

QUY ĐỊNH

VỀ CHẾ TÀI ÁP DỤNG ĐỐI VỚI VI PHẠM CỦA GIAN HÀNG

I/MỤC ĐÍCH CỦA QUY ĐỊNH

Là một công ty có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực thương mại điện tử, Chúng tôi hiểu được mong muốn của Khách Mua Hàng và chia sẻ những khó khăn, trở ngại của Người Bán. Để Khách Mua Hàng hài lòng và tiếp tục quy lại mua hàng của Người Bán và giúp Người bán trên website Vatgia.com tiếp cận được khách mua hàng một cách hiệu quả hơn. Ban Quản Trị Vatgia.com luôn luôn tìm mọi cách để nâng cao giá trị giao dịch thành công cho những đơn đặt hàng Online bằng các biện pháp như: Cải thiện và nâng cao tính năng trên website Vatgia.com, nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ của Ban Quản Trị nói chung và Người Bán nói riêng

Các quy định về chế tài áp dụng đối với vi phạm của gian hàng nhằm mục đích đảm bảo, nâng cao chất lượng phục vụ khách mua hàng và đảm bảo uy tín của sàn. Việc nâng cao chất lượng này là công việc cần liên tục thực hiện và điều chỉnh thường xuyên để đảm bảo uy tín của gian hàng nói riêng và của toàn sàn nói chung. Việc làm này sẽ đảm bảo được niềm tin của khách hàng khi tham gia mua hàng tại Vatgia.com và góp phần nâng cao doanh số bán hàng cho toàn bộ các gian hàng tham gia bán hàng tại Vatgia.com

Trong xã hội hiện đại ngày nay. Việc đảm bảo về sự uy tín, chất lượng hàng hóa và tốc độ phục vụ là điều kiện cần và đủ để khách mua hàng quyết định sẽ mua, sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp, phân phối. Do đó, các chế tài và quy định được Ban Quản Trị Vatgia.com ban hành luôn xoay quanh các nội dung trên và nhằm mục đích đảm bảo, nâng cao các tiêu chí trên

BQT Vatgia.com liên tục cập nhật các thông báo, quy định về việc vận hành tại Website Vatgia.com. Gian hàng cần liên tục cập nhật các thông tin, quy định và thực hiện nghiêm túc. Link quy định: <http://help.vatgia.com>

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

II/THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

Ngày, tháng, năm	Mục	Nội dung điều chỉnh
19/10/2015	Mục 1,2	Quy định cũ: Thực hiện ân gian hàng trong vòng “x” ngày Quy định mới: Thực hiện phạt tài chính gian hàng, không ân gian hàng. Thực hiện chuyển tài khoản sang tài khoản thành viên khi tài khoản chính không đủ để thực hiện trừ
24/10/2015	Mục 5	Quy định cũ: Ân gian hàng trong vòng “x” ngày/Phạt tài chính 50,000/đơn hàng Quy định mới: Phạt tài chính 100,000/đơn hàng
26/10/2015	Mục 10	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Ân gian hàng có tỷ lệ hủy đơn quá 50% tổng số đơn
26/10/2015	Mục 11	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Ân gian hàng có tỷ tần suất vi phạm 03 lần/tuần hoặc 02 đơn hàng/ngày
26/10/2015	Mục 12	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Ân gian hàng đăng bán sản phẩm với giá chưa V.A.T nhưng không giao hàng với giá chưa V.A.T
26/10/2015	Mục 13	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Ân gian hàng về việc cài đặt bán hàng dưới hình thức COD (Thanh toán khi nhận hàng) nhưng vẫn yêu cầu khách mua hàng thanh toán trước hoặc đặt cọc 01 (một) phần giá trị sản phẩm
04/12/2015	Mục 04	Quy định cũ: 12h hiển thị popup yêu cầu xử lý đơn hàng Áp chế tại 100,000/đơn hàng vi phạm Quy định mới: 06h hiển thị popup yêu cầu xử lý đơn hàng Áp chế tài 100,000/đơn hàng vi phạm. (Nếu gian hàng có lớn hơn 1 (một) đơn vi phạm/ngày. Từ đơn thứ 2 (hai) trở đi sẽ áp chế tài 500,000/đơn hàng vi phạm)

