



Chính sách phí & biểu phí Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn

Mã hiệu: 02-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 18/04/2022

Lần ban hành: 17.16

A. MỤC ĐÍCH

Chính sách phí & biểu phí Sàn giao dịch TMĐT Tiki.vn ("**Chính Sách**") bao gồm quy định các loại phí mà Tiki áp dụng cho Nhà Bán Hàng khi hợp tác hoạt động trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn hoặc ứng dụng Tiki ("**Tiki**").

B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC

- Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà Bán Hàng.
- Thời điểm có hiệu lực: từ ngày 18/04/2022.

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tên tài liệu	Mã tài liệu
Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn	01-QĐCS-MP
Chính sách hoạt động các mô hình hợp tác tại Tiki	03-QĐCS-MP
Danh mục yêu cầu về hồ sơ pháp lý nhà bán hàng và hàng hóa	04-QĐCS-MP
Chính sách sở hữu trí tuệ	05-QĐCS-MP
Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn	10-QĐCS-MP
Chính sách bảo mật	13-QĐCS-MP

D. NỘI DUNG

CHÍNH SÁCH PHÍ & BIỂU PHÍ SÀN GIAO DỊCH TMĐT TIKI.VN

Nhà Bán Hàng khi hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn có nghĩa vụ tuân thủ và thanh toán đầy đủ các Phí theo quy định trong Chính Sách này.

1. ĐỊNH NGHĨA CÁC LOẠI PHÍ

Chính Sách này bao gồm các loại phí được áp dụng đối với Nhà Bán Hàng như sau:

1.1. Phí gian hàng

- Là các loại phí được tính khi Nhà Bán Hàng khởi tạo và vận hành gian hàng bao gồm nhưng không giới hạn: Phí duy trì gian hàng và Phí nâng cấp gian hàng.

1.2. Phí bán hàng

- Là các loại phí mà Tiki áp dụng khi xử lý các đơn hàng bao gồm nhưng không giới hạn: Phí chiết khấu, Phí hỗ trợ thanh toán trực tiếp, Phí hỗ trợ chương trình hoạt động trả góp trên Tiki.

1.3. Phí vận hành

- Là các loại phí được áp dụng khi Nhà Bán Hàng sử dụng dịch vụ vận hành của Tiki bao gồm nhưng không giới hạn: Phí lấy hàng, Phí lưu kho, Phí lưu kho quá hạn, Phí xử lý đơn hàng, Phí vận chuyển, Phí xử lý rút hàng, Phí xử lý trả hàng, Phí xử lý đổi - trả - bảo hành.

1.4. Phí phạt

- Là các loại phí được áp dụng khi Nhà Bán Hàng không tuân thủ theo các quy định, chính sách đã ban hành của Tiki hay khi Khách Hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách Hàng được xác minh do lỗi Nhà Bán Hàng hoặc Nhà Bán Hàng không đưa ra được thông tin chứng minh xác đáng. Bao gồm:

- **Phí phạt đổi - trả - bảo hành:** Là phí phát sinh khi Nhà Bán Hàng không tuân theo các chính sách đổi - trả - bảo hành;
- **Phí phạt hàng giả, hàng nhái, hàng không đảm bảo chất lượng:** Là phí phát sinh khi Nhà Bán Hàng cung cấp hàng kém chất lượng, hàng không cung cấp đầy đủ chứng từ chứng minh nguồn gốc và chất lượng hàng hóa khi khách hàng khiếu nại;
- **Phí phạt không xuất hóa đơn:** Là phí phát sinh khi Nhà Bán Hàng không xuất hóa đơn cho khách hàng theo quy định của Tiki;
- **Phí phạt khác:** Là phí phát sinh trong các trường hợp Nhà Bán Hàng cố tình lợi dụng các chính sách khuyến mãi để mua đi bán lại hàng hóa nhằm trục lợi từ sàn giao dịch hay khi cố tình hủy đơn hàng và giao dịch riêng với khách hàng không qua sàn giao dịch;

2. BIỂU PHÍ

2.1. Phí gian hàng

- Phí duy trì cửa hàng: 0 đồng
- Phí nâng cấp cửa hàng: Chưa áp dụng

2.2. Phí bán hàng

2.2.1. Phí hỗ trợ thanh toán trực tiếp

- Đối tượng áp dụng: Tất cả mô hình vận hành.
- Phí hỗ trợ thanh toán trực tiếp: 2%/sản phẩm

2.2.2. Phí chiết khấu

- Đối tượng áp dụng: Tất cả mô hình vận hành.

DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	PHÍ CHIẾT KHẤU
Máy Ảnh – Máy Quay Phim			2,9%
Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Đồng hồ thông minh		3,2%
Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Phụ kiện máy tính và Laptop		3,2%
Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Khác		4,9%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Linh kiện máy tính - Phụ kiện máy tính		3,2%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Thiết bị lưu trữ		3,2%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Thiết bị văn phòng - Thiết bị ngoại vi	Màn hình máy tính	1,5%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Thiết bị mạng		4,9%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Khác		3,2%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	Laptop		1%
Laptop - Máy Vi Tính - Linh Kiện	PC - Máy tính bộ		1,4%
Điện Thoại - Máy Tính Bảng			0,9%
Điện Tử - Điện Lạnh	Khác		0,9%
Điện Tử - Điện Lạnh	Tivi		1,4%
Điện Tử - Điện Lạnh	Âm thanh & phụ kiện Tivi		1,4%
Điện Gia Dụng			4%
Nhà Cửa - Đời Sống			4,9%
Thể Thao - Dã Ngoại	Giày thể thao nam		2,4%
Thể Thao - Dã Ngoại	Giày thể thao nữ		2,4%
Thể Thao - Dã Ngoại	Trang phục thể thao nam		2,4%
Thể Thao - Dã Ngoại	Trang phục thể thao nữ		2,4%
Thể Thao - Dã Ngoại	Khác		4,9%
Sách - Văn Phòng Phẩm	Sách tiếng Việt		8%
Sách - Văn Phòng Phẩm	English books		8%

DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	PHÍ CHIẾT KHẤU
Sách - Văn Phòng Phẩm	Khác		4,9%
Ô Tô - Xe Máy - Xe Đạp	Xe điện		3%
Ô Tô - Xe Máy - Xe Đạp	Ô Tô		0,5%
Ô Tô - Xe Máy - Xe Đạp	Xe máy		0,5%
Ô Tô - Xe Máy - Xe Đạp	Khác		4,9%
Làm Đẹp - Sức Khỏe			4,9%
Mẹ & Bé	Tã, bỉm		2,9%
Mẹ & Bé	Chăm sóc nhà cửa		4,9%
Mẹ & Bé	Dinh dưỡng cho bé		2,9%
Mẹ & Bé	Dinh dưỡng cho người lớn		2,9%
Mẹ & Bé	Thực phẩm ăn dặm		2,9%
Mẹ & Bé	Thời trang cho mẹ và bé		2,4%
Mẹ & Bé	Khác		4,9%
Bách Hóa Online	Sữa và các sản phẩm từ sữa	Sữa chức năng dạng bột	2,9%
Bách Hóa Online	Đồ uống - pha chế dạng bột		4,9%
Bách Hóa Online	Khác		4,9%
NGON	Thịt, trứng		12%
NGON	Cá, thủy hải sản		12%
NGON	Rau củ quả		12%
NGON	Trái cây		12%
NGON	Thực phẩm Việt	Bún, phở tươi, bánh mì	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Dưa muối, đồ chua, mắm	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Lạp xưởng, thịt khô, nem	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Xôi, chè, bánh các loại	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Đậu hũ, thực phẩm khác	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Đặc sản vùng miền	10%
NGON	Thực phẩm Việt	Đồ chế biến sẵn	13%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Sữa tươi, sữa trái cây	8%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Sữa đậu nành, ngũ cốc	8%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Sữa đặc, sữa bột	8%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Sữa chua, phô mai	8%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Kem cây, kem hộp	8%
NGON	Sữa, bơ, phô mai	Bơ, margarine	8%
NGON	Đông lạnh, mát	Thịt, hải sản đông lạnh	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Rau củ quả đông lạnh	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Xúc xích, pate, giò chả	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Pizza, mì, cơm đông lạnh	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Chả giò, cá, gà viên	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Bánh bao, há cảo, mandu	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Sandwich, mì, cơm ăn liền	12%
NGON	Đông lạnh, mát	Gói nguyên liệu nấu ăn	8%
NGON	Dầu ăn, gia vị		8%
NGON	Gạo, mì, nông sản		8%
NGON	Đồ hộp, đóng gói		8%
NGON	Bia, đồ uống	Bia, cider	6%
NGON	Bia, đồ uống	Rượu vang, rượu trái cây	6%
NGON	Bia, đồ uống	Rượu whisky, rượu mạnh	6%
NGON	Bia, đồ uống	Nước khoáng, nước suối	8%
NGON	Bia, đồ uống	Nước ngọt, có ga, tonic	8%
NGON	Bia, đồ uống	Siro, nguyên liệu pha chế	8%
NGON	Bia, đồ uống	Trà khô, trà đóng chai	8%
NGON	Bia, đồ uống	Cà phê hạt, đóng chai	8%
NGON	Bia, đồ uống	Nước trái cây, thể thao	8%
NGON	Thực phẩm chay		8%
NGON	Dành cho trẻ em	Sữa cho trẻ em	5%

DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	PHÍ CHIẾT KHẤU
NGON	Dành cho trẻ em	Gia vị, bánh kẹo trẻ em	6%
NGON	Dành cho trẻ em	Bột ăn dặm, cháo	6%
NGON	Dành cho trẻ em	Đồ uống trẻ em	6%
NGON	Dành cho trẻ em	Khăn giấy ướt, tã bỉm	8%
NGON	Dành cho trẻ em	Đồ dùng trẻ em	8%
NGON	Bánh kẹo, giỏ quà		8%
NGON	Thức ăn, đồ thú cưng		8%
NGON	Chăm sóc cá nhân		8%
NGON	Chăm sóc nhà cửa		8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Đồ dùng nhà bếp	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Chăn ga, đồ phòng ngủ	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Điện gia dụng, bóng đèn	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Dụng cụ sửa chữa	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Nội thất, trang trí nhà	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Đồ nhà tắm, tiện ích khác	8%
NGON	Gia dụng, tiện ích	Gas	3%
Thời Trang	Balo và Vali		2,4%
Thời Trang	Đồng hồ và Trang sức		2,4%
Thời Trang	Giày - Dép nam		2,4%
Thời Trang	Giày - Dép nữ		2,4%
Thời Trang	Phụ kiện thời trang		2,4%
Thời Trang	Thời trang nam		2,4%
Thời Trang	Thời trang nữ		2,4%
Thời Trang	Túi thời trang nam		2,4%
Thời Trang	Túi thời trang nữ		2,4%
Voucher - Dịch Vụ	Du lịch - Khách sạn	Khách sạn - Resort	6%
Voucher - Dịch Vụ	Du lịch - Khách sạn	Tour du lịch	5%
Voucher - Dịch Vụ	Du lịch - Khách sạn	Sim 3G/4G - Bộ phát Wifi	6%
Voucher - Dịch Vụ	Nhà hàng - Ăn uống		6%
Voucher - Dịch Vụ	Sự kiện - Giải trí		8%
Voucher - Dịch Vụ	Sự kiện - Thể thao		13%
Voucher - Dịch Vụ	Dịch vụ khác		18%
Voucher - Dịch Vụ	Spa & Làm đẹp		13%
Voucher - Dịch Vụ	Nha khoa - Sức khỏe		13%
Voucher - Dịch Vụ	Khóa học		18%
Voucher - Dịch Vụ	Lottery		3%

2.2.3. Phí hỗ trợ chương trình hoạt động trả góp trên Tiki

- Đối tượng áp dụng: Tất cả mô hình vận hành.
- Trường hợp áp dụng: Chỉ áp dụng cho Nhà Bán Hàng sử dụng dịch vụ trả góp.
- Phí hỗ trợ chương trình hoạt động trả góp trên Tiki: 3%/sản phẩm.

Lưu ý: Áp dụng cho giá trị thanh toán đơn hàng tối thiểu là 3.000.000 VNĐ (ba triệu đồng)/sản phẩm (sau khi đã áp dụng các chương trình giảm giá trực tiếp trên sản phẩm).

