

Số: 01/2019/QC- Utop

Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2019

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
SÀN GIAO DỊCH CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
Website: utop.vn**

I. Nguyên tắc chung

1. Mục đích của sàn giao dịch thương mại điện tử

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Utop do Công ty Cổ phần Công nghệ Utop (địa chỉ trang website: <https://utop.vn>) (sau đây gọi tắt là “Sàn giao dịch”) thực hiện hoạt động và vận hành, cung cấp các dịch vụ trực tuyến về điểm thưởng, quà tặng và các dịch vụ thương mại điện tử được phép khác. Bản Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia các chương trình được tổ chức thực hiện trên Sàn giao dịch.

Ngoài ra, Sàn thương mại điện tử Utop.vn cung cấp các loại voucher quà tặng điện tử theo thời gian thực trên các thiết bị điện thoại di động hoặc email, điều này là hoàn toàn khác biệt với hình thức voucher quà tặng giấy.

Do đó, khách hàng không cần phải lo lắng về vấn đề vận chuyển, khách hàng có thể tặng quà bất kỳ thời gian nào, ở bất kỳ nơi đâu, dễ dàng và thuận tiện.

Sàn giao dịch được triển khai giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện các chương trình bán hàng, chương trình khuyến mại cho các sản phẩm, dịch vụ theo uỷ quyền của các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp (sau đây gọi chung là “thương nhân” hoặc “người bán hàng”) trên cơ sở Hợp đồng, Thỏa thuận với Công ty Cổ phần Công nghệ Utop và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nguyên tắc hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử <https://utop.vn>

Khách hàng tham gia Sàn giao dịch là các cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và phải đăng ký kê khai ban đầu về các thông tin cá nhân bắt buộc theo yêu cầu và được Ban quản lý Sàn giao dịch chính thức công nhận cho phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch cung cấp.

Khi đăng ký là thành viên của Sàn giao dịch Utop.vn Thành viên hiểu rằng:

Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng;

Thành viên có thể đổi điểm thưởng từ các đối tác sang điểm Utop – điểm thành viên của Sàn giao dịch

Thành viên có thể quy đổi hàng hóa, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên Sàn giao dịch bằng điểm Utop;

Thành viên có thể quy đổi điểm thành hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử để sử dụng làm quà tặng cho người khác hoặc sử dụng cho chính mình;

Thành viên phải bảo vệ mật khẩu của mình và giám sát việc sử dụng các tài khoản của mình, Thành viên hiểu và đồng ý rằng Thành viên chịu trách nhiệm mọi thông tin cá nhân có liên quan kể cả việc sử dụng tài khoản của mình, và Thành viên phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất cứ ai được Thành viên cho phép truy cập vào nó;

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch phải được phép kinh doanh, lưu hành và đáp ứng đầy đủ các điều kiện của pháp luật có liên quan và không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Mọi hoạt động mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên Sàn giao dịch phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Khách hàng, các Thương nhân/Người bán hàng khi tham gia vào Sàn giao dịch phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch

II. Quy định chung

1. Định nghĩa chung

- Tên miền: Tên miền đăng ký sử dụng của sàn giao dịch thương mại điện tử: <https://utop.vn>
- Người dùng: là thương nhân, tổ chức, cá nhân bao gồm bất kỳ người nào duyệt hoặc xem trang web, cũng như bất kỳ người nào đăng ký giao dịch bất kỳ sản phẩm/hàng hóa nào trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Cá nhân: Các dịch vụ chỉ được cung cấp cho các cá nhân có khả năng tham gia vào một thỏa thuận có hiệu lực pháp lý theo luật Việt Nam.
- Khách hàng: Người giao dịch mua hàng hóa/sản phẩm trên sàn giao dịch thương mại điện tử: <https://utop.vn>
- Thành viên: là thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn Giao dịch và được Ban quản lý sàn cấp tài khoản đăng ký
- Thương nhân/Nhà bán hàng cung cấp: là đơn vị cung cấp các dịch vụ sản phẩm/hàng hóa cho các khách hàng. Bất kỳ người nào sử dụng các dịch vụ mới với tư cách đại diện cho các Thương nhân/Nhà bán hàng cung cấp đó cam kết rằng mình có thẩm quyền ràng buộc doanh nghiệp vào các khoản và điều kiện được đặt ra trong quy chế.

- Điều utop: Điểm dùng trên Sàn giao dịch mà Khách Hàng tích lũy khi sử dụng hàng hóa/dịch vụ hoặc giao dịch với Bên Thương nhân/Nhà bán hàng cung cấp theo chương trình Khách hàng thân thiết, tích điểm đổi quà hoặc các chương trình ưu đãi khách hàng khác do Thương nhân/Nhà bán hàng cung cấp áp dụng.

