

Hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ qua Chus.vn 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 phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Chus.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Chus.vn.

II. Quy định chung

Tên miền Sàn giao dịch Thương mại điện tử:

Sàn giao dịch thương mại điện tử Chus.vn do Công Ty TNHH Chusvn phát triển với tên gọi: Chus.vn (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn”).

Công Ty TNHH Chusvn được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0316713818 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 09/02/2021.

Định nghĩa chung:

Nhà cung cấp (NCC)/Người bán: là các thương nhân, tổ chức có hoạt động kinh doanh, thương mại hợp pháp được Chus.vn đồng ý cho phép sử dụng dịch vụ do Sàn Giao Dịch TMĐT Chus.vn và các bên liên quan cung cấp. Thông qua Chus.vn, các “**Nhà cung cấp**” tạo gian hàng trưng bày, giới thiệu và thực hiện hoạt động khác nhằm cung cấp Sản phẩm đến khách hàng.

Người mua/ khách hàng: là các cá nhân, thương nhân đăng ký tài khoản trên Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn để mua các sản phẩm, dịch vụ của các nhà cung cấp trên Chus.vn.

Sản phẩm: là hàng hóa được Nhà cung cấp đang kinh doanh và cung cấp trên Sàn TMĐT Chus.vn.

Ban Quản Lý Sàn Giao Dịch TMĐT Chus.vn hoặc Ban Quản Lý: là nhóm phát triển và vận hành dự án Sàn Giao Dịch TMĐT Chus.vn, được Công Ty TNHH Chusvn ủy quyền chịu trách nhiệm phụ trách và quản lý Sàn Giao Dịch và các vấn đề liên quan.

Thành viên: bao gồm cả Nhà cung cấp lẫn khách hàng người mua

- Thành viên phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý Chus.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ.

- Khi thành viên đăng ký là thành viên của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn, thành viên hiểu rằng:

- + Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.

- + Thành viên có thể nhận thông tin về sản phẩm từ Nhà cung cấp

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của

minh đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình mua hàng trên Chus.vn (cần chụp giao diện quy trình)

Khi có nhu cầu mua sản phẩm trên Chus.vn, người mua nên thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Đăng ký và Đăng nhập tài khoản người mua trên Chus.vn

Bước 2: Người mua tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, giá cả, hình ảnh và thông tin, gian hàng của các Nhà cung cấp mà người mua quan tâm.

Bước 3: Người mua tham khảo thông tin cụ thể mẫu mã, chi tiết, nhận xét của sản phẩm, điều kiện và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm mà Người mua đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Nhà cung cấp khác trên Website Chus.vn để đưa ra quyết định mua sản phẩm đó);

Bước 4: Dựa trên thông tin tham khảo được từ Nhà cung cấp sản phẩm, Người mua có thể đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào “Mua Ngay” hoặc có thể “Thêm vào giỏ hàng” để đặt mua nhiều Sản phẩm;

Bước 5: Người mua check lại các thông tin đặt hàng trước khi thanh toán

Bước 6: Người mua check lại thông tin giao hàng và các hình thức thanh toán

Bước 7: Chọn “Hoàn tất thanh toán” để thực hiện thanh toán theo hình thức thanh toán tích hợp trên Website hoặc bất kỳ phương thức thanh toán được chus.vn cho phép. Sau khi thanh toán hoàn tất, hệ thống thông báo đặt hàng thành công.

Bước 8: Người Mua nhận Sản phẩm từ đơn vị vận chuyển;

Bước 9: Người mua viết phản hồi và gửi các thắc mắc, khiếu nại cho Nhà cung cấp thông qua website Chus.vn (nếu có). Nhà cung cấp sẽ trực tiếp giải quyết khiếu nại, thắc mắc với người mua nếu lỗi liên quan đến sản phẩm của Nhà cung cấp (nếu có)

2. Quy trình dành cho Nhà cung cấp

Bước 1: Để trở thành Nhà cung cấp và kinh doanh sản phẩm trên Sàn Giao Dịch TMĐT Chus.vn, Nhà cung cấp liên hệ với Chusvn hoặc Chusvn sẽ tìm kiếm và gửi yêu cầu hợp tác tới nhà cung cấp

Bộ phận kinh doanh của Chus sẽ liên hệ lại với khách hàng để lấy thêm thông tin doanh nghiệp hợp tác bao gồm:

- (1) Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân;
- (2) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; và

(3) Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác. Chus.vn sẽ xác nhận thông tin Nhà cung cấp (có thể yêu cầu cung cấp tài liệu chứng minh nếu xét thấy cần thiết)

Bước 2: Chus.vn và Nhà cung cấp ký hợp đồng hợp tác dịch vụ. Trong vòng 7-10 ngày kể từ Ngày Hiệu Lực, Chus.vn sẽ tạo gian hàng nhà cung cấp. Mỗi nhà cung cấp sẽ tạo một tài khoản và được ban quản trị duyệt tài khoản để truy cập vào hệ thống quản trị người bán.

