

번호: 01/규제

호치민시, 2021 년.....월일

운영 규정

전자 상거래 서비스를 제공하는 TIKATIKA 애플리케이션

I. 공통 규제

- TIKATIKA APP 은 운송 및 택배 산업에서 전자 상거래 서비스를 제공하는 어플리케이션입니다. 이 어플리케이션은 고객에게 편리하고 안전한 이동 서비스를 제공하기 위해 개발되었습니다. 어플리케이션을 통해 고객은 개별 이동 요구에 적합한 드라이버를 검색 할 수 있습니다.
- 앱 회원은 개인 운전 기사와 고객입니다. 시간, 일, 월별로 운전 기사를 찾는 요구가 있는 고객을 위한 서비스를 제공합니다.
- TIKATIKA APP 의 사명은 베트남 국민의 안전을 위한 것이며 어플리케이션은 도움이 필요한 고객에게 모빌리티 솔루션을 제공합니다.
- 어플리케이션에서 작동하는 운전 기사는 투명한 인증서, 건강 및 범죄 기록을 위해 엄격하게 검열되어 고객에게 가장 안전한 서비스를 제공합니다.
- TIKATIKA APP 의 활동은 항상 TIKATIKA 의 전문가 팀에 의해 가장 철저히 확인됩니다.
- 또한 TIKATIKA 는 TIKATIKA 의 고객 및 운전자의 사람과 차량에 관한 모든 권리를 보호하기 위해 PTI 보험사와 계약을 맺었습니다.
- 결제 정책도 어플리케이션에 투명하게 표시되어 고객이 쉽게 업데이트하고 후속 조치를 취할 수 있습니다.

- 이 규정의 모든 내용은 베트남의 현행 법률 시스템을 준수합니다. TIKA TIKA APP 에 가입하여 사용하는 회원은 베트남 현행 법률에 대한 법적 책임을 파악하고 애플리케이션 운영 관리 규정의 내용을 엄격하게 준수 할 것을 약속해야합니다.

II. 공통 규정

전자 상거래 서비스를 제공하는 애플리케이션의 이름: **Tika Tika**

애플리케이션 다운로드 주소:

- 서비스 사용자:

1/ Google Play:

<https://bit.ly/3n8A2cR>

2/ Apple

Store:

<https://apps.apple.com/vn/app/tika->

[tika/id1541830757?l=vi&fbclid=IwAR3KAV9Q8m_vg_JnENBt8c8tCf4f2qv46wrPc6_g7PcW](https://apps.apple.com/vn/app/tika-tika/id1541830757?l=vi&fbclid=IwAR3KAV9Q8m_vg_JnENBt8c8tCf4f2qv46wrPc6_g7PcW)

[9DbPqVD4E6iYtl](https://apps.apple.com/vn/app/tika-tika/id1541830757?l=vi&fbclid=IwAR3KAV9Q8m_vg_JnENBt8c8tCf4f2qv46wrPc6_g7PcW)

- 운전 기사:

1/ Google Play:

<https://bit.ly/3qHQEZ>

2/ App Store:

<https://apps.apple.com/vn/app/tika-tika->

[driver/id1541830914?l=vi&fbclid=IwAR0v0_lmVhrdK_4nR122SJ4i47N-](https://apps.apple.com/vn/app/tika-tika-driver/id1541830914?l=vi&fbclid=IwAR0v0_lmVhrdK_4nR122SJ4i47N-)

[VMXDyFJAJYMHbDMU4SaLeR1hQfdGjY](https://apps.apple.com/vn/app/tika-tika-driver/id1541830914?l=vi&fbclid=IwAR0v0_lmVhrdK_4nR122SJ4i47N-)

***공통 정의:**

Tika Tika 애플리케이션: Tika Tika Connect ("회사")에서 운영하는 드라이버 서비스 공급하는 모바일 애플리케이션이다. 이 애플리케이션은 드라이버 파트너와 드라이버 (서비스) 사용 요구가 있는 고객을 연결해 주는 것

고객: TIKA TIKa 를 통해서 드라이버를 사용하여 통지를 게시 요구가 있는 개인 및 조직

드라이버 파트너: TIKA TIKa 를 통해서 서비스를 사용하고자하는 고객과 연결하여 운전 능력을 제공하는 개인

회원: 드라이버와 고객을 포함하여 Tika Tika 앱을 사용하도록 등록 된 개인

운송 서비스: Tika Tika 앱을 통해 거래되는 운송 서비스

상품: Tika Tika 앱에서 Tika Tika 가 제공하는 서비스 및 제품.

PTI (우편 보험 주식회사): Tika Tika 와 제휴하여 고객과 운전자에게 보험 상품을 제공하는 보험 회사

지적 소유권: 아무 특허, 저작권 그리고 등록 또는 미등록 디자인, 디자인 권리, 등록 또는 미등록 상표, 서비스 브랜드 또는 공공 재산, 산업 또는 기타 지적 재산 그리고 위 항목을 위한 어플리케이션이 포함된 것.

비밀 정보: 본 서비스 약관에 정의 된 개인 데이터 및 공개자가 수신자에게 공개 한 기밀 또는 독점 (개인 데이터 제외)으로 간주되는 정보: 직원, 고객에 대한 정보 (액세스 인터페이스, 액세스 세부 정보, 수량, 시간, 장치 사용 기간 또는 TIKa TIKa 앱 액세스), 특정 세부 정보 (International Mobile Equipment Identity -IMEI, 연락처 정보, 전화 번호, 네트워크 구성, 위치 정보, 청구 수신자 이름, 요금, 신용 내역 및 기타 결제 관련 세부 정보); 본 서비스 약관과 관련된 상업, 기술 또는 금융 정보: 공개 자 또는 그 계열사는 모든 영업 비밀, 노하우, 특허, 연구, 개발 또는 기술 정보, 기밀 및 독점 정보 제품 또는 정보, 지적 재산권, 사업 계획, 사업 운영 또는 시스템, 재무 및 사업 상황, 고객, 공급 업체, 채권자 또는 채권자 세부 정보, 공개 당사자 또는 공개 계열사의 관리자, 이사 또는 직원과 관련된 관련

정보, 마케팅 커뮤니케이션, 간행물, 요율 및 요금, 계약, 형식, 형식 또는 매체에 관계없이 모든 유형의 기밀 정보 (기계로 읽을 수 있거나 육안으로 볼 수 있음) (문서 형식, 구두 또는 유형, 교환 또는 획득 한 정보 포함) 회의, 문서, 서신이나 유형 개체를 검사하고 분석을 통해 얻은 정보.

공개 당사자: 기밀 정보가 생성되어 수신 당사자에게 공개 된 당사자

개인 정보: 이름, 전화 번호, 이메일, TIKA TIKA 애플리케이션의 서비스 사용하여 결제 거래에서 선언 된 개인의 계좌 번호에 대한 정보 등과 같은 특정 개인의 신원에 기여하는 정보 및 개인이 기밀로 유지하고자하는 기타 정보

III. 거래 프로세스

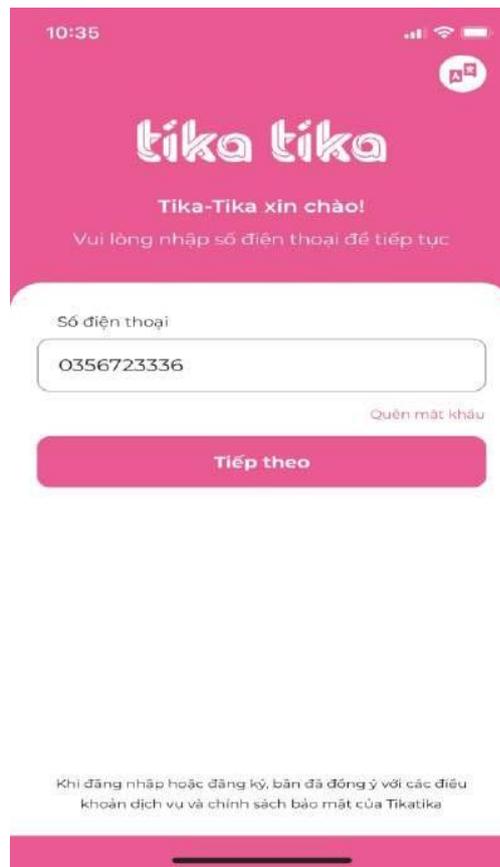
먼저, 사용자는 다음 절차에 따라 Tika Tika 앱에서 회원 가입해야 합니다.

