dụng nền tảng để kinh doanh ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh, hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hành vi vi phạm pháp luật khác;

- f) Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;
- g) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật;
- h) Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- i) Thực hiện hoạt động bán hàng hóa theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Tiki;
- j) 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 điểm nhằm áp dụng đối với Nhà Bán Hàng khi sử dụng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Chính Sách Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Chính Sách Phí Và Biểu Phí, Chính Sách Mô Hình Vận Hành, 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 <https://hocvien.tiki.vn/khoa-hoc/quy-dinh-chinh-sach-bieu-mau/>;
- k) Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động mua bán Hàng hóa hay cung ứng Dịch vụ, thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- l) Đảm bảo Hàng hóa, Dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT Tiki là Hàng hóa đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Việt Nam phê duyệt, đạt tiêu chuẩn chất lượng, có xuất xứ rõ ràng, hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam và được phép lưu hành tại thị trường Việt Nam;
- m) Tự chịu trách nhiệm toàn bộ đối với nội dung, hình ảnh và các thông tin liên quan đến Hàng hóa, Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng hóa, Dịch vụ, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng;
- n) 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;
- o) Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Nhà Bán Hàng được cung cấp bởi Tiki khi tham gia hoạt động trên Sàn TMĐT Tiki;
- p) Cung cấp đầy đủ thông tin và 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 đăng ký hộ kinh doanh, giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa, giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa, giấy phép khuyến mãi, quảng cáo, chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy, giấy chứng nhận lưu hành tự do, hóa đơn v.v....;

- q) 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 vòng tối đa 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được yêu cầu, trừ trường hợp phải cung cấp trong thời hạn ngắn hơn theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc quy định pháp luật (nếu có). 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 vòng 24h (hai mươi bốn giờ) 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 với Tiki đối với hàng hóa;
- r) 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 Sàn TMĐT Tiki 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;
- s) 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 Sàn TMĐT Tiki;
- t) 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 vi phạm pháp luật khác (bao gồm cả theo nhận định của Tiki là vi phạm hoặc có khả năng vi phạm pháp luật hiện hành);
- u) Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại trên Sàn TMĐT Tiki;

- v) Thực hiện nghĩa vụ tài chính với Nhà nước; bảo vệ dữ liệu của người mua; bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; phối hợp với chủ quản nền tảng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc xử lý vi phạm pháp luật;
- w) Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại Sàn TMĐT Tiki theo như thông tin đã cung cấp

3. Quyền và nghĩa vụ của người mua:

- a) Khi đăng ký tài khoản để trở thành thành viên của Sàn thương mại điện tử Tiki và được Tiki đồng ý, thành viên sẽ được mua sắm trên Sàn thương mại điện tử Tiki.
- b) Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý đơn hàng tại Tiki.
- c) Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn TMĐT Tiki hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn TMĐT Tiki.
- d) Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn TMĐT Tiki trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn TMĐT Tiki.
- e) Được bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng; được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hóa, dịch vụ và người bán;
- f) Được lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, phương thức thanh toán và giao hàng; được bảo vệ dữ liệu cá nhân; được giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại theo quy định;
- g) Cung cấp thông tin cần thiết, chính xác; thanh toán đầy đủ, đúng hạn
- h) Tuân thủ quy định pháp luật, điều kiện hoạt động và điều kiện giao dịch của nền tảng; không lợi dụng nền tảng để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.
- i) Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- j) Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn TMĐT Tiki về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- k) Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn TMĐT Tiki là chính xác.

- l) Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn TMĐT Tiki trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người mua và người bán diễn ra qua Sàn.
- m) Thành viên cam kết không sử dụng bất kỳ phần nào của trang web với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được Sàn TMĐT Tiki cho phép bằng văn bản
- n) Thành viên cam kết sử dụng Sàn TMĐT Tiki nhằm mục đích sử dụng cho nhu cầu cá nhân, không mua hàng với số lượng nhiều hoặc với mục đích mua đi bán lại
- o) Thành viên cam kết không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Sàn TMĐT Tiki cũng nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống.

Ngày hiệu lực: 01/7/2026