

## PHỤ LỤC SỐ 1

### CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG 2023 CỦA CANIFA

Hiệu lực từ: ngày 14 tháng 08 năm 2023

#### I. QUY ĐỊNH CHUNG

##### 1. Giới thiệu chính sách

- Là chính sách ưu đãi dành cho khách hàng (KH) sở hữu Tài khoản của Canifa;
- Mục đích: Tích lũy giá trị hóa đơn từ các giao dịch phát sinh mua hàng tại Canifa nhằm xét hạng, duy trì hạng và thăng hạng thành viên cho KH.

##### 2. Nguyên tắc chung

###### 2.1. Nguyên tắc mở và sử dụng Tài khoản Canifa

- Khách hàng được tạo Tài khoản Canifa ngay khi phát sinh giao dịch đầu tiên và đăng ký thông tin thành viên tại cửa hàng Canifa hoặc trên website/ứng dụng Canifa.
- Mỗi KH chỉ có 01 tài khoản tương ứng với 01 số điện thoại trên hệ thống.
- Điều kiện để được tích điểm và hưởng các ưu đãi theo chính sách KH Canifa:
  - o Khi mua sắm tại cửa hàng: KH cần cung cấp số điện thoại/đăng nhập App Canifa.
  - o Khi mua sắm trực tuyến (Online): KH cần đăng nhập Tài khoản trên Web/App Canifa.
- Tài khoản trên hệ thống bắt buộc nhập đầy đủ các thông tin sau:
  - o Họ tên (đầy đủ họ tên có dấu)
  - o Số điện thoại (đúng định dạng)
  - o Ngày/ tháng/ năm sinh
  - o Giới tính
  - o Địa chỉ đang sống (chi tiết đến quận/thành phố)

###### 2.2. Hình thức tra cứu thông tin Tài khoản Canifa

- KH tra cứu thông tin qua các kênh chính thức: Tổng đài, website, app, fanpage hoặc trực tiếp tại quầy thu ngân của hệ thống cửa hàng Canifa.

###### 2.3. Mất - Khóa Tài Khoản Canifa

- Trường hợp bị mất thẻ cứng hoặc mất Tài Khoản và muốn báo khóa Tài Khoản Canifa, Quý khách có thể:
  - o Đến Quầy thu ngân của hệ thống cửa hàng Canifa trên toàn quốc để thông báo mất thẻ/khóa Tài khoản; hoặc
  - o Gọi điện lên tổng đài CSKH: 1800.6061 hoặc email đến địa chỉ: [chamsockhachhang@canifa.com](mailto:chamsockhachhang@canifa.com)





- Thẻ/Tài khoản bị mất sẽ được vô hiệu hóa để bảo mật. Trong trường hợp phát hành thẻ cứng mới, Canifa sẽ khóa thẻ cũ và toàn bộ số điểm xét hạng được tích lũy trên tài khoản của KH đều được giữ để tiếp tục duy trì hạng thẻ.
- KH cần cung cấp chính xác các thông tin đã đăng ký với Canifa để được hỗ trợ khóa thẻ/ Tài khoản (số điện thoại/ Họ tên/ ngày sinh)
- Phí làm lại thẻ cứng: 50.000 VND/thẻ.

### **3. Thông tin về thẻ KH thành viên**

#### **3.1. Định nghĩa điểm xét hạng**

- Điểm xét hạng là số điểm mà KH tích lũy được trong quá trình mua sắm tại Canifa. Giá trị Điểm xét hạng được tính dựa trên số tiền thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng do Canifa chỉ định, các thẻ mệnh giá, phiếu mua hàng tương đương tiền mặt.
- Giá trị quy đổi: 10.000VND = 1 điểm xét hạng
- Điểm xét hạng chỉ có giá trị tích lũy cho việc xét hạng, duy trì hoặc gia tăng hạng thành viên cho KHTV khi đến hạn trong kỳ mua sắm tiếp theo, không được quy đổi ra tiền mặt hoặc chuyển, cho, tặng bất kỳ người nào khác.
- Sau khi KH thăng hạng thì số điểm tương ứng với điều kiện thăng hạng sẽ tự động mất đi, số điểm còn lại sau khi đã trừ đi điểm tương ứng với điều kiện thăng hạng vẫn giữ nguyên.