- 휴대폰에 Tika Tika 애플리케이션을 다운로드하여 설치
- Tika Tika 애플리케이션에 액세스
- 지침에 따라 OTP 코드를 받으려 전화 번호 정보를 제공한 다음 개인 정보 (성명, 비밀번호, 주소, 친척 전화 번호, 추천 코드 (있는 경우))를 입력하여 가입을 완료합니다. 다음을 클릭하여 홈페이지로 이동하여 사용하려는 서비
- 스를 선택하십시오.

시간별, 장기, 고정 된 일정의 운전자 렌탈 서비스를 예약하거나 오토바이와 자동차를 원하는 위치로 운송해야 하는 경우 고객은 다음 단계를 따라세요.

1. 고객 등록 프로세스

1 단계 : 고객이 앱을 다운로드하고 회원 가입합니다.



1.1: 계좌를 등록하는 전화 번호를 입력합니다



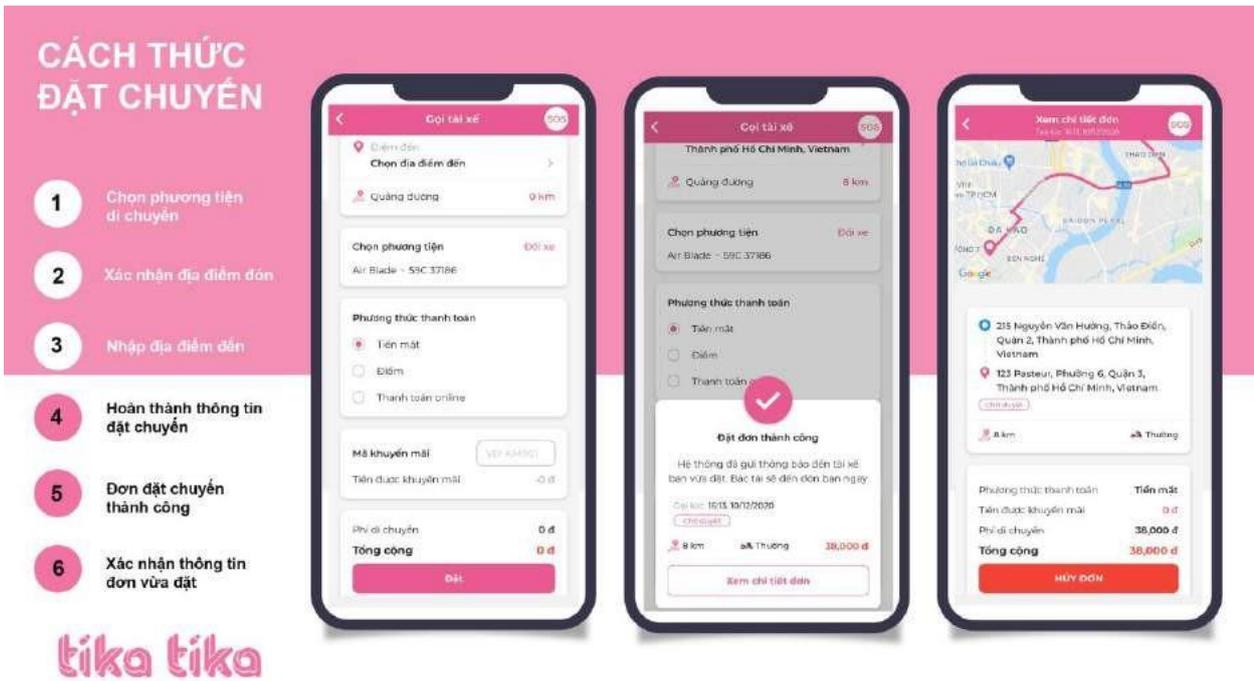
1.2: 등록된 전화번호에 부낸 OTP 코드를 입력합니다

1.3: 새로운 계좌를 만들 수 있도록 사용자의 정보와 주소를 입력합니다.

2 단계: 고객이 필요하는 서비스를 선택합니다.



2.1: 애플리케이션의 각 기능 설명서



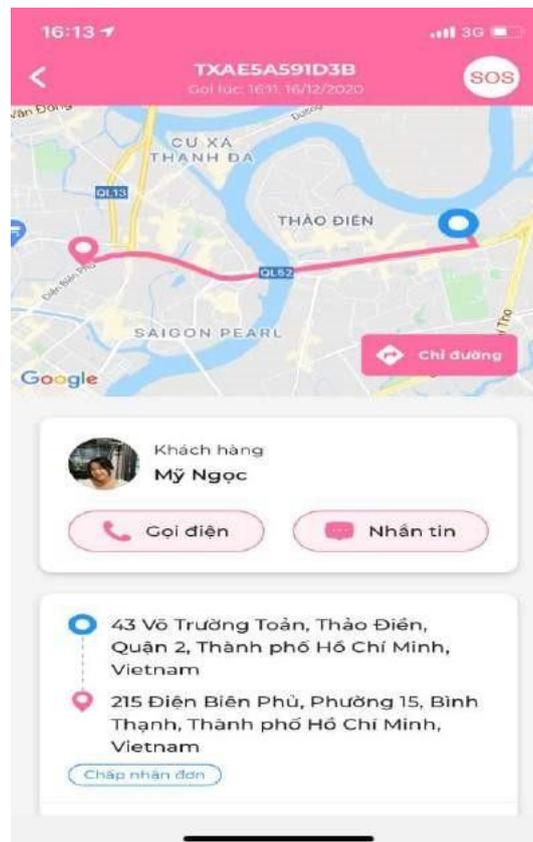
2.2: 거래하는 방식 설명서

3 단계: 파트너에게 비즈니스 프로세스

1. 운전 기사 파트너에게 의무를 수행하는 프로세스 :



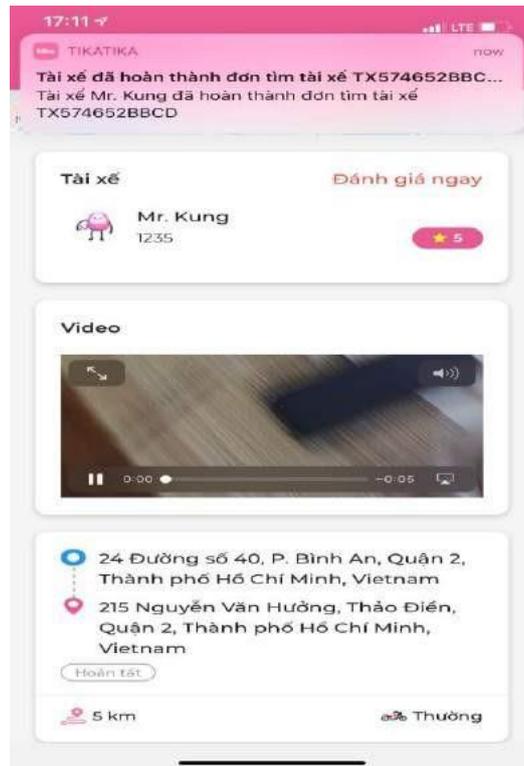
3.1.1: 서비스를 예약하는 고객이 있을 때 운전자와 연결시킵니다.



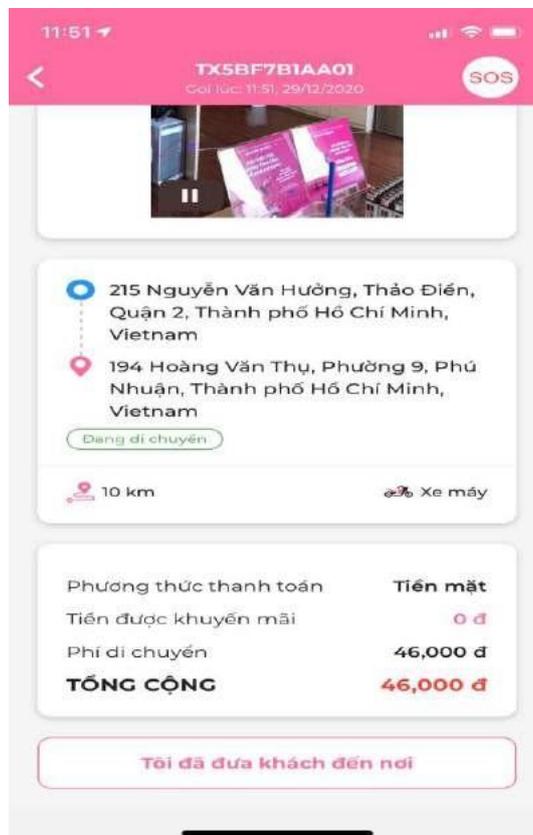
3.1.2: 예약을 받은 후에 시스템이 자동으로 운전자를 목적지로 안내하여 고객을 픽업합니다.