2. Quy định chung

- Không được đăng ký tài khoản và khai báo những thông tin giả mạo; nick gây hiểu nhầm với những thành viên khác; nick trùng tên với tên của các chính trị gia;
- Không được phép bình luận liên quan đến các vấn đề mà Pháp luật Việt Nam không cho phép.
- Không được phép bình luận về bài viết, thông tin có nội dung vi phạm pháp luật; đả kích, bôi nhọ, chỉ trích hay bàn luận về chính trị, tôn giáo, phản động, kỳ thị văn hóa, dân tộc, cũng như vi phạm khác liên quan đến thuần phong mỹ tục của dân tộc Việt Nam không liên quan đến sản phẩm/hàng hóa.
- Không được xâm phạm quyền lợi, uy tín, đời tư của các cá nhân hay thành viên khác, không được dùng ngôn từ tục tĩu, thô mạ trong các thông tin tham gia. Không được lợi dụng sàn giao dịch thương mại điện tử để tuyên truyền, đề xướng, lôi kéo với những nội dung không lành mạnh.
- Phải dùng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, đúng chính tả, nghiêm cấm mọi hình thức viết nhịu, viết tắt theo hình thức chat, ngôn ngữ tối nghĩa.
- Công ty có thể sửa đổi Quy chế tùy từng thời điểm vì các lý do liên quan đến pháp luật hay quy định, hoặc để đảm bảo sàn giao dịch thương mại điện tử hoạt động đúng cách và suôn sẻ.
- Nếu người dùng tiếp tục sử dụng sàn giao dịch thương mại điện tử hoặc các dịch vụ công ty cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử sau ngày các sửa đổi bắt đầu có hiệu lực; người dùng sẽ được cho là đã đồng ý bị ràng buộc bởi quy chế sửa đổi. Trong trường hợp người dùng không đồng ý với các sửa đổi, người dùng không được tiếp tục sử dụng trang web hoặc các dịch vụ.
- Hàng hóa, sản phẩm dịch vụ tham gia giao dịch phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp bị cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- Hoạt động mua bán hàng hóa qua www.utop.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, bảo đảm quyền lợi nhu cầu người sử dụng.
- Công ty không bảo đảm truy cập vào các Dịch vụ được liên tục, không bị gián đoạn hoặc an toàn, và có thể có nhiều yếu tố can thiệp vào hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty. Sàn giao dịch thương mại điện tử và các dịch vụ được cung cấp “nguyên trạng” và khi có sẵn, không có đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, cho dù công khai hay ngụ ý, và bao gồm nhưng không giới hạn, các bảo đảm về khả năng bán được, sự phù hợp với mục đích, tiêu đề hay không vi phạm.

- Các đề mục và chú thích của Quy chế này được đưa vào chỉ nhằm mục đích thuận tiện trong tham khảo và không xác định, giới hạn, giải thích hoặc mô tả dưới bất kỳ hình thức nào phạm vi và quy mô của bất kỳ điều khoản nào trong quy chế này.
- Việc Công ty không có hành động nào đối với vi phạm của người dùng hoặc người nào khác sẽ không cấu thành sự từ bỏ của Công ty đối với quyền hành động xử lý các vi phạm sau đó hoặc tương tự.
- Nếu bất kỳ quy định nào của Quy chế này được xem là vô hiệu hoặc không thể thực thi được, quy định đó sẽ bị xóa bỏ nhưng các quy định còn lại vẫn sẽ được thực thi.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ;

1.1 Quy trình đổi điểm khách hàng thân thiết từ đối tác sang điểm Utop:

- Bước 1: Khách hàng đăng nhập vào tài khoản giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Bước 2: Khách hàng kết nối tài khoản khách hàng thân thiết của các đối tác trong mạng lưới từ tài khoản Utop
- Bước 3: Khách hàng đổi điểm khách hàng thân thiết sang tài khoản điểm Utop.
- Bước 4: Khách hàng có thể tích lũy thêm điểm Utop bằng cách mua sắm dịch vụ của Thương nhân/Người bán hàng – đối tác sử dụng điểm Utop như điểm khách hàng thân thiết.

1.2 Quy trình mua hàng:

TRường hợp 1: Thanh toán online

- Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, phiếu mua hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử mà Khách hàng đang quan tâm, sau đó, Khách hàng có thể lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, hàng hóa thích hợp do từng Thương nhân/Người bán hàng cung cấp.
 - Bước 2: Dựa trên thông tin tham khảo, Khách hàng đưa ra quyết định mua hoặc đổi quà bằng cách nhấn vào nút “Mua”.
 - Bước 3: Chọn phương thức thanh toán (Điểm Utop, ví điện tử, thẻ tín dụng /thẻ ghi nợ). Nếu thanh toán bằng điểm Utop thì số điểm Utop của khách sẽ được tự động trừ tương ứng số Utop của quà/hàng. Trường hợp khách hàng không đủ điểm Utop để mua hoặc đổi quà thì khách hàng chọn hình thức thanh toán khác bao gồm thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế (Visa, Master card..) thông qua cổng thanh toán trực tuyến hoặc thanh toán bằng tài khoản ví điện tử, sau đó thực hiện thanh toán trực tuyến.
 - Bước 4: Khách Hàng điền thông tin người nhận, số điện thoại, địa chỉ nơi nhận. Quà/hàng được mua hoặc đổi sẽ thể hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Utop.vn trong mục “Quà của bạn”. Utop hoặc đối tác xác nhận và chuyển hàng
 - Bước 5: Khách hàng kiểm tra và nhận hàng, hoặc đến cửa hàng đối tác để sử dụng
- TRường hợp 2: Thanh toán sau

-
- Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, phiếu mua hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử mà Khách hàng đang quan tâm, sau đó, Khách hàng có thể lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, hàng hóa thích hợp do từng Thương nhân/Người bán hàng cung cấp.
- Bước 2: Dựa trên thông tin tham khảo, Khách hàng đưa ra quyết định mua hoặc đổi quà bằng cách nhấn vào nút “Mua”.
- Bước 3: Điền thông tin người nhận, số điện thoại, địa chỉ. Utop xác nhận đơn hàng
- Bước 4: Utop hoặc Thương nhân/người bán hàng xác nhận và chuyển hàng
- Bước 5: Khách hàng kiểm tra thanh toán và nhận hàng, hoặc đến cửa hàng đối tác để sử dụng

