

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

TASTY Kitchen cung cấp dịch vụ đặt hàng các món ăn trực tuyến và giao hàng tận nơi hoặc khách đặt hàng và hẹn lịch nhận hàng ở cửa hàng TASTY Kitchen gần khách nhất.

Người bán: CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ DỊCH VỤ F&B VIỆT NAM

Người mua (thành viên): Khách hàng có nhu cầu tìm hiểu và đặt hàng món ăn trực tuyến và giao hàng tận nơi.

Thành viên phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan và được Ban quản lý Website tastykitchen.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ website tastykitchen.vn

Khi đăng ký là thành viên của tastykitchen.vn, thành viên hiểu rằng:

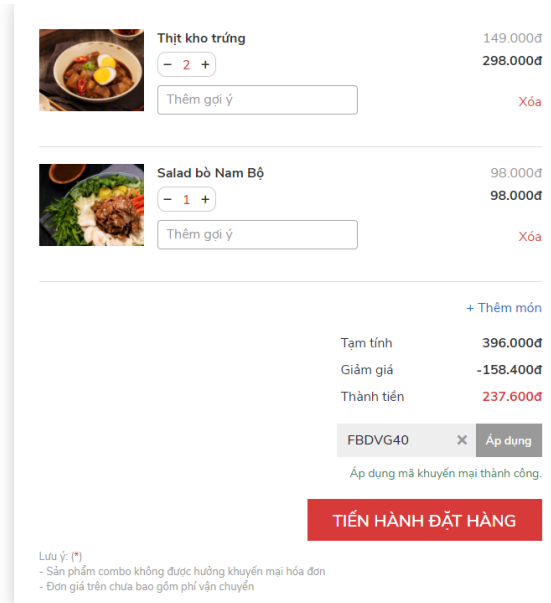
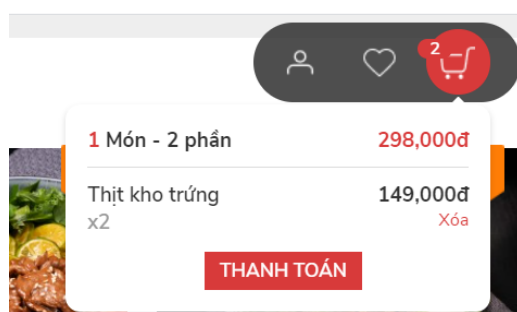
- + Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
- + Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của TASTY Kitchen đã công bố trên website.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia mua hàng tại website tastykitchen.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo quy định hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế này.

II. HƯỚNG DẪN ĐẶT HÀNG VÀ THANH TOÁN TẠI TASTY KITCHEN

Bước 1: Quý khách truy cập vào website <https://tastykitchen.vn/>

Bước 2: Ở bước **TIẾN HÀNH ĐẶT HÀNG**, Quý khách lựa chọn sản phẩm bạn yêu thích, muốn mua và kiểm tra thông tin trong mục Giỏ hàng: Tên món muốn mua, số lượng, chú thích cho từng món (nếu có), kiểm tra giá & nhập mã ưu đãi (có hiệu lực), và kiểm tra Thành tiền (tạm tính).



Bước 3: Ở bước THÔNG TIN GIAO HÀNG, chọn hình thức giao (giao ngay hoặc hẹn giờ giao), chọn phương thức giao hàng (Vận chuyển hoặc đến bếp gần nhất để lấy), điền thông tin giao hàng bắt buộc (gồm: Tên, Số điện thoại, địa chỉ đầy đủ) sau đó lưu và xác nhận địa chỉ giao hàng này.

1 2 3
Tiến hành đặt hàng Thông tin giao hàng Thanh toán và đặt hàng

Thời gian giao hàng
25/12/2020 18:55

Phương thức giao hàng
 Vận chuyển
 Đến lấy

Thông tin giao hàng
+ Thêm thông tin giao hàng

Tên	VÕ NGÂN
Số điện thoại	0965652615
Quận/Huyện	Quận 1
Phường/Xã	Phường Bến Thành
Địa chỉ	53 Đường Lê Anh Xuân, Phường Bến Thành, Quận 1, Hồ Chí