Bước 3: Bằng tài khoản này, sau khi đăng nhập, Nhà cung cấp tiến hành đăng tải thông tin Sản Phẩm và thông tin về Nhà cung cấp, tuân thủ các quy định đăng tin.

Bước 4: Sản phẩm sau khi đăng được chuyển về trạng thái chờ duyệt, khi ban quản trị Chus.vn duyệt xong sản phẩm sẽ hiển thị công khai trên gian hàng của Nhà cung cấp

Bước 5: Sau khi khách hàng đã đặt hàng thông qua website Chus.vn, Nhà cung cấp sẽ nhận được thông báo từ Chus.vn (thông qua email, website) và sẽ đăng nhập vào Tài khoản của Nhà cung cấp trên hệ thống quản trị để xác nhận đơn đặt hàng và chuẩn bị hàng.

Bước 6: Nhà cung cấp giao hàng cho đơn vị vận chuyển đã liên kết để giao tới khách hàng, dựa trên thông tin khách hàng đã cung cấp theo đơn đặt hàng trên Chus.vn.

Bước 7: Nhà cung cấp theo dõi đơn hàng và/hoặc xử lý các quy trình đổi trả và các khiếu nại từ khách hàng (nếu có).

Nhà cung cấp có thể dùng các chức năng trên tài khoản quản trị để theo dõi thống kê báo cáo tình hình bán hàng và doanh thu, cập nhật kho, tình trạng hàng hóa.....

3. Chính sách giao nhận, vận chuyển hàng hóa

Việc giao hàng được thực hiện bởi các bên thứ ba cung cấp dịch vụ vận chuyển mà Chus.vn đã ký hợp đồng.

Trong trường hợp sản phẩm đã được lưu kho, sau khi xác nhận đơn hàng của khách hàng, đơn vị vận chuyển sẽ lấy hàng từ kho để giao cho khách hàng.

Trường hợp hàng hóa chưa lưu kho và ở tại kho của Nhà cung cấp. Sau khi xác nhận đơn hàng của khách hàng, Chus.vn sẽ thông báo đơn hàng đến Nhà cung cấp để chuẩn bị hàng. Nhà cung cấp chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm theo tiêu chuẩn để giao cho bên vận chuyển hàng. Đơn vị vận chuyển sẽ nhận hàng từ nhà cung cấp và giao tới người mua.

Chi phí giao hàng và phụ phí các loại (nếu có) tùy vào một số yếu tố như khoảng cách từ người bán đến người mua, kích thước và yêu cầu đóng gói sản phẩm. Chi phí này được hệ thống tính và thông báo vào thời điểm khách hàng đặt hàng và trước khi xác nhận thanh toán. Chi phí dao động từ 20.000 VNĐ – 50.0000VNĐ/đơn hàng

Thời gian giao hàng dự kiến trong vòng 3-5 ngày tùy vào từng khu vực.

Nhà cung cấp có trách nhiệm phải cung cấp thông tin về chi phí/phụ phí phát sinh với việc đóng gói, giao hàng và thời gian cung cấp hàng cho đơn vị giao nhận tính từ thời điểm nhận được đơn hàng khi đăng tải thông tin mô tả Sản phẩm hoặc trên trang thông tin của Nhà cung cấp trên hệ thống Chus.vn. Nhà cung cấp hoàn toàn chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại với khách

hàng trong việc giao hàng trễ cho đơn vị vận chuyển, về quy cách đóng gói ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm.

Trong trường hợp Sản phẩm thất lạc hoặc không chuyển phát được trong quá trình vận chuyển, Nhà cung cấp và Chus.vn cần phối hợp để để giải quyết sự cố đó.

Chus.vn cũng có trách nhiệm hỗ trợ thông tin các bên nhà cung cấp hoặc khách hàng mua khi được yêu cầu để các bên thỏa thuận với nhau giải quyết vấn đề.

4. Chính sách bảo hành

Các sản phẩm được bán bởi các nhà cung cấp trên Sàn Chus.vn được cam kết đúng chất lượng sản phẩm như công bố trong mỗi sản phẩm bởi Nhà cung cấp.

Chính sách bảo hành có hoặc không tùy thuộc mỗi nhà cung cấp và được nêu trong phần thông tin của gian hàng và các sản phẩm bán. Chúng tôi đề nghị mỗi nhà cung cấp nêu chi tiết và minh bạch chính sách bảo hành sản phẩm/dịch vụ của mình để khách hàng được biết.

Với sản phẩm của nhà cung cấp, Chus.vn không phải người trực tiếp cung cấp mà chỉ là đơn vị hỗ trợ xúc tiến thương mại. Do đó Chus.vn khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra từng loại sản phẩm và chính sách bảo hành đối với sản phẩm đó trước khi đặt mua.

Chus.vn sẽ chỉ hỗ trợ thông tin trong khả năng cho phép trong trường hợp nhà cung cấp không thực hiện đúng nghĩa vụ bảo hành sản phẩm cho khách hàng và/hoặc xảy ra tranh chấp liên quan khi được một trong hai bên yêu cầu hỗ trợ.