2.3. Phí vận hành

2.3.1. Nguyên tắc tính phí

- Phí vận hành là các loại phí Tiki thu dựa trên dịch vụ và mô hình vận hành Nhà Bán Hàng sử dụng. Tùy vào mô hình vận hành (FBT, Dropship, Nhà Bán tự vận hành), Nhà Bán Hàng sẽ được áp dụng biểu phí tương ứng. Tóm tắt biểu phí và các loại phí tương ứng với mỗi mô hình vận hành như dưới đây:

Nhóm phí	Tên phí	Chi tiết	Phí dịch vụ		
			FBT	Dropship	Nhà Bán tự vận hành
Phí dịch vụ vận hành	Phí lưu kho		Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
	Phí xử lý đơn hàng	Tiêu chuẩn	Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
		TIKI-NOW	Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
	Phí vận chuyển	Cùng thành phố	Áp dụng	Áp dụng	Không áp dụng
		Nội vùng	Áp dụng	Áp dụng	Không áp dụng
		Chéo vùng	Áp dụng	Áp dụng	Không áp dụng
		TIKI-NOW	Áp dụng	Áp dụng	Không áp dụng
	Phí lấy hàng		Không áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
	Dịch vụ khác	Xử lý rút hàng	Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
Trả hàng tận nơi		Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng	

2.3.1.1. Đối với các loại phí tính theo trọng lượng:

- Trọng lượng tính phí của một đơn hàng được căn cứ vào trọng lượng thực (cân nặng) và khối lượng theo thể tích (khối lượng quy đổi), giá trị nào lớn hơn thì sẽ lấy giá trị đó làm trọng lượng tính phí.
- Trọng lượng thể tích tính theo công thức: Dài (cm) x Rộng (cm) x Cao (cm)/6.000 = Khối lượng theo thể tích (kg).
- Nếu là số lẻ thì làm tròn lên ngưỡng 0,5 kg tiếp theo. Hệ thống Tiki sẽ tính khối lượng đơn hàng dựa trên tổng khối lượng thể tích hoặc khối lượng thực của các sản phẩm trong đơn hàng.

2.3.1.2. Đối với các loại phí tính theo địa lý và vùng giao:

- Đơn hàng được xác định vùng giao dựa trên điểm đi đầu tiên và điểm đến cuối cùng của đơn hàng và được chia làm 4 vùng:
 - Nội tỉnh/thành phố: Khi điểm đi đầu tiên và điểm đến cuối cùng nằm trên cùng một tỉnh và thành phố;
 - Nội vùng: Khi điểm đi đầu tiên và điểm đến cuối cùng nằm trong cùng một vùng giao. Ví dụ: từ Hồ Chí Minh đi Đồng Nai, Từ Hồ Chí Minh đi Cần Thơ thuộc nội vùng Miền Nam;
 - Chéo Vùng: Khi điểm đi đầu tiên và điểm đến cuối cùng nằm trong các vùng khác nhau bao gồm: Miền Nam - Miền Bắc, Miền Nam - Miền Trung, Miền Bắc - Miền Trung.

- Phân chia địa lý các vùng như sau:

Khu vực	Phân chia địa lý
Miền Bắc	Từ các Tỉnh miền Bắc đến Hà Tĩnh
Miền Trung	Từ Quảng Bình đến Quảng Ngãi
Miền Nam	Từ Bình Định và các tỉnh Tây Nguyên đến các Tỉnh miền Nam

2.3.2. Phí lấy hàng

- Đối tượng áp dụng: Mô hình giao hàng thẳng từ Nhà bán - Dropship (Tiki hoặc đối tác liên kết với Tiki thực hiện việc lấy đơn hàng từ Nhà Bán Hàng khi có yêu cầu lấy hàng).

	Phí (VNĐ)/lần lấy hàng/đơn hàng
Cân nặng	Mô hình Dropship
8 kg đầu tiên	0 VNĐ
Mỗi 0,5 kg tiếp theo	0 VNĐ

- Áp dụng khi đơn hàng đã lấy hàng thành công từ Nhà Bán Hàng và dựa trên trọng lượng tính phí.

2.3.3. Phí lưu kho:

- Đối tượng áp dụng: Mô hình Lưu kho Tiki (FBT)
- Mức phí: 50 VNĐ/kg/ngày. Từ ngày có hiệu lực của Chính sách này, Nhà Bán Hàng được miễn phí này và mức phí nói trên sẽ được áp dụng khi được Tiki thông báo chính thức.
- Mức phí này áp dụng cho dịch vụ lưu kho hàng hóa của Nhà bán hàng tại các kho hàng của Tiki trong trường hợp Nhà Bán Hàng sử dụng dịch vụ vận hành Lưu kho Tiki (FBT).