#### **3.2. Cách thức quản lý thông tin hội viên**

- Tất cả khách hàng có thể truy cập tài khoản hội viên tại ứng dụng Canifa hoặc website Canifa để sử dụng quyền lợi hội viên khi mua sắm. Riêng khách hàng hạng Gold và Diamond được phát hành thêm hình thức thẻ cứng tại cửa hàng.

#### **3.3. Kỳ xét hạng**

- Đối với hạng Green, Silver, Gold, Diamond: 12 tháng liên tiếp kể từ ngày đăng ký Tài khoản Canifa hoặc ngày khách hàng thăng hạng.
- Đối với hạng Employee: kể từ ngày người lao động ký HĐLĐ chính thức đến khi có quyết định chấm dứt HĐLĐ tại Canifa.

## **II. CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG 2023**

### **1. CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG ÁP DỤNG CHUNG**

#### **1.1. Đặc quyền cho khách hàng mới**

- Tặng Phiếu mua hàng (PMH) 100,000 VND cho lần mua sau khi khách hàng đăng ký thành viên mới, tải app Canifa và phát sinh hóa đơn thanh toán đầu tiên từ 600.000 VND
- Hạn sử dụng: 3 tháng kể từ ngày nhận PMH
- Địa điểm áp dụng PMH: Cửa hàng Canifa, Đại lý và Web/App Canifa



- Hình thức phát hành: E-voucher được chuyển tặng vào mục “mã ưu đãi” trên App Canifa
- Quy chế PMH:
  - o PMH được sử dụng như tiền mặt cho hóa đơn bất kỳ tiếp theo (nhưng không được quy đổi thành tiền mặt);
  - o Áp dụng 01 lần/ 01 hóa đơn thanh toán; không hoàn lại tiền thừa nếu giá trị thanh toán thấp hơn giá trị thẻ. Mỗi PMH chỉ áp dụng cho 1 hóa đơn;
  - o Áp dụng đồng thời chương trình giảm giá thẻ VIP, sinh nhật VIP, e-voucher, thẻ Esteem, thẻ mệnh giá, phiếu mua hàng và chương trình khuyến mại khác;
  - o Áp dụng kèm cấp thẻ VIP, thẻ tích điểm và tích điểm cho các hạng thẻ theo giá trị thanh toán cuối cùng;
  - o Khách hàng thông báo/yêu cầu sử dụng PMH trực tiếp tại quầy thu ngân/ online;
  - o Khi khách hàng yêu cầu hủy đơn và đặt lại đơn hàng mới: trường hợp giá trị hóa đơn mới không thấp hơn 600.000đ thì PMH đã phát hành vẫn giữ nguyên hiệu lực sử dụng. Trường hợp giá trị hóa đơn mới thấp hơn 600.000đ thì PMH sẽ bị thu hồi.

## 1.2. Miễn phí giao hàng online

- Miễn phí vận chuyển trên toàn quốc với các hóa đơn thanh toán cuối cùng từ 599,000 VNĐ trở lên.

## 1.3. Chính sách đổi hàng

### 1.3.1. Quy định chung

- Áp dụng 01 lần/ 01 hóa đơn trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng/ nhận hàng.
- Tại tất cả các cửa hàng thuộc hệ thống Canifa trên toàn quốc & hệ thống online (Web/App Canifa).
  - a. Đối với hàng Nguyên giá/ Giá tốt
    - Đổi sang sản phẩm nguyên giá khác.
    - Nếu khách hàng chưa tìm được sản phẩm phù hợp để đổi, Canifa sẽ nhận lại sản phẩm đó và hỗ trợ khách hàng đổi sang giấy “Biên nhận” có giá trị tương đương với sản phẩm đã mua.
    - Hàng nguyên giá được giảm theo quyền lợi hạng Gold/ Diamond vẫn được đổi như mua hàng nguyên giá;
    - Sản phẩm khi mua là hàng nguyên giá, tại thời điểm đổi là hàng giảm giá thì áp dụng chính sách như đổi sản phẩm nguyên giá.
    - Sản phẩm khi mua là hàng giảm giá, tại thời điểm đổi là hàng nguyên giá thì quy cả 2 sản phẩm về nguyên giá để đổi.
  - b. Đối với hàng Giảm giá/ Khuyến mại



- Đổi sang màu hoặc size khác trên cùng 1 mã sản phẩm hoặc đổi hàng theo quy chế riêng của từng Chương trình khuyến mại. Trong trường hợp sản phẩm đổi không còn trên hệ thống, cửa hàng hỗ trợ khách hàng đổi sang giấy “Biên nhận” có giá trị tương đương với sản phẩm đã mua.