5. Chính sách đổi trả hàng

Các trường hợp chấp nhận hoàn trả hàng cho khách hàng mua bao gồm:

- Trường hợp hàng hóa gặp các lỗi như:
 - Sai số lượng
 - Sai mẫu mã, màu sắc, chủng loại
 - Chất lượng không như mô tả trên website
 - Hàng nhái, hàng kém chất lượng

Thời hạn: Cho phép đổi trả trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được hàng hóa.

Tất cả các trường hợp đổi trả do phát hiện hàng giả, sản phẩm bị lỗi hoặc hư hỏng trên bao bì hoặc thông tin vận chuyển bị sai, Nhà cung cấp sẽ chịu phí vận chuyển để đổi trả

- Trường hợp hàng hóa không đáp ứng mong đợi người mua:

Thời hạn: Cho phép đổi trả trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được hàng hóa.

Tất cả các trường hợp trả lại do sự thay đổi ý định của khách hàng sẽ không thuộc về lỗi của Nhà cung cấp, do đó Người mua sẽ chịu phí vận chuyển của hàng hóa trả lại Chus.vn hoặc Nhà cung cấp.

Quy trình thực hiện đổi trả

Khách hàng phản hồi thông tin và yêu cầu đổi trả tới Sàn GD Chus.vn qua website hoặc qua các cách thức liên lạc khác. Ban quản trị sẽ chuyển thông tin đến người bán để nhận đầy đủ hàng hóa nhập lại kho và đổi lại hàng hóa phù hợp. Sau đó tiến hành giao lại hàng hóa như quy trình đặt/giao đơn hàng mới.

Để hạn chế phát sinh đổi trả do lỗi từ bên cung cấp, nhà cung cấp có trách nhiệm kiểm tra chất lượng của sản phẩm và gói hàng. Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ người mua, Nhà cung cấp có trách nhiệm giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp và miễn trừ Chus.vn khỏi các khiếu nại hoặc tranh chấp đó;

Hai bên khách hàng và Nhà cung cấp sẽ tự trao đổi, thỏa thuận với nhau trong trường hợp phát sinh cần phải tiến hành đổi trả. Chus.vn sẽ chỉ hỗ trợ thông tin trong khả năng cho phép trong trường hợp nhà cung cấp không thực hiện đúng nghĩa vụ đổi trả sản phẩm cho khách hàng và/hoặc xảy ra tranh chấp liên quan khi được một trong hai bên yêu cầu hỗ trợ.

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Chus.vn và Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của người mua liên quan đến giao dịch tại Website Chus.vn.

Người mua có quyền gửi khiếu nại về việc chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho mình đến Ban quản lý của Chus.vn. Chúng tôi sau khi tiếp nhận các phản ánh này sẽ xác minh thông tin, nếu đúng như phản ánh, sẽ đề xuất biện pháp xử lý cho cả hai bên gồm người mua và nhà cung cấp.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ :

- Công Ty TNHH Chusvn
- Địa chỉ: G-12A17, tầng 12, Khu phức hợp The Manor Officetel, Số 89 đường Nguyễn Hữu Cảnh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Email: chus@chus.vn - Điện thoại: 0906 732 906

Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Bước 1: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.
- Bước 2: Trong trường hợp phức tạp hoặc không được quy định tại các chính sách mà Công ty đã công bố thì Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng sẽ cam kết thời hạn phản hồi cho Khách hàng.

Thời gian xử lý các yêu cầu khiếu nại của khách hàng là 24 – 72 giờ

- Bước 3: Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện và gọi điện xác nhận với Khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

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

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn. Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với nhà cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Chus.vn sẽ cung cấp cho Khách hàng thông tin đăng ký của Nhà cung cấp ngay sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng.

Chus.vn công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, xác nhận văn bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẫn giữa các bên sao cho có lợi nhất.

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

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

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì Chus.vn sẽ yêu cầu một trong hai bên nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

IV. Quy trình thanh toán

1. Quy trình thanh toán của khách hàng mua trên Chus.vn

Hiện nay Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn áp dụng các hình thức thanh toán trực tuyến khi khách hàng mua sản phẩm trên Website. Do vậy khách hàng tham khảo quy trình thanh toán dưới đây khi mua hàng :

- Bước 1: Khách hàng tìm hiểu thông tin về các sản phẩm/ dịch vụ được đăng tải trên Website;
- Bước 2: Khách hàng đặt hàng, cung cấp các thông tin cần thiết
- Bước 3: Chus.vn xác nhận trạng thái đơn hàng
- Bước 4: Người mua thanh toán theo các hình thức chấp nhận trên website
- Bước 5: Chus.vn thông báo đơn hàng tới nhà cung cấp để lên đơn hàng;
- Bước 6: Người mua nhận hàng từ đơn vị vận chuyển

2. Quy trình thanh toán giữa Nhà cung cấp và Chus.vn

Các Bên sẽ kiểm tra, đối chiếu dữ liệu các giao dịch thành công theo định kỳ để thanh toán phí hoa hồng.

