
QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
vietpom.com

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| PHẦN 1. NGUYÊN TẮC CHUNG..... | 4 |
| 1.1. Mục đích và nguyên tắc | 4 |
| 1.2. Địa chỉ truy cập dành cho người mua | 4 |
| 1.3. Địa chỉ truy cập dành cho người bán | 4 |
| PHẦN 2. QUY ĐỊNH CHUNG..... | 4 |
| 2.1. Tên miền của Sàn Giao Dịch | 4 |
| 2.2. Định nghĩa, tên gọi trên Website | 5 |
| 2.3. Phân loại thành viên trên Website..... | 5 |
| PHẦN 3. QUY TRÌNH GIAO DỊCH..... | 5 |
| 3.1. Quy trình dành cho Thành Viên Mua Hàng..... | 5 |
| 3.2. Quy trình dành cho Thành Viên Bán Hàng | 11 |
| 3.3. Quy trình giao nhận, vận chuyển..... | 19 |
| 3.4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng | 21 |
| 3.5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền | 21 |
| 3.6. Quy trình bảo hành | 22 |
| 3.7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại..... | 23 |
| PHẦN 4. QUY TRÌNH THANH TOÁN..... | 24 |
| 4.1. Thanh toán giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng..... | 24 |
| 4.2. Thanh toán giữa Thành Viên Bán Hàng và Công Ty..... | 25 |
| PHẦN 5. BẢO ĐẢM AN TOÀN GIAO DỊCH..... | 25 |
| 5.1. Đối với Thành Viên | 25 |
| 5.2. Đối với Công Ty và Ban Quản Trị | 25 |
| PHẦN 6. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG..... | 26 |
| 6.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân..... | 26 |
| 6.2. Phạm vi sử dụng thông tin | 29 |
| 6.3. Thời hạn lưu trữ thông tin | 29 |
| 6.4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin thu thập..... | 30 |
| 6.5. Thông tin liên lạc của đơn vị thu thập và quản lý thông tin..... | 30 |
| 6.6. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu của mình trên Website:..... | 31 |
| 6.7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo | 32 |
| 6.8. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân người tiêu dùng | 32 |
| PHẦN 7. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN WEBSITE | 33 |
| 7.1. Cơ chế quy định về đăng thông tin..... | 33 |
| 7.2. Kiểm soát thông tin về hàng hóa đăng tải trên Website | 33 |
| 7.3. Kiểm soát thông tin của Thành Viên Mua Hàng..... | 34 |
| 7.4. Kiểm soát thông tin của Thành Viên Bán Hàng | 34 |
| 7.5. Cơ chế kiểm soát riêng..... | 35 |
| 7.6. Chế tài trong trường hợp vi phạm các quy chế của Website..... | 36 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 7.7. | Các biện pháp xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi Thành Viên Mua Hàng trên Website | 40 |
| 7.8. | Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Website..... | 40 |
| PHẦN 8. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT | | 41 |
| 8.1. | Nguyên tắc | 41 |
| 8.2. | Xử lý khi phát sinh lỗi kỹ thuật..... | 41 |
| PHẦN 9. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN LÝ WEBSITE | | 42 |
| 9.1. | Quyền..... | 42 |
| 9.2. | Nghĩa vụ..... | 43 |
| PHẦN 10. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC THÀNH VIÊN CỦA SÀN GIAO DỊCH | | 45 |
| 10.1. | Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên Bán Hàng | 45 |
| 10.2. | Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên Mua Hàng | 46 |
| PHẦN 11. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG | | 47 |
| 11.1. | Hiệu lực..... | 47 |
| 11.2. | Thay đổi, điều chỉnh Quy Chế | 47 |
| PHẦN 12. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT | | 47 |
| 12.1. | Cam kết của thành viên | 47 |
| 12.2. | Liên hệ | 47 |
| PHỤ LỤC 1 | | 49 |

Số: _____

Thành Phố Hồ Chí Minh, ngày _____

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Website vietpom.com

PHẦN 1. NGUYÊN TẮC CHUNG

1.1. Mục đích và nguyên tắc

- 1.1.1. Vietpom.com là một website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử do CÔNG TY TNHH VIETPOM ("**Công Ty**") thiết lập và trực tiếp vận hành dưới hình thức sàn giao dịch thương mại điện tử ("**Website**" hoặc "**Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử**" hoặc "**Sàn Giao Dịch**" hoặc "**Sàn**").
- 1.1.2. Mục đích: Website hướng đến thương nhân là tổ chức được cấp phép (như bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc, quầy thuốc, v.v.) mua bán dược phẩm (không bao gồm thuốc kê đơn), thực phẩm chức năng, thực phẩm bổ sung, sữa và các sản phẩm từ sữa và các sản phẩm y tế ("**Sản Phẩm**").
- 1.1.3. Website sẽ là một kênh để các thành viên là bên mua hàng ("**Thành Viên Mua Hàng**") tra cứu thông tin, giá cả, chương trình khuyến mại của các Sản Phẩm được phân phối bởi các thành viên là bên bán hàng ("**Thành Viên Bán Hàng**"). Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng (gọi chung là "**Thành Viên**") đều là các tổ chức được cấp phép hoạt động phân phối/mua bán các Sản Phẩm theo quy định của pháp luật Việt Nam và được Công Ty cho phép sử dụng dịch vụ của Website.
- 1.1.4. Sản Phẩm tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- 1.1.5. Các giao dịch trên Sàn Giao dịch được thực hiện trên nguyên tắc tự do thỏa thuận, minh bạch, tôn trọng và đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên và người tiêu dùng, cũng như tuân thủ quy định pháp luật.
- 1.1.6. Các thương nhân khi tham gia Sàn Giao Dịch có trách nhiệm tìm hiểu và tuân thủ Quy chế hoạt động Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử này ("**Quy chế**") cũng như quy định pháp luật liên quan.

1.2. Địa chỉ truy cập dành cho người mua: <https://www.vietpom.com/>

1.3. Địa chỉ truy cập dành cho người bán: <https://www.vietpom.com/pom-vendor.php>

PHẦN 2. QUY ĐỊNH CHUNG

2.1. Tên miền của Sàn Giao Dịch

www.vietpom.com

2.2. Định nghĩa, tên gọi trên Website

- 2.2.1. “**Ban Quản Trị**” là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý hoạt động của Sàn Giao Dịch được bổ nhiệm bởi Công Ty.
- 2.2.2. “**Sản Phẩm**” là các sản phẩm dược phẩm (không bao gồm thuốc kê đơn), thực phẩm chức năng, thực phẩm bổ sung, sữa và các sản phẩm từ sữa và các sản phẩm y tế, và sản phẩm khác được Công Ty chấp thuận giao dịch thông qua Sàn Giao Dịch.
- 2.2.3. “**Thành Viên**” bao gồm Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng trên Sàn Giao Dịch.
- 2.2.4. “**Thành Viên Bán Hàng**” là thương nhân, tổ chức có quyền phân phối Sản Phẩm, có nhu cầu sử dụng dịch vụ do Sàn Giao Dịch cung cấp và đã thực hiện đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán trên Sàn Giao Dịch.
- 2.2.5. “**Thành Viên Mua Hàng**” là thương nhân, tổ chức (như bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc, quầy thuốc, v.v. được cấp phép theo quy định của pháp luật) có nhu cầu tra cứu thông tin, giá cả, chương trình khuyến mại và mua các Sản Phẩm được phân phối bởi các Thành viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch, và đã thực hiện đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán trên Sàn Giao Dịch.

2.3. Phân loại thành viên trên Website

Website bao gồm 2 (hai) loại thành viên như được định nghĩa nêu trên:

- 2.3.1. Thành Viên Bán Hàng; và
- 2.3.2. Thành Viên Mua Hàng.

PHẦN 3. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

3.1. Quy trình dành cho Thành Viên Mua Hàng

3.1.1. Đăng ký thành viên

- a) Để đăng ký làm Thành Viên Mua Hàng của Website, thương nhân, tổ chức phải đáp ứng các điều kiện sau:
 - (i) Là các tổ chức như là công ty, nhà thuốc, quầy thuốc, phòng khám, v.v đáp ứng các yêu cầu theo luật định, bao gồm nhưng không giới hạn việc đã được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược, có nhu cầu mua hàng trên Website;
 - (ii) Có nhân sự chịu trách nhiệm chuyên môn về y, dược đáp ứng các yêu cầu theo luật định, bao gồm nhưng không giới hạn việc đã được cấp chứng chỉ hành nghề y, dược; và
 - (iii) Đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Website.
- b) Quy trình đăng ký

Bước 1: Người dùng truy cập vào trang:
<https://www.vietpom.com/index.php?dispatch=profiles.add>.

Trang chủ > Đăng ký

CREATE ACCOUNT - NGƯỜI MUA HÀNG

Chọn loại hình cơ sở kinh doanh *

Chọn loại

Tên Công ty dược / Nhà thuốc / Phòng khám *

Công ty A; Nhà thuốc B

Số điện thoại *

987654321

Địa chỉ

Khách hàng thuộc khu vực *

Chọn khu vực

Tỉnh / Thành phố *

Chọn tỉnh / thành phố

Phường / Xã *

Chọn phường / xã

Hồ sơ doanh nghiệp

Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh *

0123456789

Nơi cấp *

Tỉnh, thành phố

Số Giấy chứng nhận đủ ĐKKD Dược *

12345/ABC-EFG

Nơi cấp *

Tỉnh, thành phố

Giấy GDP/GPP/GSP *

Tải lên tập tin

Thông tin hoá đơn

Tên Công ty dược / Nhà thuốc / Phòng khám *

Công ty A; Nhà thuốc B

Địa chỉ *

Số nhà, tên đường, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố

Tên người đại diện *

Nguyễn Văn A

Email *

example@email.com

Ngày đăng ký *

Giấy chứng nhận ĐKKD *

Tải lên tập tin

Ngày đăng ký *

Giấy đủ ĐKKD Dược *

Tải lên tập tin

Giấy phép hoạt động khám, chữa bệnh *

Tải lên tập tin

Mã số thuế *

0123456789

Thông tin nhận hàng

Tên người nhận *

Nguyễn Văn A

Số điện thoại *

987654321

Tỉnh / Thành phố *

Chọn tỉnh / thành phố

Quận / Huyện *

Chọn quận / huyện

Phường / Xã *

Chọn phường / xã

Địa chỉ (Số nhà, tên đường) *

Số nhà, tên đường

Bằng cách đánh dấu vào ô bên dưới, chúng tôi xác nhận thông tin kê khai bên trên là đúng, chính xác và cập nhật nhất. Chúng tôi đồng thời xác nhận rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế hoạt động và Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng (Quy chế bảo mật), Quy trình giải quyết tranh chấp & khiếu nại của Công ty TNHH VIETPOM. Theo đó, Chúng tôi cho phép Công ty TNHH VIETPOM thu thập, lưu trữ, xử lý các thông tin và dữ liệu của chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân) trong quá trình giao dịch và sử dụng các chức năng trên Sản Giao Dịch theo quy định của pháp luật Việt Nam, Quy chế hoạt động và Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng của Công ty TNHH VIETPOM.

Tôi xác nhận đã hiểu các thông tin trên và đồng ý với tất cả các điều khoản và điều kiện cũng như bất kỳ điều khoản nào được chỉnh sửa sau này. *

Gửi Yêu Cầu

Bước 2: Người dùng điền đầy đủ thông tin và đăng tải các tài liệu bắt buộc theo yêu cầu (như tên tổ chức, thông tin giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, thông tin giấy phép hoạt động, thông tin người phụ trách chuyên môn tại cơ sở, địa chỉ nhận hàng, thông tin người đặt hàng, thông tin người nhận hàng, v.v.) và các thông tin chi tiết khác.

Bước 3: Người dùng đọc kỹ nội dung “Điều khoản và điều kiện” được công bố trên Website trước khi nhấn chọn ô “Chúng tôi đã hiểu các thông tin nêu trên và đồng ý với các điều khoản và điều kiện”.

Bước 4: Người dùng nhấn nút “Gửi yêu cầu” để hoàn tất việc đăng ký tài khoản.

Bước 5: Ban Quản Trị Website xem xét và chấp thuận yêu cầu đăng ký làm thành viên mua hàng của người dùng.

Người dùng chính thức trở thành Thành Viên Mua Hàng của Website ngay khi yêu cầu đăng ký thành viên được chấp thuận. Công Ty gửi thông báo chấp thuận về địa chỉ email hoặc số điện thoại đăng ký của Thành Viên Mua Hàng.

| Name of Entity | Email | Contact No. | MOH License No. | Tao |
|-------------------------------|----------------------|-------------|-----------------|-------------------|
| 2 / CÔNG TY TNHH ABC VIỆT NAM | tohoai1910@gmail.com | 0943151898 | | 08/07/2023, 14:27 |

c) Lưu trữ thông tin đăng ký

Các thông tin do Thành Viên Mua Hàng cung cấp sẽ được lưu trữ tại 2 (hai) nguồn:

- (iv) **Nguồn 1:** Các thông tin chung và thông tin liên lạc (như là: tên doanh nghiệp, địa chỉ nhận hàng, loại hình doanh nghiệp, số Giấy phép, họ tên của cá nhân phụ trách liên hệ, email, vị trí công việc, điện thoại) do Thành Viên Mua Hàng cung cấp cần hiển thị trên Website, tùy từng trường hợp cụ thể, sẽ được lưu trữ ở backend của Website. Cụ thể, các thông tin này sẽ được hiển thị tại “Bảng điều khiển của Quản trị viên/ Bảng Admin” trong tài khoản của ban quản trị Website.
- (v) **Nguồn 2:** Các giấy phép và tài liệu văn bản do Thành Viên Mua Hàng tải lên Website dưới dạng file hình ảnh/file PDF sẽ được Công Ty lưu trữ tại máy chủ đặt tại trụ sở của Công Ty mà không lưu trữ tại backend của Website.

3.1.2. Thêm tài khoản phụ cho người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung trong cùng một tài khoản Thành Viên Mua Hàng đã đăng ký

Mô tả chung: Website có tính năng tạo thêm tài khoản phụ để hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng có thể cho phép nhiều người thay mặt Thành Viên Mua Hàng cùng đăng nhập vào tài khoản và đặt hàng. Những cá nhân có tài khoản phụ do Thành Viên Mua Hàng tạo lập được gọi chung là người dùng mới hoặc người dùng phụ hoặc người dùng bổ sung (cách gọi khác nhau nhằm phù hợp từng ngữ cảnh sử dụng; ngoài ra, không có sự khác biệt giữa người dùng mới hoặc người dùng phụ hoặc người dùng bổ sung).

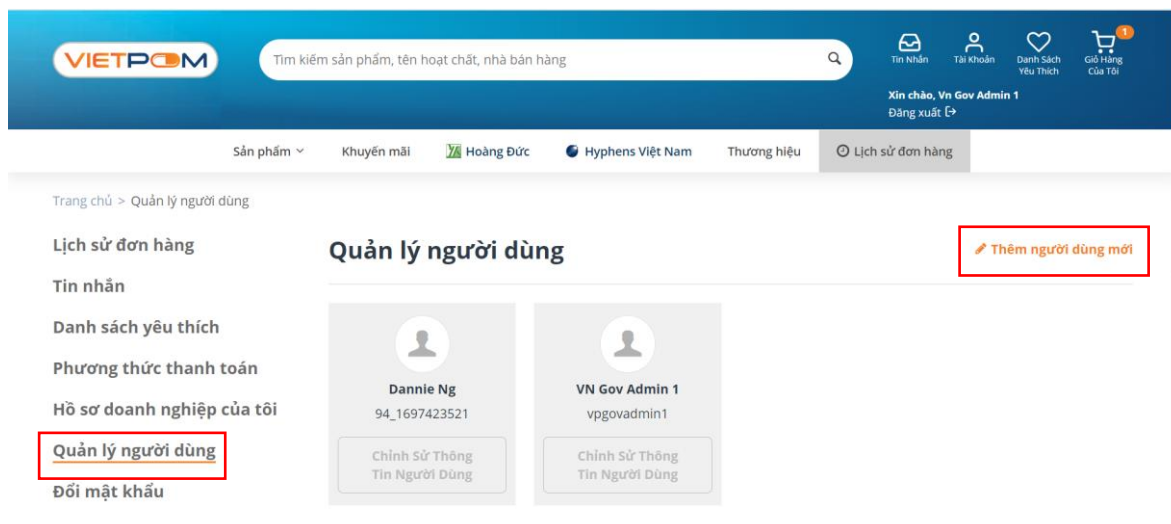
Cách thức hoạt động: Sau khi đăng ký tài khoản Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Mua Hàng có thể thêm người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung và tạo tài khoản phụ cho các cá nhân này bằng cách sử dụng chức năng “Thêm người dùng mới” trong mục “Quản lý người dùng”. Sau khi tài khoản phụ được Thành Viên Mua Hàng tạo lập thành công, người dùng mới/ người dùng

phụ/ người dùng bổ sung có thể truy cập và thực hiện quy trình đặt hàng bình thường trên Sàn Giao Dịch thay mặt Thành Viên Mua Hàng, thực hiện các thao tác tương tự như tài khoản của Thành Viên Mua Hàng tại Mục 2.1.1.2.(a), trừ tính năng “Đăng ký thành viên”.

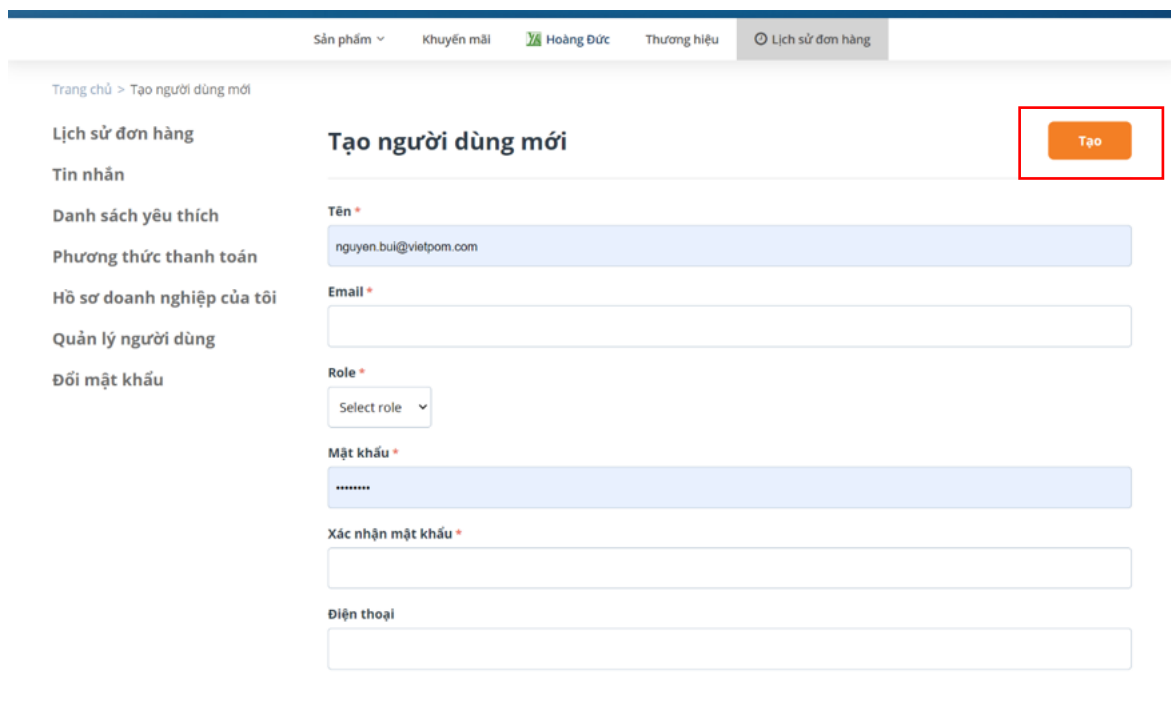
Thành Viên Mua Hàng thực hiện các bước sau để thêm người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung:

Bước 1: Chọn mục “Tài khoản” và mục “Quản lý người dùng” tiếp theo đó.