2.3.4. Phí lưu kho quá hạn:

- Đối tượng áp dụng: Mô hình lưu kho Tiki (FBT). Mức phí này áp dụng đối với Hàng Hóa lưu trữ tại kho Tiki do Nhà Bán Hàng không tiến hành lấy hàng/nhận hàng trả về theo thời gian quy định.
- Quy định về thời gian lấy/nhận hàng trả được quy định tại Điều 7.3 của văn bản **01-QĐCS-MP Chính sách hoạt động SGD TMDT Tiki.vn**.
- Phí lưu kho quá hạn: 10% Giá bán Hàng Hóa/ngày trễ nhận hàng.

2.3.5. Phí xử lý đơn hàng

- Đối tượng áp dụng: Mô hình Lưu kho Tiki (FBT).
- Phí xử lý đơn hàng là phí trả cho dịch vụ xử lý lấy hàng trong kho, đóng gói hàng hóa và nguyên vật liệu đóng gói hàng hóa cũng như các chi phí liên quan khi xử lý đơn hàng của Nhà Bán Hàng tại kho Tiki (FBT).
- Phí xử lý đơn hàng được tính khi đơn hàng được đóng gói xong và dựa trên trọng lượng tính phí.

Phân loại	Cân nặng	Phí (VNĐ)/Đơn hàng	Phí cộng thêm với mỗi 0,5 kg tiếp theo (VNĐ)/Đơn hàng
Xử lý đơn hàng tiêu chuẩn	1 kg đầu tiên	6.000 VNĐ	0
	Từ hơn 1 kg – 3 kg	8.000 VNĐ	0
	Từ hơn 3 kg – 10 kg	8.000 VNĐ/3 kg	1.500 VNĐ/0,5 kg
	Từ hơn 10 kg – 50 kg	29.000 VNĐ/10 kg	2.500 VNĐ/0,5 kg
	Từ 50 kg trở lên	229.000 VNĐ	0
Xử lý đơn hàng TIKI-NOW	1 kg đầu tiên	7.200 VNĐ	0
	Từ hơn 1 kg – 3 kg	9.600 VNĐ	0
	Từ hơn 3 kg – 10 kg	9.600 VNĐ/3 kg	1.800 VNĐ/0,5 kg
	Từ hơn 10 kg – 50 kg	34.800 VNĐ/10 kg	3.000 VNĐ/0,5 kg
	Từ 50 kg trở lên	274.800 VNĐ	0

- Trường hợp đơn hàng bao gồm nhiều sản phẩm, Phí xử lý đơn hàng được tính theo tổng khối lượng tất cả sản phẩm có trong đơn hàng. Phí xử lý của mỗi sản phẩm sẽ được phân chia theo Tỷ lệ khối lượng mỗi sản phẩm trong đơn hàng.

2.3.6. Phí vận chuyển

- Đối tượng áp dụng: Mô hình Lưu kho Tiki (FBT), Mô hình Dropship, Mô hình Seller Delivery (SD).
- Phí vận chuyển là mức phí chi trả cho dịch vụ giao hàng chặng cuối đến tay từng khách hàng và thu tiền COD (nếu có).

Phân loại	Phí (VNĐ)/đơn hàng (Áp dụng cho 3 kg đầu tiên)	Phí cộng thêm (VNĐ)/đơn hàng (Áp dụng với mỗi 0,5 kg tiếp theo)
Nội thành	10.000 VNĐ/3 kg	1.500 VNĐ/0,5 kg
Nội vùng	17.000 VNĐ/3 kg	2.000 VNĐ/0,5 kg
Chéo vùng (Hà Nội – Thành phố Hồ Chí Minh)	18.000 VNĐ/3 kg	5.500 VNĐ/0,5 kg
Chéo vùng	23.000 VNĐ/3 kg	5.500 VNĐ/0,5 kg
TIKI NOW Giao hàng 2H	19.000 VNĐ/3 kg	2.000 VNĐ/0,5 kg