Phí hoa hồng được tính bằng một tỷ lệ hoa hồng thống nhất của mỗi sản phẩm được thực hiện trên giao dịch trực tuyến của Website nhân với giá bán niêm yết của Sản Phẩm đó (Giá bán đã bao gồm thuế GTGT) với lịch trình thanh toán như sau:

- **Kiểm tra dữ liệu:** vào ngày 25 mỗi tháng, Nhà cung cấp sẽ đăng nhập vào tài khoản quản lý để trích xuất dữ liệu của tháng trước (giao dịch được thực hiện từ 12h sáng của ngày 25 tháng trước đến 12h khuya ngày 24 của tháng kiểm tra) và đối chiếu và kiểm tra với hệ thống của Chusvn về các giao dịch thành công mà Người Mua đã mua Sản Phẩm của Nhà cung cấp;
- **Ký biên bản đối chiếu:** Trong thời hạn [@] ngày, kể từ ngày hoàn thành việc kiểm tra dữ liệu, Nhà cung cấp và Chusvn phải ký biên bản đối chiếu.
- **Thời hạn thanh toán**
 - (i) Việc thanh toán sẽ được thực hiện không trễ hơn ngày 15 của tháng tiếp theo. Trong trường hợp ngày thanh toán không phải là Ngày Làm Việc thì việc thanh toán sẽ được thực hiện vào Ngày Làm Việc kế tiếp; và
 - (ii) Mỗi Bên sẽ chịu phí ngân hàng và nghĩa vụ thuế có liên quan của mỗi Bên.
- Nhà cung cấp sẽ chịu trách nhiệm cho việc xuất hóa đơn GTGT cho người mua theo luật áp dụng.
- Tỷ lệ hoa hồng: 10% của Giá Bán Gộp

Phương thức thanh toán: Chuyển Khoản.

Đơn vị: Công Ty TNHH CHUSVN

Tài khoản: 19036930200013

Ngân hàng: Techcombank Hồ Chí Minh

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

Công Ty sử dụng việc thẩm định doanh nghiệp để bảo vệ thông tin thanh toán và thông tin cá nhân của thành viên. Để bảo đảm rằng giao dịch được thực hiện thành công, và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh, Công ty tuân theo đúng các thủ tục sau đây:

- Bảo vệ thành viên: Hệ thống đặt hàng được thiết kế sao cho chức năng này không thể thực hiện cho đến khi hệ thống đảm bảo an toàn thông tin cho người mua khi đặt hàng.

- Ngay khi thành viên nhấp chuột vào nút ‘Tiến hành đặt hàng’ của trình duyệt thì việc đặt hàng sẽ ở chế độ an toàn. Mọi dữ liệu có liên quan đến các đơn hàng của thành viên, bao gồm tất cả các thông tin cá nhân, và chi tiết thanh toán, sẽ đi qua tất cả định dạng được mã hoá theo tiêu chuẩn của Công ty.

- Thành viên không nên cung cấp thông tin chi tiết về các khoản thanh toán cho bất kỳ ai qua thư điện tử hoặc các phương tiện khác. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà thành viên có thể phải chịu do việc trao đổi thông tin có liên quan đến việc thanh toán bằng bất kỳ phương tiện nào.

- Thành viên không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ, hoặc bất kỳ hình thức can thiệp nào khác vào hệ thống của Công ty hoặc thay đổi các cấu trúc dữ liệu. Tuyệt đối không được phân phát, phát tán, sử dụng bất kỳ hoạt động nào can thiệp vào gây thiệt hại, hoặc xâm phạm nền tảng của các hoạt động kinh doanh giao dịch trên trang web của Công ty. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo các điều khoản của quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.

- Tất cả các bên tham gia với Công ty phải bảo mật mọi thông tin về giao dịch, trừ trường hợp pháp luật yêu cầu cung cấp thông tin.

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

1. Mục đích và phạm vi thu thập

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, Chúng tôi sẽ/có thể thu thập dữ liệu cá nhân về thành viên trong các trường hợp sau:

- Khi Khách hàng đăng ký/ truy cập và/hoặc sử dụng trang web của chúng tôi
- Khi Khách hàng gửi bất kỳ biểu mẫu nào, bao gồm đơn đăng ký hoặc các mẫu đơn khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, bằng hình thức trực tuyến hay dưới hình thức khác;
- Khi Khách hàng ký kết bất kỳ thỏa thuận nào hoặc cung cấp các tài liệu hoặc thông tin khác liên quan đến tương tác giữa Khách hàng với chúng tôi, hoặc khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi;
- Khi Khách hàng tương tác với chúng tôi, chẳng hạn như thông qua các cuộc gọi điện thoại (có thể được ghi âm lại), thư từ, fax, gặp gỡ trực tiếp, các nền ứng dụng truyền thông xã hội và email;

- Khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ điện tử của chúng tôi, hoặc tương tác với chúng tôi qua Nền tảng hoặc Trang Web hoặc Các Dịch Vụ của chúng tôi. Trường hợp này bao gồm thông qua tập tin cookie mà chúng tôi có thể triển khai khi Khách hàng tương tác với các Nền tảng hoặc Trang Web của chúng tôi;
- Khi Khách hàng thực hiện các giao dịch thông qua Dịch vụ của chúng tôi;
- Khi Khách hàng cung cấp ý kiến phản hồi hoặc gửi khiếu nại cho chúng tôi;
- Khi Khách hàng gửi dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho chúng tôi vì bất kỳ lý do gì.
Dữ liệu cá nhân mà Chus.vn có thể thu thập bao gồm:
 - Họ tên;
 - Địa chỉ email;
 - Ngày sinh;
 - Địa chỉ thanh toán;
 - Tài khoản ngân hàng và thông tin thanh toán;
 - Số điện thoại;
 - Giới tính;
 - Thông tin được gửi bởi hoặc liên quan đến (các) thiết bị được sử dụng để truy cập vào Các Dịch vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi.
 - Bất kỳ thông tin nào khác về người dùng khi người dùng đăng nhập để sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi, và khi người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng, cũng như thông tin về việc người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi như thế nào; và dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng sử dụng.

Việc thu thập các thông tin nhằm mục đích phục vụ cho các giao dịch và hoạt động của thành viên liên quan đến website. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Chus.vn 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.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Chus.vn sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Chus.vn;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.

- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Chus.vn.

- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Chus.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Chus.vn.

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân

Đối tượng được tiếp cận với thông tin cá nhân của khách hàng/ thành viên thuộc một trong những trường hợp sau:

- Công Ty TNHH Chusvn
- Các nhà cung cấp có ký hợp đồng thực hiện một phần dịch vụ do Công Ty TNHH Chusvn cung cấp, như dịch vụ vận chuyển. Các nhà cung cấp này sẽ nhận được những thông tin theo thỏa thuận hợp đồng (có thể một phần hoặc toàn bộ thông tin tùy theo điều khoản hợp đồng) để tiến hành hỗ trợ người dùng sử dụng dịch vụ do Công ty cung cấp.
- Cơ quan nhà nước khi có yêu cầu Công ty cung cấp thông tin người dùng để phục vụ quá trình điều tra.
- Người mua và người bán xảy ra tranh chấp và yêu cầu Công ty là đơn vị hòa giải.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

- Công Ty TNHH Chusvn
- Trụ sở chính: G-12A17, tầng 12, Khu phức hợp The Manor Officetel, Số 89 đường Nguyễn Hữu Cảnh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Email: chus@chus.vn

6. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Chus.vn thực hiện việc này.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Chus.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Chus.vn sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

Email: chus@chus.vn

7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của thành viên trên Chus.vn được cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Chus.vn. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Chus.vn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của Chus.vn.

Ban quản lý Chus.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán, và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Chus.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân khách hàng

Thành viên có quyền khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch thương mại điện tử Chus.vn, bằng cách gửi đến địa chỉ Công ty hoặc qua email: chus@chus.vn

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 15 ngày.

VII. Quản lý thông tin xấu

1. Quy định thành viên:

Thành viên 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. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn 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.

Thành viên đăng tin bài về sản phẩm, dịch vụ sai chuyên mục Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ gửi email thông báo và chuyển về danh mục phù hợp.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn 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 TMĐT Chus.vn 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 thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn thương mại điện Chus.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn trong bản Quy chế này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT Chus.vn 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 TMĐT Chus.vn.

2. Quy định về thông tin đăng tải trên Chus.vn

Chus.vn có trách nhiệm kiểm duyệt những thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà nhà cung cấp đăng tải. Chus.vn sẽ từ chối đăng bán những sản phẩm, dịch vụ bị cấm hoặc hạn chế kinh doanh hoặc không đảm bảo các yêu cầu và quy định của Chus.vn cũng như các quy định pháp luật.

a. Tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu với các sản phẩm được đăng bán trên Chus.vn

- Nguyên tem/mác - tất cả các Sản phẩm và phụ kiện liên quan cần được đóng gói và giữ nguyên tem/mác nếu có thể để đảm bảo rằng Người mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.
- Nhà cung cấp có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm và toàn bộ chính sách đổi trả, hoàn tiền, bảo hành, khuyến mãi, vv. trong phần mô tả sản phẩm và đảm bảo rằng sản phẩm luôn được đóng gói hợp lý

b. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Rượu từ 15⁰ trở lên;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;
- Các chất ma túy;
- Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- Đền trời;
- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;

- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc; Tiền chất;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu.
- Thực vật, động vật hoang dã;
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;
- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam
- Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;
- Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ)
- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách khách hàng...)

c. Danh sách sản phẩm giao dịch có điều kiện

- Đối với dụng cụ thể thao tập võ, thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao.
- Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, kích dục không được bán.
- Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,... có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này.

d. Chus.vn sẽ từ chối đăng quảng cáo có nội dung liên sản phẩm, dịch vụ sau:

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;

về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

2. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về dịch vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm dịch vụ đăng tải trên Website:

Nhà cung cấp gửi thông tin doanh nghiệp, các thông tin về giấy phép kinh doanh, sản xuất/phân phối và chứng nhận đối với việc kinh doanh sản phẩm dịch vụ mình muốn đăng bán trên Chus.vn đến Bộ phận kiểm duyệt nội dung để bộ phận này xác thực.