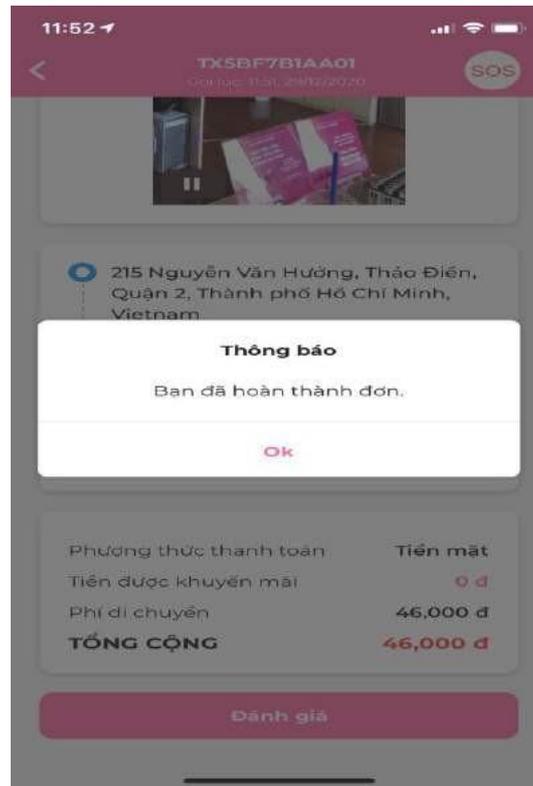
3.1.3: 고객은 운동 기사를 확인하도록 QR 코드를 스캔합니다.



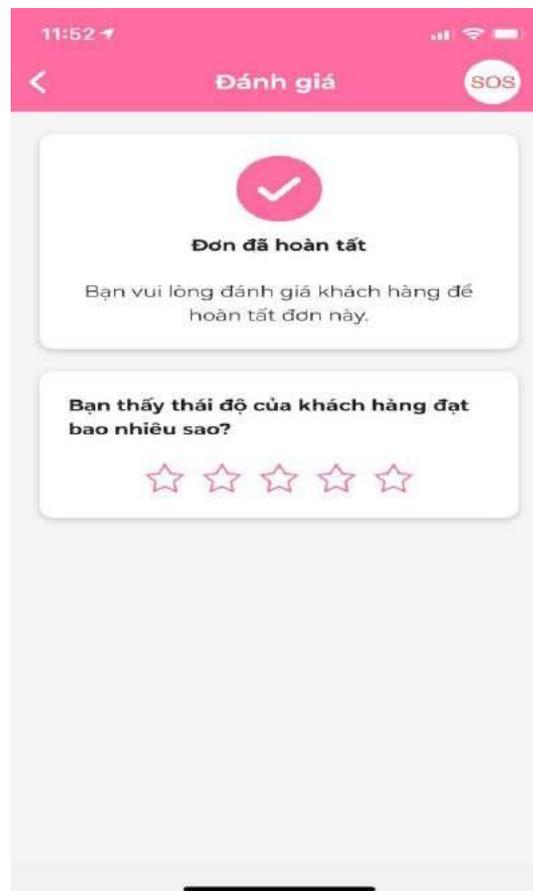
3.1.4: 운전 기사는 서비스를 진행하기 전에 문제가 발생하지 않았는지 확인하기 위해 고객의 차량 주변을 비디오로 녹화합니다.



3.1.5: 운전 기사는 도착한 후에 “고객님을 데려 왔습니다” 버튼을 클릭하고 서비스를 완료합니다.

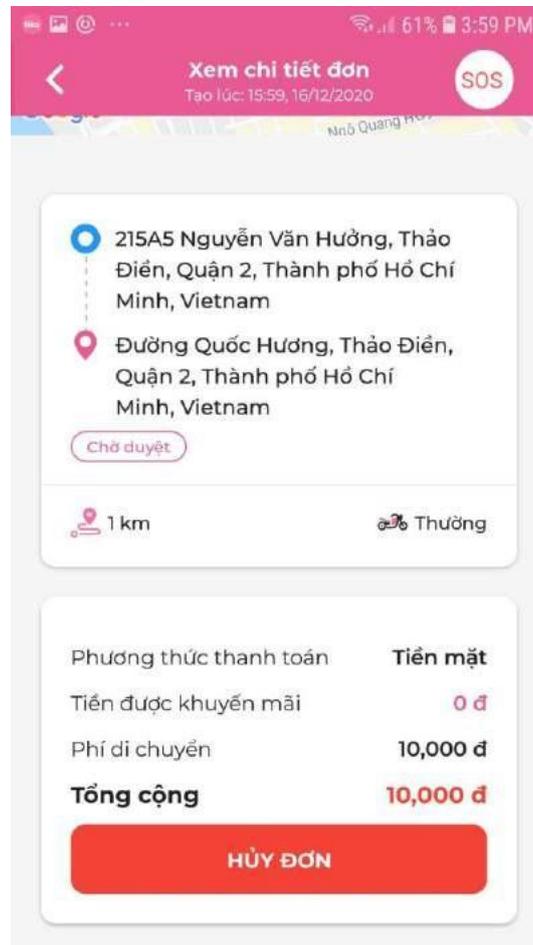


3.1.6: 시스템은 서비스 완료를 알리기 위해 운전 기사의 APP 에 알림을 보냅니다



3.1.7: 운전 기사는 서비스가 완료한 후 고객 리뷰를 수행합니다.

2. 거래 확인 / 취소 프로세스



3.2.1: 거래를 받은 후에 문제가 발생하면 수행하기 전에 운전 기사와 고객이 거래를 취소할 수 있습니다.

3. 환불 프로세스

운전기사가 거래를 취소하거나 고객이 거래를 취소했지만 선불 결제했거나 결제 오류가 있는 경우:

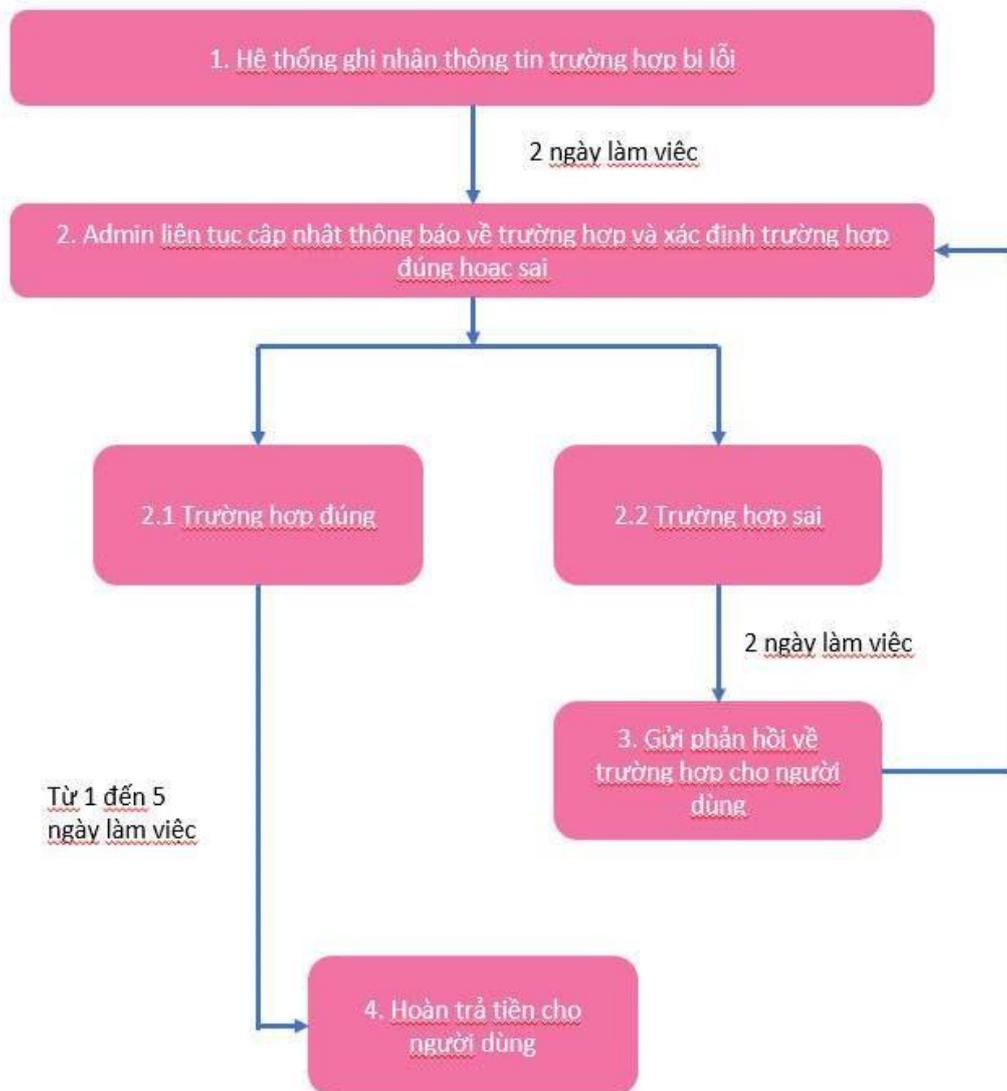
+ 운전 기사가 서비스를 취소하는 경우 : 시스템이 관리 시스템을 자동으로 기록하고 전달합니다.

