

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ HTTPS://XAYTOAM.VN

CHƯƠNG 1: QUY ĐỊNH CHUNG

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

1. Xaytoam (như được định nghĩa dưới đây) là một website thương mại điện tử do MVC (như được định nghĩa dưới đây) sở hữu và vận hành tại Việt Nam, có chức năng (a) cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (cụ thể là sàn giao dịch thương mại điện tử) cho Thương Nhân (như được định nghĩa dưới đây) để Thương Nhân bán hàng hóa và cung cấp dịch vụ, và (b) bán các sản phẩm của MVC.
2. Thương Nhân và Khách Hàng (như được định nghĩa dưới đây) tham gia giao dịch mua bán hàng hóa, và cung cấp dịch vụ tại Xaytoam được tự do thỏa thuận các điều khoản và điều kiện của giao dịch trên cơ sở thiện chí và những thỏa thuận đó không được trái với quy định pháp luật, Quy Chế Hoạt Động này và các chính sách có liên quan của MVC được đăng tải trên Xaytoam, mà các chính sách này có thể được sửa đổi tại từng thời điểm.
3. Hàng hóa và dịch vụ được giao dịch hoặc cung cấp trên Xaytoam liên quan đến xây dựng, kiến trúc và nhà ở và phải đáp ứng đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan, Quy Chế Hoạt Động này và các chính sách của MVC được đăng tải trên Xaytoam, mà Quy Chế Hoạt Động này và các chính sách của MVC đó có thể được sửa đổi tại từng thời điểm, không thuộc các trường hợp bị cấm kinh doanh hoặc thuộc danh mục sản phẩm và hàng hóa bị hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật, và không có bất kỳ khiếu nại nào về sở hữu trí tuệ đối với các hàng hóa và dịch vụ đó.
4. Hoạt động thương mại điện tử trên Xaytoam phải được thực hiện tự nguyện, công khai và minh bạch nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng.
5. Tất cả các nội dung trong Quy Chế Hoạt Động này tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam. Nếu có bất kỳ nội dung nào trái quy định pháp luật, nội dung đó sẽ vô hiệu và các quy định pháp luật sẽ được ưu tiên áp dụng. MVC sẽ nỗ lực tối đa thực hiện những sửa đổi cần thiết để cho các nội dung nêu trên có hiệu lực.
6. MVC, Thương Nhân, và Khách Hàng tham gia giao dịch trên Xaytoam thừa nhận trách nhiệm pháp lý áp dụng đối với mình, và tuân thủ toàn bộ quy định pháp luật hiện hành và các quy chế cũng như các chính sách của Xaytoam (bao gồm nhưng không giới hạn bởi, Điều Khoản Sử Dụng tại [\[ĐÂY\]](#), Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân tại [\[ĐÂY\]](#) và Quy Chế Hoạt Động này), như được sửa đổi hoặc ban hành tại từng thời điểm.
 - Địa chỉ truy cập dành cho Khách Hàng tại [\[ĐÂY\]](#).

- Địa chỉ truy cập dành cho Thương Nhân tại [\[ĐÂY\]](#).

II. ĐỊNH NGHĨA

Trong Quy Chế Hoạt Động này, trừ trường hợp ngữ cảnh có quy định khác đi, các thuật ngữ dưới đây sẽ có nghĩa như sau:

1. **“Khách Hàng”** có nghĩa là một tổ chức hoặc cá nhân đăng ký tài khoản thành công trên Xaytoam và có nhu cầu mua hàng hóa, dịch vụ, hoặc cả hàng hóa và dịch vụ trên Xaytoam.
2. **“MVC”** có nghĩa là Công ty TNHH MVC & CO, một công ty thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam, có Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Doanh Nghiệp số 0109647758 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu vào ngày 25 tháng 5 năm 2021, được sửa đổi tại từng thời điểm, và có trụ sở chính tại Phòng 903B, Tòa nhà Sun Red River, số 23 Phan Chu Trinh, phường Phan Chu Trinh, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
3. **“Thành Viên”** có nghĩa là bất kỳ Khách Hàng và Thương Nhân nào.
4. **“Thương Nhân”** có nghĩa là một tổ chức hoặc cá nhân có hoạt động kinh doanh và thương mại hợp pháp đăng ký thành công tài khoản với tư cách là Thương Nhân trên Xaytoam nhằm tạo lập gian hàng để (1) trưng bày và giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ; và/hoặc (2) bán dịch vụ và hàng hóa theo quy định của pháp luật, Quy Chế Hoạt Động này và các chính sách của MVC được đăng tải trên Xaytoam.
5. **“Xaytoam”** có nghĩa là website có tên là Xaytoam.vn (<https://Xaytoam.vn>), là website thương mại điện tử do MVC sở hữu và vận hành tại Việt Nam. Xaytoam cung cấp hai tính năng chính:
 - (a) Sàn giao dịch thương mại điện tử, cho phép:
 - (i) Thương Nhân đăng ký tài khoản để trưng bày và quảng bá hàng hóa hoặc dịch vụ của mình liên quan đến xây dựng, kiến trúc và nhà ở. Chức năng này cho phép Thương Nhân giới thiệu dịch vụ của mình đến Khách Hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ xây dựng nhà ở.
 - (ii) Thương Nhân mở tài khoản và gian hàng để trưng bày, giới thiệu và bán các hàng hóa (ví dụ như sản phẩm sắt thép và vật liệu, vật tư khác) cho mục đích xây dựng, kiến trúc, và nhà ở và các dịch vụ theo quy định của pháp luật.
 - (b) Website thương mại điện tử để bán hàng trực tuyến các sản phẩm của MVC, cho phép MVC trưng bày, giới thiệu và bán hàng hóa của mình.

CHƯƠNG 2: QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG ĐỐI VỚI CHỨC NĂNG SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

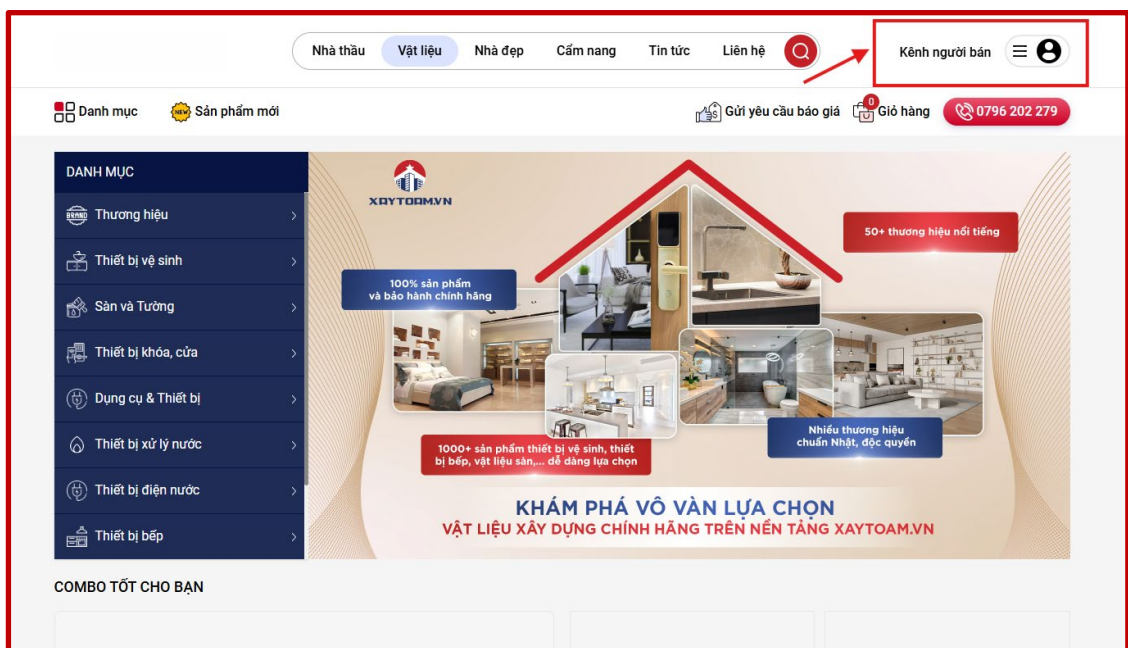
I. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình giao dịch dành cho Khách Hàng