#### c. Điều kiện đổi hàng

- Chính sách chỉ áp dụng khi khách hàng còn giữ hóa đơn mua hàng, sản phẩm còn nguyên nhãn mác, thẻ bài đính kèm và còn mới, không bị dơ bẩn, hư hỏng bởi những tác nhân bên ngoài, thay đổi kết cấu sản phẩm.
- Sản phẩm đồ lót và phụ kiện không được đổi.
- Đối với đơn mua tại cửa hàng: khách hàng cần xuất trình Đơn mua hàng gốc (và hóa đơn giá trị gia tăng gốc nếu có).
- Đối với đơn mua online: khách hàng cần gửi lại sản phẩm về kho online kèm với phiếu mua hàng đã nhận.
- Khách hàng thanh toán phần tiền chênh lệch nếu sản phẩm đổi có giá trị cao hơn sản phẩm đã mua.
- Khách hàng không được hoàn lại tiền chênh lệch nếu sản phẩm đổi có giá trị thấp hơn sản phẩm đã mua.

#### 1.3.2. Quy trình đổi hàng Online (Web/App).

##### - Quy trình hỗ trợ đổi hàng:

- o Sau khi Canifa ghi nhận thông tin đơn hàng đổi, KH gửi hàng về theo địa chỉ Canifa cung cấp (KH chịu phí gửi trả hàng).
- o Ngay sau khi nhận được hàng đổi trả, Canifa sẽ gửi lại hàng mới cho KH theo địa chỉ KH đã cung cấp (Canifa hỗ trợ phí chuyển hàng mới).

##### - Quy trình đổi hàng lỗi (TH khách hàng đồng ý đổi):

- o Sau khi tiếp nhận yêu cầu đổi hàng, Canifa báo đơn vị vận chuyển qua lấy hàng chuyển về kho online để đổi.
- o Kho online nhận được hàng đổi, chuyển lại hàng đổi cho KH.

*Lưu ý: Canifa chịu phí cả 2 chiều.*

##### - Quy trình đổi hàng lỗi (TH khách hàng không đồng ý đổi):

- o Canifa hỗ trợ hoàn lại số tiền tương ứng với giá trị sản phẩm lỗi.
- o Thời gian khách hàng được hoàn tiền trong vòng 10-15 ngày kể từ ngày tiếp nhận sản phẩm lỗi.

#### 1.3.3. Lưu ý khác:

- Giấy “Biên nhận” có hiệu lực trong vòng 15 ngày kể từ ngày cấp và có giá trị tương đương tiền mặt khi mua sắm tại Canifa.



- Đối với các đơn hàng online, chỉ áp dụng đổi sang giấy “Biên nhận” khi khách hàng ra cửa hàng đổi và chỉ sử dụng giấy “Biên nhận” mua sắm tại cửa hàng.
- Giấy “Biên nhận” bắt buộc có thông tin người mua hàng: tên và số điện thoại.

