

**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 GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**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: Quy trình giải quyết khiếu nại**

#### **Điều 1. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

KiotViet Connect và đối tác cung cấp dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Thành viên liên quan đến giao dịch tại website KiotViet Connect.

Thành viên có quyền gửi Khiếu nại/ phản hồi về việc chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho thành viên. Khiếu nại/ phản hồi được gửi đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect. Khi tiếp nhận những Khiếu nại/ phản hồi này, KiotViet Connect sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của Thành viên tùy theo mức độ, KiotViet Connect sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

#### **Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại:**

##### **Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại**

Thành viên có thể gửi ý kiến đóng góp hoặc đơn khiếu nại bằng các hình thức sau:

Gửi thư qua đường bưu điện về địa chỉ trụ sở chính của KiotViet Connect (Trong nội dung thư ghi rõ những vấn đề Thành viên cần khiếu nại và một số thông tin tài liệu liên quan để hỗ trợ cho việc xử lý và giải quyết khiếu nại).

Gọi điện trực tiếp đến bộ phận Dịch vụ Khách hàng thông qua Hotline: 1900 6522 nhánh 4 Bộ phận Dịch vụ Khách hàng có trách nhiệm ghi lại những thông tin khiếu nại của Thành viên và gửi đến các bộ phận liên quan để giải quyết (Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin hoặc tài liệu liên quan cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu được yêu cầu hỗ trợ).

Gửi trực tiếp vào địa chỉ email của Website: [hotrokh@kiotviet.com](mailto:hotrokh@kiotviet.com)

*Các thông tin cần để khiếu nại 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

### **Bước 2: Phân tích, đánh giá**

Trong vòng 24 giờ (không kể ngày Thứ bảy, Chủ nhật, Lễ, Tết) kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại, KiotViet Connect sẽ liên hệ lại với người phản ánh để tiến hành điều tra, xác minh, phân tích và đánh giá đơn khiếu nại của Thành viên.

### **Bước 3: Tổng hợp thông tin và giải quyết khiếu nại**

Sau khi xác minh rõ vấn đề khiếu nại, KiotViet Connect sẽ tổng hợp thông tin và căn cứ theo quy định của KiotViet Connect để đưa ra phương án xử lý. KiotViet Connect có quyền yêu cầu cung cấp giải trình về các khiếu nại và giải đáp khiếu nại cho Khách hàng nếu Khách hàng không nhận được sự hỗ trợ thỏa đáng từ phía Nhà cung cấp/ đối tác.

### **Bước 4: Trả lời Khách hàng**

Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, KiotViet Connect sẽ có văn bản trả lời hoặc trả lời cho Thành viên thông qua những phương tiện khác như email, thông báo trên phần mềm quản lý bán hàng, điện thoại. Nếu khiếu nại có tính chất phức tạp, cần thêm thời gian để giải quyết và trả lời cho Thành viên một cách rõ ràng, KiotViet Connect sẽ trực tiếp liên hệ với Khách hàng để gia hạn thời gian trả lời, nhưng không quá 60 giờ làm việc.

### **Bước 5: Kết thúc**

KiotViet Connect tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Thành viên. Vì vậy, đề nghị các Nhà cung cấp/ đối tác trên KiotViet Connect cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT KiotViet Connect. Khi Khách hàng mua sản phẩm, dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung cấp/ đối tác hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, KiotViet Connect sẽ cung cấp cho Khách hàng thông tin đăng ký của Nhà cung cấp/ đối tác ngay sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, tích cực hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

KiotViet Connect công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực

hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, xác nhận bằng văn bản qua email. Nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp các bên để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẫn sao cho có lợi nhất cho các bên

Các bên bao gồm Nhà cung cấp/ đối tác, Khách hàng và KiotViet Connect sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Nhà cung cấp/ đối tác cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với KiotViet Connect sẽ có trách nhiệm trọng tài tiến hành lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ Khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu Khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà Khách hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại) và Nhà cung cấp/ đối tác, sau đó tiến hành xem xét và phân tích, nêu rõ lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Nhà cung cấp/ đối tác: KiotViet Connect sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Khách hàng đã phải bỏ ra hoặc phải đổi lại sản phẩm, dịch vụ đúng với chất lượng mà Nhà cung cấp/ đối tác thông báo tại KiotViet Connect. Nếu Nhà cung cấp/ đối tác tái phạm KiotViet Connect sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những dịch vụ của Nhà cung cấp/ đối tác đó trên KiotViet Connect.

Công ty không chịu trách nhiệm đối với việc thu hồi hoặc hoàn tiền mà Khách hàng đã trả trực tiếp cho các Nhà cung cấp/ đối tác. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì KiotViet Connect sẽ nhờ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho Khách hàng.

**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 2: 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 3: 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 4: 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 5: 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 6: 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**