관리 사서함은 어떤 이유가 있어서 주문을 실패한 알림을 켜고 초과 금액은 xxx (VND)로 기록되며

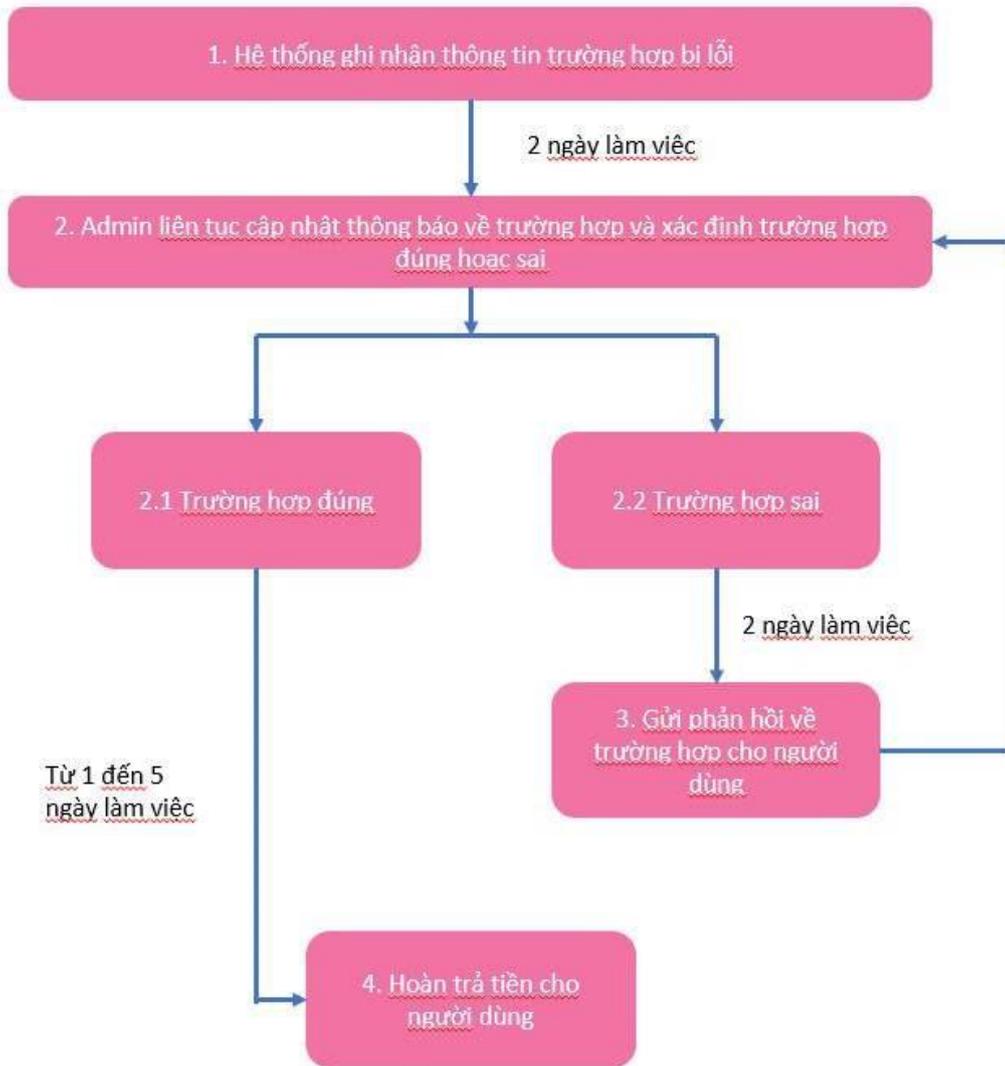
관리자는 알림을 지속적으로 업데이트하고 정보를 처리자에게 전달합니다. 처리자는 오류에 대한

정보를 수신해서 환불합니다. 등록 된 계정을 통해 영업일 기준 07 일 이내에 고객에게 환불을

진행합니다



+ 고객이 주문을 취소하는 경우: 시스템이 관리 시스템을 자동으로 기록하고 전달합니다. 관리 사서함은 어떤 이유가 있어서 주문을 실패한 알림을 켜고 초과 금액은 xxx (VND)로 기록되며 관리자는 알림을 지속적으로 업데이트하고 정보를 처리자에게 전달합니다. 처리자는 오류에 대한 정보를 수신해서 환불합니다. 등록 된 계정을 통해 영업일 기준 07 일 이내에 고객에게 환불을 진행합니다



+ 결제 오류가 있는 경우: 고객이 VNPAY 를 통해 카드로 결제 오류가 생기면 (최소 2 회 공제됨) Tika Tika 회사의 이메일을 tikatikaconnect@gmail.com 또는 핫라인을 0369673270 으로 연락하여 처리 할 수 있습니다. 처리 시간은 고객으로 통지를 받은 일로부터 영업일 기준 07 이내입니다. 금액은 요청을 수락된 후에 영업일 기준 15 일 이내에 100 % 환불합니다.

*** 일반 반품 정책:

Tika Tika 의 반품 정책

반품에 대한 의견이 있으시면 0932723985 로 문의하시기 바랍니다.

반품 정책

Tika Tika 에서 제품을 구매하는 고객의 최대 이익을 보장하기 위하여 우리는 고객의 이익을 잃지 않고 가장 구체적이고 명확한 규정으로 교환 및 환불에 대한 정책을 가지고 있습니다.

제품 교환 / 반품의 경우:

1. 제품 불량

Tika Tika 는 수령한 상품에 하자가 있을 경우 (포장이 웹 사이트의 설명과 다름, 제품이 주문된 제품과 다름, 제품의 파손 및 훼손의 경우, 제조업체에 의한 오류가 발생한 경우) 교환/반품을 지원합니다

상품에 대한 교환 및 환불의 경우 Tika Tika 에 문의하시기 바랍니다.

제품 수령 후 48 시간 이내에 당사에 문의하시기 바라며, 제품을 수령한 날로부터 48 시간이 경과 될 경우 Tika Tika 는 위 내용에 따라 지원을 하지 않습니다.

이 경우 고객님은 주문한 제품과 같거나 더 큰 가격의 동일한 제품 또는 다른 제품으로 교환할 권리가 있습니다. 타 제품 또는 물건의 금액의 차이가 날 경우 기존 제품과 비교하여 비용 차액을 지불해야 합니다.

2. 고객 요구에 따라

Tika Tika 는 고객이 제품을 단순 변심에 의한 반품의 경우 환불 및 반품을 적용하지 않습니다.

Tika Tika 의 제품 반품 및 교환 조건을 충족하는 경우 고객이 동일하거나 더 큰 가치의 제품으로 교환할 권리가 있습니다 (교환 된 제품의 금액이 더 높은 경우 비용 차액을 지불해야 함).

3 배송 과정으로 인한 불량품 교환

운송 중 파손된 제품을 수령한 경우 즉시 Tika Tika 에 신고하여 주시기 바랍니다.

Tika Tika 는 대금 상환 (COD) 사용하기 때문에 수령 전에 제품을 확인하시기 바랍니다.

48 시간 이내에 당사에 연락하여, 파손에 대한 도움을 요청 하시기 바랍니다. 운송 업체와 구매자 사이에 공동 검사가 있는 경우 Tika Tika 는 모든 조건에서 제품 교환을 지원하지 않습니다.