Bước 2: Chọn mục “Thêm Người Dùng Mới”.



Bước 3: Hoàn thành tất cả các trường thông tin bắt buộc (tên, email, vai trò, mật khẩu, xác nhận lại mật khẩu), số điện thoại; sau đó nhấn chọn “Tạo” để tạo tài khoản phụ cho người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung.



Bước 4: Thiết lập xác thực hai yếu tố (2FA), người dùng chọn phương thức nhận mã OTP qua SMS hoặc qua email.

Bước 5: Nhấn chọn “Tạo”. Hệ thống sẽ gửi thông báo cho người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung về chi tiết tài khoản phụ được tạo cho họ (địa chỉ email và mật khẩu).

Bước 6: Thành Viên Mua Hàng có trách nhiệm rà soát các tài khoản phụ đã tạo cho người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung. Trong trường hợp tài khoản phụ đã tạo cho người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung không còn được sử dụng (ví dụ như trường hợp khi người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung không còn làm việc cho Thành Viên Mua Hàng), Thành Viên Mua Hàng gửi yêu cầu đến Ban Quản Trị Website thông qua địa chỉ email hotro@vietpom.com để Ban Quản Trị xóa bỏ tài khoản phụ đã tạo cho những người dùng mới/ người dùng phụ/ người dùng bổ sung này.

3.1.3. Quy trình đặt hàng và xác nhận đơn hàng

Bước 1: Thành Viên Mua Hàng tham khảo thông tin giá cả, mô tả sản phẩm, hướng dẫn sử dụng, đánh giá sản phẩm v.v.

Thành Viên Mua Hàng có thể trực tiếp liên hệ với Công Ty qua email hotro@vietpom.com để được tư vấn thêm về quy trình mua hàng hoặc liên hệ người chịu trách nhiệm chuyên môn của Thành Viên Bán Hàng theo thông tin liên lạc của Thành Viên Bán Hàng.

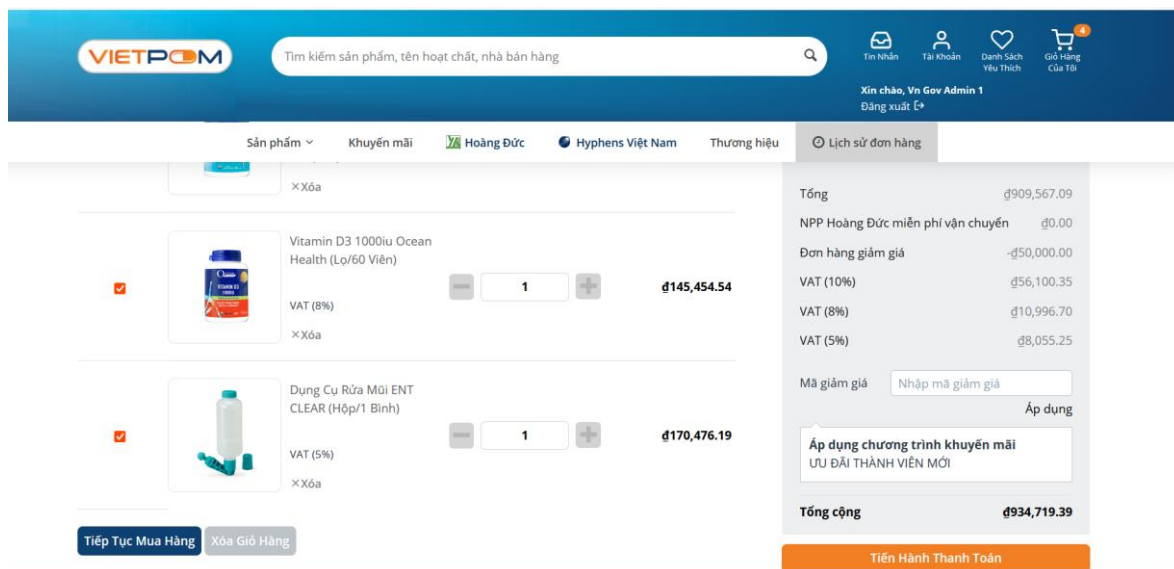
Bước 2: Lựa chọn số lượng sản phẩm muốn mua và bấm “Thêm vào giỏ hàng”.

The screenshot displays the VIETPOM website interface. At the top, there is a search bar with the text "Tìm kiếm sản phẩm, tên hoạt chất, nhà bán hàng" and a search icon. To the right of the search bar are icons for "Tin Nhắn", "Tài Khoản", "Danh Sách Yêu Thích", and "Giỏ Hàng Của Tôi". Below the search bar, there is a navigation menu with "Xin chào, Vn Gov Admin 1" and "Đăng xuất". The main content area shows a list of products with filters on the left: "Bộ lọc", "Giá", "Nhóm thuốc", "Ngày hết hạn", and "Hiện thị" (64 Mục trên trang). The product list includes:

| Product Name | Price (with VAT) | Price (without VAT) | Action |
|---|------------------|---------------------|-------------------|
| Beprasan 10mg (Hộp/Vỉ/10 Viên) | ₫84,000.00 | ₫80,000.00 | Thêm Vào Giỏ Hàng |
| Beprasan 20mg (Hộp/Vỉ/10 Viên) | ₫123,900.00 | ₫118,000.00 | Thêm Vào Giỏ Hàng |
| Cetraxal Dung Dịch Nhỏ Tai (Hộp/15 Ống/0....) | ₫129,000.00 | ₫122,857.14 | Thêm Vào Giỏ Hàng |
| Cofidec Tab (Hộp/2 Vỉ/10 Viên) | ₫189,000.00 | ₫180,000.00 | Thêm Vào Giỏ Hàng |

Bước 3: Chọn “Giỏ Hàng Của Tôi” để xem (các) sản phẩm đã được chọn với số lượng tương ứng.

Bước 4: Nhấn chọn từng sản phẩm muốn mua hoặc “Chọn tất cả” nếu muốn mua tất cả các sản phẩm trong giỏ hàng.



Bước 5: Kiểm tra lại đơn hàng, nhập mã khuyến mại (nếu có) vào ô “Mã Giảm Giá” và nhấn nút “Tiến hành thanh toán” để sang bước thanh toán.

Bước 6: Thành Viên Mua Hàng chọn phương thức thanh toán phù hợp được hiển thị tại trang thanh toán và điền thông tin nhận hàng (bao gồm: địa chỉ người nhận, mã bưu chính, họ tên người nhận, số điện thoại, email).

Phương thức thanh toán

Trả sau
Thanh toán khi nhận hàng

Xác nhận đơn hàng

Địa chỉ * Mã Zip/bưu điện *

Tên và họ Điện thoại Email *

VN Gov Admin 1 thuy.do@govadmin1@vietpom.com

Đơn hàng

Ghi chú của khách hàng (0 / 500)

Bước 7: Thành Viên Mua Hàng đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách nhấn chọn ô “Đặt hàng”.

The screenshot shows the VIETPOM website's checkout page. At the top, there is a search bar and navigation icons for 'Tin Nhận', 'Tài Khoản', 'Danh Sách Yêu Thích', and 'Giỏ Hàng Của Tôi'. Below the navigation, there are tabs for 'Sản phẩm', 'Khuyến mãi', 'Hoàng Đức', 'Hyphens Việt Nam', and 'Thương hiệu'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a form for customer information: 'Tên và họ' (VN Gov Admin 1), 'Điện thoại', 'Email *' (thuy.do@govadmin1@vietpom.com), 'Đơn hàng', and a note field. Below the form is a red-bordered button labeled 'Đặt Hàng (934,719.39)' and a blue 'Trở Về' button. The right column displays a list of items: 'Vitamin D3 1000iu Ocean Health (Lọ/60 Viên)' with a price of 1 x ₫145,454.54 and 'Dung Cụ Rửa Mũi ENT CLEAR (Hộp/1 Bình)' with a price of 1 x ₫170,476.19. A summary table shows a total of 4 items for 909,567.09, a discount of 50,000.00, and various VAT amounts. At the bottom right, there is a 'Mã giảm giá' field and an 'Áp dụng' button, along with a 'Áp dụng chương trình khuyến mãi ƯU ĐÃI THÀNH VIÊN MỚI' button.

Bước 8: Thành Viên Mua Hàng sẽ được thông báo “Đơn hàng của bạn đã được đặt thành công”. Lúc này, Thành Viên Mua Hàng có thể chọn mục (i) Chi Tiết Đơn Hàng (để xem thông tin liên quan đến đơn hàng vừa đặt); (ii) Xem Đơn Hàng (để xem lại lịch sử đơn hàng); hoặc (iii) Tiếp Tục Mua Hàng (để tiếp tục đặt đơn hàng mới).

The screenshot shows the VIETPOM website's 'Đơn hàng' (Order) confirmation page. The top navigation and search bar are identical to the previous screenshot. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'Trang chủ > Đơn đặt hàng của bạn đã được nhận > Đơn đặt hàng của bạn đã được nhận'. The main heading is 'Đơn hàng' with a sub-heading 'Chúc mừng! Đơn hàng của bạn đã được đặt thành công.' Below this, there are three buttons: 'Chi Tiết Đơn Hàng', 'Xem Đơn Hàng', and 'Tiếp Tục Mua Hàng'. The 'Chi Tiết Đơn Hàng' and 'Xem Đơn Hàng' buttons are grouped together in a red-bordered box, and the 'Tiếp Tục Mua Hàng' button is in another red-bordered box.

- 3.1.4. Quy trình thanh toán: Xem Mục 4.1 của Quy Chế này.
- 3.1.5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền: Xem Mục 3.5 của Quy Chế này.
- 3.1.6. Quy trình giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại: Xem Mục 3.7 của Quy Chế này.

3.2. Quy trình dành cho Thành Viên Bán Hàng

3.2.1. Đăng ký thành viên

Không áp dụng đăng ký Thành Viên Bán Hàng thông qua Website.

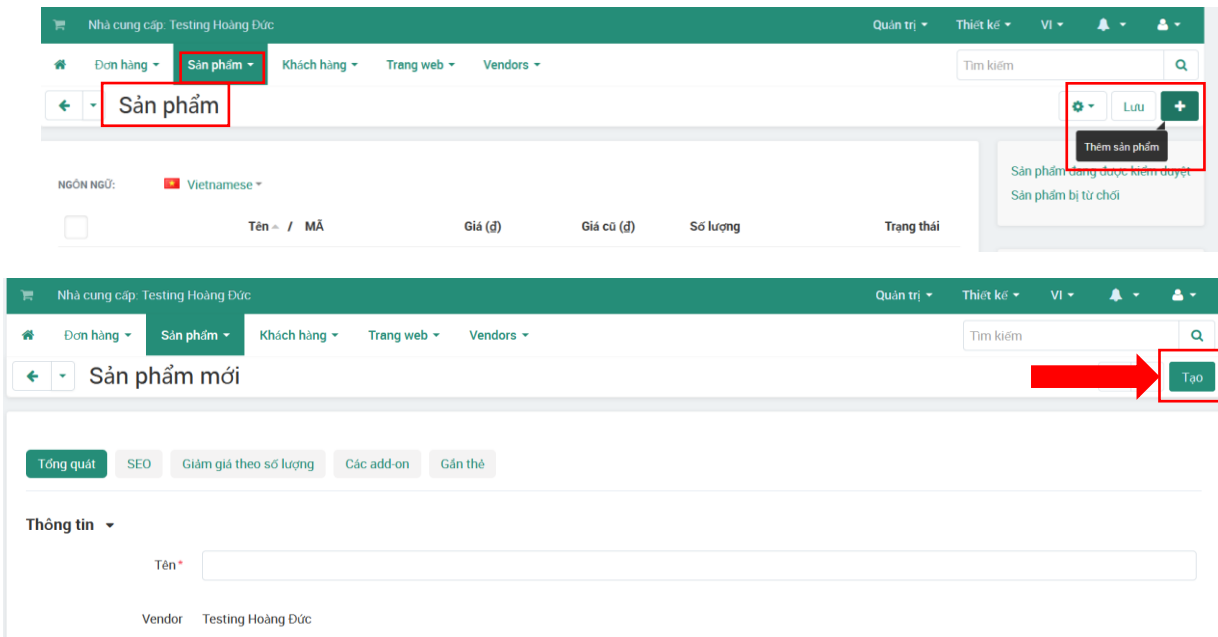
Công Ty sẽ cấp tài khoản cùng mật khẩu và gửi cho Thành Viên Bán Hàng sau khi ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.

3.2.2. Quy trình đăng sản phẩm và quản lý sản phẩm

a) Để đăng thông tin sản phẩm

Thành Viên Bán Hàng chọn thẻ 'Sản phẩm' → 'Sản phẩm' → nhấn vào dấu cộng (+) ở góc phải màn hình để thêm sản phẩm → điền tất cả các thông tin yêu cầu và nhấn 'Tạo' để hoàn tất.

Khi chọn ‘Thêm sản phẩm’, Thành Viên Bán Hàng cần cung cấp các mục thông tin sau: ‘Tổng quát’, ‘SEO’, ‘Giảm giá theo số lượng’, ‘Các add-on’, và ‘Gắn thẻ’.

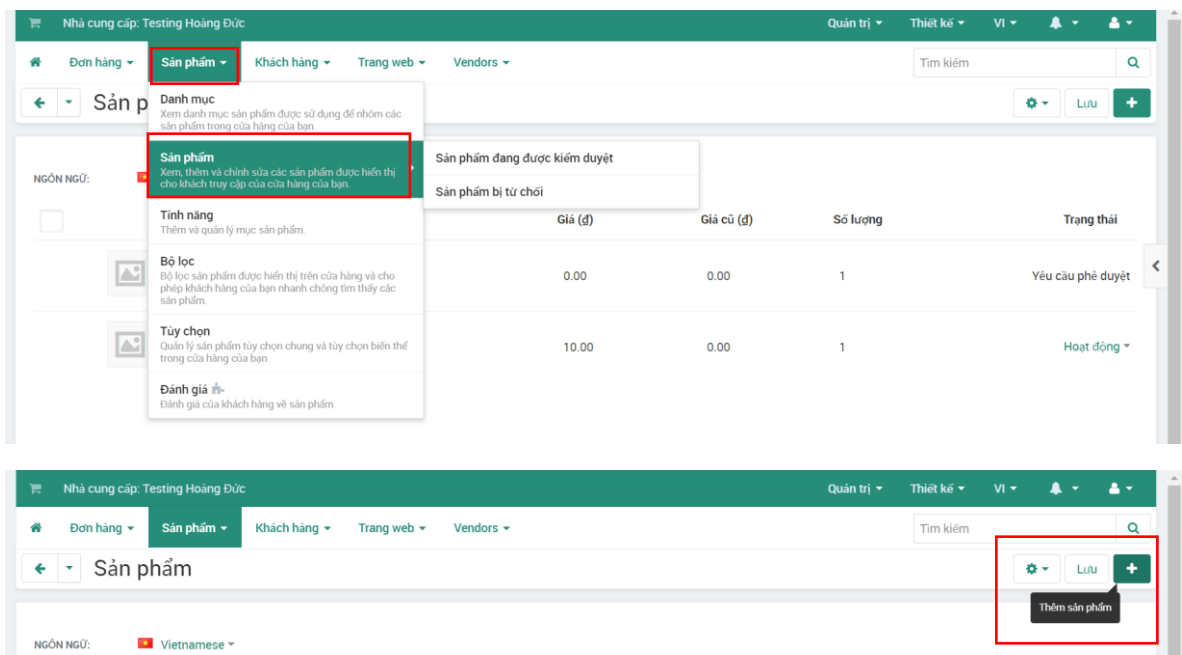


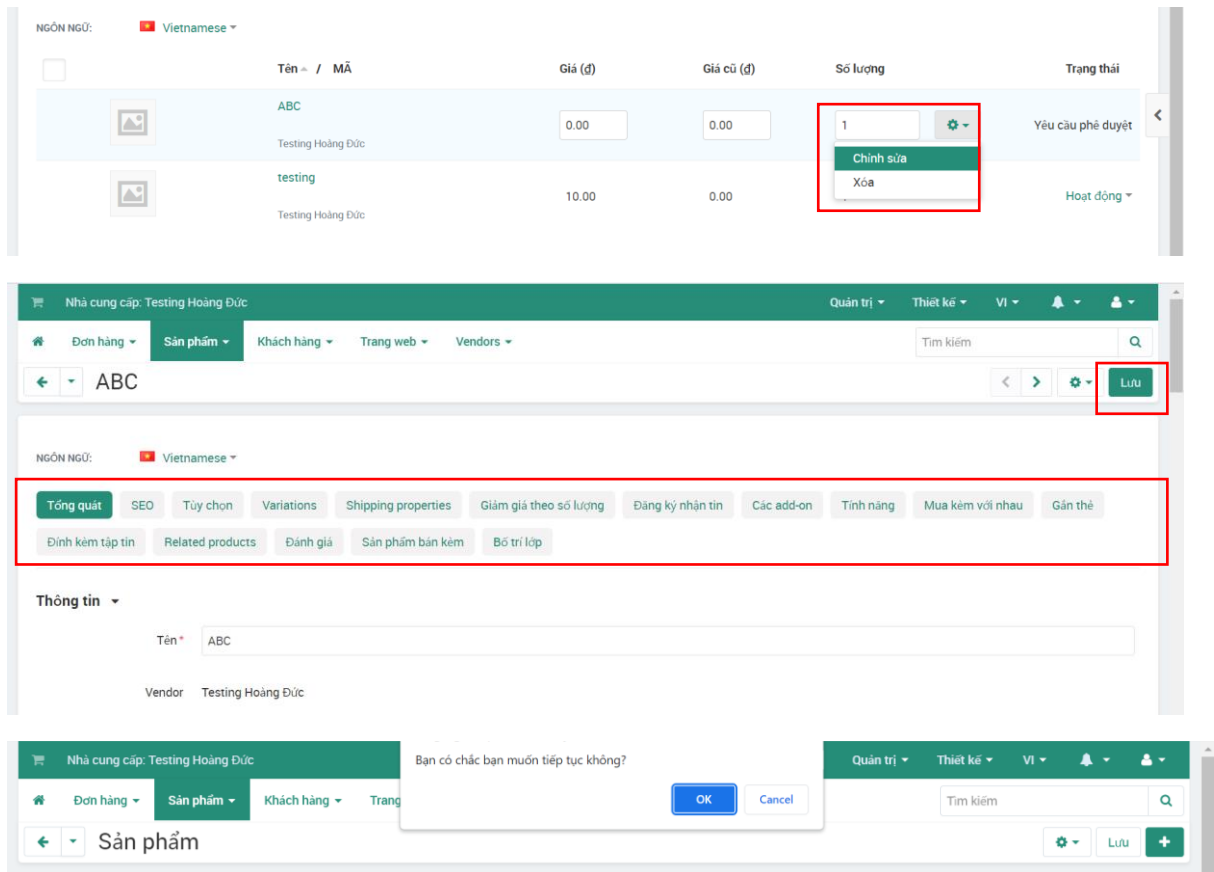
b) Quy trình quản lý sản phẩm

Thành Viên Bán Hàng có thể quản lý sản phẩm được bán như ‘Chỉnh sửa’, và ‘Xóa’.