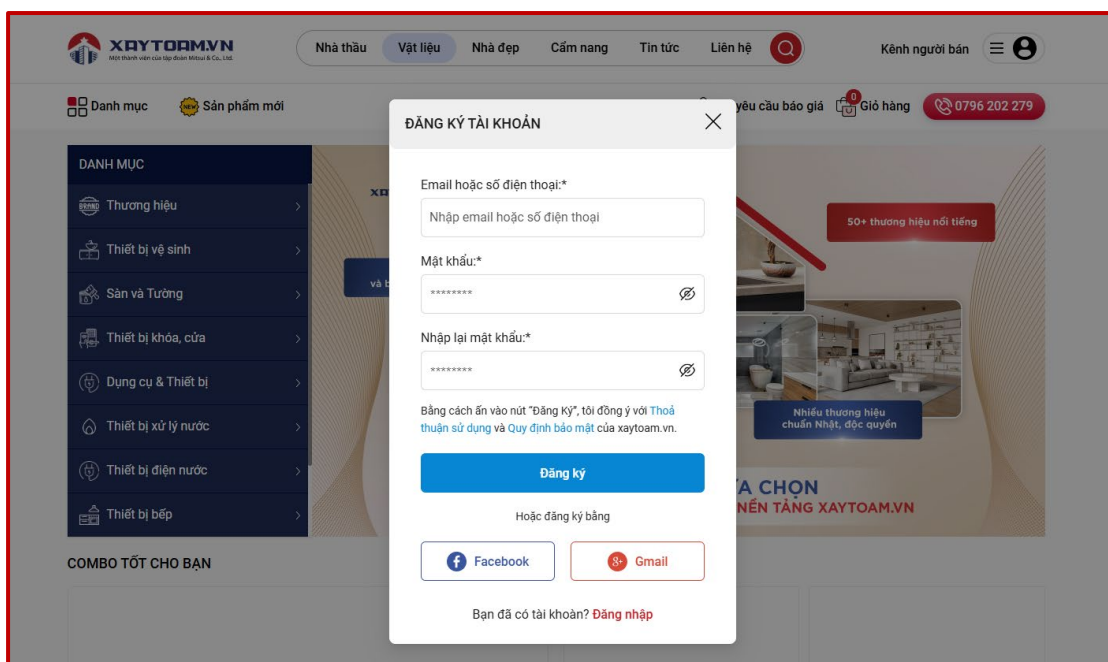
(a) Quy trình mở tài khoản

Để trở thành một Khách Hàng của Xaytoam, Khách Hàng thực hiện theo các bước dưới đây:

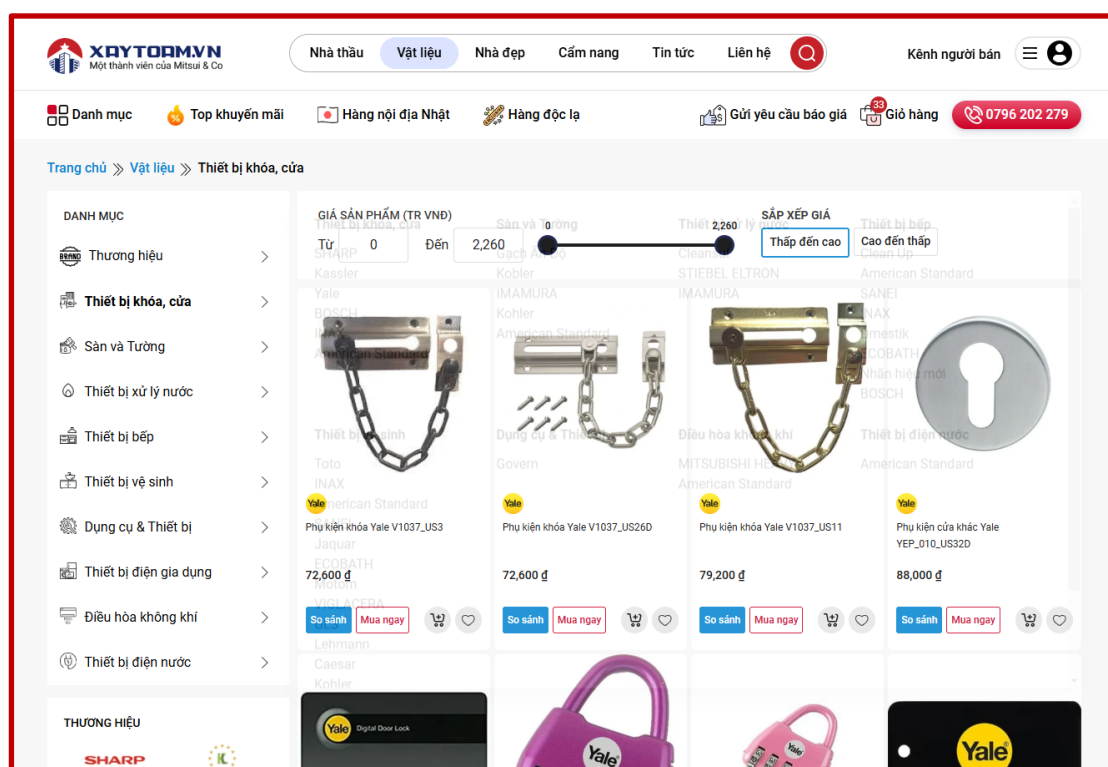
Bước 1: Khách Hàng tiến hành đăng ký tài khoản trên Xaytoam.



Bước 2: Khách Hàng điền thông tin cơ bản của Khách Hàng như được yêu cầu bởi hệ thống Xaytoam, đọc, nghiên cứu và chấp nhận “Điều Khoản Sử Dụng”, “Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân” và các chính sách khác (nếu có) áp dụng đối với Khách Hàng và xác nhận để hoàn tất việc mở tài khoản của Khách Hàng.



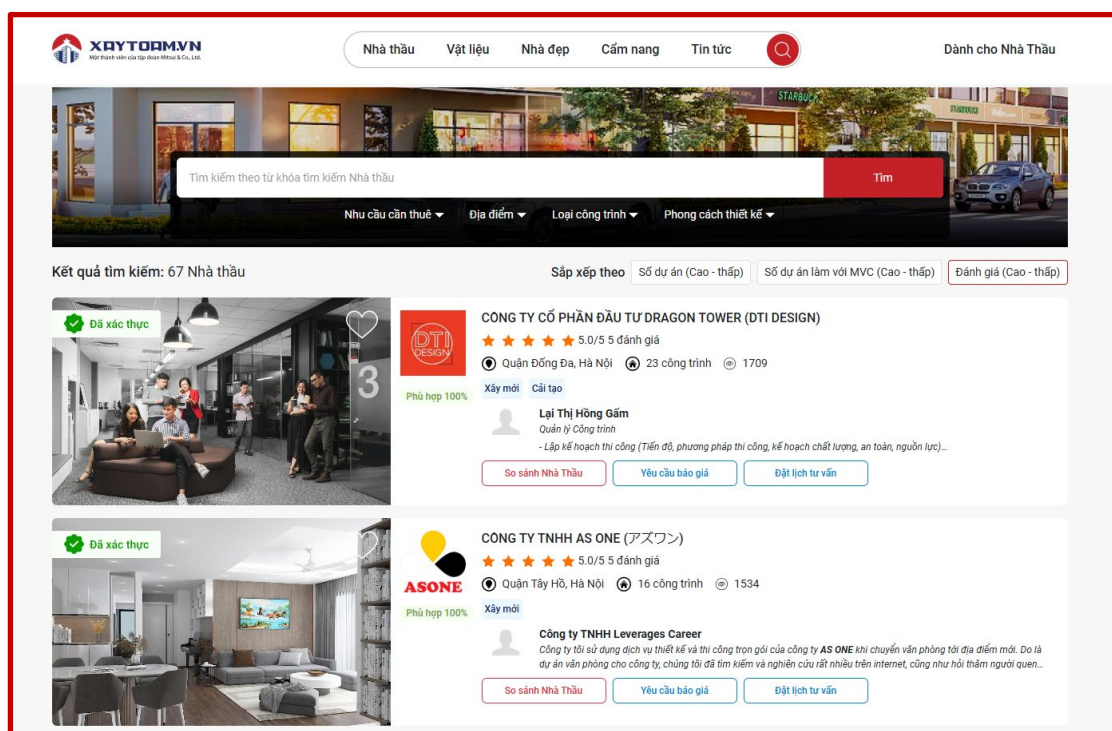
Bước 3: Khách Hàng đăng nhập tài khoản của mình và sử dụng Xaytoam để mua các hàng hóa hoặc xem các dịch vụ theo các quy trình tại Mục I.1(b) và Mục I.1(c) - Chương 2 của Quy Chế Hoạt Động này.