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

Ngày, tháng, năm	Mục	Nội dung điều chỉnh
01/04/2016	Mục 01	Quy định cũ: Áp chế tài 100,000/đơn hàng vi phạm Quy định mới: Áp chế tài theo mức giá của từng sản phẩm, cụ thể: <ul style="list-style-type: none">- Giá trị sản phẩm: Dưới 5,000,000. Thực hiện trừ: 300,000đ/trường hợp.- Giá trị sản phẩm: 5,000,000 < X < 10,000,000. Thực hiện trừ: 500,000đ/trường hợp- Giá trị sản phẩm: Từ 10,000,000 trở lên. Thực hiện trừ: 1,000,000đ/trường hợp
10/06/2016	Mục 15	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Thực hiện tạm ảm gian hàng trong trường hợp gian hàng không cập nhật kết quả sau khi tự vận chuyển
27/08/2016	Mục 16	Quy định cũ: Chưa có quy định Quy định mới: Áp chế tài 500,000/đơn hàng vi phạm

MỤC LỤC

1.Xử lý sai phạm về việc cập nhật sai số tồn.....	5
2.Xử lý sai phạm về việc đăng sai giá sản phẩm	5
3.Xử lý sai phạm về việc hủy đơn hàng.....	6
4.Xử lý sai phạm về việc xác nhận tự vận chuyển nhưng không chuyển hàng cho khách.....	7
5.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không xử lý đơn hàng theo đúng thời gian quy định.....	7
6.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không bán hàng Online	8
7.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không hợp tác cùng BQT Vatgia.com trong việc xử lý giải quyết khiếu nại.....	9
8.Xử lý sai phạm với gian xấu, đăng sai về thông tin sản phẩm.....	9
9.Xử lý sai phạm với gian hàng sai phạm trong việc sử dụng dịch vụ vận chuyển của hãng vận chuyển liên kết với Vatgia	10
10.Xử lý sai phạm đối với gian hàng có tỷ lệ hủy đơn hàng quá cao (Tỷ lệ hủy đơn quá 50%).....	11
11.Xử lý sai phạm đối với gian hàng có tần suất vi phạm cao	11
12.Xử lý sai phạm đối với gian hàng đăng bán sản phẩm với giá không có V.A.T nhưng khi bán lại thu thêm V.A.T	12
13.Xử lý sai phạm đối với gian hàng cài đặt bán hàng COD nhưng vẫn yêu cầu khách mua hàng thanh toán trước	13
14.Quy định về việc xử lý sai phạm đối với việc xử lý đơn hàng online (Đơn hàng thanh toán trước)	13
15.Quy định về việc không cập nhật kết quả tự vận chuyển.....	14
16.Quy định về chất lượng sản phẩm.....	15

III/NỘI DUNG CHI TIẾT

1.Xử lý sai phạm về việc cập nhật sai số tồn

Gian hàng cần đảm bảo về việc cập nhật số tồn của sản phẩm khi thực hiện đăng bán sản phẩm tại website Vatgia.com. Các sản phẩm đã hết hàng, gian hàng cần thực hiện điều chỉnh số tồn về 0 để tránh trường hợp khách mua hàng đặt mua nhưng gian hàng không còn hàng. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện trừ trong tài khoản của quý gian hàng số tiền theo mức cụ thể như sau:

- Giá trị sản phẩm: Dưới 5,000,000. Thực hiện trừ: 300,000đ/trường hợp.
- Giá trị sản phẩm: $5,000,000 < X < 10,000,000$. Thực hiện trừ: 500,000đ/trường hợp
- Giá trị sản phẩm: Từ 10,000,000 trở lên. Thực hiện trừ: 1,000,000đ/trường hợp

Trong trường hợp, tài khoản của gian hàng không đủ để thực hiện trừ. BQT Vatgia.com sẽ tạm thời chuyển tài khoản của quý gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên. Quý gian hàng vui lòng nạp thêm vào tài khoản số tiền 1,000,000 để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055/nhánh số 4 để được hỗ trợ khôi phục lại gian hàng)

2.Xử lý sai phạm về việc đăng sai giá sản phẩm

Gian hàng cần đảm bảo về việc cập nhật, niêm yết đúng giá của sản phẩm khi đăng bán tại website Vatgia.com. Trong trường hợp Quý gian hàng không cập nhật đúng giá sản phẩm, BQT Vatgia.com sẽ thực hiện trừ trong tài khoản của quý gian hàng số tiền 500,000đ/trường hợp.