Để chỉnh sửa, Thành Viên Bán Hàng chọn ‘Sản phẩm’ → ‘Sản phẩm’ → ‘Chỉnh sửa’ và điền tất cả các thông tin chi tiết sản phẩm (được yêu cầu tại các thẻ như Tổng quát’, ‘SEO’, ‘Tùy chọn’, ‘v.v.) → nhấn ‘Lưu’.

Để xóa, Thành Viên Bán Hàng chọn ‘Sản phẩm’ → ‘Sản phẩm’ → ‘Xóa’ → Website sẽ xác nhận lại bằng dòng chữ “Bạn có chắc bạn muốn tiếp tục không?”, Thành Viên Bán Hàng nhấn chọn ‘OK’ để tiếp tục.





3.2.3. Quy trình quản lý danh mục sản phẩm

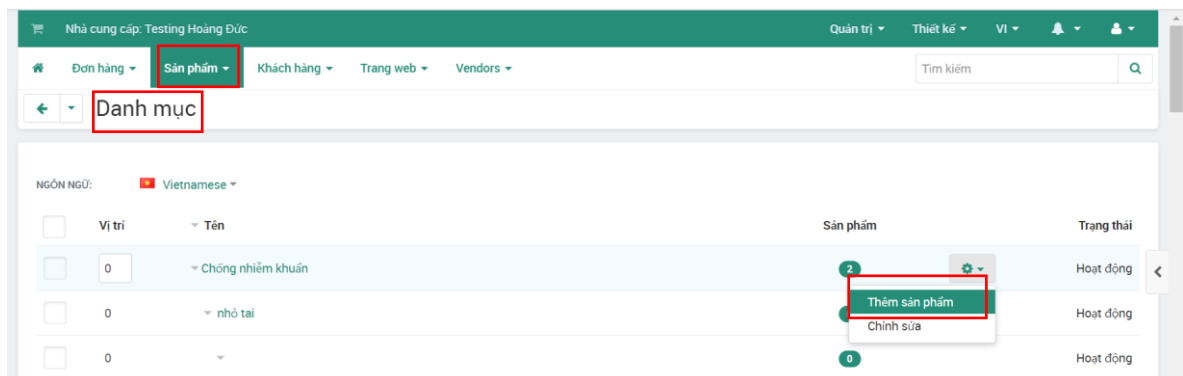
Đối với phần danh mục sản phẩm, Thành Viên Bán Hàng có thể ‘Thêm sản phẩm’ vào danh mục có sẵn và ‘Chỉnh sửa’ danh mục.

- a) Thêm sản phẩm mới trong danh mục có sẵn: Thành Viên Bán Hàng chọn ‘Sản phẩm’ → ‘Danh mục’ → bấm ‘Thêm sản phẩm’ và điền tất cả các thông tin được yêu cầu và nhấn ‘Tạo’ để hoàn tất.

Sản phẩm mới được thêm vào sẽ được đưa vào danh sách chờ kiểm duyệt.

Sau khi điền các thông tin được yêu cầu, bao gồm ‘Tổng quát’, ‘SEO’, ‘Các add-on’, ‘Giảm giá theo số lượng’, và ‘Gắn thẻ’, Thành Viên Bán Hàng chọn mục ‘Tạo’ để đưa sản phẩm mới vào danh sách chờ kiểm duyệt của Ban Quản Trị.

Để xem danh sách sản phẩm đang chờ kiểm duyệt, Thành Viên Bán Hàng chọn ‘Sản phẩm’ → ‘Sản phẩm’ → ‘Sản phẩm đang được kiểm duyệt’



Nhà cung cấp: VN Gov Admin 2 Quản trị - Thiết kế - VI -

Đơn hàng - Sản phẩm - Khách hàng - Trang web - Vendors -

Sản phẩm mới < > Tạo

Tổng quát SEO Giám giá theo số lượng Các add-on Gán thẻ

Thông tin

Tên*

Vendor VN Gov Admin 2

Danh mục*

Danh mục sẽ được hiển thị trong điều hướng breadcrumbs.

Giá (đ):

Mô tả đầy đủ:

Forensic Group:

Trạng thái: Hoạt động Tắt Ẩn

Hình ảnh:

Drop images here
hoặc

Select images

Cài đặt tùy chọn

Loại tùy chọn:

Loại ngoại lệ:

Giá / hàng tồn kho

Mã SP

Giá cơ (đ):
Nhà sản xuất để nghị giá bán là:

Còn hàng:

Thao tác khi giá bằng 0:

Track inventory:
When inventory is tracked, the number of products in stock will decrease after each purchase.

Minimum quantity to buy per product:

Maximum quantity to buy per product:

Số bước:

Number of available quantities:

Thuật: VAT8 VAT5 VAT10

Số lượng

Nhóm người dùng: Tất cả Khách Người dùng đăng ký CLINIC HA NOI HO CHI MINH MIEN BAC MIEN NAM MIEN TRUNG
 NON-PHARMACY LICENSE PHARMA COMPANY PHARMACY

Ngày tạo:

Hoạt động từ:

Thao tác khi hết hàng:
'Buy in advance' lets customers buy out-of-stock products and products that will be available since a specific date. 'Sign up for notification' works only when the product has zero or negative quantity.

Mở rộng

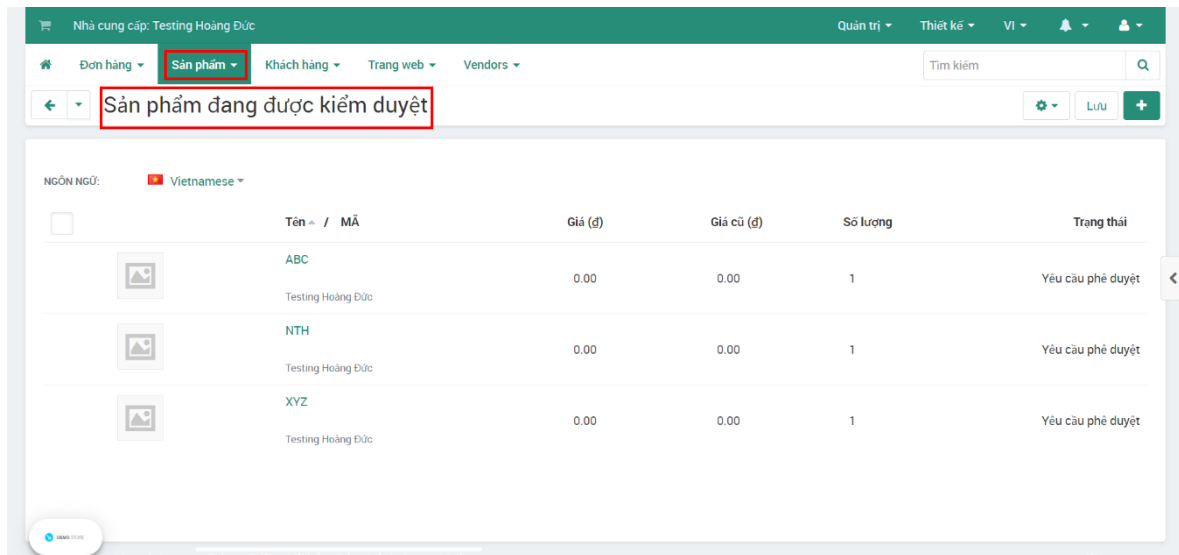
Xem chi tiết sản phẩm:

Mô tả ngắn:

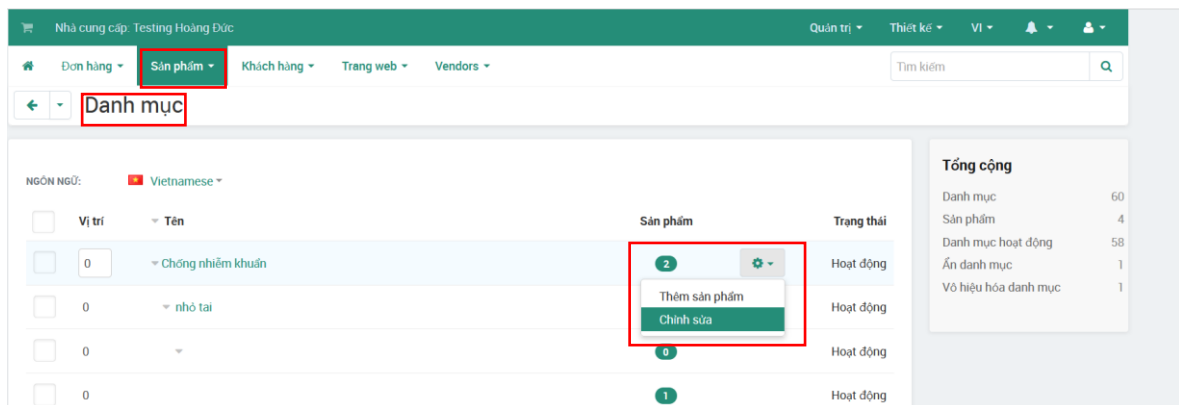
Phổ biến:
Sản phẩm phổ biến xếp hạng dựa trên số lần sản phẩm đã được xem, số bổ sung để mua hàng và số lượng mua.

Từ khóa tìm kiếm:
Enter a few words here, and the product will appear in the results of the built-in search for those words, even if the product name or description doesn't have them. Separate different search words by commas.

Quảng cáo văn bản:



- (i) **Chỉnh sửa danh mục:** Thành Viên Bán Hàng chọn 'SẢN PHẨM' → 'Danh mục' → chọn biểu tượng cài đặt và chỉnh sửa thông tin mong muốn

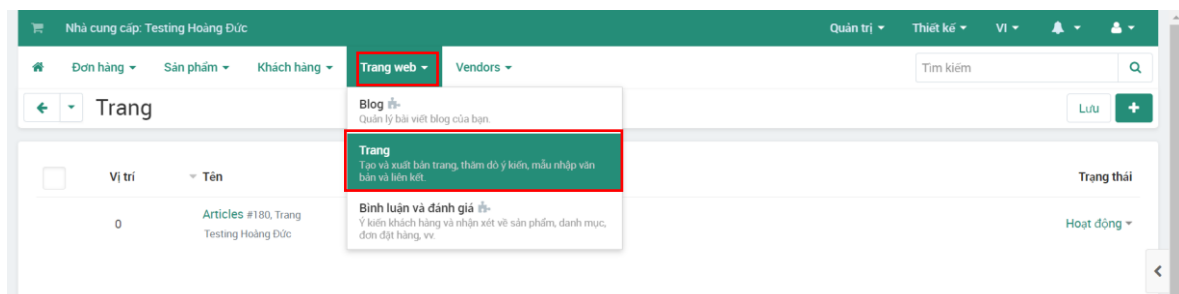


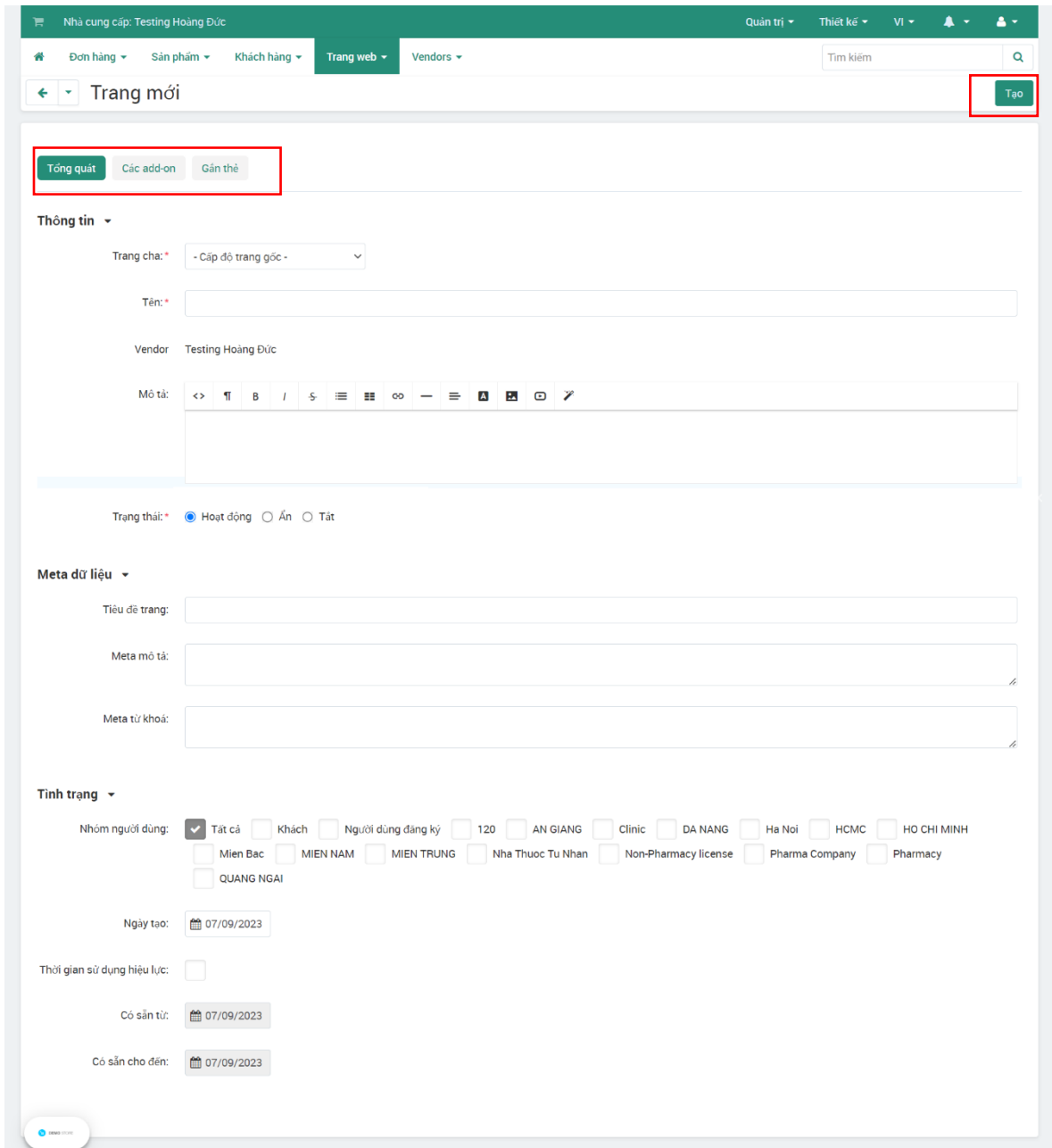
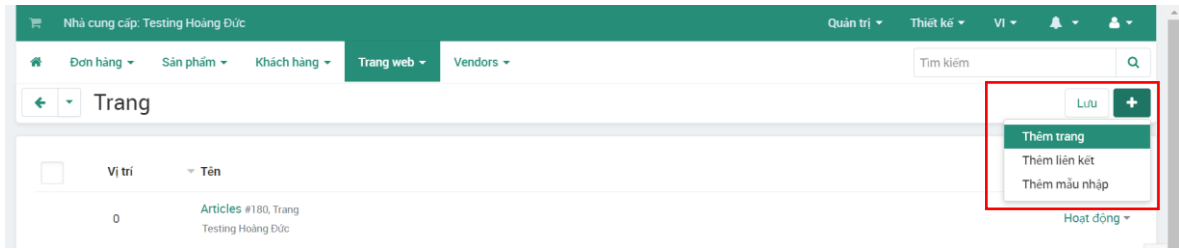
3.2.4. Thiết lập và quản lý nội dung gian hàng của Thành Viên Bán Hàng

Thành Viên Bán Hàng có thể thiết lập và quản lý trang nội dung trên gian hàng của Thành Viên Bán Hàng.

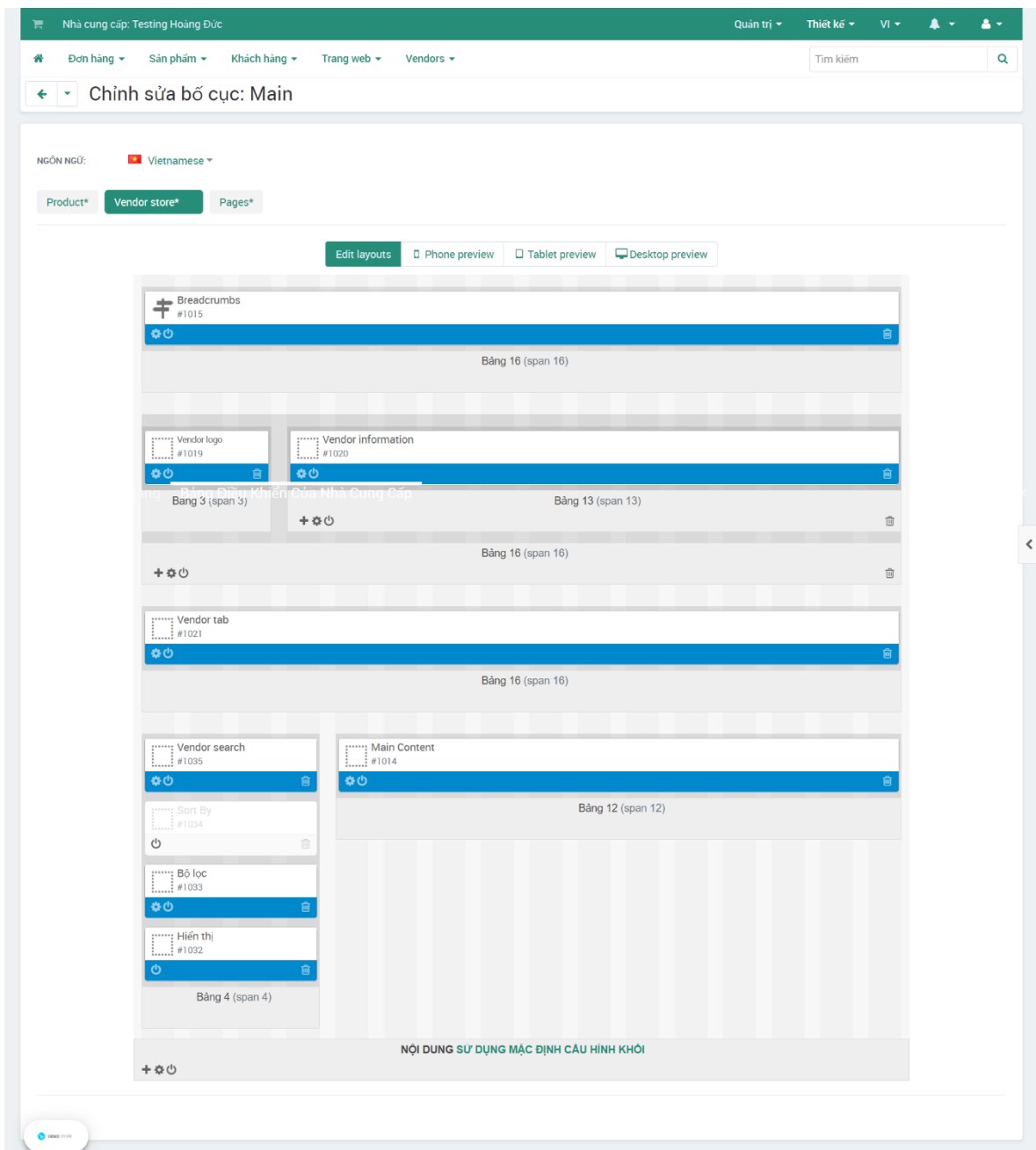
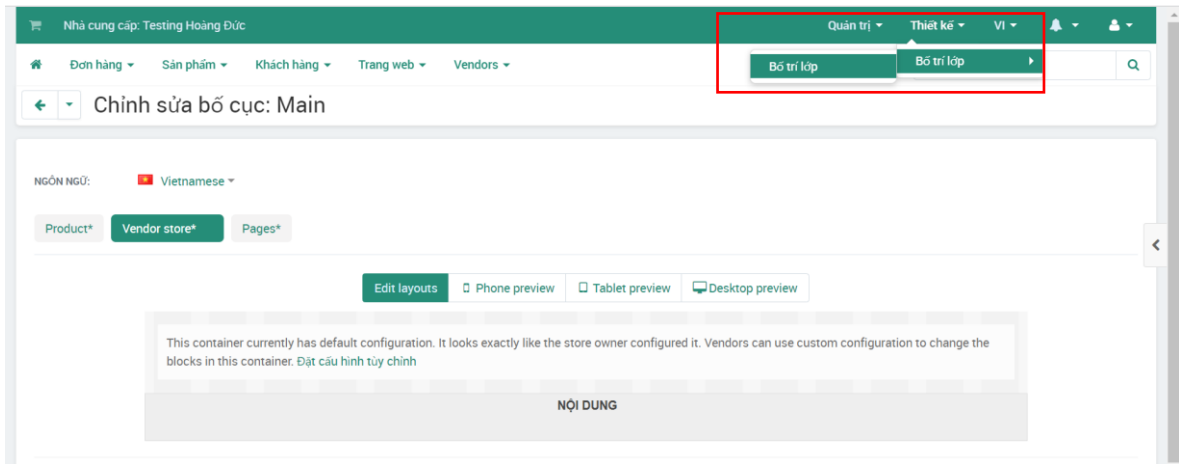
- a) **Bước 1:** Thiết lập trang nội dung

Đăng nhập vào tài khoản Thành Viên Bán Hàng → chọn 'Trang web' → 'Trang' → 'Thêm trang' → Điền thông tin và các mục 'Tổng quát', 'Các add-on', và 'Gắn thẻ' → 'Tạo' để tạo trang nội dung.