## 2. CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

### 2.1. Phân loại hạng thành viên

Hạng thành viên	Phân loại hạng thẻ	Cơ chế nâng hạng	Điều kiện duy trì hạng
Green	KH đăng ký tài khoản thành viên của Canifa (có thể phát sinh hóa đơn hoặc chưa phát sinh hóa đơn tại thời điểm đăng ký)	KH mới sẽ trở thành: - Hội viên hạng Gold với hóa đơn thanh toán 5.000.000 VNĐ - Hội viên hạng Diamond với hóa đơn thanh toán 15.000.000 VNĐ	Không có điều kiện
Silver	Là KH sở hữu Tài khoản Canifa đã được kích hoạt và tích lũy đủ 200 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)	KH được lên hạng Gold khi sở hữu tài khoản hạng Silver đã được kích hoạt và tích lũy đủ 300 điểm(*) trong một kỳ mua sắm(**)	Tích lũy đủ 200 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)
Gold	Là KH sở hữu Tài khoản Canifa đã được kích hoạt và tích lũy đủ 500 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)	KH được lên hạng Diamond sở hữu tài khoản hạng Gold đã và tích lũy đủ 1000 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)	Tích lũy đủ 500 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)
Diamond	Là KH sở hữu Tài khoản Canifa đã được kích hoạt và tích lũy đủ từ : 1500 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)		Tích lũy đủ 1500 điểm (*) trong một kỳ mua sắm(**)
Employee	Là CBNV của Canifa sở hữu Tài khoản Canifa đã được kích hoạt và đã ký HĐLĐ chính thức tại Canifa.		Duy trì làm việc tại Canifa



(\*) Giá trị quy đổi: 10.000vnd = 1 điểm

(\*\*) Kỳ mua sắm: Kỳ mua sắm của Tài khoản Canifa được tính trong 12 tháng liên tiếp từ thời điểm KH được kích hoạt tài khoản hoặc thăng hạng

- Hết một kỳ mua sắm (\*\*), nếu KH không tích lũy đủ điểm duy trì, KH sẽ giảm tối đa 1 hạng thành viên.
- Khi NLĐ nghỉ việc, ưu đãi thẻ Employee được duy trì đến hết năm dương lịch.

## 2.2. Quyền lợi riêng của từng hạng thành viên

STT	ĐẶC QUYỀN DÀNH RIÊNG CHO KHÁCH HÀNG THEO HẠNG	CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT 2023				
		GREEN	SILVER	GOLD	DIAMOND	EMPLOYEE
1	Ưu đãi chiết khấu khi mua hàng nguyên giá và hàng giá tốt tại Canifa. Không áp dụng với các sản phẩm đã được giảm giá trên giá bán.		5%	10%	15%	15%
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ưu đãi sinh nhật hội viên</li> <li>• Lưu ý:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không áp dụng đồng thời ưu đãi chiết khấu theo hạng thẻ đối với employees</li> <li>- Ưu đãi sinh nhật chỉ áp dụng 01 lần trong năm/ 01 KH.</li> </ul> </li> </ul>			Chương trình ưu đãi, quà tặng linh hoạt	Chương trình ưu đãi, quà tặng linh hoạt	Chiết khấu 40% giá trị đơn hàng (tối đa 05 triệu đồng)



3	Nhận tin nhắn thông báo trước khi xuống hạng		x	x	x	
4	Nhận ưu đãi nhân đôi điểm tích lũy nâng hạng theo CT Ngày vàng thành viên ngày 14-16 hàng tháng	x	x	x	x	x
5	Được nhận tin nhắn về các thời điểm ra mắt chương trình mới	Danh sách tin nhắn thay đổi theo từng chương trình				

- Quyền lợi tăng thêm của các hạng thẻ Gold, Diamond, Employee không được áp dụng cùng các chương trình khuyến mại khác, trừ chương trình có nêu rõ “Được áp dụng đồng thời chiết khấu thẻ VIP” hoặc điều khoản tương tự.
- Trong trường hợp KH yêu cầu xuất hóa đơn GTGT, KH cần cung cấp các thông tin sau: Họ tên, địa chỉ, mã số thuế, số điện thoại, địa chỉ email trong vòng 24h kể từ thời điểm phát sinh giao dịch mua hàng.