Trong trường hợp, tài khoản của gian hàng không đủ để thực hiện trừ. BQT Vatgia.com sẽ tạm thời chuyển tài khoản của quý gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên. Quý gian hàng vui lòng nạp thêm vào tài khoản số tiền 1,000,000 để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055/nhánh số 4 để được hỗ trợ khôi phục lại gian hàng)

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

3.Xử lý sai phạm về việc hủy đơn hàng

Trong quá trình xử lý đơn hàng tại sàn giao dịch Vatgia.com, Ban Quản trị Vatgia.com (BQT) nhận được nhiều khiếu nại từ khách mua hàng về việc gian hàng đã liên hệ với khách và thông báo hết hàng, sai giá ... nhưng khi thực hiện thao tác hủy đơn hàng trên hệ thống, gian hàng không thao tác hủy đơn hàng theo đúng lý do thực tế. Để đảm bảo uy tín cho gian hàng và sàn giao dịch, Vatgia.com sẽ áp dụng quy định đối với việc gian hàng thực hiện hủy đơn hàng không đúng lý do hủy thực tế, cụ thể như sau:

- Ân toàn bộ sản phẩm đối với trường hợp gian hàng hủy đơn hàng không đúng lý do thực tế đã thông báo với khách mua hàng. Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 1,000,000đ để tiếp tục sử dụng dịch vụ
- Ân toàn bộ sản phẩm đối với trường hợp gian hàng hủy đơn hàng nhưng không liên hệ với khách mua hàng. Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 1,000,000 để tiếp tục sử dụng dịch vụ
- Ân toàn bộ sản phẩm đối với trường hợp gian hàng hủy đơn nhưng vẫn giao hàng (Gian hàng xử lý đơn hàng không đúng quy trình). Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 500,000đ để tiếp tục sử dụng dịch vụ
- Ân toàn bộ sản phẩm đối với trường hợp gian hàng tư vấn cho khách đến trực tiếp gian hàng để mua hàng và hủy đơn (Đăng bán sản phẩm online nhưng hủy đơn để bán offline). Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 500,000đ để tiếp tục sử dụng dịch vụ
- Ân toàn bộ sản phẩm đối với trường hợp gian hàng hủy đơn nhưng hủy đơn với lý do không rõ ràng, gây khó khăn cho việc kiểm soát lý do hủy đơn hàng (Ví dụ: Gian hàng hủy đơn với lý do: “Đã giao dịch”, “Hủy”, “Đã liên hệ”, “Đã làm việc Offline...”). Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 500,000đ để tiếp tục sử dụng dịch vụ
- Chuyển tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên với trường hợp gian hàng hủy đơn hàng với lời lẽ thiếu lịch sự, không tôn trọng khách mua hàng, gây mất hình ảnh và uy tín của gian hàng nói riêng và của sàn Vatgia.com nói chung (Không hỗ trợ khôi phục lại gian hàng)
- Sau khi gian hàng nạp số tiền 1,000,000đ/500,000đ vào tài khoản marketing, nếu gian hàng tiếp tục vi phạm thì BQT sẽ hạ tài khoản của gian hàng xuống tài khoản thành viên vĩnh viễn. Nếu tiếp tục muốn kinh doanh trên Vatgia.com, gian hàng cần đặt

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

cọc số tiền 10,000,000đ. Số tiền đặt cọc sẽ chỉ được hoàn trả khi Gian hàng không tham gia Vatgia nữa. Trong 3 tháng, gian hàng tiếp tục vi phạm đến lần thứ 3, Ban quản trị sẽ hạ vĩnh viễn tài khoản gian hàng và không hoàn lại tiền cọc

4.Xử lý sai phạm về việc xác nhận tự vận chuyển nhưng không chuyển hàng cho khách

Vatgia.com nhận được rất nhiều phản ánh của Người mua về việc đã nhận được email thông báo sản phẩm đặt mua đã được Gian hàng xác nhận và gửi vận chuyển (Hình thức vận chuyển: Tự vận chuyển), nhưng chờ nhiều ngày không nhận được hàng, cũng như cuộc gọi thông báo giao hàng

