

# QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

## NGUYÊN TẮC CHUNG

- Áp dụng đối với tất cả các cá nhân, tổ chức tham gia thực hiện mua bán sản phẩm thông qua nền tảng Website.
- Việc mua bán phải được thực hiện phù hợp với Quy chế này và tuyệt đối tuân thủ quy định của pháp luật.
- Tham gia giao dịch trên Website theo nguyên tắc tự thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên và phù hợp quy định của pháp luật.
- Thông tin cung cấp trên Website phải minh bạch, chính xác và có đầy đủ thông tin đăng tải, phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật và không thuộc các trường hợp bị cấm theo quy định của pháp luật.
- Sản phẩm trên Website đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật và được phép kinh doanh, được phép lưu hành trên thị trường. Nghiêm cấm tất cả các giao dịch đối với các sản phẩm thuộc các trường hợp cấm theo quy định của pháp luật. Công ty sẽ có quyền hủy bỏ các đơn hàng có liên quan và tiến hành khóa tạm thời hoặc vĩnh viễn tài khoản người dùng có liên quan.
- Hoạt động khuyến mãi thực hiện phải công khai, minh bạch và đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng và phải tuân thủ quy định của pháp luật.
- Quy chế và các giao dịch được thực hiện thông qua Website phải tuân thủ theo quy định của pháp luật. Người dùng phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo quy định của pháp luật và cam kết tuân thủ thực hiện các quy định được nêu trong Quy chế này.

## HÌNH THỨC KINH DOANH

- Khách hàng vào Website để tìm kiếm, xem sản phẩm, lựa chọn sản phẩm và có thể mua sản phẩm dưới 2 hình thức:
  - ✓ Mua sản phẩm trực tiếp trên Website (gọi là mua sản phẩm online).
  - ✓ Mua sản phẩm tại cửa hàng: Tìm hiểu thông tin địa chỉ cửa hàng, tùy thuộc vào vị trí khu vực khách hàng đang sinh sống gần cửa hàng nào nhất thì liên hệ để đặt hàng, tới cửa hàng xem trực tiếp sản phẩm và mua sản phẩm tại cửa hàng.
- Chúng tôi chỉ bảo đảm chất lượng sản phẩm khi khách hàng mua hàng tại Website hoặc danh sách các cửa hàng liệt kê trên Website, hàng hóa còn nguyên bao bì, còn mã code để truy xuất nguồn gốc.

## PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG

- Tất cả các nội dung trên Website, ý kiến và nhận xét của khách hàng đều là tài sản của chúng tôi. Nếu phát hiện bất kỳ thông tin giả mạo nào, chúng tôi sẽ vô hiệu hóa tài khoản của bạn ngay lập tức hoặc thực hiện các biện pháp khác theo pháp luật Việt Nam.

## QUY ĐỊNH VỀ GIÁ

- Giá bán sản phẩm được niêm yết trên Website là giá bán cuối cùng đã bao gồm thuế giá trị gia tăng (VAT). Giá cả của sản phẩm có thể thay đổi tùy thời điểm và chương trình khuyến mãi giảm giá, hỗ trợ vận chuyển, tích lũy điểm thưởng dành cho khách hàng kèm theo.
- Phí vận chuyển hoặc phí thực hiện đơn hàng sẽ được áp dụng theo chính sách giao hàng. Mặc dù chúng tôi cố gắng tốt nhất để bảo đảm rằng tất cả các thông tin và giá hiển thị là chính xác đối với từng sản phẩm, đôi khi sẽ có một số trường hợp bị lỗi hoặc sai sót. Nếu chúng tôi phát hiện lỗi về giá của bất kỳ sản phẩm nào trong đơn hàng của khách hàng, chúng tôi sẽ thông báo cho khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và gửi đến khách hàng lựa chọn để xác nhận lại đơn hàng với giá chính xác hoặc hủy đơn hàng. Nếu chúng tôi không thể liên lạc với khách hàng, đơn hàng sẽ tự động hủy trên hệ thống và lệnh hoàn tiền sẽ được thực hiện (nếu đơn hàng đã được thanh toán trước).