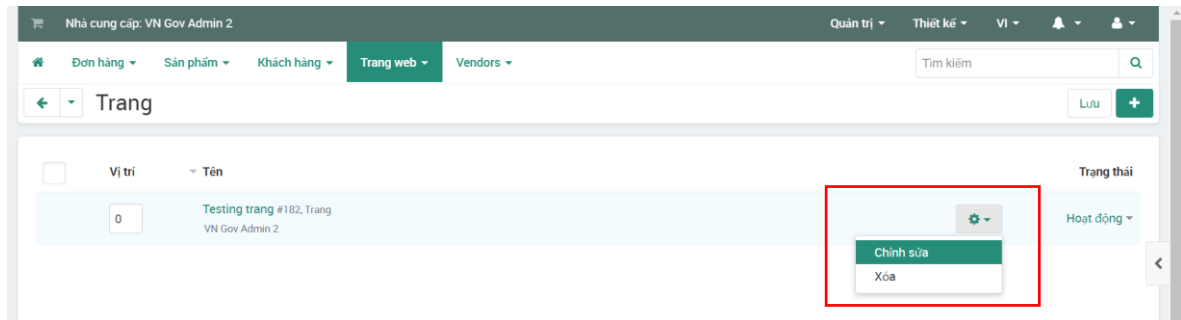
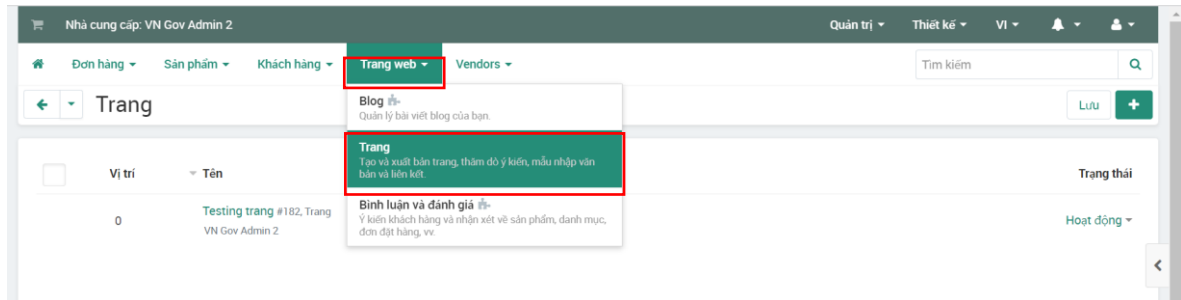
Ở mỗi trang, để thiết kế, chỉnh sửa bố cục trang nội dung, nhấn chọn 'Thiết kế' → 'Bố trí lớp' → 'Bố trí lớp' → 'Vendor store' → 'Đặt cấu hình tùy chỉnh' và điền tất cả các thông tin yêu cầu → bấm 'Lưu' để hoàn tất.



b) Bước 2: Quản lý nội dung gian hàng

Để điền hoặc điều chỉnh nội dung, Thành Viên Bán Hàng chọn 'Trang web' → 'Trang', chọn trang nội dung muốn điều chỉnh và tiến hành nhập/điều

chỉnh nội dung tại các mục 'Tổng quát', 'Các add-on', 'Gắn thẻ', và 'Bố trí lớp' → bấm 'Lưu' để hoàn tất.



The screenshot displays the 'Testing trang' configuration page in the VN Gov Admin 2 system. The page is titled 'Testing trang' and is in the 'Tổng quát' (General) tab. The language is set to Vietnamese. The page title is 'Testing trang' and the vendor is 'VN Gov Admin 2'. The description is 'bài viết này nhằm mục đích testing'. The page status is 'Hoạt động' (Active). The meta data section includes the title, description, and keywords, all set to 'bài viết này nhằm mục đích testing'. The user groups section includes 'Tất cả' (All), 'Khách' (Guest), 'Người dùng đăng ký' (Registered users), 'CLINIC', 'HA NOI', 'HO CHI MINH', 'MIEN BAC', 'MIEN NAM', 'MIEN TRUNG', 'NON-PHARMACY LICENSE', 'PHARMA COMPANY', and 'PHARMACY'. The creation date is '10/17/2023'.

3.3. Quy trình giao nhận, vận chuyển

3.3.1. Quy trình vận chuyển, giao nhận

Tùy vào số lượng đơn hàng và địa chỉ giao hàng, Công Ty sẽ quyết định phương thức vận chuyển phù hợp nhằm tối ưu chi phí và chất lượng dịch vụ cung cấp.

a) *Các trường hợp Thành Viên Bán Hàng tự vận chuyển*

Đối với các Thành Viên Bán Hàng muốn tự vận chuyển đơn hàng của mình thì Thành Viên Bán Hàng thông báo cho Công Ty biết vào thời điểm ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với Công Ty. Thành Viên Bán Hàng tự chịu trách nhiệm đối với các đơn hàng do mình tự vận chuyển.

Thành Viên Bán Hàng sẽ đảm bảo kiểm tra, giám sát việc giao hàng cho đúng người nhận hàng theo các thông tin mà Thành Viên Mua Hàng cung cấp và ghi nhận trên hệ thống của Website (ở mục "Xác nhận đơn hàng" trước khi Thành Viên Mua Hàng thực hiện thanh toán), bao gồm họ tên người nhận, địa chỉ giao hàng và số điện thoại người nhận ("**Thông Tin Nhận Hàng**"). Thông Tin Nhận Hàng cũng chính là những thông tin do

Thành Viên Mua Hàng cung cấp khi đăng ký tài khoản và đã được Công Ty kiểm duyệt.

Xác nhận đơn hàng

| | | |
|---|----------------------|--|
| Địa chỉ * | Mã Zip/bưu điện * | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| Tên và họ | Điện thoại | Email * |
| <input type="text" value="VN Gov Admin 1"/> | <input type="text"/> | <input type="text" value="thuy.do+govadmin1@vietpom.com"/> |
| Đơn hàng | | |
| <input type="text"/> | | |
| Ghi chú của khách hàng (0 / 500) | | |
| <input type="text"/> | | |

Thành Viên Bán Hàng cung cấp cho người vận chuyển đầy đủ và chính xác Thông Tin Nhận Hàng. Thành Viên Bán Hàng đảm bảo yêu cầu người vận chuyển liên hệ với người nhận hàng theo đúng Thông Tin Nhận Hàng, và đồng thời cũng đảm bảo người vận chuyển sẽ yêu cầu người nhận hàng xuất trình giấy tờ tùy thân (như là chứng minh nhân dân, căn cước công dân hoặc hộ chiếu) để kiểm tra đối chiếu họ tên của người nhận hàng đúng với Thông Tin Nhận Hàng mà Thành Viên Mua Hàng đã cung cấp.

Sau đó, Thành Viên Bán Hàng cập nhật các tính năng liên quan trên Website như trạng thái đặt hàng, trạng thái giao hàng. Công Ty qua đó theo dõi, giám sát việc giao hàng đúng theo Thông Tin Nhận Hàng mà Thành Viên Mua Hàng đã cung cấp và ghi nhận trên hệ thống của Website.

b) *Đối với trường hợp do đơn vị vận chuyển liên kết thực hiện*

- (i) Công Ty sẽ sử dụng dịch vụ vận chuyển từ bên thứ ba có đủ điều kiện cung cấp dịch vụ vận chuyển để vận chuyển đơn hàng của Thành Viên Bán Hàng không có thông báo tự vận chuyển.
- (ii) Sau khi Thành Viên Mua Hàng đặt hàng qua Website, Công Ty sẽ tính phí vận chuyển cho từng đơn hàng cụ thể dựa trên giá trị, khối lượng, địa chỉ nhận hàng, thời gian giao hàng dự kiến và các yếu tố khác, đồng thời thông báo cho Thành Viên Mua Hàng xem xét. Khi Thành Viên Mua Hàng nhấn chọn 'Đặt Hàng', Thành Viên Mua Hàng được coi là đã đồng ý với toàn bộ điều kiện và điều khoản vận chuyển, giao nhận hàng hóa (bao gồm cả phí vận chuyển và lịch trình giao hàng) mà Website đã thông báo.

Đồng thời, Công Ty thông báo cho đơn vị vận chuyển lấy hàng từ Thành Viên Bán Hàng và giao cho Thành Viên Mua Hàng. Công Ty cung cấp cho đơn vị vận chuyển chính xác và đầy đủ các Thông Tin Nhận Hàng mà Thành Viên Mua Hàng đã cung cấp và ghi nhận trên Website.

Công Ty đồng thời cũng yêu cầu đơn vị vận chuyển liên hệ với người nhận hàng theo đúng Thông Tin Nhận Hàng và đơn vị vận chuyển sẽ yêu cầu người nhận hàng xuất trình giấy tờ tùy thân (như chứng minh nhân dân, căn cước công dân hoặc hộ chiếu) để kiểm tra đối chiếu họ tên của người nhận hàng đúng với Thông Tin Nhận Hàng mà Thành Viên Mua Hàng đã cung cấp.

Đồng thời, Thành Viên Bán Hàng sẽ cập nhật các tính năng liên quan trên Website như trạng thái đặt hàng, trạng thái giao hàng. Công Ty qua đó theo dõi, giám sát việc giao hàng đúng theo thông

tin mà Thành Viên Mua Hàng cung cấp và ghi nhận trên hệ thống của Website.

3.3.2. Thời gian giao hàng

- a) Thời gian giao hàng bắt đầu từ khi bên cung cấp dịch vụ vận chuyển được thông báo về đơn hàng đến khi Thành Viên Mua Hàng nhận được hàng.
- b) Thời gian giao hàng cụ thể thông thường phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng/ kho hàng. Tuy nhiên, thời gian giao hàng trung bình dự kiến như sau (ngoại trừ Chủ nhật và các ngày lễ):
 - (i) Trong phạm vi nội thành các thành phố lớn: khoảng 24 (hai mươi bốn) giờ đến 48 (bốn mươi tám) giờ kể từ lúc đơn vị vận chuyển nhận được hàng; và
 - (ii) Ngoài phạm vi nội thành các thành phố lớn: khoảng 72 (bảy mươi hai) giờ kể từ lúc đơn vị vận chuyển nhận được hàng.
- c) Trong trường hợp có bất kỳ sự thay đổi nào về lịch giao hàng, Công Ty và/hoặc Thành Viên Bán Hàng sẽ liên hệ với Thành Viên Mua Hàng để thông báo về việc chậm trễ và thông báo lịch giao hàng điều chỉnh. Ví dụ, Thành Viên Bán Hàng cần thêm thời gian để đóng gói hàng hóa; Thành Viên Mua Hàng thay đổi thời gian nhận hàng; Thành Viên Mua Hàng ở vùng sâu, vùng xa, hải đảo; sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của các bên.

3.3.3. Xác định nghĩa vụ của Thành Viên Bán Hàng, Công Ty và bên cung cấp dịch vụ vận chuyển liên quan đến việc cung cấp chứng từ liên quan đến hàng hóa

- a) Khi bán hàng hóa trên Website, Thành Viên Bán Hàng phải tự chịu trách nhiệm cung cấp các chứng từ liên quan đến hàng hóa của mình cho Thành Viên Mua Hàng.
- b) Công Ty sẽ không lưu trữ các tài liệu vừa nêu trên Website.

3.4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Sau khi xem xét các thông tin về tên hàng hóa, số lượng, chủng loại, phương thức và thời hạn giao hàng, tổng giá trị đơn hàng, phương thức thanh toán được hiển thị tại trang xác nhận trước khi đặt hàng,

- 3.4.1. nếu Thành Viên Mua Hàng nhấn chọn 'Đặt Hàng' thì được xem là đã xác nhận đề nghị giao kết hợp đồng với Thành Viên Bán Hàng tương ứng thông qua Sàn Giao Dịch.
- 3.4.2. nếu Thành Viên Mua Hàng nhấn chọn 'Trở về' thì được xem là Thành Viên Mua Hàng từ chối đề nghị giao kết hợp đồng với Thành Viên Bán Hàng tương ứng thông qua Sàn Giao Dịch.

3.5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

3.5.1. Chính sách đổi trả:

- a) Thời gian yêu cầu đổi trả hàng và hoàn tiền
 - (i) Thành Viên Mua Hàng được quyền từ chối nhận hàng và hoàn tiền trong quá trình giao hàng.
 - (ii) Thành Viên Mua Hàng được đổi trả hàng hóa và hoàn tiền sau khi đã nhận hàng theo các trường hợp tại Mục 3.5.1(b) bên dưới.

- (iii) Thành Viên Mua Hàng phải gửi yêu cầu trả hàng trong thời hạn theo quy định của Thành Viên Bán Hàng hoặc quy định của Sàn Giao Dịch, tùy từng trường hợp cụ thể.
- b) Các trường hợp được đổi, trả hàng hóa và hoàn tiền sau khi nhận hàng:
 - (i) Sản Phẩm đã giao cho Thành Viên Mua Hàng không đúng yêu cầu của Thành Viên Mua Hàng về số lượng, chủng loại, hình thức, trạng thái hoặc yêu cầu khác, tùy từng trường hợp cụ thể.
 - (ii) Sản Phẩm đổi trả phải chưa qua sử dụng, còn nguyên đai, nguyên kiện và nhãn mác.
 - (iii) Trường hợp khác theo quy định của Thành Viên Bán Hàng hoặc chính sách của Sàn Giao Dịch, tùy từng trường hợp cụ thể.
- c) Bằng chứng cần cung cấp cho mục đích đổi, trả hàng hóa và hoàn tiền: Thành Viên Mua Hàng cần cung cấp hình ảnh hoặc video thể hiện rõ tình trạng Sản Phẩm nhận được.
- d) Thành Viên Mua Hàng cần tuân thủ các yêu cầu về đóng gói hàng trả lại.
- e) Phí giao hàng đổi trả: Thành Viên Bán Hàng sẽ chịu trách nhiệm về khoản phí giao hàng đó hoặc theo thỏa thuận với các bên liên quan trong từng trường hợp cụ thể.

3.5.2. Quy trình đổi, trả hàng hóa và hoàn tiền:

- a) Thành Viên Mua Hàng yêu cầu trả hàng thông qua tài khoản thành viên .
- b) Sàn Giao Dịch sẽ xác thực, và/hoặc phối hợp với Thành Viên Bán Hàng để xác thực yêu cầu và gửi phản hồi về việc yêu cầu có được chấp nhận hay không.
- c) Nếu yêu cầu được chấp thuận, nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển sẽ thu hồi và kiểm tra tình trạng của hàng hóa trả lại và gửi lại Sàn hoặc Thành Viên Bán Hàng.
- d) Thành Viên Mua Hàng sẽ được hoàn tiền hoặc đổi hàng.

3.5.3. Yêu cầu về đóng gói hàng trả lại:

Thành Viên Mua Hàng sẽ:

- a) đặt sản phẩm đúng chiều, dán chặt nắp để tránh tình trạng sản phẩm bị đổ hay rò rỉ ra ngoài;
- b) đóng gói cẩn thận đối với hàng dễ vỡ;
- c) liên hệ Công Ty hoặc Thành Viên Bán Hàng để được hỗ trợ nếu có bất kỳ thắc mắc hoặc cần trợ giúp; và
- d) tuân thủ những điều kiện khác công bố bởi Thành Viên Bán Hàng hoặc Sàn Giao Dịch tùy từng trường hợp cụ thể.

3.6. Quy trình bảo hành

- 3.6.1. Chính sách bảo hành và thời gian bảo hành áp dụng đối với từng loại hàng hóa cụ thể sẽ được Thành Viên Bán Hàng thông báo tại mục thông tin của hàng hóa đó.
- 3.6.2. Khuyến nghị Thành Viên Mua Hàng đọc kỹ và/hoặc liên hệ với Thành Viên Bán Hàng để biết thêm chi tiết về các chính sách bảo hành trước khi Thành Viên Mua Hàng đặt hàng.

3.7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- 3.7.1. Công Ty và Sàn Giao Dịch sẽ tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 3.7.2. Khi phát hiện những hành vi có thể gây phương hại đến quyền lợi của người tiêu dùng hoặc nhận được phản hồi từ phía người tiêu dùng nói chung hoặc Thành Viên Mua Hàng nói riêng, Ban Quản Trị Website sẽ nhanh chóng tiến hành các biện pháp kỹ thuật để xác minh hành vi, liên hệ và phản hồi cho Thành Viên Mua Hàng và người tiêu dùng. Công Ty có thể áp dụng các biện pháp khác nhau để xử lý các vi phạm như nhắc nhở, xóa thông tin, khóa tài khoản của Thành Viên Bán Hàng (có thời hạn hoặc vĩnh viễn), v.v.
- 3.7.3. Công Ty có thể hỗ trợ trong quá trình xử lý các hành vi gây phương hại đến quyền lợi người tiêu dùng như cung cấp thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- 3.7.4. Công Ty hỗ trợ tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng liên hệ với Thành Viên Bán Hàng để xử lý các khiếu nại phát sinh liên quan đến các giao dịch tại Website. Các khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng sẽ được ưu tiên giải quyết bởi Thành Viên Bán Hàng. Trường hợp Thành Viên Bán Hàng không xử lý hoặc xử lý các khiếu nại chưa thỏa đáng và/hoặc phát sinh do lỗi thuộc về Thành Viên Bán Hàng, Công Ty sẽ áp dụng các biện pháp và quy trình tại Mục này để bảo vệ quyền lợi của Thành Viên Mua Hàng.
- 3.7.5. Thời hạn nhận khiếu nại
 - a) Đối với các khiếu nại về đơn hàng (giao không đúng số lượng, chủng loại, hình thức, trạng thái hoặc yêu cầu khác, tùy từng trường hợp cụ thể): Công Ty chỉ giải quyết các khiếu nại nhận được trong thời hạn 5 (năm) ngày kể từ thời điểm đơn hàng được giao thành công hoặc một thời hạn khác dài hơn tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.
 - b) Đối với các khiếu nại về chất lượng hàng hóa: Do Thành Viên Bán Hàng tự chịu trách nhiệm về chất lượng Sản Phẩm. Công Ty chỉ hỗ trợ các Thành Viên thương lượng, hòa giải nếu có khiếu nại phát sinh và Công Ty nhận được khiếu nại trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ thời điểm đơn hàng được giao thành công hoặc một thời hạn khác dài hơn tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.
 - c) Đối với các khiếu nại khác (sở hữu trí tuệ, chính sách bảo mật thông tin cá nhân của người tiêu dùng, v.v.): Công Ty sẽ giải quyết khiếu nại tại bất kỳ thời điểm nào phát sinh và tùy theo nhận định của Công Ty đối với từng trường hợp cụ thể.
- 3.7.6. Đầu mối xử lý

Các khiếu nại sẽ được Phòng Thương Mại Điện Tử/ Tiếp Thị thuộc Công Ty trực tiếp xử lý. Mọi thông tin liên hệ đều thực hiện thông qua địa chỉ thư điện tử: hotro@vietpom.com hoặc các khiếu nại được gửi qua đường bưu điện sẽ được Công Ty chuyển đến Phòng Thương Mại Điện Tử/ Tiếp Thị giải quyết theo sự phân công của Trưởng bộ phận.