(b) Quy trình xem dịch vụ và yêu cầu Thương Nhân cung cấp dịch vụ

Xaytoam không hỗ trợ việc giao dịch và cung cấp dịch vụ của Thương Nhân trên Xaytoam. Thay vào đó, Khách Hàng truy cập vào Xaytoam để tra cứu và tìm hiểu thông tin về các dịch vụ, Thương Nhân và các công trình xây dựng và các dự án mà Thương Nhân đã từng thực hiện, đánh giá của các chủ nhà và liên lạc để yêu cầu Thương Nhân

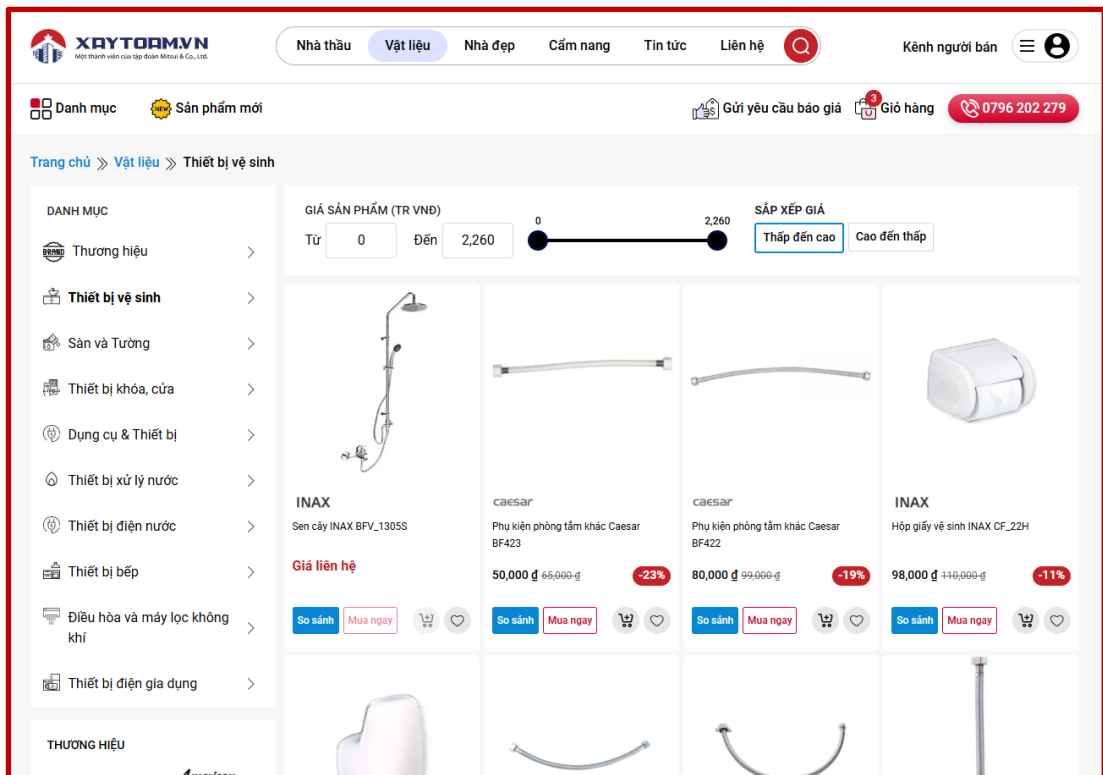
cung cấp dịch vụ trên trang của Thương Nhân. Việc đàm phán về các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, ký kết và thực hiện hợp đồng dịch vụ, cung cấp dịch vụ và thanh toán phí dịch vụ sẽ được tiến hành bên ngoài Xaytoam giữa Thương Nhân và Khách Hàng.



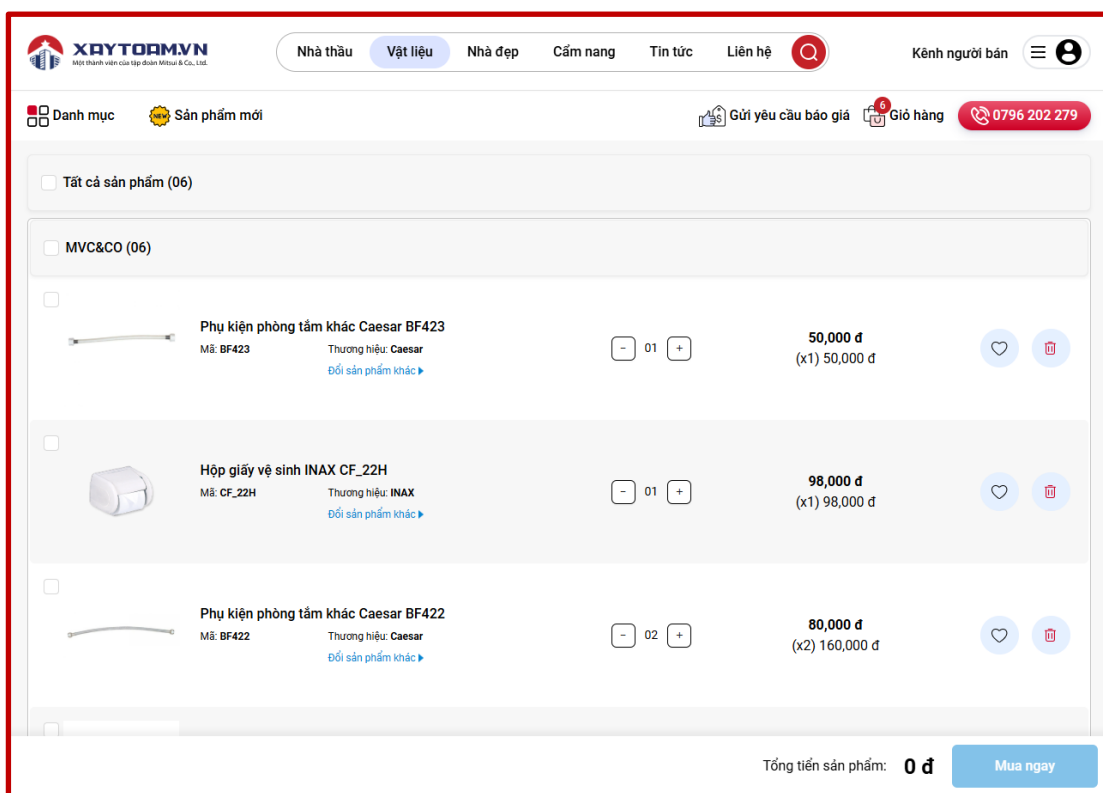
(c) *Quy trình mua hàng hóa*

Khi có nhu cầu mua hàng hóa trên Xaytoam, Khách Hàng thực hiện các bước dưới đây:

Bước 1: Khách Hàng sẽ vào danh mục hàng hóa trên Xaytoam để tìm kiếm và tham khảo thông tin hàng hóa mà Khách Hàng quan tâm.