## **QUY TRÌNH GIAO DỊCH**

### ***Quy trình dành cho người mua***

*Khi có nhu cầu mua hàng trên Website, người mua thực hiện theo các bước sau đây:*

- B1: Người mua Đăng ký/Đăng nhập tài khoản sẽ vào Danh mục Sản phẩm trên Website tìm kiếm, tham khảo thông tin Sản phẩm mà người mua quan tâm.
- B2: Người mua tham khảo thông tin giá cả và các chính sách hỗ trợ của Website.
- B3: Người mua “thêm vào giỏ hàng” Sản phẩm có nhu cầu chọn mua.
- B4: Người mua vào “giỏ hàng” để tiến hành đặt hàng bằng cách xem lại sản phẩm, số lượng và chọn sản phẩm cần mua sau đó chọn “mua hàng”.
- B5: Người mua chọn “hình thức thanh toán”, chọn lựa cửa hàng để nhận hàng trong mục “cách thức nhận hàng” để hoàn tất đặt hàng.
- B6: Người mua đến cửa hàng sản phẩm đã đặt và thanh toán tiền.

### ***Hủy đơn hàng***

*Người mua có quyền chấm dứt giao dịch, hủy đơn hàng đã đặt như sau:*

- Nếu khách hàng hủy giao dịch được thực hiện trước khi đơn hàng chuyển sang trạng thái “Đã được đóng gói và giao hàng”. Khách hàng đăng nhập vào tài khoản người dùng, vào phần quản lý đơn hàng và nhấn vào nút Hủy đơn hàng, đồng thời thực hiện các bước cần thiết theo hướng dẫn hoặc vui lòng gọi số đường dây nóng để được hỗ trợ.
- Nếu khách hàng hủy giao dịch được thực hiện sau khi đơn hàng chuyển sang trạng thái “Đã được đóng gói và giao hàng”. Khách hàng có thể hủy đơn hàng bằng cách từ chối không nhận hàng khi đơn hàng được giao.

### ***Quy trình giao nhận vận chuyển***

- Người mua có thể lựa chọn các phương thức giao hàng đối với sản phẩm mình đặt thông qua các hình thức giao hàng đã được thể hiện trên Website. Theo đó sản phẩm có thể đặt giao trực tiếp, gửi qua bưu điện hoặc được vận chuyển bởi đối tác vận chuyển đang liệt kê trên Website. Chúng tôi có trách nhiệm cung cấp thông tin cho người mua khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.
- Các điều kiện và chính sách vận chuyển đối với sản phẩm sẽ được thông tin đầy đủ cho người mua trước khi xác nhận đặt hàng.
- Người mua được khuyến cáo kiểm tra chi tiết các điều khoản, điều kiện liên quan đến việc giao nhận sản phẩm cũng như đơn giá vận chuyển áp dụng đối với từng sản phẩm trong đơn hàng.
- Khuyến cáo người mua đọc phần thông tin phản hồi để biết được mức độ tin cậy cũng như chất lượng phục vụ có liên quan trước khi quyết định đặt mua sản phẩm.

### ***Chính sách bảo trì, bảo hành***

- Sản phẩm bán trên Website sẽ được bảo hành/ bảo trì sản phẩm theo quy trình
- Đối với các sản phẩm có bảo hành, Người mua lưu ý kiểm tra và giữ phiếu/thông tin bảo hành khi mua hàng. Chúng tôi không chịu trách nhiệm bảo hành đối với sản phẩm không có phiếu bảo hành.

### ***Chính sách đổi trả, hoàn tiền***

Việc đổi và trả hàng chỉ thực hiện cho các hoá đơn mua hàng trên Website và tại các cửa hàng. Thời hạn hiệu lực cho việc đổi và trả hàng là 03 ngày kể từ ngày khách hàng nhận được hàng.

- Sản phẩm đổi và trả còn nguyên bao bì không bị bể, rách nát, ẩm ướt, không mất Guarantee và barcode.
- Chứng từ đổi trả hàng đi kèm: Hoá đơn mua hàng, phiếu xuất bán tại cửa hàng hay Website.