LƯU Hủy

1 2 3
Tiến hành đặt hàng Thông tin giao hàng Thanh toán và đặt hàng

Thời gian giao hàng
25/12/2020 18:55

Phương thức giao hàng
 Vận chuyển
 Đến lấy

Thông tin giao hàng

VÕ NGÂN
53 Đường Lê Anh Xuân, Phường Bến Thành, Quận 1, Hồ Chí Minh
Điện thoại: 0965652615

GIAO ĐẾN ĐỊA CHỈ NÀY Sửa thông tin giao hàng Xóa

+ Thêm thông tin giao hàng

Bước 4: Kiểm tra thông tin đơn hàng ở bước **THANH TOÁN VÀ ĐẶT HÀNG**, ở bước này, Thành tiền (Đã gồm: thành tiền món ăn đã áp dụng khuyến mãi (nếu có), phí vận chuyển, VAT). Quý khách chọn phương thức thanh toán.

The screenshot shows the checkout process. At the top, there are three steps: 1. Tiến hành đặt hàng, 2. Thông tin giao hàng, and 3. Thanh toán và đặt hàng. The current step is 'Thanh toán và đặt hàng'. Below this, there is a section 'Chọn hình thức thanh toán' with options for 'Tiền mặt' and 'Ví điện tử'. A QR code is displayed for the digital wallet option. There is also a checkbox for 'Tôi không phải là người máy' with a reCAPTCHA logo. A red button labeled 'ĐẶT HÀNG' is at the bottom. To the right, there is a 'Thông tin giao hàng' section with the address: VÕ NGÂN, 53 Đường Lê Anh Xuân, Phường Bến Thành, Quận 1, Hồ Chí Minh. Below that is an 'Đơn hàng (2 món)' table:

Đơn hàng (2 món)	Sửa
2 x Thịt kho trứng	298.000đ
1 x Salad bò Nam Bộ	98.000đ
Tạm tính	396.000đ
Khuyến mãi	-158.400đ
Phí vận chuyển	23.000đ
Thành tiền	260.600đ

Below the total amount, it says '(Đã bao gồm VAT)'. There is also a 'Sửa' link next to the order summary.

TASTY Kitchen hiện có các phương thức thanh toán sau:

3.1. Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD): Nhận hàng và thanh toán trực tiếp với nhân viên giao hàng (Chỉ áp dụng cho đơn hàng có tổng trị giá từ 20.000.000đ trở xuống).

3.2 Thanh toán chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng của TASTY Kitchen: Quý khách chuyển khoản vào số tài khoản chấp nhận thanh toán (như sau); Số tiền chuyển khoản phải lớn hơn hoặc bằng thành tiền cần phải thanh toán cho đơn hàng tương ứng; Nội dung chuyển khoản phải gồm (Mã đơn hàng và Số điện thoại của người đặt hàng).

Sau khi nhận chuyển khoản thành công, nhân viên sẽ tiến hành gạch nợ và chuyển hàng cho khách.

Tài khoản nhận thanh toán:

Công Ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ F&B Việt Nam

STK: 004554713

Ngân hàng Quốc tế Việt Nam VIB Chi nhánh Văn Thánh

3.3. Thanh toán qua thẻ ATM có đăng ký thanh toán trực tuyến (miễn phí thanh toán): Để sử dụng phương thức thanh toán này, tài khoản ngân hàng của quý khách cần đăng ký dịch vụ Internet Banking với ngân hàng. TASTY Kitchen hiện hỗ trợ thanh toán cho phần lớn các ngân hàng tại Việt Nam.

3.4 Thanh toán qua thẻ Visa/Master/JCB: Phí thanh toán tùy thuộc vào từng loại thẻ quý khách dùng và ngân hàng phát hành thẻ. Vui lòng liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ để biết rõ phí thanh toán phát sinh. TASTY Kitchen không hỗ trợ thanh toán qua thẻ phát hành tại ngân hàng nước ngoài.