Phân loại	Phí (VNĐ)/đơn hàng (Áp dụng cho 3 kg đầu tiên)	Phí cộng thêm (VNĐ)/đơn hàng (Áp dụng với mỗi 0,5 kg tiếp theo)
TIKI NOW Giao hàng trong ngày	14.000 VNĐ/3 kg	1.500 VNĐ/0,5 kg
TIKI NOW Giao hàng ngày hôm sau	14.000 VNĐ/3 kg	1.500 VNĐ/0,5 kg

- Tiki mặc định thu phí dịch vụ vận chuyển từ Khách Hàng, Nhà Bán Hàng có quyền điều chỉnh giảm giá phí vận chuyển cho Khách Hàng.
- Phí vận chuyển thu Nhà Bán Hàng theo thông tin sản phẩm được Tiki đo lường thực tế và cập nhật lại chênh lệch với thông tin sản phẩm được Nhà Bán Hàng nhập liệu ban đầu để thu Khách Hàng tại thời điểm đặt hàng. Trong mọi trường hợp, phí vận chuyển thu Nhà Bán Hàng sẽ được tính theo khối lượng lớn hơn giữa Thông tin sản phẩm Tiki đo lường lại và Thông tin sản phẩm Nhà Bán Hàng nhập liệu tại thời điểm phát sinh đơn hàng.

2.3.7. Phí xử lý rút hàng:

- Đối tượng áp dụng: Mô hình Lưu kho Tiki (FBT) và áp dụng cho mọi yêu cầu rút hàng từ Nhà Bán Hàng.
- Mức phí được tính đối với các Phiếu rút hàng được tạo ra và đã tiến hành xử lý thành công chuyển trạng thái “Chờ nhận hàng” trên hệ thống và không bao gồm phí vận chuyển từ kho Tiki về đến kho Nhà Bán Hàng (Trong trường hợp có yêu cầu, mức phí sẽ được áp dụng theo quy định tại Điều 2.3.8).
- Biểu phí theo quy định dưới đây:

Cân nặng	Phí (VNĐ)/Phiếu trả hàng (POR)
Dưới 1 kg	1.000 VNĐ
Từ 1 kg – 3 kg	1.500 VNĐ
Mỗi 0,5 kg tiếp theo	500 VNĐ/0,5 kg

- Từ ngày có hiệu lực của Chính sách này, Nhà Bán Hàng được miễn phí này và mức phí nói trên sẽ được áp dụng khi được Tiki thông báo chính thức

2.3.8. Phí xử lý trả hàng

- Đối tượng áp dụng: Mô hình Lưu kho Tiki (FBT) trong trường hợp Nhà Bán Hàng có nhu cầu và Tiki hoặc đối tác liên kết của Tiki thực hiện việc trả hàng về địa chỉ của Nhà Bán Hàng.
- Áp dụng biểu phí vận chuyển theo vùng.
- Từ ngày có hiệu lực của Chính sách này, Nhà Bán Hàng được miễn phí này và mức phí nói trên sẽ được áp dụng khi được Tiki thông báo chính thức.

2.3.9. Phí xử lý đổi - trả - bảo hành:

Phí	Các nguyên nhân đổi – trả			
	Hết nhu cầu	Do chất lượng hàng hóa không đảm bảo (*)	Do thiếu quà tặng/phụ kiện/bộ phận đi kèm	Do lỗi Tiki/Đối tác vận chuyển
Yêu cầu đổi sản phẩm/giao bù sản phẩm:				
Phí xử lý đơn hàng	0 VNĐ	Hàng nhóm 1: 200.000 VNĐ/sản phẩm Hàng nhóm 2: 50.000 VNĐ/sản phẩm	20.000 VNĐ/ Sản phẩm	0 VNĐ
Phí đền bù và thỏa mãn Khách Hàng	0 VNĐ	2% giá trị sản phẩm gặp vấn đề	50.000 VNĐ/ Sản phẩm	0 VNĐ
Yêu cầu trả hàng hoàn tiền:				
Phí hoàn tiền	0 VNĐ	1,2% giá trị hoàn tiền	1,2% giá trị hoàn tiền	0 VNĐ