*Xem chi tiết chính sách đổi trả hàng, hoàn tiền được quy định tại bảng đính kèm*

### ***Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại***

- Chúng tôi tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, sản phẩm cung cấp trên Website phải đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Mọi tranh chấp, khiếu nại hoặc mâu thuẫn phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch trên

Website hoặc các điều khoản và điều kiện này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải, trọng tài và/hoặc tố tụng theo Đạo luật Bảo vệ Người tiêu dùng Chương 4 về Giải quyết Tranh chấp giữa Người tiêu dùng và Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

- Khi phát hiện những sai phạm trong việc khai thác và sử dụng thông tin người dùng không đúng mục đích, người dùng có thể liên hệ qua những cách sách đây:
- Quy trình xử lý:
  - ✓ B1: Tiếp nhận khiếu nại của người dùng.
  - ✓ B2: Chuyển nội dung khiếu nại cho bộ phận, phòng ban chịu trách nhiệm giải quyết.
  - ✓ B3: Website trả lời cho người dùng về kết quả giải quyết khiếu nại.
  - ✓ Thời gian giải quyết: cam kết sẽ phản hồi i trong vòng 48 tiếng để cùng người dùng thống nhất phương án giải quyết.
  - ✓ Website chỉ giải quyết các khiếu nại của người mua liên quan tới các sản phẩm, giao dịch hoặc dịch vụ mà Website cung cấp.

## QUY TRÌNH THANH TOÁN

### Quy trình thanh toán đối với Người mua

- Người mua có thể lựa chọn một số phương thức thanh toán tích hợp sẵn trên Website trong quá trình đặt hàng, giao dịch hàng hóa. Người mua lựa chọn hình thức thanh toán phù hợp sau khi đọc và đồng ý các điều khoản của phương thức thanh toán tương.
- ***Trường hợp 1: Người mua chọn phương thức thanh toán trực tiếp (người mua nhận hàng và thanh toán trực tiếp tại địa chỉ người bán):***
  - ✓ B1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng trên Website.
  - ✓ B2: Người mua đặt hàng và bước đến thanh toán, người mua chọn “Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng”
  - ✓ B3: Người mua đến cửa hàng nhận hàng và thanh toán.
- ***Trường hợp 2: Người mua chọn phương thức thanh toán khi nhận hàng (COD):***
  - ✓ B1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng trên Website.
  - ✓ B2: Người mua đặt hàng và bước đến thanh toán, người mua chọn “Thanh toán khi nhận hàng”.
  - ✓ B3: Website gửi xác nhận đơn đặt hàng.
  - ✓ B4: Đơn hàng được thực hiện và giao hàng trong thời gian quy định.
  - ✓ B5: Người mua nhận hàng và thanh toán.
- ***Trường hợp 3: Người mua chọn phương thức thanh toán qua tài khoản ngân hàng:***
  - ✓ B1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng trên Website.
  - ✓ B2: Người mua đặt hàng và bước đến thanh toán, người mua chọn “Chuyển khoản qua ngân hàng”
  - ✓ B3: Người mua cung cấp thông tin thanh toán qua ngân hàng.
  - ✓ B4: Website gửi xác nhận đơn đặt hàng.
  - ✓ B5: Đơn hàng được thực hiện và giao hàng trong thời gian quy định.
  - ✓ B6: Người mua nhận hàng.

## ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

- Ban quản trị Website sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung đăng sản phẩm trên Website. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh.
- Người mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, chúng tôi không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của người mua qua Internet hoặc email.
- Người mua tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

## CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THANH TOÁN

- Mục đích áp dụng
  - ✓ Hệ thống thanh toán thẻ trên Website được cung cấp bởi các đối tác công thanh toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam ("Đối Tác Công Thanh Toán"), theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ của Website đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật của Đối Tác Công Thanh Toán.
  - ✓ Ngoài ra, Website còn có các tiêu chuẩn bảo mật giao dịch thanh toán riêng đảm bảo an toàn các thông tin thanh toán của khách hàng.