2. Quy trình dành cho người đối tác (người bán hàng, nhà cung cấp...)

- **Bước 1:** Thương nhân/Người bán hàng sẽ giao kết hợp đồng với Công ty Cổ phần Công nghệ Utop liên quan đến việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Theo đó, các sản phẩm, dịch vụ được đưa lên sàn giao dịch thương mại điện tử sẽ tuân theo thoả thuận bằng Hợp đồng giữa các bên.
- **Bước 2:** Thương nhân/Người bán hàng được cung cấp tài khoản trên Trang Quản Trị để Thương nhân/Người bán hàng thực hiện việc xác nhận tính hợp lệ của Thẻ Quà Tặng Điện Tử trước khi thực hiện các giao dịch liên quan đến việc sử dụng Thẻ Quà Tặng Điện Tử của Khách Hàng và quản lý, theo dõi các dữ liệu bán hàng và các thông tin khác.
- **Bước 3:** Thương nhân/Người bán hàng có trách nhiệm chuẩn bị sản phẩm, dịch vụ sẵn sàng cho tất cả Quà/ hàng hóa , dịch vụ đã phát hành cho Khách Hàng và cam kết sẽ cung cấp Sản phẩm, Dịch vụ tương ứng với giá trị và nội dung của Thẻ Quà Tặng Điện Tử được cấp cho các Khách hàng của sàn giao dịch thương mại điện tử.
- **Bước 4:** Thương nhân/Người bán hàng có thể tham gia cấp điểm khách hàng thân thiết Utop cho khách hàng đã sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Thương nhân/Người bán hàng. Thương nhân/Người bán hàng có thể cấp điểm Utop trực tiếp thông qua tài khoản Utop của khách hàng, hoặc thông qua hình thức liên kết tài khoản khách hàng thân thiết của Thương nhân/Người bán hàng với tài khoản Utop.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Sản phẩm là quà điện tử : Khách hàng sau khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử trực tuyến, quà tặng sẽ được lưu trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Sau đó khách hàng sẽ đến

các Địa Điểm sử dụng Thẻ Quà Tặng Điện Tử để đổi lấy sản phẩm, sử dụng dịch vụ từ Sàn giao dịch Utop.

Sản phẩm là vật phẩm: Utop sẽ sử dụng bên vận chuyển thứ 3 để gửi cho khách hàng theo địa chỉ khách hàng đã đăng ký.

Hiện nay, Utop thực hiện giao hàng trong giờ hành chính trong khoảng 8h30 - 17h30 và trong các ngày từ Thứ 2 đến thứ 7.

Thời gian giao hàng theo khu vực:

Khu Vực	Thời gian giao hàng (Không kể Thứ 7 và Chủ Nhật)
Hồ Chí Minh	3 ngày
Đà Nẵng-Hà Nội	3 ngày
Miền Trung	3 - 7 ngày
Miền Bắc	3 - 7 ngày
Miền Nam	3 - 7 ngày

***Lưu ý:** thời gian giao hàng trên chỉ mang tính chất tham khảo, thực tế có thể dao động sớm hoặc muộn hơn tùy theo sản phẩm quý khách đặt mua và bên vận chuyển thứ 3 (đối tác vận chuyển).

Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng của quý khách được xác nhận thành công.

Trong trường hợp khu vực giao hàng của quý khách có quy định về giờ cấm tải và hàng hóa được đặt mua là sản phẩm công kênh, thời gian giao hàng có thể sẽ không như dự kiến. Utop rất mong quý khách thông cảm và xin dời lại thời gian giao hàng vào giờ phù hợp, không cấm tải.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Khách hàng sau khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử trực tuyến, đơn hàng đã được tự động xác nhận và gửi mã Thẻ Quà Tặng Điện Tử/sản phẩm cho khách hàng

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Sản phẩm là thẻ quà tặng điện tử: Khách hàng sau khi nhận sản phẩm, dịch vụ từ các Địa Điểm sử dụng thẻ quà tặng điện tử có thể đổi trả sản phẩm, dịch vụ theo quy chế, quy định của Thương Nhân/ Người bán Hàng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đó. Thẻ Quà Tặng Điện Tử, điểm Utop do Sàn giao dịch/Ứng Dụng phát hành cho khách hàng không có giá trị quy đổi ra tiền mặt.

Sản phẩm là quà tặng vật lý:

Quý khách đồng thời kiểm tra (bên giao hàng và bên mua cùng kiểm tra sản phẩm khi giao hàng). Nếu sản phẩm gặp những vấn đề bên dưới thì người mua có thể đổi/trả khi nhận hàng:

- Nếu nhận được sản phẩm bị lỗi ngoại quan (có dấu hiệu bị trầy xước, hư hỏng bên ngoài, không như mô tả ban đầu...) hoặc đơn hàng không đầy đủ sản phẩm.
- Sản phẩm có dấu hiệu đã qua sử dụng, không còn nguyên tem, mác hay niêm phong của nhà sản xuất.
- Sản phẩm không đầy đủ phụ kiện, tem hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có).
- Nếu sản phẩm điện tử đã bị kích hoạt, có sao ghi dữ liệu vào thiết bị.

Lưu ý: việc kiểm tra sẽ không bao gồm mở seal (niêm phong) riêng của sản phẩm (gây ảnh hưởng đến tem dán niêm phong, bao bì sản phẩm, ...) hay kiểm tra sâu (cắm điện, sử dụng thử, ghi chép dữ liệu, ...). Sau khi nhận hàng mà lỗi sẽ được bảo hành theo chính sách nhà cung cấp.

