

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ
KIOTVIET**

Số:

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA
VIỆT NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2023

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ**

Website: <https://connect.kiotviet.vn/>

Connect.kiotviet.vn là Sàn giao dịch thương mại điện tử/website khuyến mại trực tuyến (sau đây gọi tắt là sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect) phục vụ thương nhân, tổ chức kinh doanh dịch vụ có nhu cầu thực hiện đăng bán các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện chương trình xúc tiến thương mại cho các sản phẩm và dịch vụ đó.

Sứ mệnh mà KiotViet Connect hướng tới là sẽ trở thành Sàn giao dịch thương mại điện tử B2B có uy tín trong thị trường và là sàn thương mại điện tử kết nối giữa Nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ và các Nhà bán lẻ trong cũng như ngoài nước.

Chương I: Nguyên tắc chung

1. Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect do Công ty cổ phần Công nghệ KiotViet tạo lập, xây dựng và vận hành. Thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp, được KiotViet Connect chính thức xác nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect và các bên liên quan cung cấp.
2. Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia đăng thông tin sản phẩm, dịch vụ được giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect.
3. Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect được tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham

gia. Hoạt động cung ứng và sử dụng dịch vụ không trái với quy định của Pháp luật.

4. Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân là thành viên trên KiotViet Connect phải rõ ràng, minh bạch và chính xác. KiotViet Connect có toàn quyền đánh giá về tính xác thực của các thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect.

5. Dịch vụ được giới thiệu, giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của Pháp luật.

6. Sàn Giao dịch TMĐT KiotViet Connect còn cung cấp dịch vụ khuyến mại cho thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia website nhằm kết nối, xúc tiến để hàng hóa, dịch vụ của Người bán có thể tiếp cận với Khách hàng cùng tham gia trên sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect. Các hình thức chương trình khuyến mại được cung cấp bao gồm: Cung ứng sản phẩm mẫu để khách hàng dùng thử không phải trả tiền; Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền; Cung ứng sản phẩm, dịch vụ với giá thấp hơn giá bán hàng, cung ứng sản phẩm, dịch vụ trước đó, được áp dụng trong thời gian khuyến mại đã thông báo (khuyến mại bằng hình thức giảm giá); Cung ứng sản phẩm, dịch vụ có tặng kèm phiếu mua hàng, phiếu sử dụng sản phẩm, dịch vụ; Cung ứng sản phẩm, dịch vụ có tặng kèm theo phiếu dự thi cho khách hàng để chọn người trao thưởng theo thể lệ và giải thưởng đã công bố và một số hình thức khác theo quy định của pháp luật về khuyến mại do nhà cung cấp/ đối tác lựa chọn áp dụng phù hợp với từng sản phẩm, dịch vụ mình cung cấp. Mức khuyến mại, giảm giá sẽ không vượt quá 50% trừ trường hợp pháp luật hiện hành có quy định khác.

7. Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống Pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect.

8. Khi có thay đổi về một hay nhiều nội dung của Quy chế này, Sàn Giao dịch TMĐT KiotViet Connect sẽ thông báo đến tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ của Sàn Giao dịch TMĐT KiotViet Connect ít nhất 05 ngày làm việc trước khi áp dụng những thay đổi đó.

Chương II: Quy định chung

1. Tên Miền Sàn giao dịch TMĐT: Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect do Công ty phát triển với tên miền Sàn giao dịch TMĐT là: <https://connect.kiotviet.vn/>
2. Nhà cung ứng/đối tác/nhà sản xuất (sau đây gọi tắt là: Nhà cung cấp): Là thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp sản phẩm, dịch vụ thông qua hình thức đăng bán và đăng thông tin xúc tiến thương mại tại website KiotViet Connect.
3. Khách hàng/ Đại lý/ Người mua (sau đây gọi tắt là: Khách hàng): Là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về các Nhà cung cấp cũng như về các sản phẩm, dịch vụ với số lượng lớn,.. được đăng tải trên KiotViet Connect.
4. Thành viên: là bao gồm cả Nhà cung cấp và Khách hàng.
5. Thành viên tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect tự do lựa chọn những sản phẩm, dịch vụ mà Nhà cung cấp đăng bán thông qua hình thức đặt hàng trực tuyến, không trái với quy định của Pháp luật.
6. Hàng hóa và dịch vụ được Nhà cung cấp cung cấp trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect phải đáp ứng các điều kiện sau:
 - Không thuộc các trường hợp bị cấm kinh doanh, quảng cáo, và hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật.
 - Đáp ứng đầy đủ các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành.
 - Không thuộc các trường hợp vi phạm pháp luật như hàng hóa nhập lậu, hàng giả, hàng nhái, hàng không có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của người khác.
 - Đảm bảo nguồn gốc, xuất xứ theo yêu cầu của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect và quy định pháp luật hiện hành.
7. Các thông tin mà Khách hàng đăng ký là thành viên của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect phải rõ ràng, chính xác, đầy đủ theo quyết định của Công ty.
8. Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống Pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect

Chương III: Chính sách đổi trả/ hủy dịch vụ

Việc hủy bỏ đơn đặt hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp/ đối tác (khuyến cáo thành viên phải đọc kỹ thông tin hoặc gọi điện trực tiếp cho KiotViet Connect hoặc Nhà cung cấp để tìm hiểu về việc hủy bỏ đơn hàng).