Bước 2: Khách Hàng chọn “Thêm vào giỏ hàng” để chọn mua hàng hóa mà Khách Hàng muốn mua.



Bước 3: Khách Hàng điền đầy đủ thông tin đặt hàng được yêu cầu bởi hệ thống như tên, số điện thoại, email, và địa chỉ giao hàng và chọn một phương thức thanh toán phù hợp, đặt hàng và hoàn thành việc thanh toán (trừ trường hợp thanh toán khi nhận hàng)

theo Quy Trình Thanh Toán được quy định tại Mục II (Quy Trình Thanh Toán) – Chương 2 của Quy Chế Hoạt Động này.

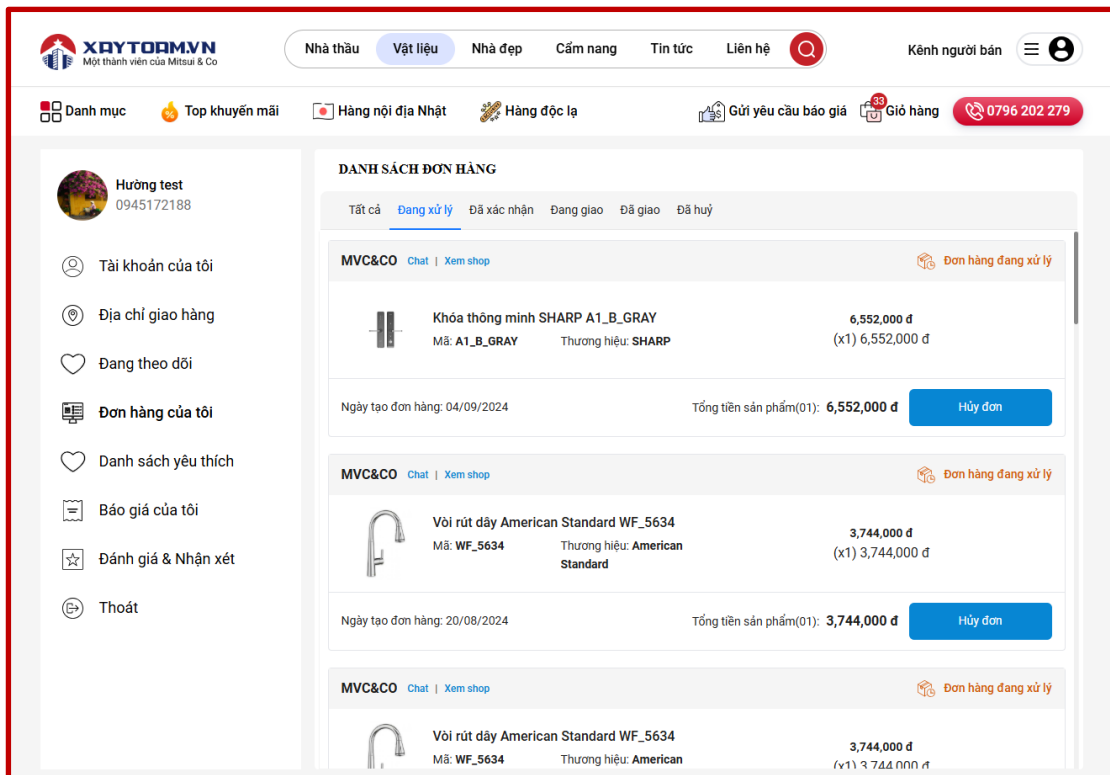
The screenshot displays the checkout page of the XRAYTOAMVN website. The header features the company logo, navigation tabs (Nhà thầu, Vật liệu, Nhà đẹp, Cẩm nang, Tin tức, Liên hệ), and a search icon. Below the header, there are links for 'Danh mục' and 'Sản phẩm mới', along with a 'Gửi yêu cầu báo giá' button and a 'Giỏ hàng' icon with a count of 6. A phone number '0796 202 279' is also visible.

The main content area shows a breadcrumb trail: Trang chủ >> Vật liệu >> Giỏ hàng >> Đặt hàng. The checkout form is divided into several sections:

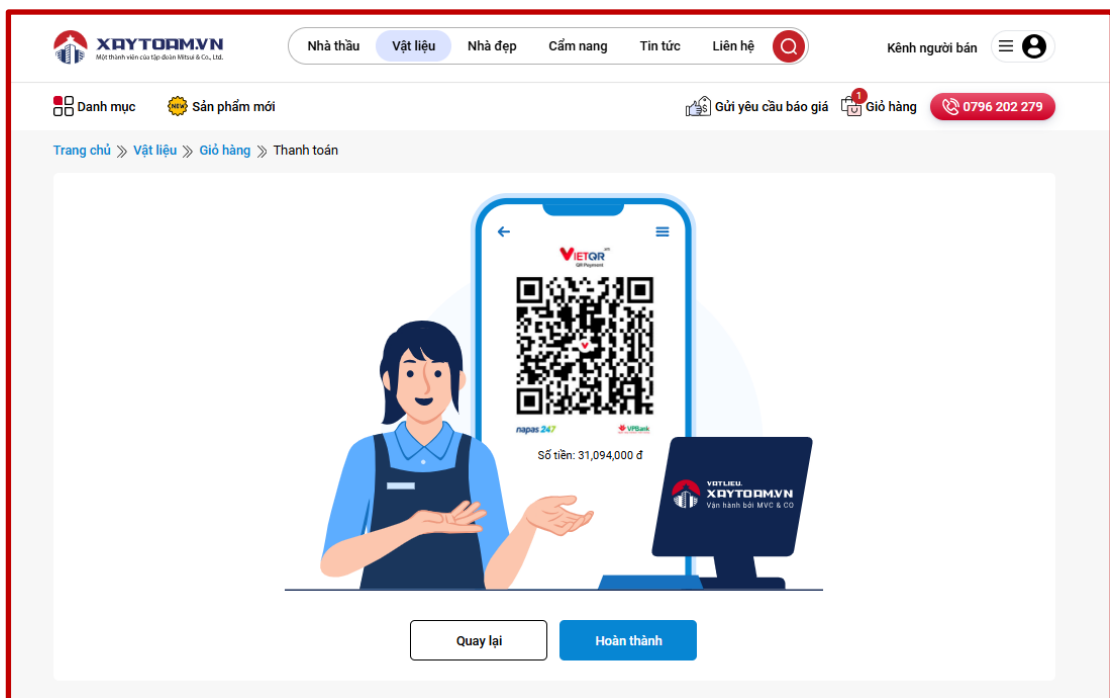
- Customer Information:** Fields for 'Họ và tên: *' (Hường Test), 'Số điện thoại: *' (0945172188), and 'Email: *' (ng.huong@mitsui.com).
- Location Information:** Fields for 'Tỉnh/thành: *' (An Giang), 'Quận/huyện: *' (Huyện Châu Phú), and 'Phường/Xã: *' (Xã Khánh Hòa).
- Shipping Address:** Field for 'Địa chỉ: *' (23 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội).
- Payment Method:** A section titled 'Phương thức thanh toán: *' with three options: 'QR Code' (selected), 'Chuyển khoản (Internet banking)', and 'COD (Thanh toán khi giao hàng)'.
- Additional Options:** Checkboxes for 'Bạn chưa có nhà thầu? cần MVC hỗ trợ' and 'Xuat hóa đơn'.
- Company Information:** Fields for 'Tên công ty: *' (Công ty Cổ Phần MVC & Co) and 'Mã số thuế: *' (0109647758).