### Quy định cụ thể

Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ nội địa và thẻ quốc tế đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối Tác Công Thanh Toán gồm:

- ✓ Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
- ✓ Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Comodo cung cấp.
- ✓ Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- ✓ Tiêu chuẩn mã hóa MD5 256 bit.
- ✓ Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của áp dụng với khách hàng:

- Website cung cấp tiện ích lưu giữ thông tin thẻ để sử dụng cho các lần thanh toán sau trên Website với nguyên tắc Website chỉ lưu khóa thông tin thẻ thanh toán đã được các Đối Tác Công Thanh Toán mã hóa. Vì vậy:
  - ✓ Nếu khách hàng lựa chọn sử dụng tiện ích: trong trường hợp phát sinh vấn đề liên quan đến việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán, khách hàng liên hệ với Đối Tác Công Thanh Toán để được giải quyết.
  - ✓ Nếu khách hàng không lựa chọn sử dụng tiện ích: thông tin Thẻ thanh toán của khách hàng không lưu trên hệ thống của Website mà được lưu giữ và bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế PCI DSS trên các Đối Tác Công Thanh Toán.
  - ✓ Khách hàng truy cập vào website thông qua giao thức HTTPS.
  - ✓ Khách hàng có tùy chọn sử dụng OTP để truy cập và giao dịch.
  - ✓ Hệ thống nội bộ giữa các modules của Website sử dụng các phương thức trao đổi mã hoá keys: Các hệ thống ứng dụng trao đổi dữ liệu nội bộ được mã hoá bằng bộ khóa private & public key đảm bảo tính bảo mật và toàn vẹn dữ liệu.

Các lưu ý khi thanh toán qua mạng:

- ✓ Chỉ sử dụng trang web có chứng chỉ thanh toán an toàn.
- ✓ Tuyệt đối không cho người khác mượn thẻ tín dụng hoặc tài khoản của mình để thực hiện thanh toán tại Website; trong trường hợp phát sinh giao dịch ngoài ý muốn, quý khách vui lòng thông báo cho bộ phận CSKH để có thể hỗ trợ kịp thời.
- ✓ Kiểm tra tài khoản ngân hàng của mình thường xuyên để đảm bảo tất cả giao dịch qua thẻ đều nằm trong tầm kiểm soát.

Chúng tôi cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên Website.

## CHÍNH SÁCH BẢO MẬT (chính sách bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng)

*Vui lòng đọc kỹ chính sách bảo mật này bằng cách nhập và đánh dấu vào các mục có tựa đề “Đăng ký”, “Tôi đồng ý với chính sách bảo mật”, “Tôi đồng ý và cho phép thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, chuyển giao và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của tôi cho mục đích được nêu tại đây và căn cứ theo điều khoản của chính sách bảo mật.”. Quý khách xác nhận rằng quý khách đã đọc và hiểu các điều khoản của chính sách bảo mật này và đồng ý cho phép thực hiện việc thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, chuyển giao và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của quý khách như được quy định tại chính sách bảo mật này.*

- Trong quá trình cung cấp cho Quý khách các dịch vụ hoặc quyền truy cập vào nền tảng Website, chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, và/hoặc xử lý dữ liệu, bao gồm cả dữ liệu cá nhân của Quý khách.
- Chính sách bảo mật này thiết lập để giúp Quý khách biết được cách thức chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, và/hoặc xử lý dữ liệu mà chúng tôi thu thập và nhận được trong quá trình cung cấp dịch vụ hoặc quyền truy cập vào nền tảng Website cho Quý khách. Người dùng của chúng tôi, cho dù Quý khách đang sử dụng nền tảng Website của chúng tôi với tư cách là Người mua. Chúng tôi sẽ chỉ thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách theo chính sách bảo mật này.
- Quý khách cần đọc chính sách bảo mật này cùng với bất kỳ thông báo được áp dụng nào khác mà chúng tôi có thể đưa ra trong các trường hợp cụ thể khi chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ, lưu trữ, và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân về Quý khách, để Quý khách nhận thức đầy đủ về cách thức và lý do chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của quý khách.
- Chúng tôi có thể cập nhật chính sách bảo mật này trong từng thời điểm. Bất kỳ thay đổi nào được chúng tôi thực hiện đối với chính sách bảo mật này trong tương lai sẽ được phản ánh trên trang này và những thay đổi quan trọng sẽ được thông báo cho Quý khách. Trong trường hợp quý khách tiếp tục sử dụng các dịch vụ, truy cập vào nền tảng Website sẽ cấu thành sự xác nhận và chấp nhận của quý khách về những thay đổi mà chúng tôi thực hiện đối với chính sách bảo mật này. Quý khách đồng ý rằng quý khách có trách nhiệm kiểm tra lại thường xuyên để biết bất kỳ cập nhật hoặc thay đổi nào đối với chính sách bảo mật này.
- Tất cả các điều khoản này được áp dụng cho người dùng, cho dù là người mua, trừ phi được quy định cụ thể là chỉ áp dụng cho người mua.