-반품시 제품 요청

제품에 사용 흔적이 없으며 제조업체의 스탬프, 라벨 또는 실이 손상되지 않아야 합니다.

제품에는 전체 액세서리, 스탬프 또는 보증 카드와 함께 제공되는 선물 (있는 경우)이 있습니다.

배송 완료 후 15 일 이내에 교환 및 반품이 진행됩니다.

-제품하자 발생시 반품 절차

교환 (반품)을 요청하신 제품이 Tika Tika 의 반품 및 교환 조건을 충족하고 교환/ 반품이 적용되지 않는 제품 목록에 없는지 확인하시기 바랍니다..

단계:

Tika Tika 에 고객센터에 연락하시어 제품에 대한 문의를 해주시기 바랍니다.

- 주문 전화 번호
- 주문한 제품 이름
- 제품 결함 (있는 경우 자세한 설명 및 사진)
- 지원 필요 : 교환, 반품, 보증
- 제품이 반품 요구 사항을 충족하는지 확인

직원이 제품이 반품 요건을 충족시, 제품을 우편 또는 당사 매장으로 직접 반송하여 주시기 바랍니다.

해당 물건에 대한 교환 반품 배송비에 관하여 구매자의 부담입니다.

4. 불만, 분쟁 해결 프로세스

분쟁 및 불만으로 이어지는 문제가 발생하면 Tika Tika 는 고객과 운전 기사간의 신뢰를 유지하기 위해 양 당사자 간의 중재 및 협상 방법을 촉진합니다.

단, 운전자와 고객간에 협상 할 수없는 모순이 있을 경우 회사는 다음과 같이 분쟁을 해결합니다.

- **1 단계: 불만 접수**

고객은 다음 형식으로 의견이나 불만 사항을 제출할 수 있습니다.

TIKA TIKTA 본사로 편지 (불만 해결을 지원하기 위해 문제 및 관련 문서 정보를 설명하는 편지)를 우송합니다

회사 이름: TIKA TIKA CONNECT COMPANY LIMITED
주소: 14 Floor, HM TOWN Tower, 412 Nguyen Thi Minh Khai Street, 5 Ward, 3 District, Ho Chi Minh City.

고객 서비스의 핫라인에 0369673270 으로 직접 연락합니다.

또는 TIKA TIKA 의 이메일 주소로 직접 보내기 : tikatikaconnect@gmail.com

- **2 단계: 분석 & 평가**

불만 접수 일로부터 24 시간 이내에 (공휴일 제외) TIKA TIKA 는 불만 정보를 확인하도록 검사를 실시합니다.

- **3 단계: 고객 응답**

TIKA TIKA 는 처리 결과를 편지, 전화 또는 이메일로 고객에게 통지합니다. 만약 불만이 복잡하는 경우에 TIKA TIKA 는 고객에게 직접 연락하여 응답 시간을 연장합니다.

- **4 단계: 고소인이 제안된 해결 및 처리에 동의하지 않는 경우**

TIKATIKA 는 최종 해결책을 마련하기 위해 당사자 간의 협상 및 조정을 주재하거나 필요한 경우 유능한 국가 기관과 협력 할 책임이 있습니다.

IV. 결제 프로세스

1. 고객과 운전 기사 간의 결제

방법 1: 운전 기사에게 현금으로 지불

스텝 1: 예약 정보를 입력합니다.

스텝 2: "예약" 버튼을 클릭하기전 결제 수단에 현금으로 선택합니다.

스텝 3: 운전기사를 예약을 받고 서비스를 진행합니다.

스텝 4: 서비스가 완료한 후에 운전 기사에게 현금으로 계산합니다.

방법 2: VN Pay 로 온라인 결제

스텝 1: 예약 정보를 입력합니다.

스텝 2: "예약" 버튼을 클릭하기전 결제 수단에 온라인 결제로 선택해서 VN PAY 계좌 정보를 입력합니다.

스텝 3: 운전기사를 예약을 받고 서비스를 진행합니다

스텝 4: 서비스가 완료한 후에 결제를 자동적으로 진행합니다.

2. 운전 기사와 TIKA TIKA 관리 회사 간의 결제 방식

- 운전 기사 8%, TIKA TIKA 2% 비율로, 결제 방식이 2 개 있습니다.

옵션 1 고객이 현금을 계산하는 경우: 운전 기사를 등록할때 보증금을 최소 300.000 동으로 충전해야 합니다. 그래서 고객이 현금을 계산하면 TIKA TIKA 수수료는 이 보증금에서 2% 공제됩니다.

예를 들어 서비스를 완료한 후에 운전 기사를 현금으로 100.000 동 받으면 TIKA TIKA 는 자동으로 운전 기사 계좌에서 20.000 동을 공제합니다.

옵션 2 고객이 카드를 결제하는 경우: 서비스비의 80%는 운전 기사의 계좌에 전송됩니다.

예를 들어 서비스를 완료한 후에 고객이 100.000 동 카드로 계산하면 80.000 동이 운전 기사의 계좌에 전송됩니다. 20.000 동이 TIKA TIKA 수수료입니다.

***TIKA TIKA 회사는 매월 초에 운전 기사가 제공하는 이메일을 통해 운전 기사에게 모든 주문 및 거래를 보냅니다. 운전 기사는 출금 요청을 제출하여 계좌에서 출금할 수 있습니다. 수락된 출금 요청 때부터 1 일 후에 본사에서 현금을 받거나 이체를 받을 수 있습니다.

V. 거래의 안정성 보장

TIKA TIKA 는 (운전자 정보, 고객 정보 및 Tika Tika App 을 통한 거래 포함) Tika Tika App 의 정보를 보호하고 발생할 수있는 위험을 최소화하여 원활하고 성공적인 거래를 보장하기 위해 필요한 조치를 취했습니다.

TIKA TIKa 애플리케이션을 등록 할 때 운전 기사는 TIKa TIKa 에 이름, 주소, 전화 번호, 이메일 주소, 유효한 신분증과 함께 의료 증명서, 교통 참여 자격 증명서 등 필요한 모든 정보를 제공해야합니다.... 이러한 정보는 발생할 수있는 위험을 최소화하기 위해 TIKa TIKa 시스템에 의해 확인되고 저장됩니다.

고객 및 운전 기사의 모든 거래는 TIKa TIKa 의 관리 콘텐츠에 포함되며, 정기적으로 상태가 업데이트합니다. 고객은 이메일, 전화 또는 기타 통신 수단을 통해 다른 쪽에게 개인 정보, 결제 정보를 제공하면 안됩니다. TIKa TIKa 는 고객이 Tika Tika App 이외의 통신 채널을 통해 정보를 교환 할 때 발생할 수있는 손해 또는 위험에 대해 책임을 지지 않습니다.

고객은 시스템을 방해하거나 데이터 구조를 변경하기 위해 프로그램, 도구 또는 기타 형식을 절대로 사용하지 않습니다. Tika Tika 앱의 시스템을 방해하거나 손상시키려는 의도의 모든 형태의 배포, 전파 또는 홍보는 엄격히 금지됩니다. 모든 위반 사항은 규정 및 법률에 따라 처리됩니다.

VI. 사용자의 개인 정보 보호 정책

1. 정보 이용 목적과 범위:

a. 정보 수집 범위

TIKA TIKa 가 수집하는 개인 정보에는 다음이 포함됩니다.

이름, 신분증 (번호, 발행일, 발행 장소), 주소, 전화 번호, 이메일 주소, 건강 상태, 결혼, 범죄 기록 ...

사용자의 개인 정보 제공은 전적으로 사용자의 자발적인 것입니다.

단, 사용자가 개인 정보를 제공하지 않는 경우에 TIKATIKa 는 아래 명시된 목적을 위해 사용자의 개인 정보를 처리 할 수 없습니다.

사용자가 운전자 인 경우 이용자의 개인 정보 제공은 필수입니다.

사용자가 TIKa TIKa 에 직접 제공하는 개인 정보 외에 다음과 같은 다양한 출처에서 사용자의 개인 정보를 수집 할 수도 있습니다.