Để bảo đảm Uy tín cho cộng đồng người bán cũng như sản TMĐT Vatgia.com, Vatgia.com sẽ áp chế tài đối với đơn hàng người bán cố tình xác nhận vận chuyển (Chọn hình thức tự vận chuyển) nhưng thực tế không giao hàng cho người mua, cụ thể như sau:

- Ấn toàn bộ sản phẩm của gian hàng trên website Vatgia.com. Gian hàng cần nạp thêm số tiền 1.000,000đ vào tài khoản marketing để tiếp tục sử dụng dịch vụ.
- Sau khi mở lại dịch vụ, nếu Gian hàng vẫn tiếp tục vi phạm. Ban Quản Trị sẽ tiến hành chuyển tài khoản của gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên. Nếu tiếp tục muốn kinh doanh trên Vatgia.com, gian hàng cần đặt cọc số tiền 10,000,000đ. Số tiền đặt cọc sẽ chỉ được hoàn trả khi Gian hàng không tham gia Vatgia nữa. Trong 3 tháng, gian hàng tiếp tục vi phạm đến lần thứ 3, Ban quản trị sẽ hạ vĩnh viễn tài khoản gian hàng và không hoàn lại tiền cọc

5.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không xử lý đơn hàng theo đúng thời gian quy định

Nhằm đảm bảo về tiến độ xử lý đơn hàng của gian hàng, tránh trường hợp khách mua hàng phải chờ quá lâu sau khi thực hiện đặt hàng tại gian hàng. Vatgia.com sẽ thực hiện:

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

✓ **Thông báo / nhắc nhở đơn hàng xử lý muộn hơn 06 tiếng:** Trong quản trị gian hàng sẽ hiện cửa sổ danh sách những đơn hàng quá 06 tiếng chưa được xử lý. Gian hàng cần phải xử lý hết số đơn hàng tồn đọng này trước khi có thể sử dụng các chức năng khác trong quản trị gian hàng.

Hủy tự động đơn hàng xử lý muộn hơn 24 tiếng: Quá 24 giờ đơn hàng không được người bán xử lý (hủy đơn hoặc vận chuyển), hệ thống sẽ tự động hủy đơn, gian hàng sẽ không thể phục vụ tiếp đơn hàng. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện trừ trong tài khoản của quý gian hàng số tiền 100,000đ/trường hợp. (Trong trường hợp gian hàng có lớn hơn 1 (một) đơn bị hệ thống quét hủy/ngày. Bắt đầu từ đơn hàng thứ 02 trở đi sẽ áp dụng mức trừ là 500,000đ/trường hợp).

Trong trường hợp, tài khoản của gian hàng không đủ để thực hiện trừ. BQT Vatgia.com sẽ tạm thời chuyển tài khoản của quý gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên. Gian hàng cần nạp thêm tiền vào tài khoản marketing để số dư trong tài khoản có tối thiểu 500,000 để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055/nhánh số 4 để được hỗ trợ khôi phục lại gian hàng)

Lưu ý:

- ✓ Thời điểm bắt đầu tính 06 tiếng và 24 tiếng là thời điểm đơn hàng xuất hiện ở trong quản trị gian hàng.
- ✓ 06 tiếng và 24 tiếng sẽ không tính vào khoảng thời gian cuối tuần (thứ 7 và Chủ Nhật).

6.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không bán hàng Online

Một số gian hàng tham gia tại sàn giao dịch Vatgia.com với mục đích quảng cáo sản phẩm, không thực hiện việc xử lý đơn hàng theo đúng quy định, gây bất tiện cho người mua trong quá trình mua hàng và gây khó khăn cho sàn giao dịch Vatgia.com trong việc quản lý. Để đảm bảo uy tín cho các gian hàng và sàn giao dịch, Vatgia.com sẽ thực hiện chuyển tài khoản bán hàng của gian hàng sang tài khoản thành viên đối với các trường hợp sau:

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

- ✓ Gian hàng tham gia tại sàn với mục đích quảng cáo - Trong trường hợp gian hàng muốn khôi phục lại để tiếp tục bán hàng Online, Gian hàng cần thực hiện 01 email đến BQT Vatgia.com để thông báo về việc tiếp tục bán hàng và yêu cầu được khôi phục lại gian hàng
- ✓ Gian hàng phát sinh đơn hàng nhưng từ chối giao hàng và yêu cầu khách mua hàng đến trực tiếp cửa hàng để nhận hàng (Nếu tiếp tục muốn kinh doanh trên Vatgia.com, gian hàng cần đặt cọc số tiền 10,000,000đ. Số tiền đặt cọc sẽ chỉ được hoàn trả khi Gian hàng không tham gia Vatgia nữa. Trong 3 tháng, gian hàng tiếp tục vi phạm đến lần thứ 3, Ban quản trị sẽ hạ vĩnh viễn tài khoản gian hàng và không hoàn lại tiền cọc)

7.Xử lý sai phạm về việc gian hàng không hợp tác cùng BQT Vatgia.com trong việc xử lý giải quyết khiếu nại

Trong quá trình gian hàng bán hàng tại sàn TMDT Vatgia.com, sẽ có một số trường hợp khiếu nại, thắc mắc của khách mua hàng liên quan đến việc xử lý đơn hàng. BQT Vatgia.com mong muốn gian hàng hợp tác chặt chẽ với BQT Vatgia.com để giải quyết triệt để các khiếu nại, thắc mắc này. Trong trường hợp gian hàng chậm trễ/không xử lý khiếu nại của khách mua hàng, BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ản toàn bộ sản phẩm của gian hàng trong vòng 07(Bảy) ngày để phục vụ mục đích giải quyết khiếu nại. Sau 07 (Bảy) ngày, khiếu nại vẫn chưa được gian hàng giải quyết. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện chuyển tài khoản của gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên

8.Xử lý sai phạm với gian xấu, đăng sai về thông tin sản phẩm

BQT Vatgia.com đang nỗ lực áp dụng một số biện pháp kiểm soát thông tin nhằm loại bỏ những gian hàng này để khách mua hàng không mất thời gian và tiếp cận các thông tin chính xác từ những người bán uy tín. Chúng tôi sẽ thực hiện chuyển tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên trong một số trường hợp sau:

- ✓ **Gian hàng đăng sản phẩm giá rẻ trên vatgia.com, nhưng bán với giá cao hơn khi đến cửa hàng.**
- ✓ **Đăng sản phẩm giá rẻ, ghi vẫn còn hàng nhưng gọi điện đến lại nói không có hàng, hoặc vừa hết hàng.**

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

- ✓ Đăng thông tin về hàng nhái, hàng kém chất lượng vào các mục hàng chính hãng.
- ✓ Gian hàng bán hàng không đúng cam kết với khách hàng.
- ✓ Dịch vụ hậu mãi của gian hàng kém.
- ✓ Gian hàng không để lại số điện thoại liên lạc hoặc để số điện thoại lừa đảo (Đầu số điện thoại lừa đảo: 1900xxxxxxx, +881xxxxxxx, +882xxxxxxx,...)

Trong trường hợp gian hàng muốn tiếp tục bán hàng tại Vatgia.com, gian hàng cần đặt cọc số tiền 10,000,000đ. Số tiền đặt cọc sẽ chỉ được hoàn trả khi Gian hàng không tham gia Vatgia nữa. Trong 3 tháng, gian hàng tiếp tục hủy đơn với tỷ lệ cao, Ban quản trị sẽ hạ vĩnh viễn tài khoản gian hàng và không hoàn lại tiền cọc

Chúng tôi hy vọng những biện pháp trên sẽ hạn chế tối đa tình trạng gian hàng xấu, cạnh tranh không lành mạnh và ảnh hưởng không tốt tới tâm lý khách hàng cũng như gian hàng uy tín trên Vatgia.com.

9.Xử lý sai phạm với gian hàng sai phạm trong việc sử dụng dịch vụ vận chuyển của hãng vận chuyển liên kết với Vatgia

