

ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP DỊCH VỤ ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THỢ TẬN TÂM

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Ứng dụng thương mại điện tử Thợ Tận Tâm (“Ứng dụng”) là ứng dụng do Công ty Cổ phần Dịch Vụ Lắp đặt - Sửa chữa - Bảo hành Tận Tâm (“Tận Tâm”) sở hữu, trực tiếp quản lý và vận hành với mục tiêu chính là cung cấp Dịch Vụ Lắp đặt - Sửa chữa - Bảo hành cho Khách Hàng trên 63 tỉnh thành Việt Nam.

Hoạt động cung ứng Dịch Vụ trên Ứng dụng phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung tại Điều khoản Cung cấp Dịch Vụ (“Điều Khoản”) này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Khách Hàng khi tham gia vào Ứng dụng phải hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung tại Điều Khoản.

II. ĐỊNH NGHĨA

1. Khách Hàng: công dân sinh sống tại Việt Nam.
2. Nhân Viên: là người lao động thuộc sự quản lý của Tận Tâm, thực hiện cung cấp Dịch Vụ và phục vụ nhu cầu của Khách Hàng.
3. Dịch Vụ: bao gồm tất cả các dịch vụ mà Tận Tâm thực hiện cung cấp cho Khách Hàng được hiển thị trên Ứng dụng, bao gồm: dịch vụ vệ sinh máy lạnh, sửa điện nước, lắp đặt máy lạnh, dịch vụ lắp đặt, vệ sinh máy giặt, quạt, sạc gas máy lạnh và các dịch vụ khác mà Tận Tâm cung cấp theo từng thời điểm.

III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình cung cấp Dịch Vụ:

Khách Hàng có thể đặt Dịch Vụ bằng các cách thức sau:

1.1 Đặt Dịch Vụ trực tiếp tại Ứng dụng

Bước 1:

Khách Hàng truy cập vào Ứng dụng và lựa chọn Dịch Vụ muốn sử dụng.

Bước 2:

Điền đầy đủ thông tin theo biểu mẫu của Tận Tâm tại Ứng dụng và gửi yêu cầu đặt Dịch Vụ.

Bước 3:

Nhân Viên của Tận Tâm sẽ gọi cho Khách Hàng trước 30 phút khi đến địa điểm mà Khách Hàng đã đặt và tiến hành cung cấp/Thực hiện Dịch Vụ.

1.2 Đặt Dịch Vụ thông qua hotline của Tận Tâm hiển thị trên Ứng dụng

Bước 1:

Khách Hàng truy cập vào Ứng dụng và nhấn vào số tổng đài 18001783 để gọi và đặt dịch vụ muốn sử dụng.

Bước 2:

Nhân viên của Tận Tâm tư vấn và xác nhận nhu cầu Dịch Vụ của Khách Hàng.

Bước 3:

Nhân Viên của Tận Tâm sẽ đến địa điểm mà Khách Hàng đã đặt và tiến hành cung cấp/Thực hiện Dịch Vụ.

2. Quy trình huỷ đơn đặt Dịch Vụ:

2.1 Hủy đơn qua Ứng dụng

Bước 1:

Khách Hàng truy cập vào Ứng dụng và lựa chọn đơn hàng hoặc số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký

Bước 2:

Khách Hàng lựa chọn Hủy đơn hàng

Bước 3:

Nếu Khách Hàng đã thanh toán trước cho Tận Tâm, tổng đài Tận Tâm sẽ liên hệ Khách Hàng để xác nhận và tiến hành hoàn trả cho Khách hàng bằng tiền mặt tại địa điểm mà Khách Hàng muốn đến nhận lại (tại các cửa hàng thuộc hệ thống Thế Giới Di Động hoặc Điện Máy Xanh) hoặc bằng chuyển khoản.

