

**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 THANH TOÁN/HOÀN TIỀN**

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 định cung ứng dịch vụ và thanh toán

Điều 1: Cung ứng dịch vụ và Phương thức thanh toán

Đối với Khách hàng có nhu cầu đặt mua hàng số lượng lớn, sau khi chọn mặt hàng và các thông tin giao hàng xong KiotViet Connect sẽ tiến hành gửi email tự động xác nhận đơn hàng của Khách hàng. Sau đó Nhà cung cấp sẽ xác nhận lại đơn hàng với Khách hàng bằng điện thoại hoặc email và theo dõi thanh toán. Khách hàng thanh toán cho Nhà cung cấp hoặc Công ty cổ phần Công nghệ KiotViet trước/ sau khi nhận được đơn hàng đã đặt.

Hiện tại, các sản phẩm, dịch vụ cung cấp trên KiotViet Connect đều là sản phẩm hữu hình nên đều phát sinh dịch vụ giao nhận. Nhà cung cấp tự giao hàng tới Khách hàng.

Điều 2: 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;....

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.

Điều 3. Quy trình hoàn tiền nếu xảy ra 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

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: Quy trình thanh toán

Điều 4: Thanh toán giữa đối tác (Nhà cung cấp, người bán...) và KiotViet Connect

Nhà cung cấp/ đối tác sẽ chi trả cho KiotViet Connect phí dịch vụ để sử dụng phần mềm theo gói tùy theo thỏa thuận trên hợp đồng hợp tác, hoặc theo hình thức chi trả riêng khác theo thỏa thuận đã ký kết giữa 2 bên.

Chương V: Đảm bảo an toàn giao dịch

Nhằm hỗ trợ việc sử dụng các dịch vụ của KiotViet Connect, các thông tin của Khách hàng có thể được chia sẻ với các công ty con là thành viên của Công ty cổ phần Công nghệ KiotViet. Để tìm hiểu thêm những thông tin cần biết về KiotViet Connect và các Công ty thành viên, vui lòng vào mục Thông tin về KiotViet Connect.

Nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba: KiotViet Connect có thể sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ để thay mặt KiotViet Connect xử lý thông tin cá nhân của Khách hàng. Việc này phục vụ nhiều mục đích, bao gồm việc gửi thông tin tiếp thị. Nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba phải tuân thủ các điều khoản về bảo mật, do đó sẽ không được phép sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng cho các mục đích khác.

Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán và các tổ chức tài chính (khác): Khi Khách hàng hoặc Chủ của Thẻ tín dụng được dùng để đặt hàng yêu cầu tiền bồi hoàn cho đặt đơn đặt hàng, KiotViet Connect có thể cần phải chia sẻ một số thông tin nhất định về đơn đặt hàng với Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán và tổ chức tài chính có liên quan để xử lý việc bồi hoàn. Thông tin này có thể bao gồm bản sao xác nhận đơn đặt hàng của Khách hàng hoặc địa chỉ IP đã dùng để thực hiện đặt hàng. KiotViet Connect có thể chia sẻ thêm thông tin với các tổ chức tài chính có liên quan nếu nhận thấy thực sự cần thiết cho mục đích phát hiện và phòng tránh gian lận.

Nhà chức trách có thẩm quyền: KiotViet Connect cần phải tiết lộ thông tin cá nhân cho cơ quan thực thi pháp luật theo quy định của pháp luật hoặc khi thực sự cần thiết cho việc đề phòng, phát hiện hoặc truy cứu các hành vi phạm tội hoặc gian lận. KiotViet Connect có thể cần tiết lộ thêm thông tin cá nhân cho nhà chức trách có thẩm quyền nhằm bảo vệ và bào chữa cho quyền lợi và tài sản của KiotViet Connect hoặc của đối tác kinh doanh của KiotViet Connect

Đối tác kinh doanh: KiotViet Connect làm việc với nhiều đối tác kinh doanh. Một vài trong số những đối tác kinh doanh này phân phối hoặc quảng cáo dịch vụ của KiotViet Connect cũng như giúp các đối tác kinh doanh khác của KiotViet Connect phân phối và quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ của họ. Điều này có nghĩa là các dịch vụ của họ được tích hợp vào trang web/ứng dụng

của KiotViet Connect, họ có thể hiển thị các quảng cáo được tùy chỉnh hoặc các dịch vụ trực tuyến của KiotViet Connect được tích hợp vào trang web/ứng dụng của họ.