#### ***Dữ liệu cá nhân chúng tôi thu thập***

- Dữ liệu cá nhân có nghĩa là bất kỳ thông tin nào về một cá nhân, cho dù được ghi lại ở dạng vật chất hay không và có đúng sự thật hay không, mà có thể xác định được danh tính của cá nhân từ dữ liệu đó hoặc từ dữ liệu đó kết hợp cùng với dữ liệu khác mà chúng tôi có hoặc có thể truy cập được.
- Trong quá trình sử dụng dịch vụ và nền tảng Website, chúng tôi có thể thu thập dữ liệu cá nhân của quý khách như sau:
  - ✓ Họ tên, giới tính, ngày tháng năm sinh, hình ảnh cá nhân, tên công ty/doanh nghiệp/hộ kinh doanh, ngày tháng thành lập và các thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh khác của quý khách.
  - ✓ Địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, địa chỉ giao hàng, địa chỉ xuất hóa đơn, địa chỉ email, số điện thoại,...
  - ✓ Chi tiết tài khoản ngân hàng, sao kê tài khoản, thông tin thẻ tín dụng và thông tin thanh toán.
  - ✓ Thông tin về đơn hàng, thanh toán và các thông tin khác của sản phẩm và các dịch vụ có liên quan đến quý khách.
  - ✓ Địa chỉ IP, dữ liệu đăng nhập, loại trình duyệt, phiên bản trình duyệt, phiên bản phần mềm hỗ trợ trình duyệt, hệ điều hành, nhận dạng thiết bị, mã định danh thiết bị, cookies, IMEI và các thông tin khác trên thiết bị mà Quý khách sử dụng để truy cập Website.
  - ✓ Tên người dùng, mật khẩu của quý khách, đơn đặt hàng liên quan đến quý khách, lựa chọn ưu tiên, phản ánh, phản hồi của quý khách.
  - ✓ Thông tin về cách thức quý khách sử dụng nền tảng Website, sản phẩm hoặc dịch vụ hoặc xem bất kỳ nội dung nào khác trên Website, bao gồm thời gian truy cập, số lần truy cập, ngày truy cập cũng như các trang website quý khách đã truy cập trước khi truy cập nền tảng Website và các số liệu thống kê khác.
  - ✓ Quý khách chụp và chia sẻ vị trí của mình dưới dạng hình ảnh, video và đăng tải nội dung đó lên nền tảng Website.
- Quý vị cung cấp tài liệu để thẩm định nhận dạng như bản sao các giấy tờ tùy thân hoặc chúng tôi tin rằng quý khách đang vi phạm chính sách bảo mật hoặc điều khoản sử dụng của chúng tôi.
- Trong quá trình sử dụng dịch vụ và nền tảng Website, chúng tôi có thể tiếp nhận dữ liệu cá nhân của quý khách trong các trường hợp sau:

- ✓ Khi quý khách truy cập trang website của chúng tôi.
- ✓ Khi quý khách tạo tài khoản với chúng tôi.
- ✓ Khi quý khách đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu sử dụng bất kỳ dịch vụ nào của chúng tôi.
- ✓ Khi quý khách thực hiện các giao dịch liên quan đến những sản phẩm được đăng bán trên nền tảng Website.
- ✓ Khi quý khách sử dụng hoặc kích hoạt chức năng liên quan đến thanh toán.
- ✓ Khi quý khách sử dụng chức năng trò chuyện trên nền tảng Website.
- ✓ Khi quý khách đăng ký nhận các ấn phẩm, vật phẩm hoặc các công cụ hỗ trợ tiếp thị.
- ✓ Khi quý khách tham gia các chương trình khuyến mại hoặc khảo sát.
- ✓ Khi quý khách đăng nhập vào tài khoản của mình trên nền tảng Website hoặc tương tác với chúng tôi qua ứng dụng khác như Facebook, Zalo, Google,...
- ✓ Khi quý khách tham gia bất kỳ chiến dịch nào hoặc hoạt động nào trên nền tảng Website.
- Chúng tôi chỉ có thể thu thập một số danh mục dữ liệu cá nhân nhất định nếu quý khách tự nguyện cung cấp dữ liệu cá nhân đó cho chúng tôi hoặc theo cách khác được quy định trong chính sách bảo mật này. Nếu quý khách chọn không cung cấp dữ liệu cá nhân cho chúng tôi hoặc sau đó rút lại sự đồng ý của quý khách đối với việc chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của quý khách, chúng tôi có thể sẽ không cung cấp cho quý khách các tính năng hoặc chức năng nhất định trên các dịch vụ hoặc quyền truy cập nền tảng Website.