1. Xác nhận đơn hàng

Xác nhận đơn hàng được thực hiện bởi Nhà cung cấp/ đối tác và được gửi trực tiếp đến Khách hàng ngay sau khi Khách hàng đặt hàng thành công bằng email hoặc thông báo trên màn hình thao tác Phần mềm quản lý bán hàng KiotViet.

Người phụ trách xử lý đơn của Nhà cung cấp/ đối tác có thể sẽ gọi điện cho Khách hàng trong các trường hợp cần thêm các thông tin cần thiết.

Thời gian xác nhận đơn hàng đối với tất cả các hình thức thanh toán là trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm Khách hàng đặt hàng thành công.

2. Đổi trả đơn hàng

Việc đổi trả đơn đặt hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của Sàn TMĐT KiotViet Connect (khuyến cáo thành viên phải đọc kỹ thông tin hoặc gọi điện trực tiếp đến nhà cung cấp để tìm hiểu về việc đổi trả đơn hàng).

Điều kiện trả hàng:

- o Sản phẩm khách nhận được bị vỡ, nứt, gãy, méo, hỏng, không giống thông tin đăng bán trên KiotViet Connect;
- o Giao thiếu hàng;
- o Sản phẩm hoặc linh kiện không chính hãng;....

Các thông tin cần để xử lý đổi/trả hàng hóa:

- Đối với Khách hàng:
 - o Biên bản đồng kiểm nhận với HVC (ghi nhận đầy đủ vấn đề khiếu nại)
 - o Video bóc mở kiện hàng (chi tiết & đầy đủ kiện hàng)
 - o Hình ảnh kiện hàng có dán mã vận đơn của HVC và thông tin bưu tá giao (Thời gian + SĐT)
- Đối với NCC:
 - o Video đóng hàng
 - o Hình ảnh bàn giao hàng với HVC
 - o Biên bản bàn giao hàng/Xác nhận của HVC

- o Cam kết chất lượng hàng hóa
- o Hóa đơn VAT (nếu có) + Phiếu xuất kho

Quy định điều kiện thời gian tiếp nhận xử lý đổi trả hàng:

- o KiotViet Connect tiếp nhận và xử lý khiếu nại của KH trong vòng 24h sau khi KH nhận hàng.
- o Quá 24h, KiotViet Connect sẽ không tiếp nhận hay xử lý bất kỳ trường hợp liên quan đến khiếu nại đổi trả hàng.

Lưu ý: Mốc thời gian này sẽ được áp dụng linh hoạt dựa vào thực tế công việc và mức độ của khiếu nại khi trùng với các ngày nghỉ, ngày lễ theo Nội quy lao động hiện hành.

3. Hủy đơn hàng

KiotViet Connect có quyền hoãn lại quá trình của bất kỳ giao dịch nào mà chúng tôi tin tưởng một cách hợp lý rằng giao dịch là lừa đảo, trái pháp luật hoặc dính líu tới bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi chúng tôi có cơ sở để tin rằng thành viên đang vi phạm điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ này.

Đối với KiotViet Connect và Nhà cung cấp/ đối tác: KiotViet Connect và Nhà cung cấp/ đối tác chỉ cần đăng nhập hệ thống và chọn các đơn hàng cần hủy, nhấn vào lệnh hủy đơn hàng, hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin và gửi xác nhận hủy đơn hàng vào email của thành viên.

Đối với Khách hàng: Khách hàng chỉ được quyền hủy đơn hàng trước khi đơn hàng được xác nhận bởi Nhà cung cấp/ đối tác. Phụ thuộc vào điều kiện và điều khoản của từng địa điểm khác nhau sẽ có các mức phạt cho những đơn hàng hủy theo thỏa thuận hoặc hợp đồng giữa hai bên. Khách hàng cần đăng nhập vào hệ thống, chọn đơn hàng cần hủy và nhấn phím hủy đơn hàng. Hệ thống sẽ tự động gửi xác nhận hủy đơn hàng vào email của thành viên.

Chương IV. Phân định trách nhiệm giữa Bộ phận quản lý Website, các thành viên trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website TMDT KiotViet Connect với Khách hàng.