Sau khi Nhà cung cấp tạo thông tin sản phẩm và đăng lên hệ thống quản trị dành cho người bán, Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xác minh, xác thực lại nội dung sẽ đăng bằng cách đối chiếu với quy định đăng tin và danh sách các sản phẩm bị cấm, hạn chế kinh doanh. Những nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối không đăng tải lên Website.

Đối với việc kiểm duyệt thông tin Khách hàng/ khách hàng phản ánh, công ty sẽ tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin.

Khi phát hiện những nội dung thông tin sai phạm, thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Nhà cung cấp không đúng như mô tả, Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xóa bỏ nội dung đó và có gửi cảnh cáo đến Nhà cung cấp.

Chus.vn sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm và dịch vụ của Nhà cung cấp nếu vi phạm quy chế đăng tin. Các dịch vụ không phù hợp với danh mục quy định sẽ bị xóa hoặc Chus.vn chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.

Chus.vn giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm dịch vụ đã đăng trên trang web này và sẽ thông báo cho Nhà cung cấp.

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

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn 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 Chus.vn, Chus.vn sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho thành viên.

Khi thực hiện các giao dịch trên Chus.vn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc

các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT tại địa chỉ email: chus@chus.vn chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia giao dịch tại Chus.vn.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên 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.

IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có quyền yêu cầu Nhà cung cấp cung cấp thông tin cần thiết về sản phẩm; sửa đổi hình ảnh và mô tả sản phẩm phù hợp với chính sách và điều khoản để đăng tải các sản phẩm này lên Website;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có quyền đưa ra quyết định đối với sản phẩm mà Nhà cung cấp mong muốn giao dịch trên Website. Chus.vn có toàn quyền để từ chối bất kỳ sản phẩm không phù hợp hoặc bất hợp pháp được giao dịch trên website;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có thể tạm ngừng việc cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ nếu Nhà cung cấp trì hoãn thanh toán hoặc có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh với Người mua hoặc với Chus.vn;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có quyền nhận bất kỳ khoản thanh toán nào của Người mua thông qua cổng thanh toán của website cho mỗi giao dịch thành công;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn nêu ra.

Có quyền yêu cầu Nhà cung cấp cung cấp thông tin và yêu cầu hợp tác trong quá trình thực hiện công việc của mình.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Chus.vn phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị

trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

Nhà cung cấp cấp cho Chus.vn quyền sử dụng tên, logo, thông tin liên quan trên các tài liệu tiếp thị và được xem như một nguồn tham khảo phục vụ cho công việc/liên doanh mà Chus.vn cung cấp, và được quyền xuất bản và công báo về toàn bộ tiến triển và công việc hợp tác trong Hợp đồng, miễn là không tiết lộ bí mật thương mại, thông tin kinh doanh mà không có sự đồng ý của nhà cung cấp.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn 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 TMĐT Chus.vn. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

Có quyền được thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo quy định của hợp đồng. Có quyền yêu cầu khắc phục và bồi thường trong trường hợp Nhà cung cấp vi phạm bất cứ nghĩa vụ nào theo Hợp đồng và/hoặc gây thiệt hại cho Chus.vn .

Chus.vn có quyền thực hiện tất cả các hoạt động tiếp thị như tờ rơi, áp phích, biểu ngữ và các chiến dịch xúc tiến thương mại, tại địa điểm đang kinh doanh của nhà cung cấp; cũng như sử dụng tên Nhà cung cấp trong các hoạt động tiếp thị.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn cần đảm bảo website được vận hành hợp pháp và các Giấy chứng nhận, Giấy phép liên quan được cấp phù hợp theo quy định của pháp luật;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có nghĩa vụ hỗ trợ kỹ thuật và giải đáp các thắc mắc của Nhà cung cấp một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp bằng chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và kiến thức trong phạm vi liên quan đến các giao dịch trên website; hỗ trợ Nhà cung cấp với các tính năng của website khi được yêu cầu.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP. Bảo đảm Website sẽ được điều hành, hoạt động và duy trì một cách phù hợp các tiêu chuẩn chất lượng quốc gia của Việt Nam một cách trọn vẹn và đáp ứng dịch vụ cung cấp theo các điều khoản của Hợp đồng.

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn chịu trách nhiệm xây dựng 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 TMĐT Chus.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các nhà cung cấp trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn .

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa nhà cung cấp và người mua. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu nhà cung cấp phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ có phương án giải quyết yêu cầu bên cung cấp đền bù cho người mua.

Loại bỏ khỏi Website Chus.vn những thông tin dịch vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Chus.vn những thông tin bán hàng, dịch vụ thuộc danh mục dịch vụ, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của Pháp luật và dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc dịch vụ, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên Chus.vn;

Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Chus.vn và khắc phục theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh mà gây thiệt hại cho thành viên thì Chus.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

Chus.vn sẽ cung cấp hóa đơn GTGT cho khoản hoa hồng được thanh toán đầy đủ cho Nhà cung cấp kèm với báo cáo quản lý hàng tháng của Chus.vn nếu nhà cung cấp yêu cầu. Hóa đơn GTGT phải được cung cấp trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày đáp ứng tất cả các điều kiện trên.