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Quay lại' and 'Hoàn thành'.

Bước 4: Khách Hàng nhận một thông báo về việc xác nhận đơn hàng.



Bước 5: Khách Hàng thanh toán (nếu lựa chọn thanh toán khi nhận hàng) và nhận hàng hóa đã đặt từ Thương Nhân.



2. Quy trình giao dịch dành cho Thương Nhân

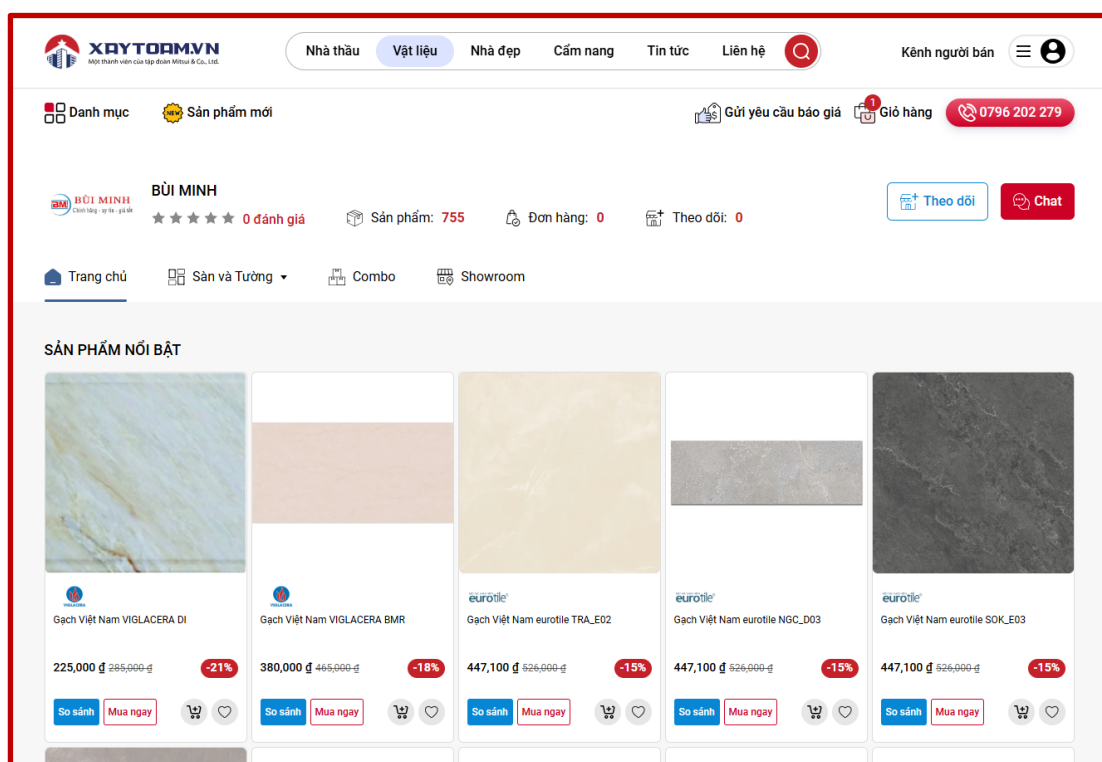
(a) Quy trình mở tài khoản của Thương Nhân

Để trở thành một Thương Nhân trên Xaytoam, Thương Nhân thực hiện theo các bước dưới đây:

Bước 1: Thương Nhân liên hệ với MVC qua email (info@xaytoam.vn) hoặc số điện thoại 02473096896 hoặc qua bất cứ thông tin liên lạc nào khác như được hướng dẫn trong hệ thống để yêu cầu mở tài khoản Thương Nhân.

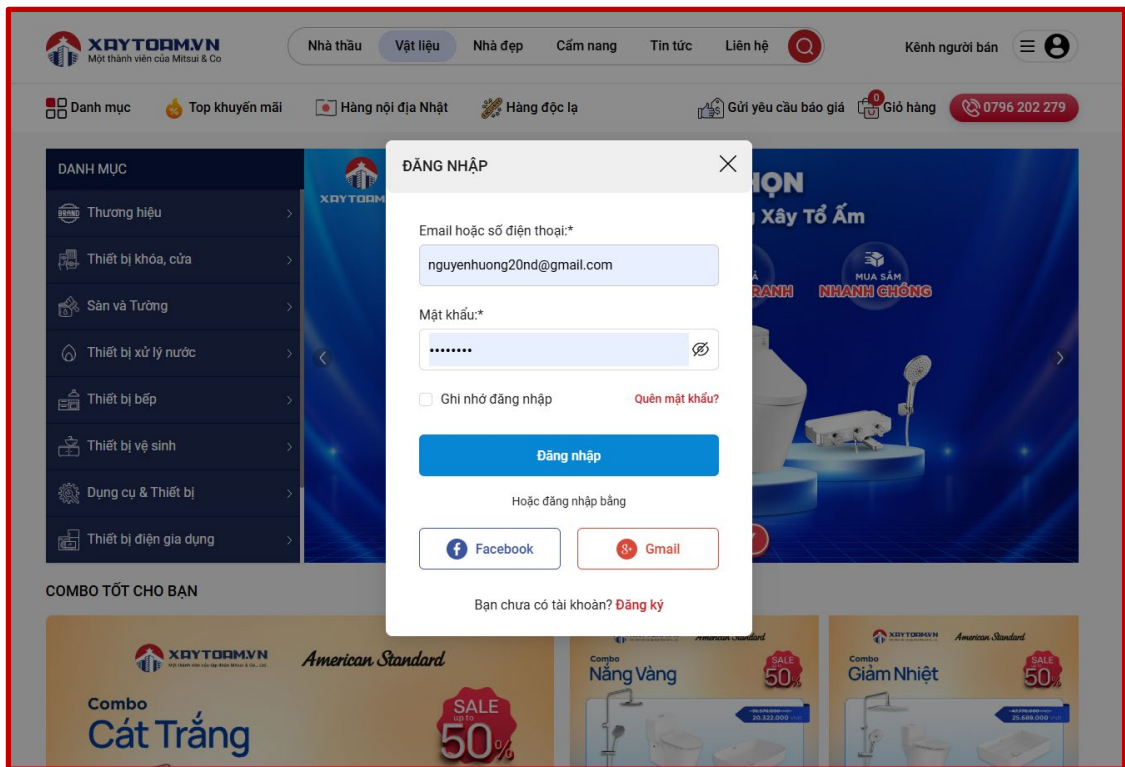
Bước 2: MVC liên hệ với Thương Nhân để thu thập các thông tin cần thiết theo yêu cầu của MVC và xác thực danh tính và năng lực của Thương Nhân và ký Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử. Sau khi ký Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, MVC sẽ cung cấp tên đăng ký và mật khẩu cho tài khoản của Thương Nhân.

Bước 3: MVC liên hệ với Thương Nhân đã hoàn thành các Bước 1 và 2 và xác nhận Thương Nhân đã đăng ký thành công. Tại thời điểm này, Thương Nhân sẽ được mở các gian hàng trên Xaytoam để bán các hàng hóa (ví dụ như sản phẩm và vật liệu sắt thép và các vật tư khác) để phục vụ hoạt động xây dựng, kiến trúc và nhà ở, dịch vụ hoặc cả hàng hóa và dịch vụ.