Phí	Các nguyên nhân đổi – trả			
	Hết nhu cầu	Do chất lượng hàng hóa không đảm bảo (*)	Do thiếu quà tặng/phụ kiện/bộ phận đi kèm	Do lỗi Tiki/Đối tác vận chuyển
Phí đền bù cho Khách Hàng	0 VNĐ	2% giá trị sản phẩm gặp vấn đề	50.000 VNĐ/ Sản phẩm	0 VNĐ
Yêu cầu bảo hành:				
Phí xử lý đơn hàng	0 VNĐ	0 VNĐ	0 VNĐ	0 VNĐ
Chế tài:				
Áp dụng cho trường hợp vi phạm vượt ngưỡng quy định	0 VNĐ	<p>Ngừng bán sản phẩm trên sàn Tiki nếu tỷ lệ đổi & trả của sản phẩm vượt quá mức quy định.</p> <p>Một sản phẩm có tỷ lệ đổi & trả vượt quá mức quy định khi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tỷ lệ đổi trả >2% và; Số lượng sản phẩm đổi trả >2 <p>Trong đó, tỷ lệ đổi trả = số sản phẩm đổi trả/tổng sản phẩm bán thành công. Tỷ lệ này được tính tại bất cứ thời điểm nào dựa trên tổng sản phẩm đã bán thành công và được giới hạn trong 01 năm kể từ ngày ký Hợp đồng.</p>	0 VNĐ	0 VNĐ

(*) Hàng hóa không còn mới 100%, không đúng mẫu mã, chủng loại và thông tin được đăng tải, bị hư hỏng ngay khi nhận hàng hoặc do lỗi Kỹ thuật của Nhà sản xuất.

Nhóm 1 là những sản phẩm thuộc danh mục nêu trong bảng sau:

STT	DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	DANH MỤC 4	DANH MỤC 5
1	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Amply			
2	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Dàn âm thanh			
3	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Đầu CD, DVD, karaoke			
4	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Loa	Loa Kéo		
5	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Loa	Loa thanh		
6	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Loa	Loa Thùng		
7	Tivi & Thiết bị nghe nhìn	Tivi			
8	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Cây Nước Nóng Lạnh		
9	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Máy Giặt		
10	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Máy Lạnh - Máy Điều Hòa		
11	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Máy Nước Nóng		
12	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Máy Rửa Chén		
13	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Máy Sấy Quần Áo		
14	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Phụ Kiện Điện Lạnh		
15	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Tủ Đông		
16	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Tủ Lạnh		
17	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Tủ Mát		
18	Điện Gia Dụng	Điện Lạnh	Tủ Ướp Rượu		
19	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Bếp các loại	Bếp điện kết hợp	
20	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Bếp các loại	Bếp gas	Bếp gas âm
21	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Bếp các loại	Bếp gas	Bếp gas dương

STT	DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	DANH MỤC 4	DANH MỤC 5
22	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò nướng, vỉ nướng	Lò nướng âm tủ	
23	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò nướng, vỉ nướng	Lò nướng thùng	
24	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò nướng, vỉ nướng	Lò nướng thủy tinh	
25	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò vi sóng	Lò vi sóng âm	
26	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò vi sóng	Lò vi sóng cơ	
27	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò vi sóng	Lò vi sóng có nướng	
28	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Lò vi sóng	Lò vi sóng điện tử	
29	Điện Gia Dụng	Đồ dùng nhà bếp	Máy hút khói, khử mùi		
30	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Bàn ủi, bàn là	Bàn ủi hơi nước đứng	
31	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy hút ẩm		
32	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy hút bụi	Hút bụi cầm tay	
33	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy hút bụi	Hút bụi công nghiệp	
34	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy hút bụi	Hút bụi gia đình	
35	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy lọc không khí		
36	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy lọc nước		
37	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy may, thêu, vắt sổ	Máy may cơ	
38	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy may, thêu, vắt sổ	Máy may điện tử	
39	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy may, thêu, vắt sổ	Máy thêu	
40	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy may, thêu, vắt sổ	Máy vắt sổ	
41	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Máy sấy quần áo		
42	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt Đứng	
43	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt hơi nước, phun sương	
44	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt lửng	
45	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt sục	
46	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt tháp	
47	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt trần	
48	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Quạt điện	Quạt treo tường	
49	Điện Gia Dụng	Thiết bị gia đình	Thiết bị sưởi ấm		
50	Laptop & Máy vi tính	Thiết bị văn phòng	Màn hình máy tính		
51	Laptop & Máy vi tính	Thiết bị văn phòng	Máy chấm công		
52	Laptop & Máy vi tính	Thiết bị văn phòng	Máy chiếu		
53	Laptop & Máy vi tính	Thiết bị văn phòng	Máy hủy tài liệu		
54	Laptop & Máy vi tính	Thiết bị văn phòng	Máy in - Máy Scan - Photocopy		
55	Laptop & Máy vi tính	Máy vi tính			
56	Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Loa nghe nhạc	Loa Hi-Fi, SoundBar và khác		
57	Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Loa nghe nhạc	Loa Vi Tính		
58	Nhà Cửa - Đời Sống	Nội thất	Bàn học sinh		
59	Nhà Cửa - Đời Sống	Nội thất	Bàn làm việc		
60	Nhà Cửa - Đời Sống	Nội thất	Bàn phòng khách		