- 다른 유사한 단체에 등록하은 정보
- 전화 번호부와 같은 다른 공개 정보

- 사용자가 팔로우, 좋아요 또는 회원 인 경우 TIKA TIKA 의 소셜 네트워킹 사이트에서 정보
- 신용보고 기관에서 정보
- 사용자가 이벤트, 활동 또는 콘테스트에서 TIKATIKA 와 상호 작용할 때 정보.

b. 정보 이용 목적

공동의 목적:

- 사용자 질문, 의견 및 피드백에 응답
- 사용자 연락
- 감사, 데이터 분석, 데이터베이스 보관과 같은 내부 관리 목적
- 범죄 발견, 예방 및 기소 목적
- TIKA TIKA 가 법에 따른 의무를 준수하도록 도움;

TIKA TIKA 서비스를 이용하는 고객에게

- 고객에게 TIKA TIKA 의 의무 이행
- 고객 등록 처리 및 고객에게 서비스 제공
- 고객의 등록을 처리, 관리 또는 확인하고 고객에게 멤버 혜택 제공
- 고객의 요구와 선호도 이해 및 분석
- 고객의 요구를 충족하기 위한 제품 및 서비스를 개발, 향상 및 제공
- 제품 교환 또는 반품 처리

마케팅 및 홍보 목적 :

TIKA TIKA 는 고객 정보를 사용하여 우편, 전화, SMS 또는 이메일로 연락합니다.

- TIKA TIKA 에서 고객에게 알림, 뉴스, 우편물, 프로모션 정보를 보냅니다.
- 관련 파트너 회사의 제품, 서비스, 이벤트 또는 프로모션에 대한 정보를 보냅니다.

2. 정보 저장 시간

사용자 개인 정보는 취소 요청이 있거나 사용자가 계좌를 삭제할 때까지 저장됩니다. 나머지 모든 경우에 사용자의 개인 정보는 Tika Tika 의 서버에서 기밀로 유지됩니다.

- 고객은 쿠키 사용을 수락하거나 거부 할 수 있습니다. 그러나 고객이 쿠키를 거부하기로 선택하면 Tika Tika 의 일부 쿠키 증속 서비스 및 기능을 방해하고 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

7. 불만 및 분쟁 처리 메커니즘

분쟁 및 불만으로 이어지는 문제가 발생하면 Tika Tika 는 고객과 Tika Tika 애플리케이션 간의 신뢰성을 유지하기 위해 양 당사자 간의 중재 및 협상 방법을 촉진합니다.

단, 운전자와 고객간에 협상 할 수없는 충돌이있을 경우 회사는 다음과 같이 분쟁을 해결합니다.

- **1 단계: 불만 접수**

고객은 다음 형식으로 의견이나 불만 사항을 제출할 수 있습니다.

TIKA TIKTA 본사로 편지 (불만 해결을 지원하기 위해 문제 및 관련 문서 정보를 설명하는 편지)를 우송합니다

회사 이름: TIKTA TIKTA CONNECT COMPANY LIMITED
주소: 14 Floor, HM TOWN Tower, 412 Nguyen Thi Minh Khai Street, 5 Ward, 3 District, Ho Chi Minh City.

고객 서비스의 핫라인에 0369673270 으로 직접 연락합니다.

또는 TIKTA TIKTA 의 이메일 주소로 직접 보내기 : tikatikaconnect@gmail.com

- **2 단계: 분석 & 평가**

불만 접수 일로부터 24 시간 이내에 (공휴일 제외) TIKTA TIKTA 는 불만 정보를 확인하도록 검사를 실시합니다.

- **3 단계: 고객 응답**

TIKA TIKTA 는 처리 결과를 편지, 전화 또는 이메일로 고객에게 통지합니다. 만약 불만이 복잡하는 경우에 TIKTA TIKTA 는 고객에게 직접 연락하여 응답 시간을 연장합니다.

- **4 단계: 고소인이 제안된 해결 및 처리에 동의하지 않는 경우**

TIKATIKTA 는 최종 해결책을 마련하기 위해 당사자 간의 협상 및 조정을 주재하거나 필요한 경우 유능한 국가 기관과 협력 할 책임이 있습니다.

8. 기타

제 3 자 웹 사이트 링크

이 웹 사이트에는 소개 또는 관련 정보를 추가하기 위해 다른 웹 사이트에 방문할 수 있는 링크를 저장합니다. TIKATIKA CONNECT 는 그러한 제 3 자에 의한 데이터 및 정보의 수집, 사용, 유지, 공유 또는 공개에 대해 책임을 지지 않습니다. 사용자가 제 3 자 사이트에 직접 정보를 제공하는 경우 그 사이트의 개인 정보 보호 정책 및 이용 약관이 적용되며 TIKATIKA CONNECT 는 정보 처리 활동 또는 그 사이트의 개인 정보 보호 정책에 대해 책임을 지지 않습니다.

미성년자 및 기타 개인 정보

사용자가 부모 또는 보호자인 경우 사용자의 보호아래에있는 미성년자 (18 세 미만)가 TIKATIKA CONNECT 에 개인 정보를 제출하는 것을 허용하지 마십시오. 개인정보가 이런 식으로 TIKATIKA CONNECT 에 제공되는 경우 사용자는 미성년자의 개인 정보 처리에 동의하고 사용자는 본 고지에 동의하고 아동의 행동에 대해 책임을 집니다.

경우에 따라 사용자는 다른 개인 관련 개인 정보 (배우자, 가족, 친구)를 제공했을 수 있으며, 이 경우 사용자가 대신하여 사용하고 TIKATIKA CONNECT 에 개인 정보를 제공 할 권한이 있는지 확인합니다. 사용자는 개인 정보가 본 고지에 설명 된 방식에 따라 처리되고 사용되는 데 동의를 얻었습니다.

인청 및 승인

TIKATIKA CONNECT 의 서비스를 사용하거나 TIKATIKA CONNECT 에서 제품을 구매하거나 TIKATIKA CONNECT 와 협력함으로써 사용자는 사용자가 본 고지를 읽고 이해했음을 인정하며 본 고지에 설명 된대로 TIKATIKA CONNECT 의 사용자 개인 정보 사용, 처리 및 전송에 동의합니다.

베트남어 버전과 본 고지의 다른 언어 버전간에 충돌이있는 경우 베트남어 버전이 우선합니다.

9. 고객의 개인정보 보호 정책

Tika Tika 앱에 있는 사용자의 개인 정보는 Tika Tika의 개인정보 보호 정책에 따라 TIKATIKA CONNECT에 의해 절대적인 기밀 유지를 약속합니다. 사용자 정보의 수집 및 이용은 법률에서 달리 규정한 경우가 아니면 사용자의 동의가 있어야만 가능합니다. TIKATIKA CONNECT CO., LTD는 다음을 약속합니다.

- 이용자의 동의없이 이용자의 개인 정보를 사용, 양도, 제공 또는 제 3자에게 공개하지 않는다.
- 정보 저장 서버가 해커의 공격을 받아 회원의 개인 정보를 잃어버린 경우 TIKATIKA CONNECT는 수사 기관에 신고하여 적시 처리 및 공지 할 책임이 있습니다.
- Tika Tika 경영진은 회원으로 등록/구매할 때 이름과 성, 연락처 주소, 이메일 주소, 신분증 ID, 전화 번호, 계좌 번호, 결제 카드 번호 등 모든 관련 개인 정보를 제공하도록 요구합니다. 사용자는 위 정보의 정확성, 적법성 및 업데이트에 대한 책임이 있습니다. Tika Tika 경영진은 제공하신 사용자의 개인 정보가 부정확하다고 판단되는 경우 사용자의 이익과 관련된 모든 불만에 대해 책임을 지지 않으며 해결하지 않습니다.

VII. 잘못된 정보 관리

애플리케이션에 대한 정보 관리/ 통제에 관한 규정

- TIKA TIKAIK 애플리케이션에 대한 정보 게시: TIKATIKA CONNECT CO.LTD.
- TIKATIKA CONNECT CO.LTD는 게시 규정을 위반하는 서비스를 제거 할 권리가 있습니다. 지정된 범주에 맞지 않는 제품/ 서비스는 삭제되거나 TIKA TIKAIK가 합당한 다른 범주로 이동합니다.
- TIKA TIKAIK는 사전 통지 없이 이 전자 상거래 앱에 게시 된 제품/ 서비스의 저장 또는 제거를 결정할 권리를 보유하고 있습니다.