Với đơn hàng đã được thanh toán bằng thanh toán điện tử (như Utop, visa, MoMo,...) Utop sẽ hoàn tiền vào tài khoản mà quý khách đã sử dụng khi thanh toán nếu khiếu nại của khách hàng được chấp nhận. Thời gian hoàn tiền tối thiểu 3 ngày kể từ khi đơn hàng được chấp nhận hoàn tiền.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Khách hàng có thể được bảo hành sản phẩm, dịch vụ theo quy chế, quy định của Thương Nhân/ Người bán Hàng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đó.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Utop luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Utop đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Utop.

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ mua trên sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện qua:

Gọi điện đến Hotline 1900636997 hoặc

Hỗ trợ trực tuyến qua <https://m.facebook.com/utop.vn>

Gửi mail về support@utop.vn

Bước 2: Bộ phận Utop Support sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Utop sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ Khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Bước 3: Utop có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà Bán Hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

Bước 4: Trong trường hợp Utop đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Utop, Utop sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Utop tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Nhà Bán Hàng trên sàn TMĐT Utop cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Nhà Bán Hàng – người bán, Khách hàng – người mua có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Khi được yêu cầu, Utop sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán đó (liên quan đến tranh chấp) đồng ý hoặc trong phạm vi được luật pháp cho phép.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Utop sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm. Utop sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử, đồng thời yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

Trường hợp Utop và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách

hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử hoặc các Quy định và Điều kiện này đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010,

Thời hạn xử lý tranh chấp, khiếu nại: Trong vòng 20 ngày kể từ khi phát sinh khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại của Utop sẽ phối hợp với các bên liên quan để hoàn thành xử lý khiếu nại

Quy trình thanh toán

8. Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)

- Khách hàng khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử điểm Utop sẽ được chuyển từ tài khoản khách hàng sang tài khoản của Thương nhân/Người bán hàng.
- Khách hàng khi thanh toán bằng visa, MoMo, COD (giao hàng thu tiền) thì sẽ chuyển vào tài khoản tương ứng của Ban quản lý sàn giao dịch thương mại điện tử.

9. Thanh toán giữa đối tác (người bán, nhà cung cấp...) và Ban quản lý sàn giao dịch thương mại điện tử

10. Đối với những giao dịch bằng điểm Utop thì hằng tuần Ban quản lý Utop sẽ đối soát số điểm Utop của Thương nhân/Người bán hàng đang có để thanh toán. Việc thanh toán được thực hiện chuyển khoản qua tài khoản của Thương nhân/Người bán hàng. Phí giao dịch sẽ được tính toán dựa vào thỏa thuận trong hợp đồng giữa Ban quản lý Utop và Thương nhân/Người bán hàng.

11. Đối với những giao dịch bằng visa, MoMo, COD (giao hàng thu tiền) thì hằng tuần, Ban quản lý Utop sẽ đối soát đơn hàng theo Thương nhân/Người bán hàng để thanh toán lại cho bên Thương nhân/Người bán hàng.

- Đối tác có thể tham gia cấp điểm Utop cho khách hàng khi khách hàng mua sản phẩm, dịch vụ của đối tác. Điểm Utop cấp cho khách hàng và điểm Utop nhận lại từ khách hàng khi đổi quà sẽ được 2 bên đối soát và thanh toán hằng tuần, hằng tháng.

12. Phương thức thanh toán

- Utop hiện có các phương thức thanh toán sau:

1. Thanh toán bằng điểm Utop

2. Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD): Nhận hàng và thanh toán trực tiếp với nhân viên giao hàng. (Chỉ áp dụng cho đơn hàng có tổng trị giá từ 200.000.000đ trở xuống)

3. Thanh toán qua thẻ ATM có đăng ký thanh toán trực tuyến (miễn phí thanh toán): Để sử dụng phương thức thanh toán này, tài khoản ngân hàng của quý khách cần đăng ký dịch vụ Internet Banking với ngân hàng. Utop hiện hỗ trợ thanh toán cho phần lớn các ngân hàng tại Việt Nam:

4. Thanh toán qua thẻ Visa/Master/Ví điện tử: Phí thanh toán tùy thuộc vào từng loại thẻ/ví điện tử quý khách dùng và ngân hàng phát hành thẻ. Vui lòng liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ và đối tác cung cấp ví điện tử để biết rõ phí thanh toán phát sinh.

IV. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản lý Sàn giao dịch dùng các dịch vụ để bảo vệ thông tin và việc thanh toán của các Khách hàng và Thương nhân/Người bán hàng, cụ thể như sau:

Sử dụng phần mềm Secure Sockets Layer (SSL) để bảo vệ thông tin của khách hàng trong quá trình chuyển dữ liệu bằng cách mã hóa thông tin Khách hàng nhập vào.

Khi Khách hàng cài đặt ứng dụng Utop chúng tôi sẽ đặt một số File dữ liệu nhỏ gọi là Cookies lên đĩa cứng hoặc bộ nhớ máy tính của Khách hàng. Một trong số những Cookies này có thể tồn tại lâu để thuận tiện cho bạn trong quá trình sử dụng, ví dụ như: lưu Email của bạn trong trang đăng nhập để bạn không phải nhập lại v.v...Chúng tôi sẽ mã hóa các File Cookies để bảo mật, bạn có thể cấm Cookies trên trình duyệt của mình nhưng điều này có thể ảnh hưởng đến quá trình sử dụng Utop của bạn.