Khi Khách hàng thực hiện đặt một sản phẩm, dịch vụ trên trang web/ứng dụng của một trong các đối tác kinh doanh của KiotViet Connect, một số thông tin cá nhân nhất định mà Khách hàng cung cấp cho bên đối tác kinh doanh sẽ được chuyển tiếp cho KiotViet Connect. Nếu dịch vụ Khách hàng được cung cấp bởi đối tác kinh doanh, KiotViet Connect sẽ chia sẻ các chi tiết liên quan đến việc đặt hàng của Khách hàng với các đối tác kinh doanh (khi cần thiết) để bên đối tác kinh doanh đó có thể hỗ trợ cho Khách hàng một cách phù hợp và hiệu quả. Khi Khách hàng thực hiện một đơn đặt hàng thông qua trang web của một trong các đối tác kinh doanh của KiotViet Connect, các đối tác kinh doanh có thể nhận một số thông tin cá nhân của Khách hàng liên quan đến đơn đặt hàng cụ thể. Điều này phục vụ cho mục đích nội bộ riêng của họ (ví dụ như mục đích phân tích) và việc quản lý các chương trình Khách hàng thân thiết hoặc tiếp thị, nếu như Khách hàng yêu cầu. KiotViet Connect thực hiện các quy trình an toàn để bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng.

KiotViet Connect sử dụng hệ thống kinh doanh và quy định thích hợp để bảo vệ và giữ gìn những thông tin cá nhân Khách hàng đã cung cấp. KiotViet Connect cũng sử dụng các quy trình an toàn và rào cản về mặt kỹ thuật và cơ sở vật chất để hạn chế việc truy cập và sử dụng thông tin cá nhân trên server của KiotViet Connect. Chỉ có những nhân viên được ủy quyền mới có quyền truy cập vào các thông tin cá nhân nhằm phục vụ cho công việc của họ.

Khi chi tiết thẻ tín dụng của Khách hàng cần được cung cấp như một phần của quá trình đặt hàng, thông tin này sẽ được KiotViet Connect lưu trữ trong vòng tối đa 10 ngày. Sau đó, thông tin thẻ tín dụng của Khách hàng (một phần hoặc toàn bộ) sẽ được xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống của KiotViet Connect hoặc được giữ lại một cách an toàn, hạn chế truy cập, nhằm mục đích phát hiện gian lận. Khách hàng cũng có thể lưu chi tiết thẻ tín dụng trong tài khoản của mình. Khi đó chi tiết thẻ tín dụng của Khách hàng sẽ được lưu dưới dạng bảng băm (hashed form) ngoại trừ 4 chữ số cuối cùng của số thẻ tín dụng. Bằng cách này Khách hàng sẽ biết mình sẽ dùng thẻ nào khi thanh toán.

KiotViet Connect kiểm soát quá trình xử lý dữ liệu cá nhân trên các trang web và ứng dụng di động của KiotViet Connect. Nếu Khách hàng có kiến nghị hoặc nhận xét liên quan đến chính sách bảo mật này, vui lòng email đến hotrokh@kiotviet.com và KiotViet Connect để nhận được phản hồi nhanh chóng.. Đối với những vấn đề liên quan đến an toàn bảo mật, KiotViet Connect luôn sẵn sàng giải đáp.

Chương VI. 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 5: 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 6: 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 7: 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 VII : Điều khoản áp dụng

Điều 8: 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 VIII: Điều khoản cam kết

Điều 9: 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