3.6 Thanh toán qua ví VNPAY: Quý khách cần tải ứng dụng ví VNPAY về điện thoại, liên kết với ngân hàng và nạp tiền vào ví sau đó đặt hàng trên TASTY Kitchen và chọn vào phương thức thanh toán bằng mã VNPAY QR. Chi tiết hướng dẫn tại link: <https://ewallet.vnpay.vn/huongdan/thanhtoan-vnpayqr.html>

3.7 Thanh toán qua ví MoMo: Quý khách cần tải ứng dụng ví Momo về điện thoại, liên kết với ngân hàng và nạp tiền vào ví sau đó đặt hàng trên TASTY Kitchen và chọn vào phương thức thanh toán bằng ví MoMo. Chi tiết hướng dẫn tại link: <https://momo.vn/>

3.8 Thanh toán qua ZaloPay: Quý khách cần tải ứng dụng ZaloPay về điện thoại, liên kết với ngân hàng sau đó đặt hàng trên TASTY Kitchen và chọn vào phương thức thanh toán bằng ZaloPay. Chi tiết quý khách vui lòng tham khảo link: <https://zalopay.vn/>

3.9 Thanh toán bằng TASTY Xu: Mỗi 1,000 xu tích lũy trong tài khoản TASTY của bạn sẽ tương ứng được cần trừ 1,000 VNĐ khi mua sắm tại website <https://tastykitchen.vn/>. Khi chọn tính năng thanh toán bằng tính năng này, Quý khách có thể thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị đơn hàng bằng TASTY Xu. Trong trường hợp, TASTY Xu tích lũy không đủ để thanh toán cho giá trị đơn hàng, Quý khách được phép lựa chọn hình thức thanh toán số tiền còn lại bằng 01 trong 08 hình thức thanh toán nêu trên.

Bước 5: TASTY Kitchen xác nhận đơn hàng với khách hàng:

Với khách hàng đặt mua lần đầu tiên tại TASTY Kitchen và thông tin giao hàng chưa đầy đủ/ chính xác, TASTY Kitchen sẽ thực hiện xác nhận đơn hàng qua điện thoại. Sau khi cập nhật đầy đủ thông tin từ quý khách, TASTY Kitchen sẽ lập tức tiến hành xử lý đơn hàng.

Sau lần mua hàng thành công đầu tiên, để đẩy nhanh tiến độ xử lý và giao hàng đến quý khách, các đơn hàng tiếp theo sẽ được xác nhận qua email hoặc tin nhắn (để dễ dàng và thuận tiện cho quý khách).

Bước 6: Theo dõi tình trạng đơn hàng:

Sau khi hoàn tất cả bước đặt mua, hệ thống sẽ gửi đến quý khách một mã số đơn hàng và thông báo thời gian giao hàng dự kiến, quý khách có thể kiểm tra lại đơn hàng bằng cách bấm vào dòng “đơn hàng của tôi” hoặc email xác nhận đơn hàng hoặc truy cập vào tài khoản TASTY của bạn tại website để theo dõi chi tiết về tiến trình xử lý và vận chuyển đơn hàng.

Bước 7: Giao nhận bữa ăn:

TASTY Kitchen sẽ liên hệ với Quý khách theo số điện thoại và giao bữa ăn đến địa chỉ Quý khách đăng ký vào đúng khung giờ đặt hàng quý khách yêu cầu hoặc giao nhận tận tay quý khách tại đúng địa chỉ bếp Quý khách chọn vào đúng thời gian đặt hẹn đến lấy (nếu Quý khách chọn hình thức “Đến lấy”)

Tại thời điểm giao hàng, khách hàng kiểm tra phần ăn theo đơn hàng ghi trên hóa đơn. Việc giao hàng kết thúc khi khách hàng xác nhận đủ phần ăn. Hiện tại TASTY Kitchen chưa cung cấp dịch vụ đối với các địa chỉ đặt hàng ở ngoại thành.

Những lưu ý về bữa ăn:

Bữa ăn do TASTY Kitchen cung cấp được nấu từ nguyên liệu tuyển chọn, tươi ngon mỗi ngày, bữa ăn sau khi nấu được đóng gói cẩn thận và giao đến tay khách hàng trong ngày. Các bữa ăn từ TASTY Kitchen không sử dụng chất bảo quản thực phẩm cũng như không phải là bữa ăn đã đông lạnh sẵn. Vì thế, để đảm bảo chất lượng bữa ăn, khách hàng vui lòng sử dụng bữa ăn ngay trong ngày được giao.

III. CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ THAY ĐỔI:

Sau khi đặt bữa ăn thành công, khách hàng có thể liên hệ tổng đài 1900 633 818 để yêu cầu nhân viên tổng đài điều chỉnh đơn hàng hoặc thay đổi thông tin liên hệ / địa chỉ giao hàng.