- TIKA TIKA 는 법률에 따라 금지 된 광고 활동을 수행하지 않습니다.
- TIKA TIKA 홈페이지에는 베트남어, 한국어, 영어 중에서 선택할 수있는 3 가지 주요 언어를 포함한 통일 언어가 있습니다.
- 홈페이지 (메인 화면) 정보는 적립 포인트, QR 코드, 선택한 차량 (차, 오토바이) 정보, 차량 배송, 목적지, 예약, 콜 SOS ...
- 또한 앱에는 TIKATIKA CONNECT CO.LTD 의 파트너가 판매 할 의류, 신발, 화장품 등의 상품에 대한 정보가 있습니다. 고객이 적립 한 포인트를 통합하여 선물을 교환하거나 선물을 구매할 수 있습니다.
- Tika Tika 는 취한 사람을 지정된 장소로 대리운전 앱입니다. 고객을 지정된 주소로 운송 할 때 Tika Tika 의 운전자가 고객이 금지 된 물품의 운송, 유통 및 사용 흔적을 발견하면 서비스가 자동으로 중지되며 필요하다고 판단되면 당국에 신고합니다.

사용 및 유통 금지 품목:

- (a) 법으로 금지 된 품목, 운송, 도난 또는 남용되기 위해 관할 당국의 허가 또는 허가가 필요한 품목 또는 유해 품목 (위험하거나 위험한 물질, 약물 또는 불법 물질이 포함 된 품목 포함).
- (b) 다음 중 하나 :
 - + 마약, 마리화나, 호르몬 및 기타 중독성 제품;
 - + 폭발물 및 기타 인화성 물질 및 상품, 총기, 무기, 무기 및 총기 부품;
 - + 위험하거나 독성이있는 물질;

+ 멸종 위기에 처한 야생 식물 및 동물의 국제 무역에 관한 협약 부속서 I의 조항에 야생에서 추출한 야생 동식물 종의 표본; 법의 규정에 따라 멸종 위기에 처한 귀중하고 희귀 한 산림 식물, 동물 및 수생 종의 표본

+ 인간의 조직, 기관, 장기, 태아

+ 규제 상품 또는 법률에 따라 수입, 수출 또는 유통이 금지 된 상품

- 이용자는 무단 이용, 남용, 개인 정보 침해 등을 발견 한 경우 즉시 회사에 알리고 제 3 자의 등록 된 계정을 기록하여 적절한 조치를 취할 책임이 있습니다.

- 이용자는 TIKA TIKA 를 투기 목적으로 사용하여 시장 수요 평가를 포함한 가짜 주문을 만들 수 없습니다. 위반시 사용자는 베트남 법률에 따라 자신의 행동에 대한 책임을 집니다.

제어 판매자 정보 :

판매자가 제공해야하는 정보 :

- 상인 또는 조직의 본사의 이름과 주소 또는 개인의 이름과 영구 주소.

- 사업자의 사업 등록증의 번호, 발행 일자, 발행 장소 또는 조직의 설립 결정을 발행한 번호, 일자, 단위 또는 개인의 납세자 식별 번호

- 전화 번호 또는 기타 온라인 연락 방법.

판매자 정보 승인 조건은 다음과 같습니다.

- 드라이버의 경우:

- 요청:

- 18-50 세 베트남 시민

- 운전 건강 조건 충족

- 범죄 기록 없음

- 마약에 음성

- 필요 서류:
 - 신분증
 - 운전 면허증
 - 범죄 기록 (06 개월 미만)
 - 운전 기사 지원을위한 헤로인 검사 포함 건강 증명서 (3 개월 미만)
 - 인물 사진 1 장 및 전신 사진 1 장
 - 은행 계좌 번호
 - 개인 이메일

기본 요구 사항 및 문서를 완료 한 후 운전자는 Tika Tika 의 운전자 교육 수업을 통해 교육을받습니다. 그 후 Tika Tika 드라이버가되기위한 테스트를 진행합니다. 운전자가 테스트를 통과하면 Tika Tika 앱의 공식 드라이버가 됩니다.

- 일반 판매자의 경우: 사업자 등록증 (조직의 경우); 신분증 (개인의 경우) 및 상품의 원산지 및 영업 허가증 (식품 안전 증명서, ...)

회원이 규정을 위반하거나 규정을 준수하지 않는 경우 제재

앱에 게시 된 콘텐츠가 법령 또는 회사의 운영 규정, 앱의 규정에 위배되는 것으로 발견된 경우 TIKATIKA 는 앱에서 그러한 정보를 제거합니다. 포스터가 회사의 파트너인 경우 TIKATIKA 는 TIKATIKA 의 이미지, 상표에 영향을 미치는 경우 클레임을 요청형식을 적용합니다. 포스터가 TIKATIKA 의 직원/ 내부 회원인 경우 회사는 즉시 해고 함과 동시에 손해가 발생하면 보상을 청구합니다.

VIII. 기술적 오류에 대한 책임

- Tika Tika 는 전체 기술 시스템의 안전과 안정성을 보장하기 위해 노력합니다. 단, Tika Tika 의 과실로 인한 오작동의 경우 Tika Tika 는 회원의 혜택을 보장하기 위해 즉시 필요한 조치를 취할 것입니다.

- Tika Tika 앱을 통해 거래를 할 때 회원은 지시 된 절차를 따라야합니다.

- Tika Tika 는 거래에 참여하는 회원들에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 기술적 오류, 소프트웨어 오류 또는 기타 객관적인 오류로 인해 회원이 거래에 참여할 수없는 경우 회원은 TIKATIKA CONNECT CO., LTD.
- Tika Tika 는 기술적 인 오류, 전송 오류, 소프트웨어 오류 또는 기타 Tika Tika 에 의해 발생하지 않은 오류로 인해 회원의 통지가 TIKATIKA CONNECT CO., LTD 에 도달하지 못한 경우에 대한 정산에 대한 책임을지지 않습니다.

IX. TIKA TIKA 전자 상거래 앱 경영진의 권리와 책임

**** TIKA TIKA 앱 경영진의 책임**

a. 다음 규정을 준수

- + 전자 상거래 서비스 제공을 위한 애플리케이션 등록
- + 미디어에 전자 상거래 앱을 개발하고 게시
- + 파트너 및 고객에게 애플리케이션 규정 준수 요청
- + 전자 상거래 서비스 애플리케이션에 대한 판매자의 정보 제공이 정확하고 완전하게 이루어 지도록 검사 및 감독 메커니즘이 있습니다.
- + 전자 상거래 서비스 애플리케이션에 파트너 및 고객의 등록 정보를 저장하고 관련 변경 사항 및 추가 정보를 정기적으로 업데이트합니다.
- + 영업 비밀과 관련된 소비자 정보의 보안을 확보하기 위해 필요한 조치를 취합니다.
- + 전자 상거래 서비스 신청에 관한 업무 위반 행위를 적발하거나 불만이 접수 된 경우에는 신속하게 처리하기위한 조치를 취합니다.
- + 전자 상거래 서비스 앱에 불법 사업 행위 조사, 등록 정보, 거래 내역 및 법률 위반을 저지른 주제에 대한 기타 문서를 제공하는 주 관리 기관을 지원합니다.

+ 전자 상거래 서비스 신청시 거래 중 발생하는 분쟁에 대한 정산 메커니즘을 공시합니다. 전자 상거래 서비스 애플리케이션의 고객이 판매자와 충돌하거나 정당한 이익을 잃은 경우 고객에게 판매자에 대한 정보를 제공하고 고객의 법적 권리와 이익을 보호하기 위해 적극적으로 지원해야 합니다.

b. 전자 상거래 서비스 애플리케이션에서 판매자인 거래자, 조직 및 개인에게 다음과 같은 충분한 관련 정보를 제공하세요.

+ 상인, 조직의 본사의 이름과 주소 또는 개인의 이름과상주 주소

+ 거래자의 사업자 등록증 번호, 발급일 및 발급 장소, 또는 조직 설립 결정의 번호, 발행일 및 발행자, 또는 개인 세금 코드.

+ 전화 번호 또는 기타 온라인 연락처

법령에 의거 거래가 금지 된 상품 및 거래가 제한되는 상품 목록에있는 상품 및 서비스 판매에 관한 응용 프로그램 정보의 차단 및 제거

+ 엽총, 산탄총, 스포츠 무기

+ 담배, 시가 및 기타 완성 된 담배 제품

+ 모든 종류의 알코올

+ 희귀하고 귀중한 야생 식물 및 동물 (생물 및 그 가공 부분 포함)

+ 기타 법률에 따라 영업이 제한되는 상품.

c. 회사는 회사가 정한 필수 절차 및 조건을 완료한 후 이용자에게 서비스를 제공해야합니다.

d. 정보를 제공하고 주 관리 기관이 애플리케이션을 사용하여 불법 비즈니스 행위를 조사하는 데 도움.

e. 전자 상거래 통계, 검사 및 위반 처리를 지원하기 위해 직능기관의 요청에 따라 비즈니스 상황에 대한 정보를 제공합니다.