STT	DANH MỤC 1	DANH MỤC 2	DANH MỤC 3	DANH MỤC 4	DANH MỤC 5
61	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Bộ bàn ăn		
62	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Ghế các loại		
63	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Giường ngủ		
64	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Kệ sách, kệ treo tường		
65	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Thảm lớn		
66	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Tủ giày, kệ giày		
67	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nội thất	Tủ, kệ học trang trí		
68	Nhà Cửa - Đồi Sống	Đồ dùng phòng ngủ	Chăn ga gối nệm	Nệm	
69	Nhà Cửa - Đồi Sống	Ngoài trời & sân vườn	Máy cắt cỏ		
70	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nhạc cụ	Guitar		
71	Nhà Cửa - Đồi Sống	Nhạc cụ	Organ		
72	Thời Trang	Vali & Ba lô	Vali du lịch		
73	Thể thao - Dã ngoại	Dụng cụ tập thể hình	Máy tập thể hình		
74	Ô tô, xe máy, xe đạp	Ô tô			
75	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe 50cc		
76	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe côn tay		
77	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe máy điện		
78	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe mô tô		
79	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe số		
80	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe máy	Xe tay ga		
81	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe điện	Xe đạp điện		
82	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe điện	Xe máy điện		
83	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe điện	Xe thăng bằng		
84	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp địa hình		
85	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp đua		
86	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp Fixed Gear		
87	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp gấp		
88	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp thời trang		
89	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp thông dụng		
90	Ô tô, xe máy, xe đạp	Xe đạp	Xe đạp trẻ em		
91	Thiết Bị Số - Phụ Kiện Số	Thiết bị game	Ghế Gaming		

Nhóm 2 là tất cả sản phẩm còn lại không thuộc bảng trên.

2.4. Phí phạt

Trường hợp	Phí phạt
Nhà Bán Hàng không xuất hóa đơn cho Khách Hàng theo quy định của Tiki (Trừ trường hợp đối với đơn hàng có giá trị nhỏ hơn 200.000 VNĐ, Nhà Bán Hàng có quyền lựa chọn không xuất hóa đơn và phải đăng ký với Tiki) thì Tiki sẽ tiến hành các biện pháp xử lý theo thỏa thuận với Khách Hàng và mức độ nghiêm trọng của tình huống.	Bồi thường 10% - 100% giá bán của đơn hàng tùy theo mức độ nghiêm trọng
<ul style="list-style-type: none"> - Nhà Bán Hàng kinh doanh hàng giả, hàng nhái, đã qua sử dụng, hàng mẫu, hàng thử, hàng dựng hoặc hàng được tân trang lại. - Kinh doanh hàng hóa hết hạn sử dụng (áp dụng cho Mô hình Seller Delivery & Dropship). 	10.000.000 VNĐ/sản phẩm; và Hoàn tiền 100% giá trị sản phẩm; và Bồi thường cho Khách Hàng thêm 11% giá trị sản phẩm

Trường hợp	Phí phạt
Nhà Bán Hàng đăng bán sản phẩm bị sai giá (đã phát sinh đơn hàng)	Bồi thường mã giảm giá thấp hơn 50% giá trị sản phẩm hoặc giao đúng sản phẩm theo đơn đặt hàng.

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người chỉnh sửa	Người phê duyệt
BỘ PHẬN SÀN GIAO DỊCH	PHÒNG PHÁP CHẾ	QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH	GIÁM ĐỐC KINH DOANH SÀN
ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ
NGUYỄN THỊ THU HÀ	TRẦN THỊ CẨM GIANG	NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO	NGUYỄN CHÍ THỌ