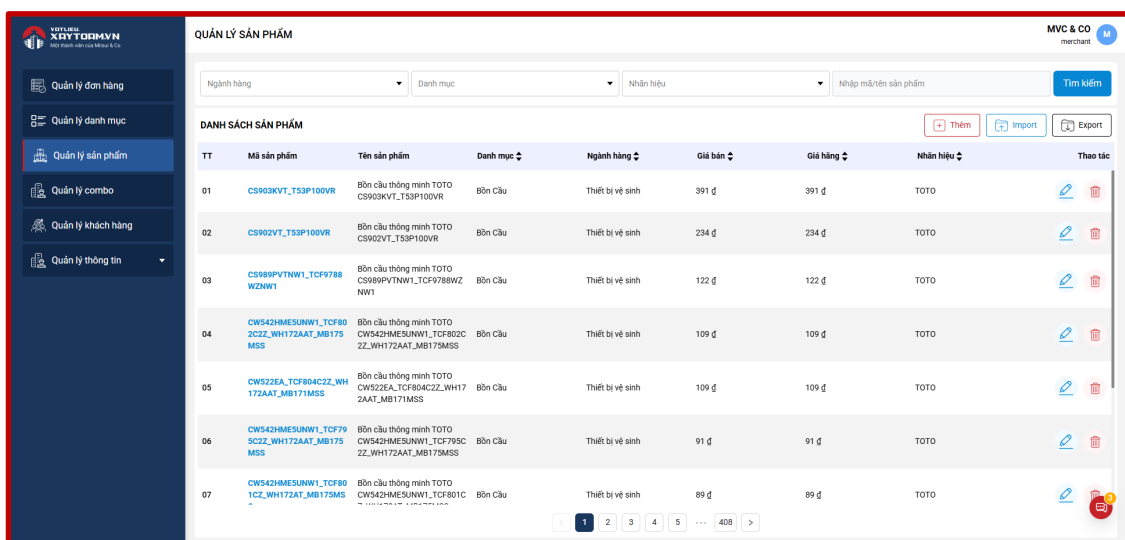


(b) Các bước để trưng bày, giới thiệu và đăng tải hàng hóa và dịch vụ trên Xaytoam

Bước 1: Thương Nhân sử dụng tài khoản đã được MVC cung cấp để đăng nhập trên Xaytoam.



Bước 2: Thương Nhân sử dụng giao diện gian hàng trực tuyến được cung cấp để đăng tải thông tin hàng hóa, dịch vụ hoặc cả hàng hóa và dịch vụ. Thông tin được đăng tải phải tuân thủ theo định dạng và các yêu cầu được hướng dẫn tại hệ thống trong quá trình đăng tải.



Bước 3: MVC có thể kiểm duyệt thông tin và/hoặc phê duyệt việc đăng tải.

MVC bảo lưu quyền rà soát và phê duyệt việc đăng tải, kiểm duyệt nội dung chứa ngôn từ hoặc thông tin không phù hợp hoặc vi phạm quy định pháp luật áp dụng và Điều Khoản Sử Dụng và các chính sách khác có liên quan của Xaytoam được ban hành và sửa đổi tại từng thời điểm. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng, MVC có thể tiến hành xóa tài khoản của Thương Nhân, cấm Thương Nhân tiếp tục hoạt động trên Xaytoam

theo Điều Khoản Sử Dụng và các chính sách khác của MVC được ban hành và sửa đổi tại từng thời điểm.

(c) Các bước cung cấp dịch vụ bởi Thương Nhân bên ngoài Xaytoam

Xaytoam không hỗ trợ việc giao dịch và cung cấp dịch vụ của Thương Nhân trên Xaytoam. Thay vào đó, sau khi hoàn thành các bước trong Mục I.2 (b) - Chương 2 của Quy Chế Hoạt Động này, thông tin và các dịch vụ liên quan của Thương Nhân sẽ được hiển thị để Khách Hàng tìm kiếm trên Xaytoam. Nếu được Khách Hàng quan tâm và liên hệ, Thương Nhân và Khách Hàng sẽ trực tiếp đàm phán các điều khoản và điều kiện của dịch vụ, ký kết và thực hiện hợp đồng dịch vụ, cung cấp dịch vụ và thanh toán phí dịch vụ bên ngoài Xaytoam.

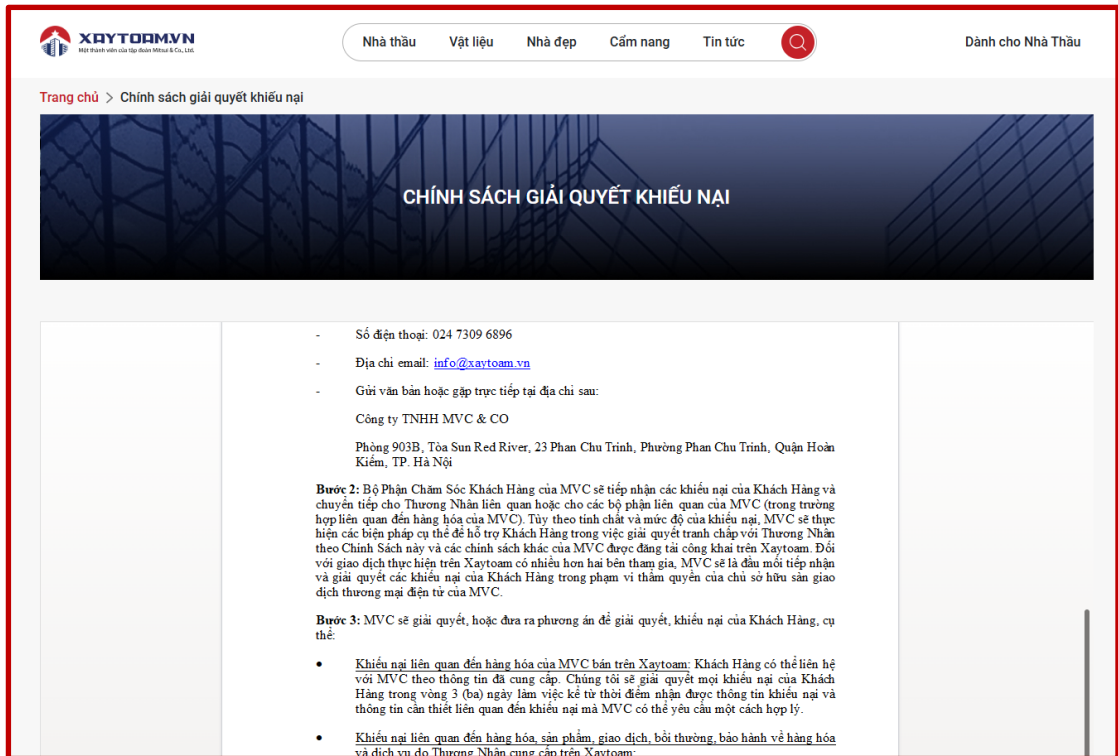
(d) Các bước bán hàng hóa thông qua Xaytoam

Trong trường hợp Thương Nhân bán hàng thông qua Xaytoam, ngoài các bước được đề cập phía trên (Mục I.2(b) – Chương 2 của Quy Chế Hoạt Động này), Thương Nhân cần thực hiện các bước sau đây:

Bước 1: Trường hợp Khách Hàng đặt hàng và thanh toán thành công (trừ trường hợp thanh toán khi nhận hàng), MVC sẽ gửi thông báo xác nhận đơn đặt hàng tới Thương Nhân thông qua tài khoản của Thương Nhân trên Xaytoam hoặc các phương thức liên lạc khác do MVC quyết định. Sau đó, Thương Nhân sẽ xác nhận đơn hàng được đặt bởi Khách Hàng và cung cấp cho MVC thông tin theo yêu cầu của pháp luật và các chính sách có liên quan của MVC và vận chuyển hàng hóa đến cho Khách Hàng.