3.7.7. Quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp:

Bước 1: Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp, Thành Viên Mua Hàng/ người tiêu dùng gửi khiếu nại bằng văn bản đến cho Công Ty thông qua địa chỉ thư điện tử: hotro@vietpom.com hoặc đường bưu điện theo thời hạn quy định tại Mục 3.7.5 tại Phần 3 này, và phải đính kèm đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ chứng minh để Công Ty rà soát và xem xét.

Bước 2: Trong vòng 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại, Công Ty sẽ tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan, nếu xét thấy các tài liệu và/hoặc chứng cứ được cung cấp có cơ sở sau khi Công Ty đã kiểm tra sơ bộ.

Bước 3: Trong vòng hai 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan tại Bước 2, Công Ty có quyền:

- a) yêu cầu bổ sung thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ để Công Ty rà soát và xem xét thêm (nếu Công Ty xét thấy cần thiết); HOẶC
- b) tiến hành các biện pháp xử lý như nêu tại Bước 4 (nếu Công Ty nhận thấy đã đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ).

Bước 4:

Trong vòng 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty nhận đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung, Công Ty, tùy theo mức độ theo nhận định của mình, sẽ tiến hành

- a) gỡ chế độ tạm ẩn sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản; hoặc
- b) xóa bỏ thông tin sản phẩm và hoặc khóa tài khoản, có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Thành Viên Bán Hàng vi phạm.

Trường hợp phát hiện các hành vi vi phạm vượt quá phạm vi xử lý của Công Ty, Công Ty sẽ chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền để được xử lý.

Ngược lại, nếu không được cung cấp thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ lúc Công Ty có yêu cầu, Công Ty sẽ duy trì áp dụng/ gỡ bỏ các biện pháp đã tiến hành ở Bước 2 trên cơ sở nhận định của Công Ty khi xem xét khiếu nại.

PHẦN 4. QUY TRÌNH THANH TOÁN

4.1. Thanh toán giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng

4.1.1. Phương thức thanh toán giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng

- a) Trả tiền **qua** chủ website
- b) Trả **trực tiếp** cho người bán

4.1.2. Hình thức thanh toán hàng hóa: Thanh toán tiền mặt (hoặc chuyển khoản internet banking) khi nhận hàng (COD), hoặc hình thức khác được Công Ty áp dụng tùy từng thời điểm.

4.1.3. Mô tả quy trình thanh toán:

- a) Thành Viên Mua Hàng: Khi nhận hàng, Thành Viên Mua Hàng trả tiền mặt trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển hoặc có thể chuyển khoản Internet banking vào tài khoản do Thành Viên Bán Hàng cung cấp.

- b) Thành Viên Bán Hàng: cung cấp đầy đủ thông tin thanh toán cho Thành Viên Mua Hàng khi thực hiện giao dịch mua bán Sản Phẩm thông qua Sàn.

4.2. Thanh toán giữa Thành Viên Bán Hàng và Công Ty

- 4.2.1. Phương pháp tính phí: được xác định theo tỷ lệ % dựa trên đơn hàng và ghi nhận trong hợp đồng giữa Công Ty và Thành Viên Bán Hàng. Phí dịch vụ này có thể thay đổi và cập nhật tùy từng thời điểm theo thỏa thuận giữa Công Ty và Thành Viên Bán Hàng kể từ thời điểm Website chính thức được vận hành cho đến khi có sự điều chỉnh, Công Ty dự kiến tính phí 6% (sáu phần trăm) cho mỗi đơn hàng đối với sản phẩm thuốc và 8% (tám phần trăm) cho mỗi đơn hàng đối với các sản phẩm còn lại.

Kể từ thời điểm Website chính thức vận hành cho đến khi được điều chỉnh, Công Ty dự định sẽ không tính phí đối với một số dịch vụ giá trị gia tăng nhằm hỗ trợ Thành Viên Bán Hàng như là hỗ trợ tạo gian hàng, hỗ trợ đăng bán sản phẩm, báo cáo đơn đặt hàng, v.v.

- 4.2.2. Hình thức thu phí: khấu trừ doanh thu bán hàng hoặc thanh toán bằng chuyển khoản theo thỏa thuận nêu trong hợp đồng giữa Công Ty và Thành Viên Bán Hàng.

PHẦN 5. BẢO ĐẢM AN TOÀN GIAO DỊCH

5.1. Đối với Thành Viên

- 5.1.1. Khi đăng ký và thực hiện giao dịch trên Sàn Giao Dịch, Thành Viên chịu trách nhiệm trong việc cung cấp và cập nhật những thay đổi thông tin, một cách kịp thời, đầy đủ và trung thực.
- 5.1.2. Thành Viên tự chịu trách nhiệm bảo mật và lưu giữ tài khoản, tên đăng ký, mật khẩu, hộp thư điện tử, thông tin, tài liệu liên quan đến mọi hoạt động thông qua Sàn Giao Dịch.
- 5.1.3. Thành Viên không chia sẻ thông tin tài khoản, tên đăng ký, mật khẩu hay bất cứ thông tin nào với bất kỳ bên thứ ba nào dưới bất cứ hình thức nào.
- 5.1.4. Thành Viên không được phép có bất cứ hành vi gây phương hại đến Sàn Giao Dịch, hệ thống thông tin dữ liệu dưới bất cứ hình thức nào, về mặt vật lý hay phi vật lý, bao gồm nhưng không giới hạn can thiệp vào hoạt động của hệ thống; đánh cắp dữ liệu; chỉnh sửa dữ liệu; phát tán dữ liệu; chiếm đoạt, lưu giữ, sao chép, tiết lộ, sử dụng bất hợp pháp tài khoản của Thành Viên khác, hay bất cứ hành vi nào khác.
- 5.1.5. Thành Viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn Giao Dịch về những hành vi vi phạm, hành vi gây phương hại đến Sàn Giao Dịch, hệ thống thông tin dữ liệu.

5.2. Đối với Công Ty và Ban Quản Trị

- 5.2.1. Ban Quản Trị sẽ áp dụng các biện pháp mà Ban Quản Trị cho là cần thiết và phù hợp để bảo vệ thông tin mà Thành Viên cung cấp khi thực hiện giao dịch trên Sàn Giao Dịch và bảo đảm an toàn giao dịch.
- 5.2.2. Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp bắt buộc cung cấp khi cơ quan nhà nước hoặc pháp luật yêu cầu.
- 5.2.3. Công Ty và Sàn Giao Dịch không chịu bất cứ trách nhiệm nào phát sinh từ việc Thành Viên không tuân thủ Quy Chế và quy định pháp luật.

PHẦN 6. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

6.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

6.1.1. **Những mục thu thập thông tin cá nhân trên Website:** Công Ty thu thập thông tin cá nhân trong quá trình Công Ty cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. Trên Website, Công Ty cho hiển thị tại Mục “Đăng ký Thành Viên Mua Hàng” và Mục “Xác nhận đơn hàng” các trường thông tin cá nhân để người dùng nhập và xác nhận như là:

- a) Tại Mục “Đăng ký Thành Viên Mua Hàng”: họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ; và

Thông tin nhận hàng

Tên người nhận *
Nguyễn Văn A

Số điện thoại *
987654321

Tỉnh / Thành phố *
Chọn tỉnh / thành phố

Quận / Huyện *
Chọn quận / huyện

Phường / Xã *
Chọn phường / xã

Địa chỉ (Số nhà, tên đường) *
Số nhà, tên đường

Bằng cách đánh dấu vào ô bên dưới, chúng tôi xác nhận thông tin kê khai bên trên là đúng, chính xác và cập nhật nhất. Chúng tôi đồng thời xác nhận rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế hoạt động và Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng (Quy chế bảo mật), Quy trình giải quyết tranh chấp & khiếu nại của Công ty TNHH VietPOM. Theo đó, Chúng tôi cho phép Công ty TNHH VietPOM thu thập, lưu trữ, xử lý các thông tin và dữ liệu của chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân) trong quá trình giao dịch và sử dụng các chức năng trên Sàn Giao Dịch theo quy định của pháp luật Việt Nam, Quy chế hoạt động và Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng của Công ty TNHH VietPOM.

Tôi xác nhận đã hiểu các thông tin trên và đồng ý với tất cả các điều khoản và điều kiện cũng như bất kỳ điều khoản nào được chỉnh sửa sau này. *

Gửi Yêu Cầu

- b) Tại Mục “Xác nhận đơn hàng”: họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ.

Xác nhận đơn hàng

Địa chỉ *
Mã Zip/bưu điện *

Tên và họ
VN Gov Admin 1

Điện thoại

Email *
thuy.do+govadmin1@vietpom.com

Đồng thời:

- Tại thời điểm của Quy chế này, Công Ty công khai trên Website các mục đích thu thập thông tin cá nhân tại Quy chế hoạt động của Website. Công Ty cũng sẽ công bố những bổ sung sửa đổi nội dung Quy chế tùy từng thời điểm.
- Trong quá trình hoạt động Sàn Giao Dịch, trừ khi quy định pháp luật cho phép việc xử lý dữ liệu mà không cần có sự đồng ý của Thành Viên, Công Ty sẽ gửi email đến địa chỉ email mà Thành Viên đã cung cấp để thông báo cho Thành Viên việc thay đổi, cập nhật đối với chính sách thu thập thông tin tại thời điểm cần sự cho phép của Thành Viên.

6.1.2. **Mục đích chung:** Về nguyên tắc, Công Ty thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân cho nhiều mục đích kinh doanh phù hợp:

- a) Cung cấp hàng hóa và dịch vụ (bao gồm lập hóa đơn và quản lý tài khoản, xử lý thanh toán và phản hồi các yêu cầu của khách hàng hoặc cho các mục đích mà dữ liệu cá nhân được cung cấp cho Công Ty tại thời điểm thu thập (hoặc trong ngữ cảnh rõ ràng).
- b) Duy trì mối quan hệ với khách hàng và các mối quan hệ khác (bao gồm, khi được pháp luật cho phép, thông báo cho các chủ thể dữ liệu (“**Chủ Thể Dữ Liệu**”) về diễn biến thị trường, dịch vụ, hội thảo và các sự kiện khác do Công Ty tổ chức mà có thể được quan tâm hoặc dựa trên sở thích của khách hàng đối tượng dữ liệu).
- c) Trao đổi thông tin với các cổ đông/ thành viên/ chủ sở hữu của Công Ty về các vấn đề của Công Ty, bao gồm thông tin về hiệu quả hoạt động cũng như các sản phẩm và dịch vụ của Công Ty.
- d) Các mục đích liên quan đến tuyển dụng, sử dụng nhân sự và cung cấp các dịch vụ nội bộ cho nhân sự.
- e) Đệ trình dữ liệu cho các cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của pháp luật.
- f) An toàn, bảo mật và tuân thủ pháp luật.
- g) Chuyển giao thông tin cho các nhà cung cấp và đại lý dịch vụ bên thứ ba và các cơ quan chính phủ và/hoặc cơ quan quản lý có liên quan, cho dù ở Việt Nam hay nước ngoài, với các mục đích nói trên.
- h) Bất kỳ mục đích kinh doanh ngẫu nhiên nào khác liên quan đến hoặc có sự liên kết với những điều trên.

6.1.3. **Chi tiết cụ thể:**

- a) Liên quan đến thủ tục đăng ký thành viên:
 - (i) xem xét và đánh giá việc đáp ứng điều kiện trở thành Thành Viên của Website;
 - (ii) bảo đảm việc Thành Viên duy trì việc đáp ứng thường xuyên các điều kiện áp dụng đối với Thành Viên của Website trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại Website;
- b) Liên quan đến quá trình cung ứng và sử dụng dịch vụ:
 - (i) xem xét và/hoặc xử lý giao dịch của Thành Viên với Công Ty hoặc giao dịch hay trao đổi của Thành Viên trên Website;

- (ii) quản lý việc Thành Viên sử dụng và/hoặc truy cập các dịch vụ trên Website của Công Ty (bao gồm các sở thích của Thành Viên Mua Hàng);
 - (iii) xem xét, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất giao dịch và/hoặc các yêu cầu của Thành Viên đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định;
 - (iv) phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết Thành Viên cho mục đích bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
 - (v) giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ khách hàng, thực hiện yêu cầu của Thành Viên, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào của Thành Viên Mua Hàng;
 - (vi) liên hệ với Thành Viên qua điện thoại, tin nhắn văn bản, email và/hoặc các cách khác nhằm mục đích quản trị và/hoặc quản lý quan hệ của Thành Viên với Công Ty hoặc việc Thành Viên sử dụng các dịch vụ của Công Ty;
 - (vii) cập nhật cho Thành Viên về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
- c) Liên quan đến việc nâng cấp dịch vụ
- (i) tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển sản phẩm và dịch vụ); phân tích cách thức Thành Viên sử dụng các dịch vụ của Website, để giới thiệu hay cải thiện các sản phẩm và/hoặc dịch vụ đáp ứng mong đợi của Thành Viên;
 - (ii) cho phép kiểm tra và khảo sát để xác thực quy mô và thành phần của đối tượng mục tiêu của Công Ty, và hiểu được trải nghiệm đối với các dịch vụ của Website;
 - (iii) giới thiệu các sản phẩm và/hoặc dịch vụ cho các Thành Viên; Thành Viên có thể hủy đăng ký nhận các thông tin tiếp thị tại bất kỳ thời điểm nào bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trong các tài liệu tiếp thị điện tử;
 - (iv) kiểm tra các dịch vụ hoặc lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
 - (v) lưu trữ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của Thành Viên;
 - (vi) khảo sát, nghiên cứu và phát triển các tính năng, chức năng và dịch vụ phù hợp với người tiêu dùng;
 - (vii) cải thiện chất lượng dịch vụ, trải nghiệm và sự hài lòng của người dùng;
- d) Liên quan đến việc tuân thủ quy định pháp luật:
- (i) đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành, các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc khi Công Ty cho rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn, đáp ứng các yêu cầu công bố thông tin theo yêu cầu của bất kỳ quy định pháp luật nào đối với Công Ty (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của Thành Viên);

- (ii) ngăn chặn hoặc điều tra bất kỳ hoạt động gian lận thực tế hoặc bị nghi ngờ nào đối với điều khoản dịch vụ của Website, các hành vi gian lận, bất hợp pháp, hay sai trái nào;
- (iii) xử lý bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào chống lại Công Ty hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;
- (iv) phục vụ cho các mục đích hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

6.2. Phạm vi sử dụng thông tin

6.2.1. Dữ liệu cá nhân mà Công Ty có thể thu thập thông qua Website bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin sau:

- a) họ tên; Địa chỉ email; Ngày sinh; Số điện thoại; Giới tính (Không bắt buộc);
- b) địa chỉ thanh toán và/hoặc giao nhận hàng hóa;
- c) thông tin thanh toán;
- d) hình ảnh hoặc âm thanh hoặc video;
- e) thông tin phục vụ cho các mục đích xác minh thông tin, bảo mật hoặc phòng chống gian lận của Công Ty;
- f) cách thức thông tin liên lạc, ví dụ như các tùy chọn nhận thông tin quảng cáo từ Công Ty hoặc Thành Viên, tùy chọn phương tiện liên lạc và lịch sử thông tin liên lạc với Công Ty, các nhà cung cấp dịch vụ của Công Ty và các bên thứ ba khác;
- g) thông tin sử dụng và giao dịch, bao gồm chi tiết về lịch sử tìm kiếm, giao dịch, quảng cáo, sản phẩm và dịch vụ có liên quan của Thành Viên;
- h) thông tin khác có liên quan khi người dùng đăng nhập sử dụng các dịch vụ trên Website.

6.2.2. Website sử dụng thông tin như nêu trên trong các trường hợp sau:

- a) cung cấp các dịch vụ đến Thành Viên;
- b) liên hệ và trao đổi thông tin giữa Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Bán Hàng và các bên khác có liên quan đến các giao dịch được thực hiện thông qua Website như đơn đặt hàng, giao hàng, đổi trả hàng hóa, hoàn tiền, v.v.
- c) cung cấp thông tin thu thập được cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển nhằm mục đích chuyển phát hàng hóa;
- d) xác định, hạn chế và ngăn chặn những người dùng đáng ngờ và các hoạt động đáng ngờ có thể ảnh hưởng xấu đến Thành Viên;
- e) phân tích và đo lường nhằm hiểu rõ thói quen sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng, đánh giá hiệu quả của dịch vụ, đưa vào hoạt động và phát triển các tính năng, chức năng mới để hoàn thiện Website; và
- f) cung cấp thông tin cá nhân thu thập được từ Thành Viên khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo quy định pháp luật.

Trong mọi trường hợp sử dụng thông tin, Công Ty đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của pháp luật Việt Nam, bao gồm việc thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến việc đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân ("**Nghị Định 13**").

6.3. Thời hạn lưu trữ thông tin

6.3.1. Lưu giữ: Về nguyên tắc, Công Ty sẽ không lưu giữ dữ liệu cá nhân lâu hơn mức cần thiết, mà pháp luật quy định (nếu có), để thực hiện (các) mục đích mà Chủ Thể Dữ Liệu đã đồng ý và các nhu cầu pháp lý/kinh doanh của Công Ty.

6.3.2. Cụ thể:

Thông tin sẽ được lưu trữ kể từ lúc được thu thập trong thời hạn (i) năm (5) năm kể từ lúc Thành Viên Bán Hàng chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với Công Ty; hoặc (ii) năm (5) năm kể từ thời điểm mà Thành Viên Mua Hàng không thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Website và tuân thủ theo quy định pháp luật.

Ngoài ra, Công Ty sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của Thành Viên khi Công Ty có lý do hợp lý để xác định rằng (i) việc lưu trữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa; (ii) việc lưu trữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào; và (iii) Thành Viên yêu cầu ngừng sử dụng thông tin cá nhân cho các hoạt động quảng cáo và tiếp thị có liên quan.

