CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ
Mã số thuế: **0319442411**
Số: 07/2026/HTTT-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 07: HÌNH THỨC HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN

QUY ĐỊNH VỀ CÁC HÌNH THỨC HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

Quy định hệ thống kênh hỗ trợ trực tuyến đa phương thức, khung giờ phục vụ và cam kết chất lượng hỗ trợ người dùng 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. Hệ thống các kênh hỗ trợ trực tuyến chính thức trên nền tảng

Nhằm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, thuận tiện trong suốt quá trình tìm hiểu tính năng, đặt mua gói dịch vụ phần mềm SaaS, khai thác dữ liệu số và học tập trực tuyến 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**, **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ** vận hành đồng bộ các kênh hỗ trợ trực tuyến sau:

Kênh hỗ trợ trực tuyến	Địa chỉ truy cập / Đầu mối liên hệ	Thời gian hoạt động	Thời gian phản hồi
1. Đường dây nóng hỗ trợ trực tiếp	Số điện thoại: **0941571981**	08:00 — 21:00 từ Thứ Hai đến Chủ Nhật	Tiếp nhận và tư vấn ngay lập tức

Kênh hỗ trợ trực tuyến	Địa chỉ truy cập / Đầu mối liên hệ	Thời gian hoạt động	Thời gian phản hồi
2. Thư điện tử hỗ trợ kỹ thuật và pháp lý	Địa chỉ email: **support@tnsai.tech**	Hệ thống tiếp nhận tự động 24/7	Phản hồi chi tiết trong vòng 02 đến 24 giờ
3. Cổng tài liệu hướng dẫn trực tuyến song ngữ	Đường dẫn: **https://docs.tnsai.vn**	Truy cập trực tuyến miễn phí 24/7	Tra cứu tức thì toàn bộ quy trình sử dụng
4. Trung tâm Pháp lý và Biểu mẫu hỗ trợ trên nền tảng	Đường dẫn: **https://www.tnsai.vn/legal**	Tích hợp trực tiếp trên giao diện ứng dụng 24/7	Cấp mã phiếu hỗ trợ tự động ngay khi gửi

Điều 2. Nội dung phạm vi hỗ trợ trực tuyến miễn phí

- Hướng dẫn đăng ký tài khoản, xác thực bảo mật hai lớp và quản lý thông tin cá nhân trên hệ sinh thái TNSAI.
- Tư vấn lựa chọn gói thuê bao phần mềm SaaS, bộ dữ liệu số và khóa học định lượng phù hợp với nhu cầu nghiên cứu, giảng dạy hoặc phân tích đầu tư.
- Hỗ trợ kiểm tra trạng thái thanh toán VietQR, kích hoạt gói dịch vụ tức thì và cung cấp chứng từ, hóa đơn điện tử.
- Hướng dẫn kỹ thuật cách vận hành mô hình phân tích dữ liệu, tải xuất báo cáo và giải đáp các quyền bảo vệ dữ liệu cá nhân của người dùng.

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.

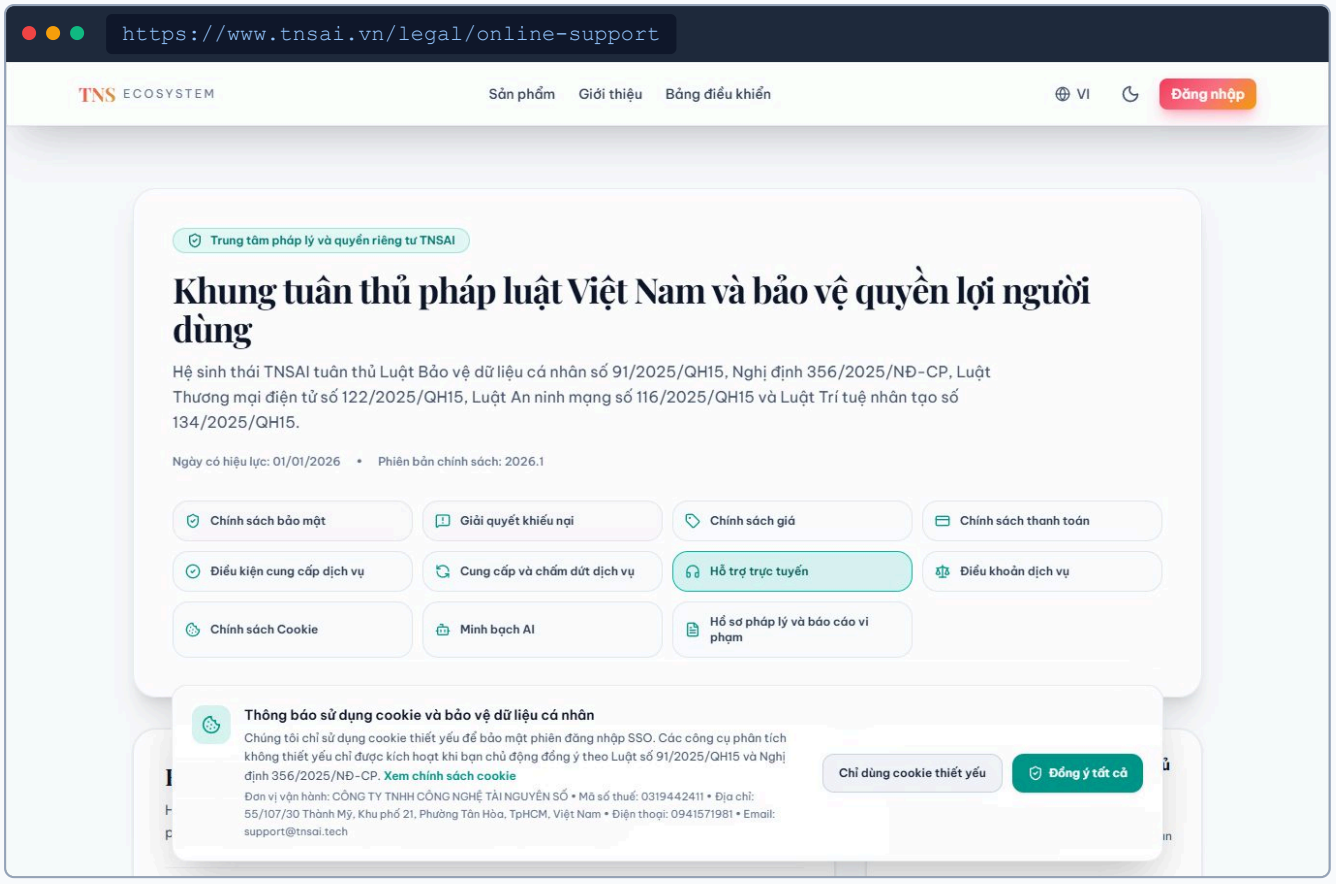
ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ VẬN HÀNH NỀN TẢNG
CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ TÀI NGUYÊN SỐ

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 **Hình thức hỗ trợ trực tuyến** 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/online-support — Đường dẫn thực tế: **https://www.tnsai.vn/legal/online-support**



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`