### III. ĐIỀU KIỆN - ĐIỀU KHOẢN CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG 2023

#### 1. Phạm vi áp dụng

- 1.1. Điều kiện – Điều khoản (“ĐKĐK”) Chính sách Khách hàng 2023 của (“Chương trình”) này được áp dụng đối với Khách hàng thành viên (KHTV) và Công ty Cổ phần Canifa.
- 1.2. KHTV là tất cả các cá nhân từ đủ 15 tuổi trở lên đăng ký hợp lệ tham gia Chương Trình, sở hữu tài khoản định danh khách hàng Canifa (“Tài Khoản”) và đã kích hoạt, sở hữu thẻ khách hàng thân thiết (“Thẻ Canifa”), bao gồm thẻ vật lý và/hoặc ứng dụng di động Canifa và/hoặc tài khoản của khách hàng trên website [canifa.com](http://canifa.com) (“Trang Web”) do Canifa quản lý vận hành và khai thác hoặc một hình thức khác theo quy định của Chương Trình tùy từng thời điểm.
- 1.3. Bằng việc tham gia Chương Trình, KHTV thừa nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với ĐKĐK này và toàn bộ các chính sách của Chương Trình được công bố công khai trên Trang Web và sẽ được cập nhật tùy từng thời điểm. Nếu KHTV là người chưa đủ 15 tuổi hoặc khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật, KHTV cần nhận được sự hỗ trợ hoặc chấp thuận từ cha mẹ, người đại diện theo pháp luật, tùy từng trường hợp áp dụng, để đăng ký tham gia Chương Trình và mở Tài Khoản. Trong trường hợp đó, cha mẹ hoặc người đại diện theo pháp luật khác, tùy từng trường hợp áp dụng, cần hỗ trợ để KHTV hiểu rõ, đồng ý và thay



mặt chấp nhận những ĐKĐK của Chương Trình này, chịu trách nhiệm đối với toàn bộ quá trình sử dụng Tài Khoản hoặc các dịch vụ của Canifa.

## **2. Quyền và trách nhiệm của KHTV, Canifa**

- 2.1.KHTV sẽ được hưởng các quyền lợi cơ bản của chủ Thẻ Canifa /chủ Tài Khoản và các ưu đãi riêng tùy vào phân hạng KHTV theo nội dung Chương Trình được công bố công khai trên Trang Web, bao gồm nhưng không giới hạn các quyền lợi sau: (1) Được thăng hạng và nhận ưu đãi; (2) Tham gia các chương trình khuyến mại/ưu đãi dành riêng cho chủ Thẻ Canifa /chủ Tài Khoản từ Canifa.
- 2.2.KHTV có quyền truy cập, tra cứu thông tin cá nhân, hạng thành viên, giá trị tích lũy trong Tài Khoản thông qua các phương thức khác nhau như liên hệ nhân viên CSKH/ NV Thu ngân hoặc Trang Web hoặc ứng dụng di động Canifa.
- 2.3.KHTV tự chịu trách nhiệm cho bất kỳ và tất cả các chi phí, thuế, phí, khiếu nại hoặc nợ phải trả (nếu có) phát sinh từ việc được hưởng các lợi ích từ Chương Trình trong chính sách khách hàng 2023.
- 2.4.Mỗi KH hiểu, cam kết và bảo đảm là chủ sử dụng duy nhất của Thẻ Canifa /Tài Khoản, có trách nhiệm tự bảo quản Thẻ và bảo mật thông tin Tài Khoản của mình. KH không được cung cấp thông tin Thẻ/Tài Khoản của mình cho bất kỳ bên thứ ba nào và tự chịu trách nhiệm nếu thực hiện không đúng quy định này.
- 2.5.KH đồng ý cho Canifa khởi tạo, lưu trữ, duy trì, cập nhật và xử lý các dữ liệu thông tin cá nhân do KH cung cấp, cập nhật và những thông tin phát sinh từ việc KH tham gia mở và sử dụng tài khoản (“Dữ Liệu”) và đồng ý cho Canifa sử dụng các Dữ Liệu này cho các mục đích, bao gồm nhưng không giới hạn: Phục vụ KH thực hiện các giao dịch theo quy định của tài khoản, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới của Canifa. Tất cả các Dữ Liệu sẽ được bảo vệ và được sử dụng theo quy định tại Chính sách bảo mật và chia sẻ thông tin được công bố công khai trên Trang Web và cập nhật tùy từng thời điểm.
- 2.6.Trường hợp thông tin cá nhân của KH có thay đổi so với thông tin đã đăng ký, KH có nghĩa vụ cập nhật kịp thời thông tin thay đổi qua Trang Web, Mobile App Canifa, Tổng Đài, cửa hàng Canifa để tránh việc sử dụng Thẻ/Tài khoản trái quy định. Canifa không chịu trách nhiệm đối với các sai sót, mất mát và các thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến KH do thông tin không được cập nhật kịp thời theo quy định tại ĐKĐK này.
- 2.7.Mọi thông báo/khiếu nại của KH đến Canifa phải được thực hiện thông qua Tổng Đài, email của Phòng Phát triển khách hàng, hệ thống cửa hàng của Canifa hoặc các hình thức khác theo quy định của Canifa tùy từng thời điểm.
- 2.8.Canifa có quyền đề nghị KH cung cấp thông tin và/hoặc xuất trình giấy tờ cá nhân hợp lệ ngay khi Canifa phát hiện KH thực hiện các hành vi quy định tại điều II.11 hoặc được nhận các ưu đãi trong một số trường hợp.
- 2.9.Canifa được miễn trách nhiệm trong trường hợp: (1) Hệ thống xử lý dữ liệu, phần mềm, hệ thống truyền tín hiệu gặp sự cố, bị lỗi, bị tấn công hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Canifa; (2) Khi Thẻ bị lợi dụng trong trường