6.4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin thu thập

6.4.1. Bao gồm: (những) người có thẩm quyền của Công Ty (nhân viên phụ trách hoạt động của Website và các nhân viên được chỉ định) và/hoặc (các) bên thứ ba có liên quan, cụ thể là:

- a) Cổ đông/ thành viên/ chủ sở hữu, công ty con, công ty liên kết và người liên quan của Công Ty;
- b) Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Bán Hàng đã thực hiện giao dịch hoặc tương tác trên Website hoặc liên quan đến việc Thành Viên sử dụng dịch vụ cho các mục đích đã nêu trên;
- c) Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác ("**Bên Thứ Ba**") mà Công Ty thuê để hỗ trợ thực hiện các dịch vụ cho Công Ty. Những Bên Thứ Ba này bao gồm nhưng không giới hạn những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho Công Ty như công ty bưu chính, công ty viễn thông, đối tác quảng cáo và truyền thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử, và trung tâm dữ liệu;

Tại thời điểm lập Quy chế này, dự kiến Bên Thứ Ba bao gồm các bên sau:

- (i) Bên cung cấp dịch vụ vận chuyển là Công Ty TNHH GSDP (Mã số doanh nghiệp: 0313551164), có địa chỉ đăng ký tại 29 Nguyễn Hiền, Phường 04, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam; và
 - (ii) Đơn vị cung cấp dịch vụ kỹ thuật là DocMed Technology Pte. Ltd. (Singapore).
- d) Các cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền đối với Công Ty;
 - e) Người mua hoặc người kế thừa trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của Công Ty, tùy từng trường hợp cụ thể.

6.4.2. Việc người dùng đồng ý trở thành Thành Viên trên Website có nghĩa là đã đồng ý cho phép các cá nhân tổ chức vừa nêu được tiếp cận, xử lý thông tin thu thập.

6.5. Thông tin liên lạc của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

CÔNG TY TNHH VIETPOM

Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà TF Building, số 408 Điện Biên Phủ, Phường 11, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Số điện thoại: 02835356459

Thư điện tử (email): hotro@vietpom.com

6.6. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu của mình trên Website:

6.6.1. Đồng thuận và Thông báo: Công Ty đưa ra thông báo về các mục đích sử dụng dữ liệu cá nhân để nhận được sự đồng ý từ các cá nhân có dữ liệu cá nhân cần được khai thác, từ đó, tiến hành khai thác và sử dụng cho phù hợp.

- a) Như đã trình bày tại Mục 6.1 (Mục đích thu thập thông tin cá nhân), Công Ty công khai trên Website các mục đích thu thập thông tin cá nhân tại Quy chế hoạt động của Website, và Công Ty cho hiển thị tại các mục liên quan trên Website các trường thông tin được thu thập để người dùng xem xét nhập và xác nhận.
- b) Trong quá trình hoạt động Sàn Giao Dịch, Công Ty sẽ thông báo bằng email đến địa chỉ email mà Thành Viên cung cấp khi có các thay đổi liên quan đến chính sách thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân của Công Ty và cho cập nhật trên Website tương ứng.
- c) Trường hợp có yêu cầu rút lại sự đồng thuận hoặc chỉnh sửa dữ liệu, Thành Viên có thể thực hiện theo các bước dưới đây.

6.6.2. Rút lại sự đồng thuận:

Chủ Thẻ Dữ Liệu có thể rút lại sự đồng thuận của mình bất cứ lúc nào bằng cách gửi email đến Công Ty theo địa chỉ hotro@vietpom.com.

Trong vòng 3 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận email, Công Ty sẽ thông báo cho Chủ Thẻ Dữ Liệu về việc tiếp nhận yêu cầu và hệ quả khi rút lại sự đồng thuận, ví dụ: tùy thuộc vào bản chất của yêu cầu, Công Ty có thể không tiếp tục cung cấp dịch vụ của mình cho Chủ Thẻ Dữ Liệu hoặc không tiếp tục duy trì quan hệ hợp đồng.

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Công Ty gửi thông báo nêu trên, Công Ty sẽ ngừng thu thập dữ liệu, ngừng xử lý dữ liệu đã thu thập, và xóa các dữ liệu đã thu thập (ngoại trừ bao gồm các dữ liệu phải bắt buộc lưu trữ và các dữ liệu được phép giữ lại theo quy định của pháp luật); và gửi thông báo xác nhận bằng email cho Chủ Thẻ Dữ Liệu.

6.6.3. Quyền chỉnh sửa:

Nếu bất kỳ Chủ Thẻ Dữ Liệu nào muốn chỉnh sửa dữ liệu, Chủ Thẻ Dữ Liệu có thể liên hệ với Công Ty thông qua phương thức gửi email cho Công Ty tại địa chỉ hotro@vietpom.com.

Trong vòng 3 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận email, Công Ty sẽ thông báo cho Chủ Thẻ Dữ Liệu về việc tiếp nhận yêu cầu và, nếu có, hệ quả khi chỉnh sửa thay đổi dữ liệu. Nếu có phát sinh bất kỳ khoản phí phải trả nào thì Công Ty cũng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ Dữ Liệu trước khi xử lý yêu cầu.

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Công Ty gửi thông báo nêu trên, Công Ty sẽ chỉnh sửa dữ liệu đã thu thập; và gửi thông báo xác nhận bằng email cho Chủ Thẻ Dữ Liệu.

6.6.4. Tính chính xác: Công Ty dựa vào dữ liệu cá nhân được Chủ Thể Dữ Liệu bảo vệ. Để đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân đó là mới nhất, đầy đủ và chính xác, Chủ Thể Dữ Liệu sẽ được yêu cầu cập nhật với Công Ty nếu có bất kỳ thay đổi nào về dữ liệu cá nhân.

6.7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo

Thủ tục khiếu nại:

Khiếu nại có thể được gửi qua email hoặc được thông báo qua điện thoại cho Công Ty theo thông tin liên hệ của Công Ty được đăng tải trên Website, Công Ty sẽ điều tra và giải quyết khiếu nại trong vòng 5 (năm) ngày làm việc, hoặc nếu không, Công Ty sẽ thường xuyên cập nhật cho người khiếu nại về tình hình điều tra và thời gian dự kiến giải quyết. Sau khi hoàn thành điều tra, Công Ty sẽ thông báo đến người khiếu nại bằng văn bản, bao gồm kết quả điều tra và các bước giải quyết, đồng thời xác nhận với người dùng rằng khiếu nại liệu đã được giải quyết thỏa đáng chưa.

6.8. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân người tiêu dùng

6.8.1. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành Viên Mua Hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Thành Viên Mua Hàng đó và cho mục đích kể trên.

6.8.2. Bảo vệ: Về nguyên tắc, Công Ty không tiết lộ dữ liệu cá nhân cho bên thứ ba trừ khi luật pháp yêu cầu hoặc được Chủ Thể Dữ Liệu đồng ý. Công Ty sẽ triển khai các tiêu chuẩn chung về công nghệ và bảo mật hoạt động để bảo vệ dữ liệu cá nhân dưới sự kiểm soát của mình khỏi bị xử lý trái phép/bất hợp pháp, mất mát, phá hủy và hư hỏng do tai nạn.

6.8.3. Hơn nữa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc trên cơ sở yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, khi không có sự đồng ý của Thành Viên Mua Hàng, Công Ty sẽ không sử dụng, chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của Thành Viên Mua Hàng cho bất kỳ mục đích nào khác mục đích kể trên.

6.8.4. Chuyển giao: Công Ty thường không chuyển giao dữ liệu cá nhân đến các lãnh thổ bên ngoài Việt Nam và Singapore. Tại thời điểm lập Quy chế, Website chưa hoạt động chính thức nên chưa có việc chuyển giao dữ liệu cá nhân. Khi có việc chuyển giao dữ liệu cá nhân ra khỏi lãnh thổ Việt Nam sau khi Website chính thức hoạt động, Công Ty đảm bảo rằng mọi hoạt động chuyển dữ liệu cá nhân đến một lãnh thổ bên ngoài Việt Nam sẽ được thực hiện theo đúng quy định pháp luật, bao gồm thủ tục hành chính liên quan đến việc nộp hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân và chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài theo quy định tại Nghị Định 13.

Sau khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã chấp thuận việc đăng ký Website, Công Ty cam kết rằng, trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày Công Ty có bất kỳ hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân nào được tiến hành và/hoặc có thực hiện bất kỳ hoạt động chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài nào, Công Ty sẽ gửi hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân và/hoặc chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài theo quy định tại Nghị Định 13 cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Đồng thời, sẽ gửi cho Cục Thương mại điện tử và Kinh tế thuộc Bộ Công Thương tài liệu chứng minh việc Công Ty đã tuân thủ các quy định tại Nghị Định 13 (nếu có yêu cầu).

- 6.8.5. Trường hợp dữ liệu bị rò rỉ do lỗi kỹ thuật, Công Ty sẽ nhanh chóng thông báo cho các bên liên quan và tiến hành khắc phục lỗi.
- 6.8.6. Công Ty không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại, mất mát và hậu quả nào, nếu có cơ sở để cho rằng thông tin do bất kỳ bên nào cung cấp cho Website là không chính xác.

PHẦN 7. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN WEBSITE

Cơ chế quản lý thông tin trên Website gồm (1) Cơ chế quy định về đăng thông tin và (2) Cơ chế kiểm soát riêng.

7.1. Cơ chế quy định về đăng thông tin

- 7.1.1. Các thông tin phải được đăng trên Website bao gồm thông tin liên lạc, số điện thoại, thư điện tử (email), địa chỉ địa lý, thông tin về các giấy phép thành lập, các giấy phép hoạt động và các thông tin khác có liên quan.
- 7.1.2. Các thông tin cung cấp cho Website phải đầy đủ, chính xác, rõ ràng, nhất quán, và không vi phạm quy chế đăng tải chung cũng như không gây nhầm lẫn, hiểu lầm cho người xem.
- 7.1.3. Công Ty có thể kiểm tra thông tin được cung cấp bởi các Thành Viên.

7.2. Kiểm soát thông tin về hàng hóa đăng tải trên Website

7.2.1. Quy định về đăng tin:

- a) Thành Viên Bán Hàng sẽ cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về hàng hóa.
- b) Thông tin phải bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật¹. Thành Viên Bán Hàng có thể tham khảo Phụ Lục 1. Bên cạnh đó, Thành Viên Bán Hàng nên tham vấn các bên cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp về vấn đề này. Hàng hóa chỉ được đăng bán sau khi được Ban Quản Trị Website kiểm duyệt.
- c) Cơ chế bắt buộc Thành Viên Bán Hàng khai báo các trường thông tin theo quy định tại Phụ Lục 1:

Như được đề cập tại Mục 3.2.3, Công Ty sẽ gửi hướng dẫn liên quan đến việc đăng Sản Phẩm và các thông tin bắt buộc phải có khi đăng Sản Phẩm (theo hướng dẫn tại Phụ Lục 1) ngay khi Thành Viên Bán Hàng được cấp tài khoản tại Website. Công Ty sẽ áp dụng biện pháp tiền kiểm - kiểm duyệt việc đăng thông tin sản phẩm tương ứng theo từng phương thức đăng Sản Phẩm (quản trị viên hỗ trợ đăng tải hay Thành Viên Bán Hàng tự đăng tải) trước khi Sản Phẩm được hiển thị trên Website, và đồng thời tiến hành biện pháp hậu kiểm thường xuyên sau khi thông tin Sản Phẩm đã được hiển thị trên Website.

7.2.2. Hàng hóa dịch vụ được đăng tải:

- a) Thuộc một trong các loại hàng hóa: (1) Làm đẹp - Chăm sóc sức khỏe; (2) Dược phẩm (không bao gồm thuốc kê đơn) và Thực phẩm chức năng, và (3) Trang thiết bị y tế. Bất kỳ hàng hóa khác đều KHÔNG ĐƯỢC đăng tải trên Sàn Giao Dịch.
- b) Là các hàng hóa mà Thành Viên Bán Hàng được cấp phép phân phối và phải đáp ứng các quy định áp dụng đối với hoạt động kinh doanh của mình.

¹ Điều 30(2) Nghị định 52

- c) Các hàng hóa này không vi phạm quy định về hàng hóa cấm lưu thông theo quy định của pháp luật hiện hành.

7.2.3. Ngôn ngữ:

Thông tin đăng tải phải sử dụng ngôn ngữ lịch sự, không trái thuần phong mỹ tục, không chứa từ ngữ dễ gây hiểu nhầm, không rõ ràng hoặc mang tính chỉ trích, định kiến và cạnh tranh không lành mạnh.

7.2.4. Các hành vi bị cấm:

Website nghiêm cấm các hành vi sau đây của Thành Viên Bán Hàng khi đăng tin:

- a) trái với pháp luật Việt Nam, xâm phạm quyền lợi của bên thứ ba và trái với các chính sách do Công Ty đề ra;
- b) sử dụng trái phép tài khoản, bài đăng, thông tin của người dùng khác;
- c) đăng tải các nội dung gây hiểu lầm, không chính xác, xuyên tạc, gian lận, nhằm mục đích cạnh tranh không lành mạnh;
- d) gửi thư rác;
- e) dùng virus, phần mềm độc hại, v.v. gây ảnh hưởng đến hoạt động của Website hay xâm phạm đến quyền lợi, tài sản của người dùng khác;
- f) sao chép hay sửa đổi trái phép nội dung trên Website, bao gồm bản quyền, logo, nhãn hiệu.

7.2.5. Các sản phẩm/dịch vụ bị cấm bán, cấm quảng cáo:

Tất cả các sản phẩm/ dịch vụ nằm trong danh mục hàng hóa bị cấm kinh doanh và cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật hiện hành và không phù hợp với hoạt động của Sàn.

7.2.6. Quy định kiểm soát chất lượng hàng hóa dịch vụ:

Thành Viên Bán Hàng phải đáp ứng các điều kiện áp dụng đối với hoạt động kinh doanh của mình, đảm bảo được cấp và đăng tải công khai trên Website tất cả các giấy phép, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được, giấy chứng nhận thực hành tốt phân phối thuốc (GDP), văn bằng hoặc tài liệu tương đương.

7.2.7. Chính sách đổi, trả, kiểm tra và bảo hành hàng hóa của Thành Viên Bán Hàng, bao gồm thời hạn và phương thức đổi trả hàng hóa, được thực hiện theo quy định của pháp luật.

7.3. Kiểm soát thông tin của Thành Viên Mua Hàng

- 7.3.1. Thành Viên Mua Hàng của Website là tổ chức được phép mua Sản Phẩm theo quy định của pháp luật.
- 7.3.2. Thành Viên Mua Hàng phải cung cấp các tài liệu được yêu cầu cho mục đích kiểm tra thông tin để cấp tài khoản trên Website.
- 7.3.3. Quy trình cụ thể vui lòng xem Quy trình xác thực và kích hoạt tài khoản của Thành Viên Mua Hàng tại Mục 3.1.1.(b) của Quy Chế này.

7.4. Kiểm soát thông tin của Thành Viên Bán Hàng

- 7.4.1. Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp các tài liệu nêu dưới đây sau khi ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử để được cấp tài khoản trên Website:

| Loại giấy tờ | Cơ chế kiểm soát |
|--|--|
| Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Doanh Nghiệp | Đối chiếu tại Cổng thông tin thuế và Cổng Thông Tin Đăng Ký Quốc Gia Về Doanh Nghiệp, tùy từng trường hợp, về thông tin thuế, mã số thuế, mã số doanh nghiệp |
| Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược | Đối chiếu tại: https://drugbank.vn/ của Bộ Y Tế |
| Giấy chứng nhận đạt “Thực hành tốt phân phối thuốc” (GDP) hoặc Giấy chứng nhận đạt “Thực hành tốt bảo quản thuốc” (GSP), bao gồm các thông tin: Số giấy phép, ngày cấp, nơi cấp, hình ảnh giấy phép. | Đối chiếu tại: https://drugbank.vn/ của Bộ Y Tế |
| Tài liệu khác theo yêu cầu của Công Ty tùy từng trường hợp cụ thể. | |

7.4.2. Ban Quản Trị Website sẽ tiếp nhận và xác minh thông tin. Trong vòng ba (3) ngày làm việc, Ban quản trị Website sẽ phản hồi kết quả xác minh qua email của Thành Viên Bán Hàng.

7.4.3. Ban Quản Trị Website có quyền yêu cầu Thành Viên Bán Hàng cung cấp thêm thông tin hoặc từ chối kích hoạt bất kỳ tài khoản tài khoản nào cho Thành Viên Bán Hàng và (có thể) thông báo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết nếu thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- a) Thành Viên Bán Hàng cung cấp thông tin không đầy đủ và không chính xác theo yêu cầu;
- b) Thành Viên Bán Hàng từng có hành vi vi phạm pháp luật về hành vi buôn lậu/ bán hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ;
- c) Thành Viên Bán Hàng đã từng vi phạm chính sách bán hàng trên Website và bị khóa tài khoản.

7.4.4. Đối với các thông tin, tài liệu được cung cấp còn hiệu lực ít hơn sáu (6) tháng, Ban Quản Trị Website sẽ thông báo qua email tối đa ba (3) lần, để Thành Viên Bán Hàng cập nhật lại các giấy phép có hiệu lực mới. Nếu quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày email thứ ba được gửi đi mà Thành Viên Bán Hàng vẫn không cập nhật thông tin giấy phép, Website sẽ tạm khóa tài khoản của Thành Viên Bán Hàng, tạm ẩn các Sản Phẩm của Thành Viên Bán Hàng trên Website đến khi có đầy đủ thông tin, giấy phép hợp lệ.

7.5. Cơ chế kiểm soát riêng

7.5.1. Thông qua việc đối chiếu thông tin được cung cấp và đăng tải trên Website, Website có thể xóa hoặc bằng phương thức khác loại bỏ thông tin hàng hóa được đăng trên Website mà không cần thông báo trước trong trường hợp sau:

- a) hàng hóa không được phép kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành;
- b) thông tin đăng tải không đúng với thực tế chất lượng hàng hóa, mà việc này đã bị Thành Viên Mua Hàng phản ánh nhiều lần;

- c) thông tin không chính xác (ví dụ, Thành Viên Mua Hàng không thể liên lạc được với Thành Viên Bán Hàng theo thông tin liên lạc được cung cấp);
- d) hình ảnh không phù hợp (ví dụ: hình ảnh không phù hợp với nội dung, hình ảnh chất lượng thấp, v.v.); và
- e) trong trường hợp có bất kỳ hành vi vi phạm Quy Chế này, chính sách, và quy định của Website hoặc pháp luật.

7.5.2. Công Ty cũng sẽ thực hiện kiểm tra định kỳ và khắc phục các sự cố kỹ thuật dựa trên kết quả kiểm tra định kỳ hoặc khi nhận được yêu cầu của Thành Viên.