2.2 Hủy đơn qua tổng đài Tận Tâm

Bước 1:

Khách Hàng liên hệ tổng đài của Tận Tâm 18001783 cung cấp số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký

Bước 2:

Nhân Viên sẽ ghi nhận và hủy đơn hàng

Bước 3:

Nếu Khách Hàng đã thanh toán trước cho Tận Tâm, tổng đài Tận Tâm sẽ liên hệ Khách Hàng để xác nhận và tiến hành hoàn trả cho Khách hàng bằng tiền mặt tại địa điểm mà Khách Hàng muốn đến nhận lại (tại các cửa hàng thuộc hệ thống Thế Giới Di Động hoặc Điện Máy Xanh) hoặc bằng chuyển khoản.

3. Quy trình thanh toán:

Khách Hàng sau khi sử dụng Dịch Vụ sẽ thực hiện thanh toán theo đúng số tiền thể hiện trên hóa đơn cung cấp Dịch Vụ và có thể lựa chọn một trong hai phương thức thanh toán sau:

- a. Bằng tiền mặt; hoặc
- b. Bằng chuyển khoản.

4. Quy trình giải quyết khiếu nại:

Khách Hàng có thể thực hiện khiếu nại khi có phát sinh các vấn đề như sau:

a. Trễ thời hạn cam kết cung ứng Dịch Vụ:

Bước 1:

Tiếp nhận phản ánh từ Khách Hàng, qua 3 kênh:

- + Kênh 1: Ứng dụng Thợ Tận Tâm (Khách hàng vào giao diện mục Tài Khoản, chọn mục " Khiếu nại - góp ý").
- + Kênh 2: Tổng đài Tận Tâm 18001783 (khách gọi trực tiếp).
- + Kênh 3: Email : cskh@dichvutantam.com

Bước 2:

Tận Tâm gọi lại cho Khách Hàng trong vòng 60 phút từ lúc khách gửi thông tin trong giờ làm việc (ngoài giờ làm việc từ 21h00 thì gọi lại Khách Hàng trước 9h00 sáng hôm sau) và xin lại số điện thoại Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ.

Bước 3:

Tận Tâm kiểm tra thời gian Nhân Viên đến cung cấp Dịch Vụ và thời gian cuối cùng đã hẹn với Khách Hàng.

Nếu Tận Tâm đến trễ so với thời gian cuối cùng đã hẹn với Khách Hàng thì sẽ hoàn tiền cho Khách Hàng (không tính trường hợp Tận Tâm đã liên hệ trước với Khách Hàng và được Khách Hàng đồng ý):

Số tiền gửi hoàn trả cho Khách Hàng = 50% x Đơn giá Dịch Vụ bị trễ (tối đa là 500.000 đồng, không bao gồm phí vật tư).

Lưu ý: Nếu đơn hàng vừa có sản phẩm Dịch Vụ vừa có sản phẩm vật lý thì Tận Tâm chỉ hỗ trợ hoàn tiền của Dịch Vụ bị trễ.

Bước 4:

Xác nhận lại với Khách Hàng số tiền hoàn trả và địa điểm mà Khách Hàng muốn đến nhận lại tiền qua tin nhắn SMS (không hỗ trợ chuyển khoản hoặc phiếu mua hàng, chỉ có 1 hình thức duy nhất là xác nhận tin nhắn SMS hoàn tiền).

Ghi chú: Địa điểm hoàn tiền thuộc các chuỗi cửa hàng Điện máy xanh, Thế giới di động. Khi thực hiện hoàn tiền sẽ có chữ ký Khách Hàng trên phiếu chi.

b. Cung cấp Dịch Vụ không đạt chất lượng:

Bước 1:

Tiếp nhận phản ánh từ Khách Hàng, qua 3 kênh:

- + Kênh 1: Ứng dụng Thợ Tận Tâm (Khách hàng vào giao diện mục Tài Khoản, chọn mục " Khiếu nại - góp ý")
- + Kênh 2: Tổng đài Tận Tâm 18001783 (khách gọi trực tiếp).
- + Kênh 3: Email : cskh@dichvutantam.com

Bước 2:

Tận Tâm gọi lại cho Khách Hàng trong vòng 60 phút từ lúc khách gửi thông tin trong giờ làm việc (ngoài giờ làm việc từ 21h00 thì gọi lại Khách Hàng trước 9h00 sáng hôm sau) và xin lại số điện thoại Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ.