Phối hợp với Nhà cung cấp giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa thành viên với nhà cung cấp về những khiếu nại trong quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ diễn ra qua Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn. Hoàn trả phí dịch vụ và đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng bằng cách hoàn trả phí/ đổi trả dịch vụ tương xứng nếu xác định lỗi thuộc về Nhà cung cấp. Chus.vn sẽ yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của thành viên khi lỗi được xác định thuộc về Nhà cung cấp dịch vụ. Chus.vn cam kết các kênh hỗ trợ chính thức sẽ được áp dụng trong vòng 72 giờ từ khi nhận được đơn hàng.

Chus.vn sẽ không chia sẻ dữ liệu cá nhân của khách hàng cho nhà cung cấp nhiều hơn các thông tin cần thiết như họ, tên, hình đại diện, số điện thoại và số liệu thống kê khác. Trong trường hợp xảy ra bất kỳ vấn đề gì với khách hàng, các bên hiểu rằng Chus.vn không có trách nhiệm thăm tra khách hàng bởi Website là giao diện thân thiện với người dùng dễ dàng truy cập, thu hút đông đảo cộng đồng cùng quan tâm. Tuy nhiên Chus.vn sẽ nỗ lực hợp lý để hợp tác với nhà cung cấp và các cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật Việt Nam có quy định.

X. Quyền và trách nhiệm của Người bán/Nhà cung cấp

1. Quyền của Nhà cung cấp

Sau khi ký hợp đồng hợp tác tạo gian hàng và bán sản phẩm/ dịch vụ qua hệ thống Chus.vn thì Nhà cung cấp dịch vụ sẽ được cấp tài khoản quản trị để đăng thông tin về sản phẩm/ dịch vụ của mình trên Chus.vn.

Nhà cung cấp dịch vụ sẽ được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản trên Chus.vn qua tổng đài hỗ trợ hoặc email đến bộ phận chăm sóc, tư vấn của Chus.vn nếu được yêu cầu hỗ trợ.

Nhà cung cấp có thể truy cập từ tài khoản Nhà cung cấp vào từng thời điểm để theo dõi các hoạt động; và sử dụng các tính năng, tiện ích trên Website để cung cấp, giới thiệu sản phẩm;

Nhà cung cấp được hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản lý Website đề ra trong quá trình hoạt động.

2. Trách nhiệm Nhà cung cấp

Nhà cung cấp phải cung cấp đầy đủ thông tin như tên công ty, số CMND/MST, ngành nghề lĩnh vực hoạt động, Website (nếu có),... cho ban quản lý Chus.vn.

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cung cấp cho Chus.vn bản sao giấy đăng ký kinh doanh. Trong trường hợp Nhà cung cấp dịch vụ là chủ sở hữu một thương hiệu một hãng hoặc đại lý ủy quyền của nhà đầu tư thì Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cung cấp một (01) bản photo hợp đồng đại lý hoặc giấy Ủy quyền phân phối của nhà đầu tư đó.

Nhà cung cấp dịch vụ phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương.

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin về hình ảnh dịch vụ, giá cả, chính sách hỗ trợ (nếu có)...một cách cụ thể, rõ ràng.

Cung cấp thông tin một cách đầy đủ và chính xác đối với thông tin đăng lên website và chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả do việc cung cấp thông tin sai sự thật gây ra;

Sản phẩm mà Nhà cung cấp bán trên website phải đáp ứng các điều kiện kinh doanh, chất lượng và các điều kiện khác theo luật áp dụng;

Bất kỳ sự lạm dụng nào của Nhà cung cấp (như cố ý không thêm đơn hàng vào hệ thống, tăng hoặc giảm phí dịch vụ mà không thông báo cho Chus.vn và khách hàng, cố ý không sử dụng hệ thống của Chus.vn hoặc việc nhà cung cấp giảm giá riêng cho khách hàng để khách hàng đặt hàng mà không thông qua Website...) sẽ dẫn đến việc chấm dứt hợp đồng và áp dụng phạt hợp đồng (cộng với việc trong trường hợp có căn cứ nhà cung cấp đã giảm giá riêng để khách hàng đặt hàng trên Website). Theo Luật Thương Mại Việt Nam, Chus.vn có quyền yêu cầu bồi thường đầy đủ cho những tổn thất về hoa hồng mà Chus.vn được hưởng, và kèm với quyền yêu cầu mức phạt 8% trên giá trị vi phạm.

Bất kỳ đơn hàng nào không được Nhà cung cấp thêm vào hệ thống, dẫn đến xung đột trong việc đặt hàng của khách hàng sử dụng Chus.vn, thì nhà cung cấp sẽ phải ưu tiên người sử dụng Chus.vn.

Nhà cung cấp phải đảm bảo số lượng và chất lượng dịch vụ cam kết như trên Website, phải điều chỉnh và cải thiện theo phản hồi của khách hàng thông qua Website, và chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến hàng hóa cung cấp.