7.6. Chế tài trong trường hợp vi phạm các quy chế của Website

| STT | Nhóm hành vi vi phạm | Chi tiết | Chế tài | |
|-----|---|---|---|---|
| | | | Vi phạm lần đầu Vi phạm lần sau đó (tùy tính chất vi phạm và đánh giá của Công Ty) | Vi phạm nhưng không khắc phục, Tái phạm (dù là vi phạm lần đầu hoặc các lần sau đó, tùy tính chất của vi phạm và đánh giá của Công Ty) |
| 1. | Vi phạm quy định liên quan đến đăng ký tài khoản thành viên (bao gồm cả Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng) | <ul style="list-style-type: none"> (i) Thông tin liên lạc cung cấp không chính xác (ii) Thông tin đăng ký cung cấp không chính xác, không rõ ràng hoặc cố ý gây nhầm lẫn (iii) Các tài liệu cung cấp cho mục đích đăng ký tài khoản trên Website không chính xác, có dấu hiệu giả mạo (iv) Các hành vi khác theo nhận định của Công Ty là không phù hợp | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> <p>Xóa thông tin liên quan</p> | <p>Khóa tài khoản vĩnh viễn</p> |

| STT | Nhóm hành vi vi phạm | Chi tiết | Chế tài | |
|-----|---|---|---|---|
| | | | Vi phạm lần đầu Vi phạm lần sau đó (tùy tính chất vi phạm và đánh giá của Công Ty) | Vi phạm nhưng không khắc phục, Tái phạm (dù là vi phạm lần đầu hoặc các lần sau đó, tùy tính chất của vi phạm và đánh giá của Công Ty) |
| 2. | Vi phạm liên quan đến đăng thông tin trên Website | <p><u>Đối với Thành Viên Bán Hàng</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Đăng Sản Phẩm trùng với Sản Phẩm đã đăng mà có dấu hiệu cố ý, spam, v.v. (ii) Đăng thông tin Sản Phẩm không chính xác, không đầy đủ, không phù hợp tiêu chuẩn, không phù hợp thuần phong mỹ tục Việt Nam, gây nhầm lẫn, và/hoặc vi phạm pháp luật Việt Nam (iii) Các hành vi khác theo nhận định của Công Ty là không phù hợp | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> <p>Xóa thông tin liên quan</p> | Khóa tài khoản vĩnh viễn |
| 3. | | <p><u>Đối với Thành Viên Mua Hàng</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Đăng trùng các bình luận, đánh giá Sản Phẩm, mà có dấu hiệu cố ý, spam, v.v (ii) Ngôn ngữ bình luận, đánh giá Sản Phẩm không phù hợp tiêu chuẩn cộng đồng, không phù hợp thuần phong mỹ tục (iii) Các hành vi khác theo nhận định của Công Ty là không phù hợp | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> <p>Xóa thông tin liên quan</p> | Khóa tài khoản vĩnh viễn |

| STT | Nhóm hành vi vi phạm | Chi tiết | Chế tài | |
|-----|---|--|---|---|
| | | | Vi phạm lần đầu Vi phạm lần sau đó (tùy tính chất vi phạm và đánh giá của Công Ty) | Vi phạm nhưng không khắc phục, Tái phạm (dù là vi phạm lần đầu hoặc các lần sau đó, tùy tính chất của vi phạm và đánh giá của Công Ty) |
| 4. | Vi phạm liên quan đến giao dịch mua bán Sản Phẩm và xử lý đơn hàng/ nhận hàng | <p><u>Đối với Thành Viên Bán Hàng</u></p> <p>(i) Kinh doanh Sản Phẩm hết hạn sử dụng, không đảm bảo chất lượng, v.v</p> <p>(ii) Vi phạm quy định, chính sách thỏa thuận về giao hàng, bao gồm nhưng không giới hạn giao không đúng chủng loại, số lượng Sản Phẩm, v.v.</p> <p>(iii) Vi phạm quy định, chính sách, thỏa thuận về đóng gói</p> <p>(iv) Vi phạm quy định, chính sách, thỏa thuận về thời hạn xử lý đơn hàng</p> <p>(v) Không cung cấp đúng và đủ chứng từ liên quan đến Sản Phẩm cho Thành Viên Mua Hàng</p> <p>(vi) Vi phạm quy định pháp luật về hoạt động mua bán hàng hóa hoặc khuyến mại</p> <p>(vii) Các hành vi khác theo nhận định của Công Ty là không phù hợp</p> | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> <p>Xóa thông tin liên quan</p> | Khóa tài khoản vĩnh viễn |
| 5. | | (viii) Kinh doanh Sản Phẩm là hàng nhái, hàng giả | Khóa tài khoản vĩnh viễn | - |

| STT | Nhóm hành vi vi phạm | Chi tiết | Chế tài | |
|-----|--|--|--|---|
| | | | Vi phạm lần đầu Vi phạm lần sau đó (tùy tính chất vi phạm và đánh giá của Công Ty) | Vi phạm nhưng không khắc phục, Tái phạm (dù là vi phạm lần đầu hoặc các lần sau đó, tùy tính chất của vi phạm và đánh giá của Công Ty) |
| 6. | | <p><u>Đối với Thành Viên Mua Hàng</u></p> <p>(i) Tiến hành đặt hàng nhưng không nhận Sản Phẩm khi giao hàng mà không có lý do chính đáng theo nhận định của Công Ty</p> <p>(ii) Các hành vi khác theo nhận định của Công Ty là không phù hợp</p> | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> | <p>Khóa tài khoản vĩnh viễn</p> |
| 7. | Vi phạm liên quan đến hành vi ứng xử trên Webistie | (i) Không hợp tác với Công Ty trong việc giải quyết các khiếu nại giữa các bên | <p>Nhắc nhở và yêu cầu khắc phục (bằng văn bản, email hoặc điện thoại)</p> <p>Đình chỉ hoạt động trên Website cho đến khi khắc phục vi phạm hoặc một thời hạn khác tùy theo quyết định của Công Ty</p> | <p>Khóa tài khoản vĩnh viễn</p> |

| STT | Nhóm hành vi vi phạm | Chi tiết | Chế tài | |
|-----|----------------------|--|---|---|
| | | | Vi phạm lần đầu Vi phạm lần sau đó (tùy tính chất vi phạm và đánh giá của Công Ty) | Vi phạm nhưng không khắc phục, Tái phạm (dù là vi phạm lần đầu hoặc các lần sau đó, tùy tính chất của vi phạm và đánh giá của Công Ty) |
| 8. | | (ii) Quấy rối, đe dọa, xúc phạm thành viên khác (iii) Bôi nhọ, xuyên tạc, vu khống, hành vi khác gây phương hại đến uy tín Công Ty và Thành Viên khác | Khóa tài khoản vĩnh viễn | - |

7.7. Các biện pháp xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi Thành Viên Mua Hàng trên Website

Trong trường hợp phát hiện hoặc phát sinh các khiếu nại, tranh chấp xâm phạm quyền lợi Thành Viên Mua Hàng, Công Ty có quyền áp dụng các biện pháp sau đây mà không giới hạn số biện pháp được áp dụng một lúc:

- a) Tiến hành ẩn hoặc khóa tài khoản (có thời hạn hoặc vĩnh viễn), ẩn hoặc xóa thông tin Sản Phẩm có phát sinh khiếu nại, tùy đánh giá của Công Ty cho từng trường hợp;
- b) Hủy một số hoặc tất cả các đơn hàng đã đặt trong quá trình có khiếu nại, tranh chấp;
- c) Giới hạn quyền sử dụng hoặc tạm khóa danh mục sản phẩm/tài khoản của Thành Viên Bán Hàng cho đến khi các khiếu nại, tranh chấp đã được giải quyết;
- d) Xóa tài khoản của Thành Viên Bán Hàng vĩnh viễn khỏi Website;
- e) Các biện pháp khác theo quy chế hoạt động của Website; và
- f) Các biện pháp pháp dân sự và hình sự (nếu áp dụng) theo quy định của pháp luật.

7.8. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Website

7.8.1. Các hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Website bị xử lý theo quy trình tại Mục này bao gồm:

- a) Đặt tên gian hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các chủ thể khác;
- b) Kinh doanh, đăng tải các Sản Phẩm là hàng giả, hàng nhái theo các nhãn hiệu nổi tiếng;

- c) Sử dụng hình ảnh, video của người khác hoặc không được sự cho phép cho người khác để giới thiệu Sản Phẩm; và
- d) Các hành vi khác theo pháp luật về sở hữu trí tuệ và các văn bản có liên quan tùy từng thời điểm theo nhận định của Công Ty.

7.8.2. Người phát hiện một trong các hành vi này có thể áp dụng quy trình dưới đây:

Bước 1: Tại bất kỳ thời điểm nào, người phát hiện các hành vi vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, (bao gồm nhưng không giới hạn Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Bán Hàng khác, chủ thể sở hữu quyền sở hữu trí tuệ hoặc các cơ quan quản lý nhà nước v.v.) ("**Người Phát Hiện**") gửi khiếu nại bằng văn bản đến cho Công Ty thông qua địa chỉ thư điện tử: hotro@vietpom.com hoặc đường bưu điện, khi phát hiện các hành vi vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và phải đính kèm đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ chứng minh để Công Ty rà soát và xem xét.

Bước 2: Trong vòng 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại, Công Ty sẽ tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm và/hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan, nếu xét thấy các tài liệu và/hoặc chứng cứ do Người Phát Hiện cung cấp có cơ sở sau khi Công Ty đã kiểm tra sơ bộ.

Bước 3: Trong vòng hai 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty tiến hành tạm ẩn thông tin sản phẩm hoặc tạm khóa tài khoản của Thành Viên liên quan tại Bước 2, Công Ty có quyền:

- a) yêu cầu Người Phát Hiện bổ sung thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ để Công Ty rà soát và xem xét thêm (nếu Công Ty xét thấy cần thiết); HOẶC
- b) tiến hành các biện pháp xử lý như nêu tại Bước 4 (nếu Công Ty nhận thấy đã đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ).

Bước 4:

Trong vòng hai 2 (hai) đến 5 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty nhận đầy đủ tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung, tùy theo mức độ theo nhận định của mình, Công Ty sẽ tiến hành:

- c) gỡ chế độ tạm ẩn đối với sản phẩm trường hợp sản phẩm không vi phạm; hoặc
- d) xóa bỏ thông tin sản phẩm và hoặc khóa tài khoản, có thời hạn hoặc vĩnh viễn.

Trường hợp phát hiện các hành vi vi phạm vượt quá phạm vi xử lý của Công Ty, Công Ty sẽ chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền để được xử lý.

Ngược lại, nếu không được cung cấp thêm tài liệu và/hoặc chứng cứ bổ sung trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ lúc Công Ty có yêu cầu, Công Ty sẽ duy trì áp dụng/gỡ bỏ các biện pháp đã tiến hành ở Bước 2 trên cơ sở nhận định của Công Ty khi xem xét khiếu nại.

PHẦN 8. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

8.1. Nguyên tắc

Sàn Giao Dịch cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật cũng như cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành Viên.

8.2. Xử lý khi phát sinh lỗi kỹ thuật

- 8.2.1. Trong trường hợp Công Ty phát hiện lỗi kỹ thuật, Công Ty sẽ nhanh chóng thông báo cho các bên liên quan và tiến hành khắc phục để đảm bảo quyền lợi cho Thành Viên; hoặc trường hợp Thành Viên phát hiện lỗi kỹ thuật, Thành Viên nhanh chóng thông báo cho Ban Quản Trị qua địa chỉ email hotro@vietpom.com để Ban Quản Trị tiến hành áp dụng các biện pháp cần thiết.
- 8.2.2. Ban Quản Trị không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông báo của các Thành Viên không đến được Ban Quản Trị; vấn đề kỹ thuật, đường truyền, phần mềm hoặc các vấn đề khác phát sinh không do lỗi của Công Ty.

PHẦN 9. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN LÝ WEBSITE

9.1. Quyền

- 9.1.1. Cung cấp các dịch vụ liên quan đến Website cho các Thành Viên sau khi hoàn thành việc đăng ký với Công Ty.
- 9.1.2. Yêu cầu các Thành Viên và các tổ chức/ cá nhân khác có liên quan cung cấp thông tin về hoạt động kinh doanh, hàng hóa, chương trình khuyến mại, giao dịch được thực hiện qua Website và bất kỳ thông tin liên quan nào khác; và xác minh thông tin đó.
- 9.1.3. Đình chỉ việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến Website cho bất kỳ Thành Viên nào nếu:
- thông tin do bất kỳ Thành Viên đó cung cấp cho Website là sai, không đầy đủ, không chính xác, và có thể dẫn đến việc vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục;
 - Thành Viên đó vi phạm các chính sách và quy định của Website; hoặc có bất kỳ hành vi nào có thể gây thiệt hại đến hoạt động kinh doanh của Website;
 - Thành Viên không tiến hành bất kỳ hoạt động nào trên Website trong vòng ba (3) tháng liên tiếp hoặc một thời hạn khác theo chính sách của Sàn Giao Dịch tùy từng thời điểm; hoặc
 - Thành Viên đó bị phá sản, bị kết án, đang trong thời gian thụ án, có hành vi vi phạm pháp luật, gây xáo trộn thị trường, gây mất đoàn kết với các Thành Viên khác.
- 9.1.4. Trường hợp Công Ty đình chỉ việc cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho bất kỳ Thành Viên nào, thì tất cả các giấy chứng nhận, giấy phép, và quyền do Công Ty và Website cấp cho các Thành viên đó sẽ tự động hết hiệu lực. Những Thành Viên đó phải tuân theo quy trình đăng ký lại theo các chính sách và quy định của Website nếu muốn thực hiện các giao dịch qua Website sau đó.
- 9.1.5. Nhân danh Công Ty, quản lý tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Website theo quy định của pháp luật Việt Nam về sở hữu trí tuệ. Bất kỳ và tất cả tài sản trí tuệ, bao gồm nhưng không giới hạn website vietpom.com, biểu tượng, logo, nội dung bằng các ngôn ngữ khác nhau, đều thuộc quyền sở hữu của Công Ty. Nghiêm cấm mọi hành vi bất hợp pháp, bao gồm sao chép, sử dụng, và phổ biến các tài sản trí tuệ nói trên và các quyền sở hữu trí tuệ có liên quan.
- 9.1.6. Điều chỉnh các dịch vụ và phí dịch vụ tùy theo nhu cầu kinh doanh tại từng thời điểm.
- 9.1.7. Yêu cầu các Thành Viên đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm khi thực hiện giao dịch qua Website và cung cấp đầy đủ cho Website các tài liệu liên quan chứng minh việc đáp ứng các điều kiện đó. Cụ thể, yêu cầu các Thành Viên đảm bảo các điều kiện để được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được, giấy chứng nhận thực hành tốt phân phối thuốc (GDP); cung cấp đầy đủ cho Website các tài liệu liên quan chứng minh việc

đáp ứng các điều kiện đó và đảm bảo việc duy trì các điều kiện này trong quá trình giao dịch thông qua Website.

9.2. Nghĩa vụ

- 9.2.1. Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử cho Website theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin về người sở hữu Website theo quy định trên trang chủ của Website.
- 9.2.2. Xây dựng và đăng tải trên Website quy chế hoạt động theo quy định của pháp luật; giám sát và đảm bảo việc thực hiện các quy định đó trên Website.
- 9.2.3. Yêu cầu các Thành Viên, thương nhân, tổ chức cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên Website. Với người bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.
- 9.2.4. Yêu cầu các Thành Viên đảm bảo các điều kiện để được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được phù hợp (hoặc tương tự tùy quy định của pháp luật theo từng thời điểm); đảm bảo việc duy trì các điều kiện này trong quá trình giao dịch thông qua Website.
- 9.2.5. Xác minh thông tin do các Thành Viên cung cấp trên Website.
- 9.2.6. Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Thành Viên Bán Hàng trên Website được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- 9.2.7. Lưu trữ thông tin về các Thành Viên tham gia Website và thường xuyên cập nhật thông tin đó.
- 9.2.8. Thiết lập cơ chế cho phép các Thành Viên giao kết các thỏa thuận trên Website theo quy định của pháp luật.
- 9.2.9. Thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin được cung cấp cho Website.
- 9.2.10. Thực hiện kịp thời các biện pháp cần thiết và theo yêu cầu của pháp luật trong trường hợp phát hiện hoặc nhận được thông tin phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Website, bao gồm:
 - a) Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Website những thông tin về hàng hóa và dịch vụ bị cấm và hạn chế kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật, bị cấm và hạn chế khuyến mại theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm; và thông tin mua bán hàng giả, hàng hóa nhập lậu, hàng hóa vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa và dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh hoặc thông tin có căn cứ xác thực.
 - b) Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng hai mươi bốn (24) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
 - c) Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại quy chế hoạt động của Website.
 - d) Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Thành Viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.
- 9.2.11. Hỗ trợ tối đa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình điều tra và xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, như cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác liên quan đến các tổ chức hoặc cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trên Website:

- a) Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên Website cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 - b) Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Website; và
 - c) Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến Website tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- 9.2.12. Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Website; cung cấp cho Thành Viên Mua Hàng thông tin của Thành Viên Bán Hàng; tích cực hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng trong việc bảo vệ quyền và lợi ích của Thành Viên Mua Hàng khi có mâu thuẫn phát sinh giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng, hoặc khi Thành Viên Mua Hàng bị tổn thất/thiệt hại, khi quyền và lợi ích của Thành Viên Mua Hàng bị xâm hại.
- 9.2.13. Hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng liên hệ với Thành Viên Bán Hàng để giải quyết các khiếu nại về chất lượng hàng hóa được giao dịch, khuyến mại trên Website.
- 9.2.14. Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về các hàng hóa và dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 9.2.15. Cung cấp thông tin về tình trạng kinh doanh của Website khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền nhằm mục đích thống kê liên quan đến hoạt động thương mại điện tử.
- 9.2.16. Trong phạm vi tối đa có thể, nỗ lực duy trì vận hành bình thường của Website và khắc phục các sự cố như sự cố kỹ thuật của máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, khi có biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc của bên thứ ba có liên quan. Trường hợp bất kỳ sự cố xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ban Quản Trị Website (bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp sự kiện bất khả kháng), thì Công Ty và Website sẽ không chịu trách nhiệm về những sự cố như vậy.
- 9.2.17. Chịu trách nhiệm về các giao dịch giữa các Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng trên Website trong phạm vi dịch vụ mà Website cung cấp theo chính sách và quy chế hoạt động của Website và pháp luật.
- 9.2.18. Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng hai mươi bốn (24) giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- 9.2.19. Đại diện cho Thành Viên Bán Hàng là người bán nước ngoài trên Website giải quyết các khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng, người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia Website theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 9.2.20. Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng, người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên Website có nhiều hơn hai (2) bên tham gia.
- 9.2.21. Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên Website theo quy định của pháp luật về kế toán.
- 9.2.22. Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ quy định tại các Mục 9.2.10 và 9.2.11 mà gây thiệt hại.

PHẦN 10. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC THÀNH VIÊN CỦA SÀN GIAO DỊCH

10.1. Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên Bán Hàng

10.1.1. Quyền

- a) Khi được đăng ký hợp lệ làm Thành Viên Bán Hàng, Thành Viên Bán Hàng được cấp tài khoản để đăng tải thông tin và hàng hóa của mình; quản lý các thông tin và đơn hàng; thực hiện các giao dịch trên Website.
- b) Thành Viên Bán Hàng sẽ được hướng dẫn quản lý tài khoản và đơn hàng trên Website. Thành Viên Bán Hàng có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Website để được hỗ trợ kịp thời.