Bước 3:

Tận Tâm kiểm tra đơn hàng còn trong thời gian hỗ trợ:

- + Nếu thời gian sử dụng Dịch Vụ trong vòng 30 ngày kể từ ngày cung cấp Dịch Vụ thì Tận Tâm sẽ thực hiện tiếp Bước 4.
- + Nếu thời gian sử dụng Dịch Vụ quá 30 ngày kể từ ngày cung cấp Dịch Vụ thì Tận Tâm sẽ thông báo đã hết thời hạn hỗ trợ Khách Hàng.

Bước 4:

Tận Tâm trao đổi với Khách Hàng về sự cố phát sinh sau khi sử dụng Dịch Vụ và ghi chú lại thông tin để cử Nhân Viên đến khắc phục.

Bước 5:

Tổng đài Tận Tâm sẽ gọi lại cho Khách Hàng để nhận phản hồi từ Khách Hàng. Nếu Khách Hàng không hài lòng thì Tận Tâm sẽ hỗ trợ xử lý lại cho Khách Hàng. Tối đa không quá 3 lần trong vòng 30 ngày (tính từ ngày thực hiện đơn hàng).

c. Giá Dịch Vụ chênh lệch so với thực tế vì có phát sinh mua thêm vật tư bên ngoài hoặc kéo dài thời gian cung cấp Dịch Vụ:

Bước 1:

Tiếp nhận phản ánh từ Khách Hàng, qua 3 kênh:

- + Kênh 1: Ứng dụng Thợ Tận Tâm (Khách hàng vào giao diện mục Tài Khoản, chọn mục " Khiếu nại - góp ý")
- + Kênh 2: Tổng đài Tận Tâm 18001783 (khách gọi trực tiếp).
- + Kênh 3: Email : cskh@dichvutantam.com

Bước 2:

Tận Tâm gọi lại cho Khách Hàng trong vòng 60 phút từ lúc khách gửi thông tin trong giờ làm việc (ngoài giờ làm việc từ 21h00 thì gọi lại Khách Hàng trước 9h00 sáng hôm sau) và xin lại số điện thoại Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ.

Bước 3:

Tận Tâm kiểm tra đơn hàng còn trong thời gian hỗ trợ:

- + Nếu thời gian sử dụng Dịch Vụ trong vòng 30 ngày kể từ ngày cung cấp Dịch Vụ thì Tận Tâm sẽ thực hiện tiếp Bước 4.
- + Nếu thời gian sử dụng Dịch Vụ quá 30 ngày kể từ ngày cung cấp Dịch Vụ thì Tận Tâm sẽ thông báo đã hết thời hạn hỗ trợ Khách Hàng.

Bước 4:

Tận Tâm xác định nguyên nhân tăng giá Dịch Vụ.

Bước 5:

Căn cứ hình ảnh của Nhân Viên cập nhật trên hóa đơn và giá Khách Hàng thông báo (Khách Hàng sẽ cung cấp đơn giá hoặc chứng từ đã thực hiện thanh toán), Tổng đài Tận Tâm liên hệ lại với Khách Hàng đưa phương án xử lý.

TH1: Nếu giá mua vật tư ngoài cao hơn giá Khách Hàng thông báo:

Tận Tâm hoàn trả cho khách = (Giá mua vật tư ngoài - Giá Khách Hàng báo) x 2.

TH2: Nếu giá mua vật tư ngoài thấp hơn giá Khách Hàng thông báo thì Tận Tâm thông báo với Khách Hàng về đơn giá Nhân Viên đang mua ngoài là phù hợp với giá thị trường.

TH3: Nếu thời gian cung cấp Dịch Vụ bị kéo dài thì Tận Tâm kiểm tra lại tổng thời gian tính trong đơn giá của Khách Hàng và hoàn trả:

Số tiền hoàn trả Khách Hàng = Đơn giá Dịch Vụ 30 phút tiếp theo x thời gian kéo dài x 2 (tối đa 500.000 đồng).