### **Mục đích thu thập thông tin cá nhân**

*Dữ liệu cá nhân mà chúng tôi thu thập từ Quý khách có thể được sử dụng cho các mục đích sau:*

- Hỗ trợ quý khách sử dụng các dịch vụ hoặc truy cập vào nền tảng Website.
- Quản lý tài khoản của quý khách.
- Hiện thị tên, tên người dùng hoặc hồ sơ của quý khách trên nền tảng Website.
- Trả lời thắc mắc, phản hồi, khiếu nại hoặc tranh chấp của quý khách.
- Hỗ trợ tích hợp các chương trình khách hàng thân thiết trên nền tảng Website.
- Xử lý đơn đặt hàng quý khách thực hiện qua nền tảng Website.
- Giao các sản phẩm quý khách đã mua qua nền tảng Website. Chúng tôi có thể chuyển thông tin của quý khách cho bên đơn vị vận chuyển hoặc cơ quan có thẩm quyền để giao sản phẩm cho quý khách.
- Cập nhật cho quý khách về việc giao sản phẩm.
- Cung cấp hỗ trợ khách hàng cho các đơn đặt hàng của quý khách
- Xác minh và thực hiện các giao dịch thanh toán liên quan đến các khoản thanh toán của quý khách.
- Gởi đến quý khách các thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng Website trong từng thời điểm.
- Xác minh danh tính của quý khách liên quan đến mục đích phát hiện gian lận.
- Kiểm chứng và xác minh thông tin để đảm bảo rằng thông tin là chính xác.
- Thống kê và nghiên cứu cho các báo cáo nội bộ và báo cáo theo yêu cầu pháp luật hoặc lưu trữ.
- Lưu trữ, lưu trữ trên máy chủ, sao lưu dữ liệu cá nhân của quý khách.
- Ngăn chặn, điều tra bất kỳ hành vi sai phạm hoặc nghi ngờ sai phạm nào đối với điều khoản sử dụng, chính sách bảo mật của chúng tôi.
- Thực hiện việc kiểm tra thẩm định, tuân thủ các yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.
- Khảo sát trải nghiệm của người dùng của quý khách đối với dịch vụ nền tảng Website.
- Xác định khách truy cập trên nền tảng Website.

### **Phạm vi sử dụng thông tin**

- Dữ liệu cá nhân mà chúng tôi thu thập được sử dụng để phục vụ các mục đích được nêu ra tại chính sách bảo mật này.

### **Thời gian lưu trữ thông tin**

- Dữ liệu cá nhân của quý khách sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự quý khách đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của quý khách sẽ được bảo mật trên máy chủ của Website.

### **Tiết lộ thông tin**

- Chúng tôi không cung cấp dữ liệu cá nhân của quý khách cho các bên thứ ba không liên kết để họ sử dụng tiếp thị trực tiếp cho khách hàng. Chúng tôi có thể sử dụng các công ty không liên kết để giúp duy trì và vận hành trang website của mình; hoặc vì các lý do khác liên

quan đến hoạt động kinh doanh mà các công ty này có thể nhận được dữ liệu cá nhân của quý khách cho mục đích đó.

- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: ..... có trách nhiệm hợp tác cung cấp dữ liệu cá nhân của quý khách khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của quý khách. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào dữ liệu cá nhân của quý khách trên nền tảng Website.