Một số gian hàng đã xác nhận vận chuyển và sử dụng dịch vụ vận chuyển của Vatgia.com. Tuy nhiên, khi hãng vận chuyển liên kết với Vatgia.com đến gian hàng để nhận hàng và vận chuyển cho khách nhưng gian hàng không có/không giao hàng cho hãng vận chuyển để hãng vận chuyển giao hàng cho khách mua hàng. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ẩn toàn bộ sản phẩm của gian hàng khi phát sinh sai phạm trên. Để được sử dụng lại dịch vụ, gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền là 200,000đ/Trường hợp. Sau khi mở lại dịch vụ, nếu Gian hàng vẫn tiếp tục vi phạm. Ban Quản Trị sẽ tiến hành chuyển tài khoản của gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên. Nếu tiếp tục muốn kinh doanh trên Vatgia.com, gian hàng cần đặt cọc số tiền 10,000,000đ. Số tiền đặt cọc sẽ chỉ được hoàn trả khi Gian hàng không tham gia Vatgia nữa. Trong 3 tháng, gian hàng tiếp tục vi phạm đến lần thứ 3, Ban quản trị sẽ hạ vĩnh viễn tài khoản gian hàng và không hoàn lại tiền cọc

10. Xử lý sai phạm đối với gian hàng có tỷ lệ hủy đơn hàng quá cao (Tỷ lệ hủy đơn quá 50%)

Trong quá trình kiểm soát đơn hàng, BQT Vatgia.com nhận thấy có trường hợp một số gian hàng điển hình có tỷ lệ hủy đơn rất cao (50% đơn hàng bị hủy). Có nhiều nguyên nhân dẫn đến việc hủy đơn hàng (Do dịch vụ của gian hàng chưa tốt nên khách mua hàng không hài lòng và hủy đơn, do gian hàng liên tục hết hàng, sai giá, không xử lý đơn hàng, xác nhận đơn hàng nhưng không vận chuyển...).

Để đảm bảo về việc nâng cao chất lượng phục vụ và gian hàng có trách nhiệm hơn trong việc cập nhật thông tin, số lượng mặt hàng đang bán tại website. Vatgia.com sẽ thực hiện rà soát định kỳ hàng ngày, tuần, tháng đối với các gian hàng có số lượng đơn từ 15 đơn trở lên/30 ngày và có tỷ lệ hủy quá 50% tổng số đơn hàng.

BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ẩn toàn bộ sản phẩm của gian hàng trên website Vatgia.com. Để được tiếp tục sử dụng dịch vụ, Quý gian hàng cần nạp thêm vào tài khoản marketing số tiền 3,000,000đ để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055 nhánh 4 để yêu cầu được khôi phục gian hàng hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc gian hàng để được hỗ trợ) – Trong trường hợp tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng còn số tiền vượt quá 3,000,000đ, quý gian hàng có thể yêu cầu thực hiện trừ số tiền trên trong tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng và không cần nạp thêm tiền vào tài khoản chính.

Sau khi được khôi phục lại gian hàng, nếu gian hàng tiếp tục vi phạm về các quy định của sàn Vatgia.com, BQT Vatgia.com sẽ áp dụng mức phạt gấp 02 (hai) lần so với quy định hiện hành. Trong chu kỳ 30 ngày tiếp theo, Vatgia.com sẽ tiếp tục rà soát số lượng đơn hàng của gian hàng. Nếu tỷ lệ hủy đơn hàng vẫn chiếm tỷ lệ quá 50% tổng số đơn hàng, BQT Vatgia.com sẽ chuyển tài khoản bán hàng của quý gian hàng sang tài khoản thành viên và không khôi phục lại trên hệ thống Vatgia.com

11. Xử lý sai phạm đối với gian hàng có tần suất vi phạm cao

Một số gian hàng liên tiếp vi phạm về việc xử lý đơn hàng, dù BQT vatgia.com đã thực hiện nhiều lần về việc phạt tài chính, ẩn/hạ gian hàng (Tuy nhiên gian hàng không có sự tiến bộ). Vatgia.com sẽ tiến hành rà soát hàng tuần về tần suất vi phạm của gian

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

hàng. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ân toàn bộ sản phẩm đối với gian hàng có số lần vi phạm từ 03 (Ba) lần/tuần hoặc 02 (Hai) đơn hàng/ngày .

Để được tiếp tục sử dụng dịch vụ, Quý gian hàng cần nạp thêm vào tài khoản chính số tiền 1,000,000đ để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055 nhánh 4 để yêu cầu được khôi phục gian hàng hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc gian hàng để được hỗ trợ) – Trong trường hợp tài khoản chính của gian hàng còn số tiền vượt quá 1,000,000đ, quý gian hàng có thể yêu cầu thực hiện trừ số tiền trên trong tài khoản chính của gian hàng và không cần nạp thêm tiền vào tài khoản chính.