Bước 6:

Xác nhận lại với Khách Hàng số tiền hoàn trả và địa điểm mà Khách Hàng muốn đến nhận lại tiền qua tin nhắn SMS (không hỗ trợ chuyển khoản hoặc phiếu mua hàng, chỉ có 1 hình thức duy nhất là xác nhận tin nhắn SMS hoàn tiền).

d. Thái độ cung cấp Dịch Vụ của Nhân Viên:

Bước 1:

Tiếp nhận phản ánh từ Khách Hàng, qua 3 kênh:

- + Kênh 1: Ứng dụng Thợ Tận Tâm (Khách hàng vào giao diện mục Tài Khoản, chọn mục " Khiếu nại - góp ý")
- + Kênh 2: Tổng đài Tận Tâm 18001783 (khách gọi trực tiếp).
- + Kênh 3: Email : cskh@dichvutantam.com

Bước 2:

Tổng đài Tận Tâm ghi nhận thông tin Khách Hàng phản ánh và phản hồi Khách Hàng về thái độ. Tận Tâm cam kết sẽ trao đổi và xử lý nội bộ với Nhân Viên.

IV. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

1. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa những rủi ro có thể phát sinh, Tận Tâm đề nghị các Khách Hàng phải tuân thủ về yêu cầu cung cấp thông tin:

a. Khách Hàng cung cấp thông tin chính xác, trung thực và chi tiết để Tận Tâm cung cấp Dịch Vụ một cách hiệu quả nhất.

b. Khách Hàng không nên đưa các thông tin về việc thanh toán, nhận tiền hoàn trả từ Tận Tâm (nếu có) cho bất kỳ ai. Tận Tâm không chịu trách nhiệm, rủi ro và thiệt hại phát sinh từ việc Khách Hàng trao đổi, cung cấp thông tin cho các bên thứ ba khác thông qua email hoặc các phương tiện trao đổi thông tin khác.

2. Khách Hàng tuyệt đối không 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. Nghiêm cấm việc phân tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập của hệ thống Ứng dụng. Mọi vi phạm đều sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật có yêu cầu.

V. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

Trách nhiệm của Khách Hàng sử dụng Ứng dụng:

Khách Hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho TẬN TÂM về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, tự ý sử dụng số điện thoại của Khách Hàng từ bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Khách Hàng sử dụng Ứng dụng vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng. Trong trường hợp vi phạm thì Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Khách Hàng không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của Dịch Vụ do Ứng dụng cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Tận Tâm trong bản Điều khoản này.

Khách Hàng không được hành động gây mất uy tín của Tận Tâm dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Khách Hàng hoặc thông qua một bên thứ ba tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Tận Tâm.

VI. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT.

Tận Tâm sẽ nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Tận Tâm, Tận Tâm sẽ áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho các Khách Hàng.

1. Khi thực hiện các giao dịch trên Ứng dụng, bắt buộc các Khách Hàng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

VII. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TẬN TÂM

1. Tận Tâm có quyền yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin và yêu cầu hợp tác từ phía Khách Hàng trong quá trình thực hiện công việc của mình.

2. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Khách Hàng cung cấp thông tin cho Ứng dụng không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Tận Tâm có thể chấm dứt quyền Khách Hàng và quyền sử dụng của Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng không thể đáp ứng được các điều kiện yêu cầu, Khách Hàng vi phạm Điều Khoản hoặc có những hành vi gây ảnh hưởng đến hoạt động của Ứng dụng, Tận Tâm;

3. Tận Tâm giữ bản quyền sử dụng Dịch Vụ và các nội dung trên Ứng dụng theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung trên Ứng

dụng theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Tận Tâm. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

4. Tận Tâm giữ quyền được thay đổi nội dung, phương thức hoạt động trong thời gian cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng theo nhu cầu và điều kiện của Tận Tâm và sẽ thông báo trước cho Khách Hàng thời hạn là một (01) tháng đối với các thay đổi bằng cách thông báo công khai trên Ứng dụng.

