CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ
Mã số thuế: **0319442411**
Số: 02/2026/GQKN-TNS-TNSAI.VN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 11 năm 2026

HỒ SƠ ĐĂNG KÝ NỀN TẢNG TMĐT KINH DOANH TRỰC TIẾP CÓ ĐẶT HÀNG TRỰC TUYẾN — MỤC 02: PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI (*)

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Quy định đầu mối tiếp nhận, quy trình xác minh kỹ thuật và thời hạn xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng trên nền tảng

Tên đơn vị vận hành	**CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ**	**Mã số thuế**	**0319442411**
Địa chỉ trụ sở chính	55/107/30 Thành Mỹ, Khu phố 21, Phường Tân Hòa, TpHCM, Việt Nam		
Điện thoại liên hệ	**0941571981**	**Thư điện tử**	**support@tnsai.tech**
Tên nền tảng TMĐT	**Hệ sinh thái Nền tảng Số và Trí tuệ Nhân tạo TNSAI**		
Tên miền áp dụng	**tnsai.vn, www.tnsai.vn và toàn bộ tên miền phụ gồm docs.tnsai.vn, pdf2qmd.tnsai.vn, pdf2vid.tnsai.vn, sachktl.tnsai.vn, vietlod.tnsai.vn, cinepost.tnsai.vn, keywords.tnsai.vn, bodulieu.tnsai.vn, marketplace.tnsai.vn, kidsmath.tnsai.vn**		
Loại hình dịch vụ cung cấp	Dịch vụ phần mềm trực tuyến dạng thuê bao đám mây SaaS ứng dụng trí tuệ nhân tạo, công cụ chuyển đổi tài liệu học thuật, tạo bài giảng đa phương tiện, phân tích từ khóa tài chính, cung cấp bộ dữ liệu kinh tế và khóa học định lượng trực tuyến		
Nguyên tắc cung cấp và hoàn tiền	**Giao ngay tức thì** quyền truy cập phần mềm SaaS, dữ liệu số và khóa học trực tuyến sau khi thanh toán; **không áp dụng đổi trả và không áp dụng hoàn tiền**.		

PHẦN I. NỘI DUNG QUY ĐỊNH VÀ CHÍNH SÁCH ÁP DỤNG TRÊN NỀN TẢNG

Điều 1. Đầu mối tiếp nhận phản ánh, yêu cầu và khiếu nại

Mọi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật và khiếu nại của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ phần mềm SaaS, dữ liệu số, khóa học trực tuyến và giao dịch thanh toán trên **Hệ sinh thái Nền tảng Số và Trí tuệ Nhân tạo TNSAI** tại tên miền **tnsai.vn, www.tnsai.vn và toàn bộ tên miền phụ gồm docs.tnsai.vn, pdf2qmd.tnsai.vn, pdf2vid.tnsai.vn, sachktl.tnsai.vn, vietlod.tnsai.vn, cinepost.tnsai.vn, keywords.tnsai.vn, bodulieu.tnsai.vn, marketplace.tnsai.vn, kidsmath.tnsai.vn** được tiếp nhận chính thức qua đầu mối pháp nhân sau:

Đơn vị tiếp nhận và giải quyết	**CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ**
Mã số thuế doanh nghiệp	**0319442411**
Địa chỉ tiếp nhận trực tiếp và thư tín	55/107/30 Thành Mỹ, Khu phố 21, Phường Tân Hòa, TpHCM, Việt Nam
Điện thoại đường dây nóng	**0941571981** — Hoạt động từ 08:00 đến 21:00 tất cả các ngày trong tuần

Thư điện tử tiếp nhận 24/7	**support@tnsai.tech**
Kênh trực tuyến trên nền tảng	Biểu mẫu hỗ trợ và Trung tâm Pháp lý tại **https://www.tnsai.vn/legal**

Điều 2. Quy trình 03 bước tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

Quy trình giải quyết phản ánh và khiếu nại trên nền tảng tuân thủ Điều 15 Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 theo 03 bước cụ thể:

Giai đoạn	Nội dung thực hiện	Thời hạn cam kết
Bước 1: Tiếp nhận và cấp mã hồ sơ	Khách hàng gửi yêu cầu qua thư điện tử support@tnsai.tech, đường dây nóng 0941571981 hoặc biểu mẫu trực tuyến. Hệ thống tự động ghi nhận, phân loại và gửi thông báo xác nhận kèm mã số tra cứu hồ sơ.	Trong vòng **24 giờ** kể từ thời điểm nhận yêu cầu
Bước 2: Xác minh và đối soát kỹ thuật	Bộ phận kỹ thuật và bộ phận kế toán đối soát kiểm tra nhật ký thanh toán VietQR, trạng thái kích hoạt gói thuê bao SaaS, nhật ký truy cập dữ liệu số và nguyên nhân sự cố kỹ thuật.	Trong vòng **03 ngày làm việc** kể từ khi tiếp nhận
Bước 3: Giải quyết và thông báo kết quả	Thực hiện khắc phục kỹ thuật, cấp lại quyền truy cập dịch vụ số hoặc bù thời gian thuê bao tương ứng nếu phát sinh gián đoạn do lỗi hạ tầng, đồng thời gửi văn bản trả lời chính thức cho khách hàng.	Tối đa **07 ngày làm việc** kể từ khi tiếp nhận

Điều 3. Cơ chế thương lượng và giải quyết tranh chấp

3.1. **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ** đề cao phương thức thương lượng, hòa giải trên tinh thần tôn trọng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng sử dụng dịch vụ số.