The screenshot shows the Xaytoam web application interface. On the left is a dark blue sidebar with a menu containing: Dashboard, Quản lý đơn hàng (highlighted), Quản lý danh mục, Quản lý sản phẩm, Quản lý combo, Quản lý khách hàng, and Quản lý thông tin. The main content area is titled 'QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG > Thông tin đơn hàng'. At the top right, the user is identified as 'Ng.huong' (Hàng Bán Hàng). A progress bar at the top shows three steps: 'Đơn đặt hàng' (22/12/2024 - 22:47), 'Xác nhận đơn' (current step), and 'Chờ giao hàng'. Below the progress bar is a section titled 'DANH SÁCH SẢN PHẨM' with a 'Hủy đơn' button. It lists one product: 'Lavabo Đột Bản Caesar NHT' with a price of '₫30,000,000' and a quantity of '(x1)'. Below the product list, the order summary shows: 'Tổng tiền hàng: ₫30,000,000', 'Phí vận chuyển: ₫0', 'Thuế (VAT) ₫0', and 'Khuyến mãi: ₫10,000,000'. At the bottom, it states 'Hình thức thanh toán: Quét QR code' and 'Tổng tiền sản phẩm(01): ₫20,000,000' with a blue 'Xác nhận đơn' button. On the right side, there is a 'ĐỊA CHỈ GIAO HÀNG' section with fields for name (test), address (8989, Phường An Phú, Quận 2, Hồ Chí Minh), phone (098888777), and a note field (Ghi chú:).

Bước 2: MVC và Thương Nhân phối hợp để giải quyết khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc mua hàng hóa do Thương Nhân cung cấp (nếu có).



3. Quy trình vận chuyển và giao hàng (chỉ áp dụng đối với bán hàng hóa)

Xaytoam không liên kết với bất cứ đơn vị vận chuyển nào thông qua Xaytoam cho mục đích vận chuyển và giao hàng hóa mà Thương Nhân bán trên Xaytoam; do đó, Thương Nhân sẽ chịu trách nhiệm việc vận chuyển và giao hàng hóa cho Khách Hàng theo nội dung trao đổi và thỏa thuận riêng với Khách Hàng.

Đối với Thương Nhân bán hàng hóa trên Xaytoam, sau khi Khách Hàng hoàn tất việc đặt hàng thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam và xác nhận đơn đặt hàng của Khách Hàng, Thương Nhân sẽ thực hiện vận chuyển hoặc thông qua đơn vị vận chuyển để giao hàng hóa đã đặt, lắp đặt hoặc hướng dẫn lắp đặt (nếu có) hàng hóa cho Khách Hàng theo thỏa thuận riêng với Khách Hàng.

Với các đơn hàng có sẵn, lịch giao hàng dự kiến sẽ như sau:

	Nội tỉnh	Nội miền (Miền Bắc -> Miền Bắc Miền Trung -> Miền Trung Miền Nam -> Miền Nam)	Liên miền (Miền Bắc -> Miền Trung/Nam Miền Trung -> Miền Bắc/Nam Miền Nam -> Miền Bắc/Trung)
Lịch giao hàng dự kiến*	[1-5] ngày làm việc	[5-10] ngày làm việc	[5-15] ngày làm việc

*Lịch giao hàng dự kiến chỉ mang tính chất tham khảo; lịch giao hàng thực tế có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế.

Thời gian giao hàng được tính từ khi xác nhận đơn hàng (hoặc khi Khách Hàng hoàn tất thanh toán đơn hàng) và giao hàng trong giờ hành chính.

Đối với các đơn hàng có sản phẩm cần đặt riêng, Thương Nhân xác nhận lịch giao hàng riêng cho mỗi đơn hàng.

Trong trường hợp Thương Nhân không thể giao hàng theo lịch dự kiến vì bất kỳ lý do gì, Thương Nhân sẽ sửa đổi lịch giao hàng dự kiến và thông báo cho Khách Hàng về lịch giao hàng dự kiến sửa đổi.

Phương thức giao hàng bao gồm vận chuyển bằng xe máy, xe tải hoặc các phương tiện khác bằng đường bộ, đường sắt, đường hàng không hoặc đường thủy (tùy từng trường hợp thích hợp).

Về giới hạn về mặt địa lý, nếu địa chỉ giao hàng nằm ngoài khu vực mà Thương Nhân có khả năng giao hàng hoặc thu xếp giao sản phẩm cho Khách Hàng, Thương Nhân sẽ từ chối đơn đặt hàng của Khách Hàng, và sẽ thông báo cho Khách Hàng và MVC về việc từ chối đơn hàng đó. Trong trường hợp đó, Khách Hàng sẽ được hoàn lại bất kỳ số tiền nào mà Khách Hàng đã thanh toán cho đơn hàng đó.

Để làm rõ, MVC được miễn trừ mọi trách nhiệm và Thương Nhân chịu mọi trách nhiệm cũng như có nghĩa vụ bồi thường cho Khách Hàng toàn bộ thiệt hại trong trường hợp phát sinh các vấn đề liên quan đến quá trình vận chuyển, lắp đặt hoặc hướng dẫn lắp đặt (nếu có) hàng hoá của Thương Nhân cho Khách Hàng.

Trừ trường hợp có quy định khác trong các chính sách giao hàng có liên quan, các nội dung trong Mục này sẽ được ưu tiên áp dụng so với bất kỳ và tất cả các chính sách giao hàng do MVC ban hành cho Xaytoam.

4. Quy trình xác nhận/ hủy đơn hàng

(a) Quy trình xác nhận đơn hàng

Khi Khách Hàng hoàn tất đặt hàng trên Xaytoam, MVC sẽ tiếp nhận yêu cầu đặt hàng của Khách Hàng và chuyển tiếp đơn đặt hàng đó cho Thương Nhân thông qua tài khoản của Thương Nhân trên Xaytoam hoặc các phương thức liên lạc khác do MVC quyết định và trong trường hợp yêu cầu đặt hàng của Khách Hàng được xác nhận bởi Thương Nhân có liên quan, Khách Hàng sẽ nhận được thông báo xác nhận đơn hàng do MVC gửi đến tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam hoặc các phương thức liên lạc khác do MVC quyết định cùng với mã số đơn hàng và thông tin chi tiết về đơn hàng như được yêu cầu bởi pháp luật và các chính sách có liên quan của MVC.

(b) Quy trình hủy đơn hàng

Khi Khách Hàng muốn hủy đơn hàng, bất kể trạng thái xử lý đơn hàng, Khách Hàng phải liên lạc với MVC thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam. MVC sẽ liên lạc và xác nhận về tính khả thi của việc hủy đơn hàng với Thương Nhân và thông báo với Khách Hàng về kết quả và phần còn lại của quy trình thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam hoặc các phương thức liên lạc khác được MVC quyết định.

5. Kiểm hàng, trả hàng và hoàn tiền (chỉ áp dụng đối với bán hàng hóa)

(a) *Quy trình kiểm hàng*

Khách Hàng, khi nhận hàng hóa từ Thương Nhân bán hàng trên Xaytoam, sẽ được kiểm tra hàng hóa hoặc mở kiện hàng để kiểm tra hàng hóa (nếu hàng hóa được giao trong kiện hàng) theo thông tin đơn hàng đã đặt.

Tại thời điểm nhận hàng hóa được giao trong kiện hàng, nếu Khách Hàng phát hiện kiện hàng có dấu hiệu bị móp méo, không còn nguyên vẹn hoặc sai thông tin người nhận, Khách Hàng có quyền yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền theo “Quy trình trả hàng” tại Mục b dưới đây hoặc “Quy trình hoàn tiền” tại Mục c dưới đây, tùy trường hợp áp dụng.