**** TIKA TIKA 애플리케이션 경영진의 권리**

- a. 회사는 사전 통지없이 이용 약관을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다
- b. 사용자가 부정확하거나 불완전하거나 법이나 베트남 관습에 위배되는 정보를 제공하는 경우 회사는 사용자의 계정을 거부, 정지 또는 해지 할 권리를 보유합니다
- c. 회사는 이용자가 회사의 규정을 위반하거나 회사의 업무에 영향을 미치는 조치를 취하는 경우 이용자 계정을 정지 또는 해지 할 수 있습니다
- d. 계정 종료 필드에서 모든 인증서 및 관련 권한도 자동으로 비활성화되고 종료됩니다
- e. TIKA TIKA 회사의 서비스 및 콘텐츠 사용에 대한 모든 권리는 베트남의 지적 재산권 보호에 관한 법률 조항을 준수해야 합니다. 다른 언어로 된 모든 로고와 콘텐츠는 회사 소유입니다. 저작권이 있는 자료의 불법 복제, 사용 및 유포는 엄격히 금지됩니다
- f. 회사는 서비스 제공 기간 동안 회사의 필요, 조건 및 능력에 따라 이용자에게 서비스 가격 및 결제 수단을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다.
- g. 회사는 TIKA TIKA 앱에서 예약한 여행 정보를 드라이버 파트너에게 전송합니다. 들어오는 여행에 대한 정보를 드라이버 파트너에게 전달하는 것은 회사의 전적인 책임입니다.
 - h. 회사는 가능한 빨리 주문 프로세스를 촉진 할 것입니다. 단, 회사는 오류 상태 또는 신청 미사용 시간에 대해 책임을 지지 않습니다

X. 전자 상거래 서비스 Tika Tika 의 적용에 참여하는 당사자의 권리와 책임

TIKA TIKA 애플리케이션의 전자 상거래 거래장에 참여하는 회원의 권리와 의무

****회원의 권리**

- a. 고객은 TIKA TIKA 애플리케이션을 사용하여 로그인하여 여행 가치 및 거래 수수료를 제외한 서비스에 대한 다른 수수료를 지불하지 않고 서비스를 예약 할 권리가 있습니다.
- b. 고객은 위의 피드백 프로세스에 따라 운영 중에 TIKA TIKA 에 질문, 제안 또는 피드백을 보낼 권리가 있습니다.
- c. 각 회원에게는 TIKA TIKA 앱을 통한 구매 및 거래 관리에 사용할 수있는 고유 한 사용자 이름과 비밀번호가 제공됩니다
- d. 회원은 TIKA TIKA 의 직원이 거래를 수행하고 거래를 관리하고 TIKA TIKA 애플리케이션에서 기타 편리한 서비스를 사용하기위한 기능을 사용하도록 안내 받습니다

****회원의 의무**

- o 완전하고 정확한 개인 정보 : 성명, 이메일, 전화 번호, 주소 (구,도) 및 기타 정보를 제공하고 위 정보의 적법성에 대한 책임을 집니다
- o 계정을 등록하고 서비스를 사용하기 전에 TIKA TIKA 전자 상거래 거래소 서비스 및 TIKA TIKA 전자 상거래 거래소를 통해 제공되는 서비스를 사용하기위한 운영 규정, 약관을 읽고 이해합니다. 본 서비스 이용 약관, 운영 규정의 변경 사항에 대한 통지를 받으면 서비스 이용 약관을 읽고 이해합니다. 서비스를 이용하거나 서비스를 계속 사용하는 회원은 TIKA TIKA 전자 상거래 거래소 서비스 및 서비스 이용에 관한 운영 규정, 이용 약관을 읽고 이해하고 동의합니다.
- o 회원은 프로그램, 도구 또는 기타 형식을 사용하여 시스템을 방해하거나 데이터 구조를 변경해서는 안됩니다. 애플리케이션 시스템을 방해, 손상 또는 파괴하기위한 활동을 배포, 유포 또는 지원하는 것은 엄격히 금지됩니다

- 회원은 등록 된 계정으로 서비스를 이용하는 모든 활동의 개인 정보 보호 및 보관에 대한 전적인 책임을 집니다. 고객은 무단 사용, 남용, 개인 정보 침해 및 계정 정보 저장에 대해 회사에 즉시 알릴 책임이 있습니다
- 회원은 불법적인 목적으로 TIKA TIKA 의 서비스를 사용하지 않을 것을 약속합니다. 고객은 법률에 따라 자신의 행동에 대한 책임이 있습니다.
- TIKA TIKA 앱을 통해 발생한 구매자와 공급 업체 간의 분쟁 해결을 위해 TIKA TIKA 에 필요한 정보를 협력하고 제공합니다.

TIKA TIKA 애플리케이션에 대한 고객의 권리와 의무

****고객의 권리:**

- a. 전자 상거래에서 거래를 수행하기 위하여 사용자 이름과 비밀번호로 무료 계정을 개설 할 수 있습니다.
- b. 이 규정에 따라 앱에서 제품을 무료로 구매할 수 있습니다.
- c. 전자 상거래에서 제품 구매와 관련하여 발생하는 문제에 대해 판매자에게 불만을 제기할 권리가 있습니다.
- d. 판매자와의 분쟁이 만족스럽게 해결되지 않을 경우 관할 당국에 보호를 요청할 권리가 있습니다.

****고객의 의무:**

- a. 등록 된 이메일 박스, 이름과 비밀번호를 보관와 보안에 대한 책임을 지시며 등록 된 이름과 비밀번호의 무단 사용, 남용 또는 보안 위반에 대해 즉시 TIKATIKA 고객지원센터에 알립니다.
- b. 등록 된 이메일 박스, 이름과 비밀번호를 보관와 보안에 대한 책임을 지시며 등록 된 이름과 비밀번호의 무단 사용, 남용 또는 보안 위반에 대해 즉시 TIKATIKA 고객지원센터에 알립니다..

- c. 앱에서 계정을 개설할 때 고객은 자신의 사용자 이름과 비밀번호를 보호하고 앱 계정과 관련된 정보를 모니터링 할 책임이 있습니다.
- d. 고객은 앱 계정에 액세스하는 모든 사람이 고객의 앱 계정을 사용할 책임이 있습니다.
- e. 고객이 본 규정을 위반하여 앱 및 판매자가 입은 손해에 대해 배상합니다.
- f. 웹 사이트에 게시 된 이 규정, 거래 약관의 조항을 준수합니다.

XI. 약관 적용

전자 상거래 서비스를 제공하는 앱 활동 관리에 관한 규정 Tika Tika 는 규정이 웹 사이트 <http://tikatika.net/> 및 Tika Tika 앱에 공개적으로 게시 된 날부터 공식적으로 발효됩니다.

Tika Tika 는 웹 사이트 <http://tikatika.net/> 및 회원이 알 수 있도록 Tika Tika 애플리케이션에 게시하여 실제 활동에 맞게 본 규정을 수정하고 변경할 권리를 보유합니다. 개정 규정은 변경 통지 일부부터 시행합니다. 개정 된 규정이 공표되고 시행 된 후에도 회원이 계속해서 서비스를 이용한다는 것은 개정 된 규정을 읽고 이해했으며 이에 동의했음을 의미합니다.

운영 규정은 사전 통지없이 지속적으로 업데이트 및 보완 될 것입니다. Tika Tika 전자 상거래 서비스 적용 참가자는 Tika Tika 전자 상거래 적용에 대한 거래를 할 때 현행 규정을 준수 할 책임이 있습니다

XII. 약정 조건

온라인 구매를 위해 Tika Tika 앱을 사용하는 모든 회원은 회원이 본 규정을 읽고 이해했으며 준수하기로 동의했음을 의미합니다.

전자 상거래 서비스 제공 업체 Tika Tika 앱의 공식 연락처

전자 상거래 서비스를 제공하는 애플리케이션 Tika Tika

- 회사 / 조직: TIKATIKA CONNECT CO. LTD
- 주소: Tầng 14, tòa nhà HM TOWN, 412 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

• Tel: 0932734985 - Fax: Email: ceovina@kmscom.com · Hotline: 0369673270

회사 대표 (사인)

CEO

LEE JIYOUNG