3.2. Trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận sau khi đã thực hiện đầy đủ quy trình giải quyết khiếu nại nội bộ, khách hàng hoặc đơn vị vận hành có quyền đưa vụ việc ra cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Thành phố Hồ Chí Minh để giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Nơi nhận:
- Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số — Bộ Công Thương;
- Công bố công khai tại https://www.tnsai.vn/legal;
- Lưu: Văn thư, Pháp chế CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ.

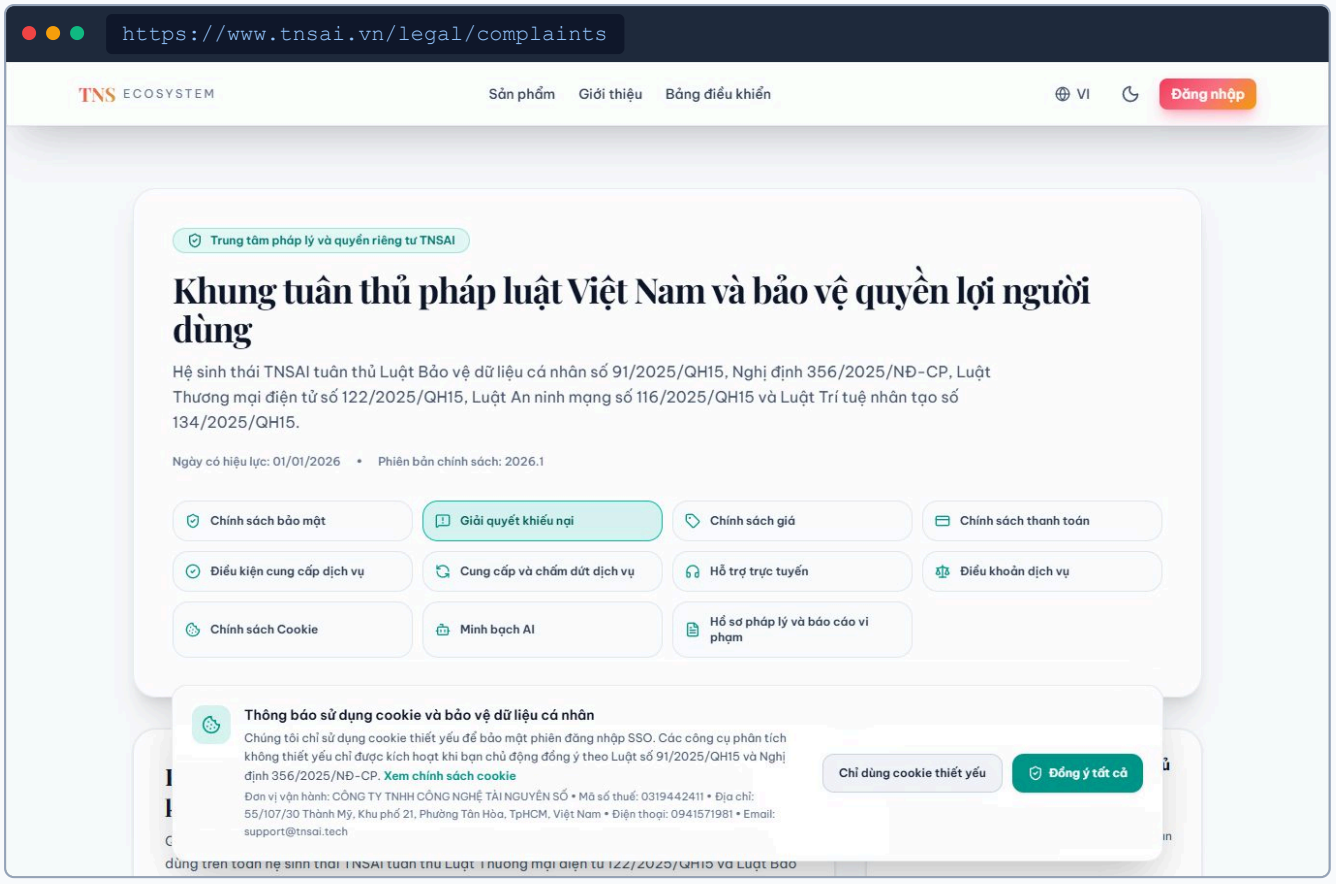
ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ VẬN HÀNH NỀN TẢNG
CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ

ĐÃ XÁC THỰC PHÁP NHÂN ĐIỆN TỬ
MST: 0319442411 · TNSAI LEGAL CENTER
Hiệu lực ban hành: 04/11/2026

PHẦN II. PHỤ LỤC BẢN CHỤP GIAO DIỆN NỀN TẢNG TMĐT ĐẢM BẢO ĐẦY ĐỦ THÔNG TIN CÔNG BỐ

Dưới đây là bản chụp màn hình giao diện thực tế trên nền tảng **tnsai.vn** thể hiện rõ nội dung **Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại (*)** và khu vực **Chân trang công bố thông tin đơn vị vận hành** theo đúng quy định tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động Thương mại điện tử **https://online.gov.vn/**:

Hình 1: Giao diện trang chính sách chuyên biệt tại https://www.tnsai.vn/legal/complaints — Đường dẫn thực tế: **https://www.tnsai.vn/legal/complaints**



Hình 2: Giao diện Chân trang hiển thị thông tin pháp nhân CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ — MST 0319442411 và danh mục chính sách trên tnsai.vn — Đường dẫn thực tế: `https://www.tnsai.vn/legal`