12.Xử lý sai phạm đối với gian hàng đăng bán sản phẩm với giá không có V.A.T nhưng khi bán lại thu thêm V.A.T

Hiện nay, trên sàn Vatgia.com có tình trạng một số gian hàng đăng bán sản phẩm với giá chưa bao gồm V.A.T. Khi khách mua hàng đặt hàng, gian hàng không giao được hàng vì lý do giá niêm yết chưa bao gồm V.A.T. Vì vậy, BQT Vatgia.com đề nghị quý gian hàng khi niêm yết giá bán của sản phẩm cần niêm yết giá đã bao gồm V.A.T để khách mua hàng có thể thuận tiện trong việc quyết định mua hàng.

Trong trường hợp gian hàng đăng sản phẩm với giá chưa bao gồm V.A.T, gian hàng cần thực hiện giao sản phẩm cho khách mua hàng với giá chưa có V.A.T (Nếu khách mua hàng yêu cầu hóa đơn thuế, gian hàng có thể thu thêm phần thuế của sản phẩm theo đúng quy định khi xuất hóa đơn)

BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ân toàn bộ sản phẩm của gian hàng trên hệ thống Vatgia.com. Để được tiếp tục sử dụng dịch vụ, Quý gian hàng cần nạp thêm vào tài khoản marketing số tiền 1,000,000đ để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055 nhánh 4 để yêu cầu được khôi phục gian hàng hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc gian hàng để được hỗ trợ) – Trong trường hợp tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng còn số tiền vượt quá

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

1,000,000đ, quý gian hàng có thể yêu cầu thực hiện trừ số tiền trên trong tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng và không cần nạp thêm tiền vào tài khoản chính.

13.Xử lý sai phạm đối với gian hàng cài đặt bán hàng COD nhưng vẫn yêu cầu khách mua hàng thanh toán trước

Trong quá trình kiểm soát giao dịch mua/bán hàng tại website Vatgia.com. BQT Vatgia.com nhận thấy, có một số gian hàng đã cài đặt bán hàng với hình thức thanh toán COD (Thanh toán khi nhận hàng). Tuy nhiên, gian hàng vẫn yêu cầu khách mua hàng phải thanh toán tiền trước hoặc thanh toán, đặt cọc 01 (một) phần giá trị của sản phẩm mới thực hiện giao hàng. Đề nghị gian hàng cài đặt bỏ COD hoặc bỏ COD ngoại tỉnh nếu chỉ muốn phục vụ các đơn hàng dưới hình thức thanh toán tiền trước

BQT Vatgia.com sẽ thực hiện ẩn toàn bộ sản phẩm của gian hàng nếu phát sinh trường hợp gian hàng cài đặt bán hàng với hình thức thanh toán COD(Thanh toán khi nhận hàng) nhưng vẫn yêu cầu khách mua hàng thanh toán hoặc đặt cọc trước. Để được tiếp tục sử dụng dịch vụ, Quý gian hàng cần nạp thêm vào tài khoản marketing số tiền 1,000,000đ để được khôi phục lại gian hàng (Sau khi nạp tiền thành công, quý gian hàng vui lòng quay số 19002055 nhánh 4 để yêu cầu được khôi phục gian hàng hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc gian hàng để được hỗ trợ) – Trong trường hợp tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng còn số tiền vượt quá 1,000,000đ, quý gian hàng có thể yêu cầu thực hiện trừ số tiền trên trong tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng và không cần nạp thêm tiền vào tài khoản chính.

14.Quy định về việc xử lý sai phạm đối với việc xử lý đơn hàng online (Đơn hàng thanh toán trước)

Trong quá trình vận hành sản Vatgia.com, có một số gian hàng không phục vụ đơn hàng thanh toán trước dẫn đến việc đơn hàng bị hủy – Tình trạng trên đặc biệt xảy ra với các gian hàng sử dụng tính năng không chấp nhận mua hàng COD, chỉ chấp nhận đơn hàng Online (Đơn hàng thanh toán trước sẽ có tỷ lệ thành công gần như tuyệt đối – Do khách mua hàng đã chắc chắn mua nên thanh toán tiền trước). Với nhóm khách hàng đã tin tưởng thanh toán trước cần được ưu tiên phục vụ, giao hàng do đã chắc chắn về nhu cầu. Việc này góp phần làm tăng uy tín của gian hàng và Vatgia.com đối với khách mua hàng.