10.1.2. Nghĩa vụ

- a) Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp đầy đủ và chính xác cho Website các thông tin của Thành Viên Bán Hàng theo quy định của pháp luật khi đăng ký làm Thành Viên của Website.
- b) Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp cho Website tất cả các thông tin, hình ảnh, giấy phép, giấy chứng nhận hoặc bất kỳ tài liệu nào khác có giá trị tương đương theo yêu cầu của pháp luật để tiến hành kinh doanh và tham gia giao dịch trên Website, bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược, giấy chứng nhận thực hành tốt phân phối thuốc (GDP), các giấy chứng nhận/giấy phép/chấp thuận/giấy xác nhận khác liên quan đến Thành Viên Bán Hàng và hàng hóa của Thành Viên Bán Hàng. Thành Viên Bán Hàng đồng thời có trách nhiệm duy trì hiệu lực của tất cả các tài liệu đó trong quá trình hoạt động kinh doanh của Thành Viên Bán Hàng trên Website và cung cấp cho Công Ty để kiểm tra bất cứ khi nào Công Ty có yêu cầu.
- c) Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp chính xác cho Website mọi thông tin về hàng hóa, chương trình khuyến mại do mình thực hiện. Chỉ được bán/sử dụng hàng hóa chính hãng; không bán hàng giả, hàng nhập lậu, hàng hóa không có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng cho khách hàng hoặc dùng làm hàng hóa khuyến mại.
- d) Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm đăng tải trên Website các thông tin chính xác về chất lượng, số lượng, giá cả, chính sách bảo hiểm, chính sách bảo hành, các thông tin khác liên quan đến hàng hóa của Thành Viên Bán Hàng.
- e) Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa được khuyến mại; thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa được khuyến mại như thông tin đã cung cấp; và có trách nhiệm khác theo quy định của Luật thương mại và nghị định hướng dẫn trong hoạt động khuyến mại, bao gồm nhưng không giới hạn, thực hiện thủ tục hành chính, công bố thông tin về chương trình khuyến mại.
- f) Thành Viên Bán Hàng phải đảm bảo nguồn gốc xuất xứ hàng hóa, có hóa đơn và chứng từ mua bán phù hợp theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm.
- g) Thành Viên Bán Hàng không được thực hiện bất kỳ hành vi nào bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, và đe dọa; thăm dò thông tin bất hợp pháp; phá hoại, tạo ra và phát tán vi-rút gây thiệt hại cho hệ thống, cấu hình và việc truyền thông tin của Website; và bán hàng giả. Thành Viên Bán Hàng phải chịu trách nhiệm về hành vi vi phạm của mình theo quy định của pháp luật.
- h) Thành Viên Bán Hàng phải tuân thủ pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa trên Website.

- i) Thành Viên Bán Hàng không được thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc có nguy cơ gây thiệt hại đến uy tín của Website và Công Ty, bao gồm nhưng không giới hạn việc đăng tải thông tin không chính xác trên Website.
- j) Thành Viên Bán Hàng phải tuân thủ và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- k) Thành Viên Bán Hàng phải xuất hóa đơn thuế giá trị gia tăng (GTGT) phù hợp cho Thành Viên Mua Hàng trong thời hạn luật định. Nếu không, Thành Viên Bán Hàng có thể bị đình chỉ tạm thời hoặc bị cấm giao dịch qua Website vĩnh viễn, và Thành Viên Bán Hàng, tùy từng trường hợp, phải thu hồi lại từ Thành Viên Mua Hàng hàng hóa không có hóa đơn GTGT.
- l) Thành Viên Bán Hàng sẽ phối hợp với Website để xử lý các tranh chấp giữa Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng. Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Thành Viên Mua Hàng nếu Thành Viên Bán Hàng có lỗi.
- m) Thành Viên Bán Hàng sẽ hợp tác với Công Ty khi giải quyết bất kỳ vi phạm nào của Thành Viên Bán Hàng và đảm bảo rằng vi phạm đó sẽ được giải quyết theo các chính sách và quy chế hoạt động của Website.
- n) Thành Viên Bán Hàng sẽ cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- o) Thành Viên Bán Hàng đảm bảo tuân thủ quy định của Bộ Y Tế trong việc mua, bán thuốc và tuân thủ chế độ báo cáo hàng năm và báo cáo theo yêu cầu của cơ quan quản lý về dược có thẩm quyền.
- p) Thành Viên Bán Hàng đảm bảo tuân thủ các quy định về quản lý giá thuốc theo quy định của pháp luật.

10.2. Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên Mua Hàng

10.2.1. **Quyền**

- a) Khi được đăng ký hợp lệ làm Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Mua Hàng được phép mua hàng hóa trên Website.
- b) Thành Viên Mua Hàng được cấp tài khoản và mật khẩu để đăng nhập vào Website để sử dụng dịch vụ, nhằm giúp quản lý đơn mua hàng của Thành Viên Mua Hàng trên Website tốt hơn.
- c) Nhân viên của Công Ty sẽ hướng dẫn Thành Viên Mua Hàng cách sử dụng các công cụ, chức năng, và tiện ích của Website để mua hàng hóa.
- d) Thành Viên Mua Hàng có thể đóng góp ý kiến và đưa ra phản hồi về cho Website trong quá trình hoạt động kinh doanh của Thành Viên Mua Hàng theo phương thức liên lạc được công bố trên Sàn Giao Dịch.

10.2.2. **Nghĩa vụ**

- a) Thành Viên Mua Hàng phải bảo mật tài khoản và mật khẩu của Thành Viên Mua Hàng, và lưu trữ mọi thông tin về các giao dịch được thực hiện qua Website.
- b) Thành Viên Mua Hàng phải cung cấp đầy đủ và chính xác cho Website các giấy phép, giấy chứng nhận, hoặc bất kỳ tài liệu nào khác có giá trị tương đương theo yêu cầu của pháp luật để tiến hành kinh doanh và tham gia giao dịch trên Website. Thành Viên Mua Hàng phải duy trì hiệu lực của tất

cả các tài liệu đó trong suốt quá trình kinh doanh trên Website và cung cấp cho Công Ty để kiểm tra bất cứ khi nào Công Ty có yêu cầu.

- c) Thành Viên Mua Hàng không được thực hiện bất kỳ hành vi bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, và đe dọa; thăm dò thông tin bất hợp pháp; phá hoại, tạo ra và phát tán vi-rút gây thiệt hại cho hệ thống, cấu hình và việc truyền thông tin của Website; và cung cấp các đơn hàng hoặc dịch vụ giả mạo qua Website. Thành Viên Mua Hàng phải chịu trách nhiệm về hành vi vi phạm của mình theo quy định của pháp luật.
- d) Thành Viên Mua Hàng phải tuân thủ pháp luật về sở hữu trí tuệ.
- e) Thành Viên Mua Hàng không được thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc có nguy cơ gây thiệt hại đến uy tín của Website và Công Ty, bao gồm nhưng không giới hạn việc đăng tải thông tin không chính xác trên Website.
- f) Thành Viên Mua Hàng có trách nhiệm thông báo ngay cho Website về mọi hành vi sử dụng trái phép, lưu trữ trái phép, lạm dụng, hoặc vi phạm nghĩa vụ bảo mật tên tài khoản và mật khẩu đăng ký, để hai bên cùng hợp tác xử lý các hành vi trái phép đó.
- g) Thành Viên Mua Hàng đảm bảo tuân thủ quy định của Bộ Y Tế trong việc mua, bán thuốc và tuân thủ chế độ báo cáo hàng năm và báo cáo theo yêu cầu của cơ quan quản lý về dược có thẩm quyền.
- h) Thành Viên Mua Hàng đảm bảo tuân thủ các quy định về quản lý giá thuốc theo quy định của pháp luật.

PHẦN 11. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

11.1. Hiệu lực

Quy Chế này chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

11.2. Thay đổi, điều chỉnh Quy Chế

Công Ty có quyền thay đổi, điều chỉnh nội dung Quy Chế này vào từng thời điểm nhằm mục đích hoàn thiện hoạt động của Sàn Giao Dịch. Công Ty sẽ thông báo các thay đổi, điều chỉnh đó lên Sàn Giao Dịch cho Thành Viên biết trước khi áp dụng ít nhất năm (5) ngày. Sau khi các nội dung thay đổi, điều chỉnh có hiệu lực, nếu Thành Viên tiếp tục sử dụng dịch vụ trên Sàn Giao Dịch thì đồng nghĩa với việc Thành Viên đã chấp nhận và đồng ý với những nội dung thay đổi, điều chỉnh này và có trách nhiệm tuân thủ các nội dung đó.

PHẦN 12. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

12.1. Cam kết của thành viên

Mỗi Thành Viên khi sử dụng dịch vụ trên Sàn Giao Dịch do Công Ty cung cấp đồng nghĩa với việc đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện theo các nội dung tương ứng quy định trong của Quy Chế này.

12.2. Liên hệ

Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ Công Ty và Sàn Giao Dịch theo thông tin dưới đây:

CÔNG TY TNHH VIETPOM

Website: www.vietpom.com

Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà TF Building, số 408 Điện Biên Phủ, Phường 11, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 02835356459

Email: hotro@vietpom.com

**THAY MẶT VÀ ĐẠI DIỆN CHO
CÔNG TY TNHH VIETPOM**

Tên: NGUYỄN VŨ HOÀNG TRUNG

Chức danh: Tổng Giám Đốc

PHỤ LỤC 1

THÔNG TIN CỦA SẢN PHẨM

Thông tin về hàng hóa công bố trên Website phải bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa. Thông tin được liệt kê ở đây phục vụ cho mục đích tham khảo². Thành Viên Bán Hàng được khuyến nghị tham khảo các luật và quy định có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 111/2021/NĐ-CP) ("**Nghị định 43**"), Thông tư số 01/2018/TT-BYT quy định ghi nhãn thuốc, nguyên liệu làm thuốc và tờ hướng dẫn sử dụng thuốc ("**Thông Tư 01**") và các quy định pháp luật khác có liên quan.

| STT. | Nội dung | Yêu cầu | Hướng dẫn đăng tải thông tin trên Website |
|------|---|---|---|
| 1. | Tên hàng hóa ³ | <p>Không được dẫn đến việc hiểu sai lệch về bản chất, công dụng và thành phần của hàng hóa</p> <p>Nếu tên của thành phần được sử dụng làm tên hay một phần của tên hàng hóa thì thành phần đó phải ghi định lượng, trừ trường hợp quy định tại Nghị định 43 và pháp luật quy định khác.</p> <p>Trường hợp tên hàng hóa có thành phần cấu tạo nên hàng hóa đó thì phải khai định lượng của thành phần cấu tạo đó, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.</p> <p>Tên thuốc phải ở vị trí dễ thấy, dễ đọc và phải có kích thước lớn nhất so với các nội dung bắt buộc khác trên nhãn và tờ hướng dẫn sử dụng thuốc.</p> <p>Tên thuốc được ghi theo gốc chữ cái La tinh và có thể ghi thêm số viết dưới dạng chữ số, chữ số La Mã hoặc một số ký hiệu khác ghi theo bảng chữ cái Hy Lạp.</p> <p>Tên thuốc được ghi theo tên thương mại hoặc theo tên chung quốc tế.</p> | Thành Viên Bán Hàng điền vào thuộc tính 'Tên' trong mục 'Tổng quát' |
| 2. | Tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa ⁴ | <p>Tên riêng của tổ chức, cá nhân và địa danh không được viết tắt, ngoại trừ các từ chỉ đơn vị hành chính.</p> <p>Ví dụ: "xã" là X; "phường" là P; "huyện" là H; "quận" là Q; "thành phố" là TP; "tỉnh" là T.</p> | Thành Viên Bán Hàng điền thông tin yêu cầu vào thuộc tính 'Mô tả đầy đủ' trong mục 'Tổng quát' và đặt tên đầu mục là 'Nhà sản xuất' |

² Điều 30(2) Nghị định 52

³ Điều 11 Nghị định 43 và Điều 14 Thông Tư 01

⁴ Điều 12 Nghị định 43 và Điều 33 Thông Tư 01

| STT. | Nội dung | Yêu cầu | Hướng dẫn đăng tải thông tin trên Website |
|------|-------------------------------|--|---|
| | | <p>Đối với hàng hóa được sản xuất trong nước: ghi tên của tổ chức, cá nhân và địa chỉ cơ sở sản xuất hàng hóa đó.</p> <p>Đối với hàng hóa nhập khẩu để lưu thông tại Việt Nam: ghi tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân sản xuất; và tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân nhập khẩu.</p> <p>Đối với trang thiết bị y tế: ghi tên, địa chỉ của chủ sở hữu; và tên, địa chỉ của chủ sở hữu số lưu hành / tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân trên giấy phép nhập khẩu.</p> <p>Đối với hàng hóa được nhập khẩu bởi đại lý bán hàng trực tiếp cho thương nhân nước ngoài: ghi tên và địa chỉ của tổ chức, cá nhân sản xuất và đại lý bán hàng hóa đó.</p> <p>Đối với thuốc sản xuất trong nước: ghi đầy đủ vai trò, tên, địa chỉ của các cơ sở sản xuất thuốc.</p> <p>Đối với nguyên liệu làm thuốc sản xuất trong nước hoặc nhập khẩu: ghi đầy đủ tên và địa chỉ cơ sở sản xuất nguyên liệu làm thuốc.</p> <p>Đối với thuốc nhập khẩu: ghi đầy đủ vai trò, tên và địa chỉ cơ sở sản xuất thuốc; tên và địa chỉ của cơ sở nhập khẩu.</p> | |
| 3. | Xuất xứ hàng hóa ⁵ | <p>Mô tả xuất xứ hàng hóa: sử dụng các cụm từ “sản xuất tại”; “chế tạo tại”; “nước sản xuất”; “xuất xứ”; “sản xuất bởi”; “sản phẩm của” kèm tên nước hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra hàng hóa hoặc ghi theo quy định pháp luật về xuất xứ hàng hóa.</p> <p>Trường hợp hàng hóa không xác định được xuất xứ: ghi nơi thực hiện công đoạn cuối cùng để hoàn thiện hàng hóa, sử dụng các cụm từ “lắp ráp tại”; “đóng chai tại”; “phối trộn tại”; “hoàn tất tại”; “đóng gói tại”; “dán nhãn tại” kèm tên nước hoặc vùng lãnh thổ nơi thực hiện công đoạn cuối cùng để hoàn thiện hàng hóa.</p> | Thành Viên Bán Hàng điền thông tin yêu cầu vào thuộc tính ‘Mô tả đầy đủ’ trong mục ‘Tổng quát’ và đặt tên đầu mục là ‘Xuất xứ hàng hóa’ |

⁵ Điều 15 Nghị định 43 và Điều 34 Thông Tư 01

| STT. | Nội dung | Yêu cầu | Hướng dẫn đăng tải thông tin trên Website |
|------|--|--|---|
| | | <p>Tên nước hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra hàng hóa hoặc nơi thực hiện công đoạn cuối cùng để hoàn thiện hàng hóa không được viết tắt.</p> <p>Đối với thuốc nhập khẩu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ghi cụm từ “xuất xứ:”, “sản xuất tại:” hoặc “sản xuất bởi:” kèm theo tên nước hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra thuốc, nguyên liệu làm thuốc. - Tên nước hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra thuốc, nguyên liệu làm thuốc không được viết tắt. - Trường hợp thuốc có xuất xứ cùng với quốc gia hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra thuốc thì chỉ yêu cầu ghi tên nước sản xuất bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh trong trường hợp dịch ra tiếng Việt không có ý nghĩa hoặc không dịch ra được. - Trường hợp có xuất xứ khác quốc gia hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra thuốc, nguyên liệu làm thuốc thì phải ghi cụm từ “xuất xứ:”, “sản xuất tại:” hoặc “sản xuất bởi:” kèm theo tên nước hoặc vùng lãnh thổ sản xuất ra thuốc, nguyên liệu làm thuốc. <p>Đối với thuốc sản xuất tại Việt Nam để lưu hành trong nước đã ghi địa chỉ của nơi sản xuất ra thuốc, nguyên liệu làm thuốc đó thì không yêu cầu phải ghi xuất xứ của thuốc, nguyên liệu làm thuốc trên nhãn.</p> | |
| 4. | Thành phần, thành phần định lượng ⁶ | <p>Ghi thành phần là ghi tên nguyên liệu kể cả chất phụ gia dùng để sản xuất ra hàng hóa và tồn tại trong thành phẩm kể cả trường hợp hình thức nguyên liệu đã bị thay đổi.</p> <p>Trường hợp trên nhãn hàng hóa có nhấn mạnh sự không có mặt, không chứa hoặc không bổ sung một hoặc một số thành phần thì:</p> <ul style="list-style-type: none"> - thành phần đó không tồn tại trong hàng hóa và trong các nguyên liệu dùng để sản xuất ra hàng hóa; | Thành Viên Bán Hàng điền thông tin yêu cầu vào thuộc tính ‘Mô tả đầy đủ’ trong mục ‘Tổng quát’ và đặt tên đầu mục là ‘Thành phần’ |

⁶ Điều 16 Nghị định 43 và Điều 16 Thông Tư 01

| STT. | Nội dung | Yêu cầu | Hướng dẫn đăng tải thông tin trên Website |
|------|---|--|--|
| | | <p>– hàng hóa không chứa các thành phần cùng nhóm có tính chất hoặc công dụng tương tự với thành phần đó, trừ khi bản chất của sự thay thế được ghi chú rõ ràng.</p> <p>Đối với thuốc dùng cho người, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong lĩnh vực gia dụng và y tế: ghi thành phần và hàm lượng các hoạt chất.</p> | |
| | | <p>Nhãn bao bì ngoài của thuốc: Ghi đầy đủ tên và hàm lượng, khối lượng hoặc nồng độ của từng thành phần dược chất, dược liệu trong công thức thuốc, bán thành phẩm thuốc cho một đơn vị chia liều nhỏ nhất hoặc một đơn vị đóng gói nhỏ nhất.</p> | |
| 5. | Định lượng hàng hóa ⁷ | Thực hiện theo Phụ lục II Nghị định 43 | Thành Viên Bán Hàng điền thông tin yêu cầu vào thuộc tính 'Mô tả đầy đủ' trong mục 'Tổng quát' và đặt tên đầu mục là 'Định lượng' |
| 6. | Ngày sản xuất, hạn sử dụng ⁸ | <p>Ghi theo thứ tự ngày, tháng, năm của năm dương lịch. Trường hợp ghi theo thứ tự khác thì phải có chú thích thứ tự đó bằng tiếng Việt.</p> <p>Ví dụ: DD/MM/YY hoặc DD/MM/YYYY</p> <p>Số chỉ ngày, tháng, năm của một mốc thời gian phải ghi cùng một dòng.</p> <p>“Ngày sản xuất”, “Hạn sử dụng” hoặc “Hạn dùng” được ghi đầy đủ hoặc ghi tắt bằng chữ in hoa là: “NSX”, “HSD” hoặc “HD”.</p> <p>Ngày sản xuất, hạn dùng (hoặc hạn sử dụng) được ghi đầy đủ là “Ngày sản xuất”, “Hạn dùng” hoặc “Hạn sử dụng” hoặc được viết tắt bằng chữ in hoa là “NSX”, “HD” hoặc “HSD”, tiếp sau là thông tin về ngày sản xuất, hạn sử dụng của thuốc.</p> <p>Ngày sản xuất, hạn dùng ghi theo thứ tự ngày, tháng, năm của năm dương lịch. Mỗi số chỉ ngày, chỉ tháng, chỉ năm ghi</p> | Thành Viên Bán Hàng điền thông tin yêu cầu vào thuộc tính 'Mô tả đầy đủ' trong mục 'Tổng quát' và đặt tên đầu mục là 'Hạn sử dụng' |

⁷ Điều 13 Nghị định 43

⁸ Điều 14 Nghị định 43 và Điều 29 Thông Tư 01

| STT. | Nội dung | Yêu cầu | Hướng dẫn đăng tải thông tin trên Website |
|------|-------------------|---|---|
| | | bằng hai chữ số, riêng đối với chỉ số năm còn được phép ghi bằng bốn chữ số. | |
| 7. | Các nội dung khác | Thành Viên Bán Hàng kê khai các thông tin hữu ích khác cho Thành Viên Mua Hàng tuân thủ theo Điều 18 Nghị định 43 và Điều 35 Thông Tư 01, và các văn bản pháp luật khác có liên quan. | Thành Viên Bán Hàng điền vào thuộc tính 'Mô tả đầy đủ' trong mục 'Tổng quát' và đặt tên đầu mục là 'Thông tin khác' |