Điều 1: Trách nhiệm của KiotViet Connect

- a. KiotViet Connect phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh trong các trường hợp sau:
 - Khách hàng không nhận được voucher, mã giao dịch, mã khuyến mại, giảm giá,...
 - Sản phẩm, dịch vụ nhận được không đúng với mô tả, số lượng hoặc các thuộc tính khác theo yêu cầu của Khách hàng được thể hiện trong đơn hàng.
- b. Trách nhiệm giữa KiotViet Connect và Nhà cung cấp/ đối tác trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên KiotViet Connect với Khách hàng.
- c. KiotViet Connect chỉ giải quyết những khiếu nại hợp lệ sau khi đã tiến hành xác minh.
- d. KiotViet Connect giải quyết khiếu nại dựa trên những thông tin thu thập được cả từ Khách hàng và Nhà cung cấp/ đối tác.
- e. Mọi thông tin khiếu nại sẽ được lưu giữ bởi bộ phận giải quyết khiếu nại của KiotViet Connect để phục vụ việc giải quyết khiếu nại. KiotViet Connect cam kết không tiết lộ thông tin cá nhân và khiếu nại cho bất kỳ bên nào không liên quan.
- f. KiotViet Connect có quyền xóa bỏ một phần hoặc tất cả thông tin đăng tải của Nhà cung cấp/ đối tác lên trang web KiotViet Connect nếu Nhà cung cấp/ đối tác vi phạm một trong các điều khoản của KiotViet Connect mà không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Nhà cung cấp/ đối tác. KiotViet Connect không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bất kỳ ai trong trường hợp này.

Điều 2: Trách nhiệm của Nhà cung cấp:

- a. Nhà cung cấp/ đối tác có nghĩa vụ cung cấp tất cả các chứng từ, bằng chứng để phục vụ việc giải quyết khiếu nại và hợp tác, phối hợp theo đúng quy trình xử lý khiếu nại của KiotViet Connect.
- b. Nhà cung cấp/ đối tác phải tuân thủ các quy định của pháp luật về quyền sở hữu công nghiệp bản quyền và thương mại khi đăng ký hợp tác với KiotViet Connect.
- c. Nếu Khách hàng cố tình thông báo khiếu nại sai sự thật, trường hợp Nhà cung cấp/ đối tác đã giao hàng đúng như giao kết, sau khi KiotViet Connect xác nhận thì Nhà cung cấp/ đối tác sẽ nhận được ngay số tiền thanh toán.
- d. Nếu lỗi xảy ra được xác định do sai sót của Nhà cung cấp/ đối tác, Nhà cung cấp/ đối tác

có nghĩa vụ phải đổi, trả hoặc gửi bổ sung sản phẩm, dịch vụ mới theo yêu cầu của Khách hàng. Mọi chi phí phát sinh của quá trình trên phải do Nhà cung cấp/ đối tác chịu trách nhiệm thanh toán.

e. Trong mọi trường hợp, các khiếu nại được phát sinh trên KiotViet Connect sẽ do KiotViet Connect là đơn vị xem xét và đưa phán quyết cuối cùng phù hợp với Quy chế hoạt động đã công bố và các quy định pháp luật.

f. Dựa trên các lịch sử của một giao dịch được ghi nhận bằng văn bản, văn bản điện tử hoặc một hình thức tương đương, sẽ lấy làm cơ sở giải quyết tranh chấp.

g. Trong trường hợp Nhà cung cấp/ đối tác không đồng ý thực thi phán quyết của KiotViet Connect, khiếu nại sẽ được đưa ra cơ quan chức năng để tiến hành phân xử theo quy định của pháp luật.

Điều 3: Trách nhiệm của Thành viên/Khách hàng/Người mua

a. Phối hợp chặt chẽ với KiotViet Connect trong quá trình giải quyết vấn đề phát sinh;

b. Cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh cho những phản ánh, khiếu nại của mình đối với các nội dung liên quan tới sản phẩm, dịch vụ, giao dịch với Nhà cung cấp ở trên sàn.

c. Tham gia các cuộc họp với Nhà cung cấp do KiotViet Connect tổ chức để giải quyết tranh chấp, phát sinh giữa Khách hàng và Nhà cung cấp (nếu có).

Chương V: Điều khoản áp dụng

Điều 4: Điều khoản áp dụng

1. Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này áp dụng chung cho dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử và dịch vụ khuyến mại trực tuyến. Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect cho các Nhà cung cấp/ đối tác và thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. 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 thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.
2. Quy chế hoạt động sẽ được Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên website.

Chương VI: Điều khoản cam kết

Điều 5: Điều khoản cam kết

1. Mọi thành viên và Nhà cung cấp/ đối tác khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

2. Mọi thắc mắc của Khách hàng xin vui lòng liên hệ với Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ Khách hàng: Sàn giao dịch thương mại điện tử KiotViet Connect

- Công ty cổ phần công nghệ KiotViet
- Địa chỉ: Tầng 6-7, số 1B Yết Kiêu, phường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội
- Email: hotrokh@kiotviet.com
- Hotline: 1900.6522 nhánh 4

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA CÔNG TY

Tổng Giám đốc

Trần Nguyên Hạo