Nhà cung cấp chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại hoặc tranh chấp đối với Người mua; tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại và khiếu kiện liên quan đến sản phẩm trên website, trong trường hợp có yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện được ghi nhận trên website hoặc trong trường hợp trường hợp website gửi yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện về sản phẩm của Nhà cung cấp;

Cam kết giải quyết mọi khiếu nại của Người Mua liên quan đến Sản Phẩm của Nhà cung cấp trên tinh thần thiện chí hợp tác và thân thiện

Miễn trừ Chus.vn khỏi tất cả các khiếu nại và khiếu kiện liên quan đến sản phẩm của Nhà Bán Hàng;

Nhà cung cấp không được chuyển giao hoặc chuyển nhượng các nghĩa vụ của mình dưới đây mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Chus.vn;

Miễn trừ Chus.vn và bồi thường cho Chus.vn và/hoặc đơn vị phụ thuộc của Chus.vn đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ và/hoặc vi phạm của Nhà cung cấp do không tuân thủ quy định pháp luật và ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Chus.vn, quyết định xử phạt của cơ quan có thẩm quyền;

Nhà cung cấp cam kết sẽ tuân thủ toàn bộ quy định của địa phương liên quan đến việc cung cấp dịch vụ đang kinh doanh.

Nhà cung cấp dịch vụ phải tuân thủ thời giờ làm việc của Chus.vn, trong trường hợp có sự thay đổi về lịch làm việc do có ngày lễ hay sự kiện đặc biệt, nhà cung cấp phải đảm bảo thông báo trên Chus.vn 48 giờ trước khi thực hiện thay đổi lịch.

Việc thanh toán giữa Nhà cung cấp và Chus.vn cho mỗi đơn hàng: thanh toán dịch vụ thực hiện bằng tiền mặt hay theo điều khoản được các bên thống nhất. Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán cho Chus.vn bằng hình thức hiện có của Website và Chus.vn sẽ cập nhật lên hệ thống và sau đó sẽ thực hiện việc thanh toán cho nhà cung cấp sau khi cần trừ khoản hoa hồng tương ứng cho Chus.vn .

Phối hợp với Chus.vn giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa thành viên với nhà cung cấp về những khiếu nại trong quá trình tham gia giao dịch diễn ra qua Website Chus.vn. Nhà cung cấp có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của thành viên khi lỗi được xác định thuộc về Nhà cung cấp.

XI. Quyền và trách nhiệm khách hàng tham gia Sàn giao dịch TMDT Chus.vn

1. Quyền của khách hàng trên Sàn giao dịch TMDT Chus.vn

Khách hàng được quyền đăng ký tạo tài khoản và được ban quản trị duyệt tài khoản trên Chus.vn. Tài khoản bao gồm một tên đăng ký và mật khẩu riêng để đăng nhập vào Chus.vn và sử dụng trong việc quản lý những giao dịch của khách hàng tại Chus.vn như đặt hàng trực tuyến và thanh toán trực tuyến trên Chus.vn.

Khách hàng sẽ được nhân viên của Chus.vn hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc đặt hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên Chus.vn.

Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Chus.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Chus.vn. Duy trì thông tin liên lạc với Chus.vn một cách kịp thời và thông suốt cho việc vận hành dịch vụ.

Nhận hóa đơn GTGT do nhà cung cấp của Chus.vn xuất khi thanh toán đầy đủ phí hàng hóa đã đặt thông qua Chus.vn

2. Nghĩa vụ của khách hàng Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn

Khách hàng 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.

Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Chus.vn 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. Trong trường hợp thông tin liên lạc hoặc hợp tác với nhà cung cấp không được đáp ứng một cách phù hợp, thì Chus.vn không có trách nhiệm về bất cứ khiếu nại về thiệt hại nào xảy ra.

Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Chus.vn và những thông tin đăng tải lên Chus.vn là chính xác.

Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Chus.vn 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 Chus.vn 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 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 Chus.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Chus.vn trong Quy định này.

Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Chus.vn 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 Chus.vn.

Tuân thủ nghiêm túc và cam kết nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ khác theo hợp đồng.

Tuân thủ hợp đồng đối với Website. Khách hàng cam kết không sử dụng hệ thống/giải pháp/trang web/Website/phần mềm khác có thể gây xung đột lợi ích trực tiếp đến Chus.vn.

XI. Điều khoản áp dụng

Website Chus.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo cho các Nhà cung cấp và khách hàng biết. 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.

Quy chế hoạt động sẽ được Chus.vn cập nhật bổ sung liên tục và thông báo trước khi thực hiện/có hiệu lực thi hành là 5 ngày làm việc. Nhà cung cấp và khách hàng là thành viên tham gia Website Chus.vn có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên Website.

XII. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và Nhà cung cấp khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT Chus.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 với Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp

Hỗ trợ khách hàng

- Sàn giao dịch TMĐT Chus.vn
- Địa chỉ: G-12A17, tầng 12, Khu phức hợp The Manor Officetel, Số 89 đường Nguyễn Hữu Cảnh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Điện thoại: 0906732906 Email: cskh@chus.vn

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
Giám Đốc