hợp Thẻ bị mất cắp/thất lạc/lộ thông tin Tài Khoản mà chủ thẻ không kịp thời thông báo cho Canifa.

- 2.10. Canifa không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng làm mất điện thoại, mất sim điện thoại dẫn đến thông tin tài khoản bị lộ mà chủ tài khoản không thông báo mất tài khoản tới Canifa.
- 2.11. Canifa được quyền từ chối cung cấp, hủy, truy đòi hoặc thu hồi những ưu đãi, điểm trong Tài Khoản đã hoặc sẽ nhận được theo các chương trình ưu đãi, khuyến mại mà không cần thông báo trước với KH trong các trường hợp: (1) Canifa không thể chuyển điểm/ ưu đãi cho khách hàng do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài sự kiểm soát của Canifa; (2) Điểm được ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Tài Khoản theo quy định; (3) KH có dấu hiệu sử dụng các công cụ hoặc phương thức gian lận nhằm trục lợi; (4) KH vi phạm các quy định của Chương trình/Chính sách ưu đãi được Canifa thông báo tại từng thời điểm; (5) Trong trường hợp bất khả kháng theo quy định pháp luật.
- 2.12. Canifa không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại, dù trực tiếp hay gián tiếp của KH liên quan đến các chương trình ưu đãi khác, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

### **3. Chấm dứt quyền KHTV**

Quyền KHTV theo Chương Trình có giá trị vô thời hạn trừ khi bị chấm dứt trong những trường hợp sau:

- 3.1.KHTV gửi yêu cầu chấm dứt cho Canifa qua địa chỉ liên lạc/email chính thức được đăng tải tại Trang Web.
- 3.2.KHTV cố ý sử dụng Thẻ/Tài Khoản sai quy định của Chương Trình và vi phạm ĐKĐK này.
- 3.3.KHTV qua đời hoặc các trường hợp chấm dứt khác theo quy định của pháp luật.
- 3.4.Khi Chương Trình chấm dứt vì bất cứ lý do gì.
- 3.5.Chấm dứt trong các trường hợp khác theo quy định của Chương Trình và ĐKĐK này.
- 3.6.Canifa bảo lưu quyền chấm dứt Chương Trình bằng cách thông báo cho tất cả KHTV trước 30 ngày thông qua Trang Web và/hoặc một phương thức phù hợp khác. Phương án giải quyết đối với các quyền lợi của KHTV của Chương Trình sẽ được công bố cùng thông báo chấm dứt Chương Trình.

### **4. Điều khoản chung**

- 4.1.Tùy thuộc điều kiện thực tế, ĐKĐK của Chương Trình và các chính sách khác được công bố trên Trang Web có thể được sửa đổi/điều chỉnh/chấm dứt theo quyết định riêng của Canifa và sẽ được thông báo cho KHTV trên Trang Web.
- 4.2.Giải quyết tranh chấp: ĐKĐK này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Tất cả các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến ĐKĐK này sẽ được các bên cố gắng giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng đàm phán không thành công trong vòng 30 (ba mươi) ngày, các Bên sẽ có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của pháp luật.