#### **Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin**

- Nếu quý khách có bất kỳ câu hỏi nào về bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc quyền riêng tư về dữ liệu, vui lòng tham khảo danh sách các câu hỏi thường gặp về dữ liệu, quyền riêng tư về dữ liệu của chúng tôi
- Nếu thắc mắc của quý khách không được đề cập trong danh sách các câu hỏi thường gặp về dữ liệu, quyền riêng tư về dữ liệu của chúng tôi hoặc quý khách có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào về chính sách bảo mật này, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin liên hệ trên website.

#### **Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình**

- Quý khách có thể cập nhật dữ liệu cá nhân của mình bất kỳ lúc nào bằng cách truy cập vào tài khoản của quý khách trên nền tảng Website.
- Quý khách có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ dữ liệu cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu chúng tôi thực hiện việc này. Quý khách có quyền gửi khiếu nại về việc lộ dữ liệu cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị Website. Khi tiếp nhận những phản hồi này, ban quản trị sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn quý khách khôi phục và bảo mật lại thông tin.

#### **Cam kết bảo mật thông tin cá nhân**

- Để bảo vệ dữ liệu cá nhân của quý khách khỏi các hành vi vi phạm pháp luật như truy cập, thu thập, sử dụng, tiết lộ, xử lý, sao chép, sửa đổi, mất mát, sử dụng sai mục đích mà không được sự cho phép của quý khách, chúng tôi đưa ra các biện pháp quản trị, xử lý thực tế và biện pháp kỹ thuật như sau:
  - ✓ Giới hạn quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân.
  - ✓ Sử dụng công nghệ bảo mật khi xử lý thông tin của quý khách hay thực hiện các biện pháp bảo mật khác theo yêu cầu của pháp luật.
  - ✓ Bảo trì các sản phẩm công nghệ để ngăn chặn truy cập trái phép vào hệ thống máy tính.
- Quý khách nên hiểu rằng không có phương thức truyền tải nào qua internet hoặc phương thức lưu trữ điện tử là an toàn tuyệt đối. Mặc dù bảo mật không thể đảm bảo an toàn tuyệt đối nhưng chúng tôi nỗ lực để đảm bảo an toàn thông tin của quý khách, liên tục rà soát và nâng cấp các biện pháp bảo mật thông tin của chúng tôi.
- Nền tảng Website có thể có chứa các liên kết đến các trang website khác do các bên khác vận hành như các bên liên kết kinh doanh, công thanh toán. Xin lưu ý rằng chúng tôi không chịu trách nhiệm về vấn đề bảo mật hoặc nội dung của các trang website khác. Khuyến cáo quý khách đọc các điều khoản về quyền riêng tư được cung cấp bởi các trang website khác trước khi quý khách cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân cho họ.

#### **BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

- Ban quản trị Website yêu cầu các cá nhân khi đăng ký tài khoản phải cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin đăng ký. Ban quản trị Website không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.
- Người mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến, có liên quan trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do, chúng tôi thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.
- Ban quản trị Website luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho người mua từ người cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp liên quan mâu thuẫn giao dịch gây ảnh hưởng đến lợi ích người mua.

## **TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT**

- Website cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Website, Website sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng.
- Khi thực hiện các giao dịch trên Website, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
- Website cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị Website qua địa chỉ email hoặc hotline chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất.
- Tuy nhiên, Ban quản trị Website sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

## **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN TRỊ Website**

- Cung cấp các dịch vụ trên Website cho những thành viên tham gia sau khi hoàn tất các bước đăng ký tài khoản, các thủ tục và các điều kiện được quy định.
- Chúng tôi có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hay vi phạm pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục.
- Chúng tôi có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ, quyền của thành viên có hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết với thành viên khác của Website, hoạt động vi phạm pháp luật. Khi đó tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên hiện có sẽ mặc nhiên không còn giá trị và bị chấm dứt.
- Chúng tôi giữ bản quyền sở hữu dịch vụ và các nội dung trên Website theo các quy định pháp luật về bảo hộ SHTT tại Việt Nam. Tất cả biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của chúng tôi Nghiêm cấm mọi hình thức sao chép, sử dụng, phổ biến bất hợp pháp.
- Chúng tôi giữ quyền thay đổi thông tin sản phẩm, bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của chúng tôi và sẽ thông báo trước cho thành viên ít nhất 5 ngày trước khi có sự thay đổi.
- Chúng tôi đăng ký thiết lập Website theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.
- Chúng tôi xây dựng và công bố công khai trên Website quy chế hoạt động sàn giao dịch TMĐT theo quy định của pháp luật, theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Website.
- Chúng tôi yêu cầu thành viên trên Website cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên Website.
- Chúng tôi xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên Website được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Chúng tôi lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên trên Website và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Chúng tôi có biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật và thông tin cá nhân của thành viên.
- Chúng tôi công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh trong quá trình giao dịch trên Website. Khi thành viên trên Website có phát sinh mâu thuẫn hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Chúng tôi tích cực hỗ trợ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của thành viên.
- Chúng tôi tuân thủ các quy định của Luật thương mại và các quy định pháp luật có liên quan đến hoạt động khuyến mại.
- Chúng tôi tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của thành viên theo quy định của pháp luật.