Đối với hình thức thanh toán sử dụng Cổng thanh toán trực tuyến, chúng tôi sử dụng Cổng thanh toán trực tuyến Momo. Với Momo, thông tin thẻ và chủ thẻ được mã hóa và đảm bảo bí mật bằng các công nghệ bảo mật tiên tiến hàng đầu thế giới, bao gồm:



Đối với hình thức thanh toán sử dụng ví điện tử, chúng tôi sử dụng ứng dụng MoMo của Công ty cổ phần Dịch Vụ Di Động Trực Tuyến (M_Service). Ứng dụng MoMo được thiết kế bảo mật 256 bit theo chuẩn ngân hàng và chúng nhận bảo mật Verisign để đảm bảo an toàn cho các giao dịch

Chúng tôi chỉ cung cấp 4 chữ số cuối của số thẻ tín dụng của Khách hàng khi xác nhận đơn hàng. Tất nhiên, chúng tôi sẽ cung cấp đầy đủ số thẻ tín dụng của Khách hàng cho công ty thẻ tín dụng phù hợp trong quá trình xử lý đơn hàng.

Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, yêu cầu các Khách hàng tham gia Website lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết như sau:

Bảo vệ là việc hỗ trợ cho Khách hàng, hệ thống của Website được thiết kế tích hợp các chương trình bảo mật để Khách hàng thực hiện đặt hàng, thanh toán, và thoát khỏi chương trình một cách an toàn.

Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng e-mail, chúng tôi không chịu trách nhiệm về những mất mát Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách hàng qua internet hoặc e-mail.

Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

V. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Khi sử dụng hệ thống điểm của Utop, khách hàng cần cung cấp cho chúng tôi thông tin cá nhân của mình để chúng tôi quản lý trên hệ thống, đồng nghĩa với việc thông tin của khách hàng cần phải chính xác. Chúng tôi muốn khách hàng hiểu rằng chúng tôi sẽ đảm bảo và chịu trách nhiệm về thông tin của quý khách trên hệ thống của chúng tôi.

Chính sách này mô tả các thông tin mà chúng tôi thu thập được, lý do tại sao chúng tôi phải thu thập nó và làm thế nào để chúng tôi sử dụng và tiết lộ nó trên ứng dụng của chúng tôi.

Nội dung của chính sách này rất quan trọng, chúng tôi hi vọng bạn sẽ dành ít thời gian ra đọc và hiểu nó một cách đầy đủ. Chính sách này có thể bị thay đổi theo thời gian, chúng tôi khuyên bạn nên xem lại trang này để có thể nắm được những thông tin mới nhất.

Thu thập thông tin

Khi Utop là một chức năng của hệ thống thành viên, nó xử lý tất cả các giao dịch của mỗi thành viên thuộc hệ thống. Để phân biệt một thành viên này và thành viên khác, chúng tôi

cần phải thu thập thông tin cá nhân khác nhau từ khách hàng. Ngoài thông tin cá nhân này, chúng tôi cũng thu thập thông tin chi tiết về sự gắn bó của bạn và cấp độ gắn bó mà bạn đạt được.

Bên dưới là cái nhìn tổng quát về các loại thông tin mà chúng tôi thu thập.

- Thông tin tài khoản người dùng: Tên, số điện thoại và địa chỉ mail.
- Thông tin tài khoản chương trình khách hàng thân thiết: Mã thành viên, mật khẩu, số dư và điểm.
- Thông tin giao dịch: Hiện thị chi tiết các giao dịch có sử dụng Utop. Ví dụ: Lịch sử giao dịch, giao dịch đổi điểm từ đối tác, giao dịch trừ điểm...

Sử dụng thông tin

Chúng tôi sẽ sử dụng thông tin của khách hàng cung cấp cho mục đích hỗ trợ, bảo trì, phát triển và cải thiện các dịch vụ chúng tôi cung cấp. Chúng tôi sử dụng thông tin của bạn cho các mục đích sau:

- Liên lạc với khách hàng và thông tin cho khách hàng một cách dễ hiểu về chương trình khách hàng thân thiết.
- Xử lý các giao dịch mà bạn đã yêu cầu thông qua hệ thống của chúng tôi.
- Hiện thị thông tin giao dịch, đặc biệt là lịch sử tích điểm của các giao dịch khách hàng đã thực hiện.
- Cải thiện chất lượng cũng như hiệu suất của sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Quản lý và quản trị hệ thống của chúng tôi.
- Ngăn chặn cũng như chống lại các hành vi lừa đảo.
- Đáp ứng được các yêu cầu về bảo mật đã quy định.

Công khai thông tin

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin mà chúng tôi thu thập được trong các trường hợp sau đây:

- Sử dụng trong chương trình khách hàng thân thiết, xử lý tất cả các yêu cầu mà bạn đã gửi cho chúng tôi.
- Để một bên thứ ba, website hoặc các dịch vụ khác mà bạn có thể kết nối thông qua hệ thống của chúng tôi.
- Để đáp ứng yêu cầu bảo mật về thông tin theo quy định mà chúng tôi cho là cần thiết với khách hàng.

Liên kết với bên thứ ba

Ứng dụng Utop bao gồm các liên kết đến các website khác, đặc biệt là các trang truyền thông, mạng xã hội chẳng hạn như: Facebook, Google, Twitter và một số hệ thống truyền thông khác. Các tính năng truyền thông cũng như mạng xã hội có thể thu thập thông tin từ trang của bạn. Các website mà bạn đang truy cập vào từ sàn giao dịch thương mại điện tử của chúng tôi được thiết lập một cookie để hoạt động. Khi bạn truy cập vào các website này, hãy lưu ý rằng thông tin của bạn sẽ được điều chỉnh bởi chính sách riêng tư của họ. Chúng tôi cũng khuyến khích bạn đọc và hiểu chính sách riêng tư họ đã quy định.