TASTY Kitchen có hỗ trợ dịch vụ thay đổi đơn hàng, cụ thể:

- Những thay đổi nhỏ dễ dàng thực hiện như bổ sung việc không thêm hành, thêm bánh mì, thêm cơm,...
- Những thay đổi lớn liên quan đến món: đổi hẳn món mới, giảm số lượng món đã order, thay đổi lớn tính chất hương vị món ăn,... chỉ được thực hiện khi đơn ở trước trạng thái đang chờ nấu.
- Những thay về địa chỉ giao hàng, thời gian nhận hàng, thông tin chi tiết người nhận hàng sẽ được thực hiện khi đơn ở trước trạng thái Nấu xong và chưa được chuyển sang trạng thái giao hàng.

Việc thay đổi về thông tin đơn hàng hoặc thông tin giao hàng có dẫn đến việc thay đổi giá trị thanh toán đơn hàng (gồm giá trị món và phí vận chuyển):

- Sẽ được điều chỉnh và xác nhận giá trị tương ứng đúng thực tế phát sinh (sau khi điều chỉnh) và hiện thị trên hóa đơn mua hàng (nếu khách chọn hình thức thanh toán COD).
- Đối với đơn hàng gia tăng giá trị thanh toán (sau khi điều chỉnh), tổng đài sẽ hỗ trợ quý khách thanh toán bổ sung đúng thực tế phát sinh bằng phương thức COD, chuyển khoản bổ sung hoặc thanh toán bằng tài khoản TASTY Xu.

Đối với đơn hàng giảm giá trị thanh toán (sau khi điều chỉnh), tổng đài sẽ hỗ trợ quý khách điều chỉnh hóa đơn thanh toán đúng thực tế phát sinh, và khoản chênh lệch thừa (đã thanh toán) sẽ được hoàn tiền. Quy trình này có thể cần khoảng 03-05 ngày làm việc. Thông tin về thời gian hoàn tiền cụ thể cho từng trường hợp đổi/trả sẽ được cập nhật đến quý khách qua email hoặc SMS. Quý khách có thể lựa chọn 1 trong những phương thức hoàn tiền sau:

Phương thức hoàn tiền	Thời gian hoàn tiền
TASTY Xu	24 giờ
ATM nội địa/ Ví Zalo Pay/ Ví VNPAY	3 - 5 ngày làm việc.
Visa/ Master/ JCB	5 - 7 ngày làm việc.
Chuyển khoản	3 - 5 ngày làm việc.
Ví Momo	2 - 3 ngày làm việc.

Lưu ý:

- Đối với thẻ Visa/Master/ JCB hoặc hình thức chuyển khoản, số tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản quý khách tùy theo chính sách của từng ngân hàng). Ngày làm việc không bao gồm Thứ, Chủ nhật và ngày nghỉ/lễ.

IV. HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN ÁNH:

Bước 1: Quý khách khiếu nại về món ăn hoặc dịch vụ có thể thông tin đến ban quản trị website thông qua email: order.tastykitchen@gmail.com, hoặc gọi trực tiếp đến tổng đài 1900 633 818 để được ghi nhận khiếu nại và hỗ trợ xử lý.

Thời gian tiếp nhận xử lý từ: 08- 20h hàng ngày.

Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của TASTY Kitchen sẽ tiếp nhận các khiếu nại của quý khách, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên TASTY Kitchen sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết khiếu nại đó. Các khiếu nại được TASTY xử lý bao gồm:

- Đơn hàng giao trễ
- Đơn hàng giao sai (so với thông tin đặt hàng)
- Đơn hàng giao thiếu (so với thông tin đặt hàng)
- Đơn hàng giao nhầm

Với các trường hợp nêu trên, Quý khách hàng cần cung cấp thông tin mã đơn hàng và số điện thoại người đặt hàng để được tư vấn xử lý. Trong trường hợp khiếu nại do hàng giao bị đổ vỡ, thiệt hại, Quý khách hàng lưu ý từ chối nhận hàng từ nhân viên giao nhận và ghi nhận lại hình ảnh đổ vỡ, thiệt hại để TASTY Kitchen có cơ sở làm việc với đơn vị vận chuyển và xử lý khiếu nại cho quý khách được thỏa đáng.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của TASTY Kitchen, Ban quản trị yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.