- Chúng tôi tuân thủ các quy định về an toàn thanh toán trong thương mại điện tử.
- Chúng tôi công bố đầy đủ các thông tin về từng hoạt động khuyến mại đăng tải trên Website, công bố đầy đủ các nội dung, thông tin liên quan đến hàng hóa khuyến mại theo quy định của pháp luật.
- Chúng tôi xây dựng Website bao gồm một số công việc chính như nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Website trong điều kiện và phạm vi cho phép.
- Chúng tôi sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của thành viên trên Website.
- Chúng tôi sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Website trong phạm vi và điều kiện cho phép. Mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm sản phẩm và phát triển thị trường của các thành viên tham gia Website.
- Chúng tôi trong phạm vi nỗ lực hợp lý, duy trì hoạt động bình thường Website và khắc phục sự cố như sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước. Nếu các sự cố nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì chúng tôi không phải chịu trách nhiệm.

## **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN THAM GIA WEBSITE**

### ***Quyền và trách nhiệm của Người mua***

- Được cung cấp một tài khoản có tên đăng nhập và mật khẩu riêng để được vào sử dụng dịch vụ và các giao dịch của mình trên Website.
- Được tìm hiểu, chọn lựa mua các sản phẩm đăng bán trên Website, được so sánh mức giá và chất lượng hàng hóa trước khi quyết định đặt mua.
- Được hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc mua sản phẩm và sử dụng các công cụ tiện ích trên Website.
- Được cung cấp, hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, khiếu nại khi có nhu cầu qua hệ thống chăm sóc khách hàng
- Đóng góp ý kiến cho ban quản trị trong quá trình hoạt động.
- Người mua có quyền khiếu nại Người bán nếu chất lượng hàng hóa dịch vụ không đảm bảo.
- Người mua có quyền yêu cầu cơ quan pháp luật bảo vệ quyền lợi nếu bị người bán lừa gạt.
- Người mua tham gia giao dịch trên Website có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung quy chế. Người mua phải đọc quy chế này và các quy định có liên quan công bố trên trang web trước khi đặt mua hàng.
- Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thông báo kịp thời cho chúng tôi về những hành vi sử dụng trái phép, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Cam kết những thông tin cung cấp cho chúng tôi và những thông tin đăng tải lên Website là chính xác.
- Có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch để hỗ trợ chúng tôi trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh trên Website .
- Người mua phải chịu trách nhiệm và đảm bảo tính trung thực trong việc phản hồi, khiếu nại sản phẩm và hàng hóa nhận từ Người bán trong trường hợp sản phẩm không đúng với giao dịch.
- Cam kết sử dụng không sử dụng dịch vụ của Website vào những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Website. Trong trường hợp vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

## **ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG**

- Quy chế này chính thức có hiệu lực sau 5 ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Chúng tôi có quyền điều chỉnh, thay đổi quy chế này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động và có trách nhiệm thông báo lên Website cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định của pháp luật. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc họ đã chấp nhận quy chế sửa đổi.

## **ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT**

- Mọi thành viên khi sử dụng Website để thực hiện giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này và các quy định, điều kiện, điều khoản được dẫn chiếu đến trong quy chế, như được sửa đổi bổ sung tại từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật.

*Quy chế này có hiệu lực vào ngày 01 tháng 07 năm 2023.*