Chú thích “Cookie”

Cookies là những mẫu nhỏ của văn bản lưu trữ thông tin trên các trình duyệt web cho mục đích lưu trữ hồ sơ. Chúng tôi sử dụng cookie phiên bản ID và cả cookie phiên bản trên sàn giao dịch thương mại điện tử Utop. Đối với sàn giao dịch thương mại điện tử của chúng tôi, nó là cần thiết để chúng tôi sử dụng cookie phiên để lưu thông tin thành viên, đặc biệt là mã số thành viên và tên thành viên. Chúng tôi cũng sử dụng cookie phiên bản ID để tạo thuận lợi cho quá trình xác thực của bạn và cho phép bạn truy cập vào máy chủ tài nguyên của chúng tôi khi chúng tôi đã xác minh rằng bạn có quyền làm như vậy. Cả hai phiên bản ID và cookie phiên bản sàn giao dịch thương mại điện tử Utop sẽ hết hạn ngay lập tức khi bạn đóng trình duyệt của bạn.

Thư điện tử (Email)

Utop sử dụng địa chỉ mail chính xác của bạn và các thông báo sẽ được gửi qua mail của bạn trong các quy trình sau:

- Đăng ký là thành viên mới của hệ thống.
- Cập nhập thông tin cá nhân của bạn.
- Gửi câu hỏi trên màn hình trợ giúp của chúng tôi.
- Nhận thông tin chương trình khuyến mãi, ưu đãi từ các nhãn hàng trong mạng lưới.

Thực hiện các quy định về an ninh

Các thông tin được truyền đến và đi từ sàn giao dịch thương mại điện tử của chúng tôi với thiết bị của bạn đang sử dụng mã hóa theo tiêu chuẩn hiện đại qua giao thức SSL. Chúng tôi xác nhận sàn giao dịch thương mại điện tử của chúng tôi sử dụng xác thực hai cấp: Xác thực dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử riêng của chúng tôi và sử dụng quy trình xác thực cơ bản “Spring Security”. Chúng tôi đã kích hoạt mã hóa TLS/SSL để

bảo vệ dữ liệu nhạy cảm và các giao dịch theo hướng dẫn của “Spring Security”. Điều quan trọng bạn cần lưu ý rằng không có giao thức nào hoạt động thông qua Internet là an toàn 100%, vì vậy chúng tôi không thể đảm bảo an toàn tuyệt đối cho việc truyền tải thông tin của bạn.

Lưu trữ dữ liệu

Chúng tôi sẽ giữ thông tin của bạn khi tài khoản của bạn trong tình trạng hoạt động hoặc cho đến khi chúng tôi cho là cần thiết nhằm duy trì cho các dịch vụ của chúng tôi có thể vận hành. Nếu vì một số lý do nào đó mà bạn muốn ngừng sử dụng dịch vụ của chúng tôi và hủy bỏ tài khoản của bạn để chúng tôi không còn có thể sử dụng các thông tin mà bạn cung cấp cho chúng tôi, xin đừng ngần ngại liên hệ với chúng tôi qua các thông tin hỗ trợ thành viên được cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử (bạn có thể truy cập vào màn hình này bằng cách đăng nhập vào hệ thống và đi vào màn hình trợ giúp).

Liên hệ với chúng tôi

Nếu bạn muốn yêu cầu quyền truy cập vào Utop hoặc xóa thông tin của bạn hoặc có bất kỳ câu hỏi khác, các khiếu nại liên quan đến việc xử lý thông tin chính sách cũng như việc thực hành của chúng tôi, hãy liên hệ với chúng tôi (bạn có thể truy cập thông tin này bằng cách đăng nhập vào hệ thống và đi vào màn hình trợ giúp).

VI. Quản lý thông tin xấu

Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho sàn giao dịch thương mại điện tử về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Khách hàng không sử dụng dịch vụ của sàn giao dịch thương mại điện tử vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của sàn giao dịch thương mại điện tử hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Khách hàng không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gáp, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do sàn giao dịch thương mại điện tử

cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của sàn giao dịch thương mại điện tử trong bản Quy chế này.

Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của sàn giao dịch thương mại điện tử dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Khách hàng bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của sàn giao dịch thương mại điện tử.

❖ Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý sàn giao dịch thương mại điện tử đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Sàn giao dịch:

- Ban quản lý Sàn giao dịch sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Thương nhân nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm, dịch vụ không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc sàn giao dịch thương mại điện tử chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
- Ban quản lý Sàn giao dịch giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên sàn giao dịch thương mại điện tử mà không cần báo trước.
- Ban quản lý Sàn giao dịch sẽ kiểm soát việc đưa hình ảnh, sản phẩm, dịch vụ lên sàn giao dịch thương mại điện tử nhằm tuân thủ nghiêm ngặt Luật Quảng Cáo và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Chế tài xử lý vi phạm:

Khi có dấu hiệu vi phạm xảy ra Ban quản lý Sàn Giao Dịch sẽ thực hiện các Bước sau:
Tiếp nhận và tiến hành thẩm định thông tin vi phạm

Quy định các mức vi phạm và chế tài chung:

STT	Nội dung vi phạm	Hình Thức Xử Lý			
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4
1	Vi phạm một trong các quy định mở Shop	Hạ Shop	Hủy Shop		
2	Vi phạm một trong các quy định đăng sản phẩm	Hạ sản phẩm	Xóa sản phẩm	Hạ Shop	Hủy Shop
3	Vi phạm một	Từ chối	Xóa sản	Hạ Shop	Hủy Shop

	trong các quy định đăng khuyến mãi	khuyến mãi	phản		
4	Vi phạm một trong các quy định đăng tin	Xóa tin	Hạ Shop	Hủy Shop	
5	Vi phạm một trong các quy định xử lý đơn hàng và vận chuyển	Trừ điểm uy tín hoặc Điện thoại/ Email nhắc nhở	Hủy đơn hàng	Hạ Shop	Hủy Shop
6	Vi phạm một trong các quy định đóng gói hàng hóa	Từ chối vận chuyển	Hủy đơn hàng	Hạ Shop	Hủy Shop
7	Vi phạm một trong các quy định khiếu nại và giải quyết khiếu nại	Hạ Shop	Hủy Shop		
8	Vi phạm một trong các quy định thanh toán qua ví điện tử	Đóng băng tài khoản	Xóa tài khoản		
9	Vi phạm một trong các nghĩa vụ của Người bán	Email nhắc nhở	Hạ Shop	Hủy Shop	

Áp dụng quy định các hình thức, mức độ vi phạm và chế tài đối với toàn bộ Người bán đang kinh doanh tại Utop, không ngoại trừ tài khoản Người bán có sử dụng các dịch vụ quảng cáo hoặc tham gia sự kiện bán hàng và không được hoàn lại các phí tổn (nếu có).

Người bán vi phạm một trong các quy định của Utop sẽ xử lý theo các chế tài tùy theo mức độ vi phạm từ Mức 1 đến Mức 4

Hạ Shop là hình thức Người Bán bị tạm khóa, không thể giao dịch và không hiển thị sản phẩm trên Utop.vn trong thời gian xử lý vi phạm. Tùy vào mức độ vi phạm của từng trường hợp cụ thể, Utop sẽ thông báo chế tài Hạ (tài khoản) Shop trong thời gian bao lâu nhưng tối đa không quá 2 tháng.

Hủy Shop là hình thức Người Bán bị ngừng toàn bộ hoạt động bán hàng trên Utop và tài khoản Shop sẽ không thể khôi phục.

Khi phát hiện các đơn hàng có dấu hiệu vi phạm, tài khoản Shop có thể bị tạm khóa để phục vụ công tác điều tra.

Trong mọi trường hợp, các vấn đề phát sinh trên Sàn giao dịch TMĐT Utop.vn sẽ do Utop là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với chính sách này và quy định của pháp luật.

- Quy định xử lý và chế tài đối với các trường hợp vi phạm cụ thể:

Đối với các chương trình/ Sự kiện thúc đẩy bán hàng do Utop tổ chức (phân phối mã giảm giá,...)

Utop xem xét chi tiết đơn hàng và thực hiện Hủy Shop đối với những đơn hàng có dấu hiệu vi phạm quy định chương trình.

Đối với những đơn hàng có dấu hiệu vi phạm quy định nhưng đã giao dịch thành công, Utop có quyền từ chối áp dụng các quyền lợi đi kèm (mã giảm giá,...) cho các đơn hàng này. Đồng thời, người bán sẽ bị truy cứu toàn bộ chi phí Utop đã hỗ trợ đối với các đơn hàng thành công trong cùng sự kiện bán hàng.

Người bán tham gia chương trình hay sự kiện thúc đẩy bán hàng do Utop tổ chức có trách nhiệm đọc kỹ và tuân thủ quy định chương trình, thực hiện đầy đủ các quy trình liên quan như gọi điện xác nhận nhu cầu người mua hàng, địa chỉ nhận hàng để giảm thiểu rủi ro. Trong trường hợp khách hàng mua hàng vi phạm thể lệ chương trình, người bán có quyền hủy đơn hàng để tự bảo vệ quyền lợi hoạt động kinh doanh trên Utop. Người bán có dấu hiệu vi phạm hoặc nghi ngờ có hành vi gian lận, tùy vào mức độ và mật độ vi phạm, Utop sẽ áp dụng chế tài cảnh báo, hạ shop tạm thời hoặc hủy shop.

Đối với trường hợp kinh doanh các sản phẩm thuộc danh mục sản phẩm cấm bán, cấm vận chuyên:

Người bán vi phạm quy định đăng bán các sản phẩm thuộc danh mục cấm bán hoặc cấm vận chuyên sẽ bị chế tài xóa sản phẩm, hạ shop hoặc hủy shop vĩnh viễn tùy theo mức độ vi phạm.

Người bán kinh doanh sản phẩm vi phạm bị cơ quan chức năng hoặc nhà vận chuyển phát hiện sẽ bị phạt truy thu thêm số tiền 500,000 đồng (năm trăm ngàn đồng) cho một lần vi phạm cùng các khoản phí phạt (nếu có) bởi cơ quan chức năng theo thực tế phát sinh.