5. Tận Tâm giữ quyền được thay đổi biểu giá Dịch Vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Ứng dụng và sẽ báo trước cho Khách Hàng thời hạn là một (01) tháng đối với các thay đổi bằng cách thông báo công khai trên Ứng dụng..

6. Tận Tâm có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo an toàn thông tin của các Khách Hàng, và thông tin giao dịch trên Ứng dụng;

7. Tận Tâm có trách nhiệm ngăn chặn, loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin giả, sai lệch cũng như những giao dịch trái pháp luật khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này; xử lý kịp thời các hành vi vi phạm xảy ra;

8. Tận Tâm sẽ cố gắng cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng và khắc phục các sự cố phát sinh (nếu có) 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, v.v.

9. Tận Tâm sẽ hỗ trợ giải quyết các yêu cầu phát sinh về hệ thống, lỗi kỹ thuật tại Ứng dụng trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được thông báo của Khách Hàng thông qua các kênh tiếp nhận của Tận Tâm.

10. Không đăng tải những thông tin bán hàng hóa, Dịch Vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật.

VIII. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách Hàng sẽ được thực hiện các giao dịch trên Ứng dụng;

2. Khách Hàng sẽ được Nhân Viên của Tận Tâm hướng dẫn sử dụng các công cụ, tiện ích, tính năng trên Ứng dụng;

3. Khách Hàng được quyền đóng góp ý kiến cho Tận Tâm trong quá trình hoạt động để Ứng dụng ngày càng cải tiến và phát triển. Các kiến nghị có thể được gửi trực tiếp bằng thư, email hoặc thông qua số điện thoại hỗ trợ đến Tận Tâm.

4. Khách Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng Dịch Vụ của mình và thông báo cho Tận Tâm về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm để được xử lý kịp thời;

5. Khách Hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Tận Tâm và đăng tải trên Ứng dụng là chính xác;

6. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về Khách Hàng cũng như giao dịch trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh hoặc trong trường hợp có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

7. Khách Hàng có trách nhiệm tuân thủ quy định pháp luật về thanh toán, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi sử dụng Dịch Vụ trên Ứng dụng;

8. Khách Hàng cam kết không sử dụng Dịch Vụ của Ứng dụng vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, phá hoại ... hoặc tạo ra, phát tán virus gây hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng. Trong trường hợp vi phạm Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình trước pháp luật. Khách Hàng không hành động gây mất uy tín của Ứng dụng dưới mọi hình thức.

IX. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

1. Điều khoản hoạt động Ứng dụng Thợ Tận Tâm này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/06/2022. Điều Khoản này có thể được thay đổi và được thông báo trên Ứng dụng vào từng thời điểm. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Ứng dụng sau ngày công bố, đăng tải Điều khoản đã sửa đổi, bổ sung đồng nghĩa với việc Khách Hàng đã chấp nhận và đồng ý thực hiện theo Điều khoản đã sửa đổi, bổ sung.

2. Điều khoản sẽ được Tận Tâm Ứng dụng cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Khách Hàng tham gia Ứng dụng có trách nhiệm tuân theo Điều khoản hiện hành khi giao dịch và sử dụng trên Ứng dụng.

X. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

Mọi thắc mắc của Khách Hàng xin vui lòng liên hệ thông tin dưới đây để được giải đáp:

- **Ứng dụng Thợ Tận Tâm.**
- Tên Công ty: Công ty Cổ phần Dịch Vụ Lắp đặt - Sửa chữa - Bảo hành Tận Tâm.
- Giấy CNĐKKD số 0316043151 do Sở Kế Hoạch và Đầu Tư TP. Hồ Chí Minh cấp đăng ký lần đầu ngày 29/11/2019.
- Địa chỉ: 128 Trần Quang Khải, Phường Tân Định, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Số điện thoại: 1800 1783.
- Email: cskh@dichvutantum.com