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬT GIÁ VIỆT NAM

Để đảm bảo uy tín cho gian hàng và sàn TMDT Vatgia.com, BQT website Vatgia.com sẽ thực hiện áp dụng một số chế tài với một số lỗi vi phạm, cụ thể như sau:

14.1.Ấn toàn bộ sản phẩm của gian hàng trong trường hợp gian hàng không xử lý đơn hàng nên bị hệ thống quét hủy sau 24h. Gian hàng cần nạp vào tài khoản marketing số tiền 1,000,000đ để tiếp tục sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp tài khoản chính hoặc marketing của gian hàng vẫn còn nhiều tiền trong tài khoản. Gian hàng có thể yêu cầu trừ số tiền 1,000,000 trong tài khoản chính hoặc tài khoản marketing mà không cần nạp thêm tiền vào tài khoản.

14.2.Ấn toàn bộ sản phẩm của gian hàng trong trường hợp gian hàng từ chối xử lý đơn hàng vì không muốn khách thanh toán thông qua hệ thống thanh toán của Vatgia (Chỉ xử lý đơn hàng khi khách thanh toán vào tài khoản ngân hàng của gian hàng). Gian hàng cần xử lý đơn hàng, giao hàng cho khách mua hàng và email cam kết sẽ tuân thủ đúng quy định về việc xử lý đơn hàng Online để được tiếp tục sử dụng dịch vụ. Sau khi cam kết, gian hàng vẫn tiếp tục vi phạm. BQT Vatgia.com sẽ thực hiện chuyển tài khoản của gian hàng từ tài khoản bán hàng sang tài khoản thành viên và không khôi phục lại hoạt động của gian hàng

Các quy định khác của việc xử lý đơn hàng Online ngoài mục 14.1 và 14.2 sẽ tuân thủ theo quy định chung của quy chế vận hành sàn Vatgia.com

15.Quy định về việc không cập nhật kết quả tự vận chuyển

Đối với trường hợp gian hàng tự vận chuyển đơn hàng cho khách, gian hàng cần thực hiện cập nhật kết quả vận chuyển đơn hàng sau khi xác nhận tự vận chuyển. Trong thời hạn 7 ngày kể từ khi xác nhận vận chuyển, gian hàng cần phải cập nhật trạng thái giao hàng của đơn hàng (gồm trạng thái giao hàng thành công, giao hàng thất bại hoặc cập nhật mã vận đơn cho đơn hàng).

Trong trường hợp gian hàng không cập nhật kết quả tự vận chuyển, BQT Vatgia.com sẽ tạm ẩn toàn bộ sản phẩm của gian hàng. Sau khi gian hàng cập nhật xong, gian hàng liên hệ tổng đài 19002055 nhánh 2 hoặc nhánh 4 để yêu cầu đưa sản phẩm lên lại hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên chăm sóc gian hàng để được hỗ trợ

16. Quy định về chất lượng sản phẩm

Trong quá trình vận hành sàn, sàn Vatgia.com liên tục xảy ra nhiều trường hợp gian hàng hủy đơn hàng vì lý do: Hàng trưng bày, sản phẩm lỗi, sản phẩm không thể vận chuyển, sản phẩm bị trầy – xước hoặc một số lý do tương tự ... để không giao hàng cho khách mua (Việc này dẫn đến trường hợp khách mua hàng mất niềm tin vào chất lượng sản phẩm và vào việc mua hàng trên website Vatgia.com). Để đảm bảo trải nghiệm mua hàng và uy tín của Vatgia.com cũng như của gian hàng. BQT Website Vatgia.com đề nghị gian hàng đảm bảo về chất lượng sản phẩm (Chỉ đăng bán sản phẩm trong trường hợp có thể giao hàng cho khách mua hàng). Trong trường hợp gian hàng có đơn hàng nhưng gian hàng trì hoãn hoặc không giao hàng với lý do trên. Vatgia.com sẽ thực hiện trừ trong tài khoản của gian hàng 500,000đ/đơn hàng và thực hiện điều chỉnh số lượng sản phẩm của gian hàng về 0 để không ảnh hưởng đến trải nghiệm mua hàng của khách mua hàng