VII. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

Sàn giao dịch cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Sàn giao dịch, Ban Quản lý

Sàn giao dịch sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn giao dịch, bắt buộc các Khách hàng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến Khách hàng không thể tham gia giao dịch được thì các Khách hàng thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch qua địa chỉ liên hệ của Công ty Cổ phần Công nghệ Utop, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Khách hàng tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Khách hàng không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

VIII. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch thương mại điện tử utop.vn

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMDT utop.vn

- Ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho Khách hàng, người dùng tham gia Sàn giao dịch utop.vn
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Khách hàng/Người bán hàng cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Khách hàng/Người bán hàng.
- Ban quản lý Sàn giao dịch có thể chấm dứt quyền Khách hàng và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Khách hàng và sẽ thông báo cho Khách hàng trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp Khách hàng vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch.
- Ban Quản Lý Sàn giao dịch giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo luật bản quyền quốc tế và các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Nhãn hiệu Utop hình ảnh và tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần Công nghệ Utop Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý Sàn giao dịch có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền Khách hàng/Người bán hàng của Khách hàng/Người bán hàng nếu Sàn giao dịch phát hiện Khách hàng/Người bán hàng đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án,

trong trường hợp Khách hàng/Người bán hàng tiếp tục hoạt động có thể gây cho sàn giao dịch thương mại điện tử trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Khách hàng/Người bán hàng khác của Sàn giao dịch, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền Khách hàng/Người bán hàng và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Khách hàng/Người bán hàng được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

- Ban quản lý Sàn giao dịch giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý Sàn giao dịch giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho Khách hàng/Người bán hàng theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch và sẽ báo trước cho Khách hàng/Người bán hàng thời hạn là một (01) tháng.

2. Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMDT utop.vn

- Sàn giao dịch sẽ giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình bán hàng và các chương trình khuyến mại (nếu có) của các Người bán Hàng/Thương nhân đến các Khách hàng đăng ký tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục đăng ký trực tuyến các thông tin cá nhân có liên quan và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch nêu ra.
- Ban quản lý Sàn giao dịch có trách nhiệm yêu cầu các Người bán Hàng/Thương nhân phải cung cấp đầy đủ và chịu trách nhiệm pháp lý về các thông tin có liên quan đến sản phẩm dịch vụ và đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Sàn giao dịch thương mại điện tử
- Ban quản lý Sàn giao dịch sẽ thực hiện kiểm tra, giám sát thông tin của thương nhân/người bán hàng để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên Sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ.
- Xây dựng, nâng cấp và phát triển hoạt động Sàn giao dịch để phục vụ tốt hơn nhu cầu của Khách hàng/Người bán hàng.
- Chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch trong điều kiện và phạm vi cho phép.

- Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các Khách hàng/Người bán hàng tham gia và người sử dụng trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Lưu giữ thông tin đăng ký của thương nhân hoặc thông tin cá nhân của các cá nhân ngay từ ngày thương nhân hoặc cá nhân đăng ký tham gia Sàn giao dịch và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng, Khách hàng/Người bán hàng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch và nhanh chóng khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát thì Sàn giao dịch không phải chịu trách nhiệm liên đới.

IX. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Sàn giao dịch cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Utop.vn

1. Quyền của Khách hàng

- Khách hàng sẽ được lựa chọn, mua sắm sản phẩm, dịch vụ cung ứng trên Sàn giao dịch
- Được bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân trong quá trình mua hàng/sử dụng dịch vụ bằng chính sách bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy chế hoạt động và quy định của pháp luật;
- Được đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán;
- Được cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin về hàng hóa/dịch vụ khi mua hàng/sử dụng dịch vụ.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ban Quản Lý Sàn giao dịch

2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Khách hàng khi tham gia vào Sàn giao dịch phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế hoạt động được đăng tải trên trang chủ của Sàn giao dịch
- Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng e-mail, Utop không chịu trách nhiệm về những mất mát Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách hàng qua internet hoặc e-mail;
- Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập hệ thống Sàn giao dịch. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

3. Quyền của người bán hàng

- Người bán hàng sẽ được cấp một tên tài khoản để sử dụng trong việc quản lý những giao dịch trên Sàn giao dịch
- Người bán hàng có quyền đóng góp ý kiến cho sàn giao dịch thương mại điện tử trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ban Quản Lý Sàn giao dịch

4. Trách nhiệm của Người bán hàng

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên lạc hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác cho thương nhân sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp dịch vụ thương mại điện tử khi đăng ký sử dụng Sàn giao dịch; cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định đối với hàng hóa/dịch vụ được giới thiệu trên sàn giao dịch thương mại điện tử để khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định việc đề nghị giao kết hợp đồng nếu cho phép khách hàng thực hiện việc đặt hàng trực tuyến.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Sàn giao dịch
- Tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng;
- 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.
- Đối tác sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

- Đối tác có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban Quản Lý Sàn giao dịch về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Khách hàng và Người bán hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của sàn giao dịch thương mại điện tử trong Quy định này.
- Không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch

Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

X. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Sàn giao dịch chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo cho tất cả các Khách hàng và Người bán hàng, đối tượng sử dụng dịch vụ Sàn giao dịch ít nhất 05 ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

Khách hàng và Người bán hàng tham gia Sàn giao dịch có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Địa chỉ liên lạc chính thức của Sàn giao dịch và nhận tất cả thông tin khiếu nại, báo cáo vi phạm tại:

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ UTOP

Địa chỉ: Tầng 13, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1900636997

Email: support@utop.vn

XI. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và đối tác/người bán hàng khi sử dụng <https://utop.vn> làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này. Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ <https://utop.vn> theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng sản giao dịch thương mại điện tử: <https://utop.vn>

Địa chỉ liên lạc chính thức của sản giao dịch thương mại điện tử <https://utop.vn>

- **Sàn giao dịch thương mại điện tử <https://utop.vn>**
- Công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ UTOP
- Địa chỉ: Tầng 13, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Tel: 1900636997 Fax: 2873007207 Email: support@utop.vn
- Hotline: 1900636997

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
Tổng giám đốc

PHẠM NGUYỄN VŨ