Đối với bất cứ hàng hóa nào đã nhận, bao gồm cả hàng hóa được giao trong kiện hàng, trong quá trình kiểm tra sau giao hàng, nếu Khách Hàng phát hiện hàng hóa thuộc một trong các trường hợp quy định tại Quy trình trả hàng dưới đây, Khách Hàng có quyền thực hiện theo “Quy trình trả hàng” tại Điểm b dưới đây hoặc “Quy trình hoàn tiền” tại Điểm c dưới đây. Mặt khác, nếu Khách Hàng không hài lòng với hàng hóa hoặc phát hiện hàng hóa bị lỗi, Khách Hàng có quyền gửi yêu cầu khiếu nại và các bằng chứng cần thiết để chứng minh cho khiếu nại đó đến MVC trong thời hạn 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi nhận hàng. Việc trả hàng hoặc hoàn tiền đối với khoản thanh toán mà Khách Hàng đã thanh toán cho đơn đặt hàng sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả xác minh và giải quyết khiếu nại của MVC. Đối với chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại, vui lòng xem thêm tại Mục VI - Chương 4 – Quy Chế Hoạt Động này.

(b) *Quy trình trả hàng*

Nếu một trong các trường hợp sau đây xảy ra, Khách Hàng có thể gửi yêu cầu trả hàng, kèm theo bằng chứng cần thiết chứng minh trường hợp đã xảy ra đó, trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi nhận hàng thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam:

- (i) hàng hóa nhận được không đúng với hàng hóa đã đặt;
- (ii) kiện hàng có dấu hiệu bị móp méo, không còn nguyên vẹn hoặc sai thông tin người nhận;
- (iii) hàng hóa hết hạn (đối với hàng hóa có hạn sử dụng); và
- (iv) Khách Hàng và Thương Nhân đã đồng ý về việc trả hàng (Thương Nhân phải xác nhận với MVC về thỏa thuận trả hàng).

Khách Hàng không thể gửi yêu cầu trả hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận hàng.

Sau khi nhận được yêu cầu trả hàng hợp lệ từ Khách Hàng, MVC sẽ thông báo với Thương Nhân bán hàng hóa trên Xaytoam về yêu cầu trả hàng và cả MVC và Thương Nhân sẽ cùng kiểm tra và xác nhận yêu cầu trả hàng trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trả hàng cùng các chứng cứ cần thiết. Nếu không có xác nhận chung nào giữa các bên được ban hành trong thời gian nêu trên, MVC sẽ xử lý yêu cầu trả hàng của Khách Hàng theo quyết định của MVC trên cơ sở đảm bảo lợi ích hợp pháp của Khách Hàng, và Thương Nhân đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của MVC.

Khi yêu cầu trả hàng được xác nhận bởi MVC và Thương Nhân hoặc chỉ bởi MVC (tùy trường hợp áp dụng), MVC sẽ thông báo tới Khách Hàng về xác nhận đó và Khách

Hàng và Thương Nhân sẽ thỏa thuận và đồng ý riêng rẽ đối với điều khoản và điều kiện vận chuyển của việc hàng hóa được trả lại. Nếu không đạt được thỏa thuận trong vòng 03 (ba) ngày làm việc, Khách Hàng sẽ nhanh chóng thông báo với MVC về việc không đạt được thỏa thuận. MVC có toàn quyền quyết định các vấn đề trên cơ sở đảm bảo lợi ích hợp pháp của Khách Hàng và Khách Hàng cũng như Thương Nhân đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của MVC. Để làm rõ, MVC được miễn toàn bộ trách nhiệm và Thương Nhân và Khách Hàng sẽ chịu mọi trách nhiệm và có nghĩa vụ bồi thường cho nhau mọi thiệt hại trong trường hợp phát sinh vấn đề liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa được trả lại cho Thương Nhân.

(c) Quy trình hoàn tiền

Nếu đơn hàng đã được Khách Hàng thanh toán thành công cho Thương Nhân (bất kể thông qua MVC hay không) và một trong các trường hợp sau xảy ra:

- (i) bất kỳ trường hợp trả hàng tại Điểm b phía trên;
- (ii) hàng hóa được giao không thành công cho Khách Hàng theo lịch giao hàng dự kiến và đơn hàng bị hủy theo quy trình liên quan nêu trên; hoặc
- (iii) Thương Nhân từ chối đơn hàng nếu địa chỉ giao hàng nằm ngoài khu vực mà Thương Nhân có khả năng giao hoặc sắp xếp giao sản phẩm cho Khách Hàng,

Khách Hàng có thể được hoàn tiền nếu Khách Hàng gửi yêu cầu hoàn tiền tới MVC thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi hàng hóa được hoàn trả được vận chuyển đến Thương Nhân hoặc ngày xác nhận hủy đơn hàng, hoặc nếu MVC nhận được thông báo về việc từ chối đơn hàng của Thương Nhân, tùy từng trường hợp.

Trong các trường hợp tại các điểm (i) và (ii) nêu trên:

- Nếu đơn hàng đã được hoàn trả thành công cho Thương Nhân, MVC sẽ hoàn tiền cho Khách Hàng trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày MVC nhận được xác nhận của Thương Nhân về hàng hóa được trả lại.
- Nếu đơn hàng không được giao thành công đến Khách Hàng và được hủy thành công, MVC sẽ hoàn tiền trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi MVC nhận được chấp nhận của Thương Nhân đối với việc hoàn tiền.

Trong trường hợp tại điểm (iii) nêu trên, MVC sẽ hoàn tiền trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi MVC nhận được thông báo của Thương Nhân về việc từ chối đơn hàng.

Phương thức hoàn tiền: Việc hoàn tiền sẽ được MVC thực hiện bằng phương thức chuyển khoản vào đúng tài khoản mà Khách Hàng đã dùng để thanh toán cho đơn hàng có liên quan hoặc tài khoản được thông báo trước đến MVC trong trường hợp việc thanh toán được thực hiện khi nhận hàng.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Hàng hóa của Thương Nhân được bán trên Xaytoam sẽ được bảo hành và bảo trì theo chính sách bảo hành và bảo trì của các Thương Nhân. Khách Hàng vui lòng kiểm tra kỹ các thông tin

về chính sách bảo hành, bảo trì hàng hóa của Thương Nhân trước khi đặt hàng và trực tiếp liên hệ Thương Nhân để được bảo hành và bảo trì hàng hóa.

II. QUY TRÌNH THANH TOÁN

Sau khi đơn hàng được MVC xác nhận thông qua Xaytoam, Khách Hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn giá của hàng hóa và các chi phí khác liên quan (nếu có) ghi trên đơn hàng cho Thương Nhân bằng các phương thức sau:

(a) Thanh toán khi nhận hàng (COD)

Khách Hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng.

(b) Phương thức chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng dưới đây:

- Số tài khoản: 287752148
- Ngân hàng: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) - TRỤ SỞ CHÍNH
- Chủ tài khoản: CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MVC & CO

(c) Các phương thức thanh toán của bên thứ ba

Theo hướng dẫn trên Xaytoam theo các quy định được cung cấp bởi bên thứ ba này.

Việc thanh toán giá hàng hóa, các chi phí liên quan và việc hoàn trả số tiền hoàn lại do MVC thay mặt Thương Nhân thực hiện trong trường hợp hoàn trả hàng hóa, giữa MVC và các Thương Nhân sẽ được thực hiện theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MVC

1. Quyền của MVC khi vận hành Xaytoam

- (a) Ban hành các quy định, thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho các bên tham gia Xaytoam;
- (b) Yêu cầu Thương Nhân cung cấp thông tin phù hợp với Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và các quy định của pháp luật; và thực hiện các biện pháp, cơ chế kiểm tra và giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Thương Nhân được thực hiện chính xác và đầy đủ;
- (c) Được thu hộ toàn bộ giá trị đơn hàng (bao gồm phí vận chuyển và lắp đặt nếu có) từ Khách Hàng trên cơ sở được Thương Nhân ủy quyền bán hàng hóa trên Xaytoam tại Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử được ký kết giữa MVC và Thương Nhân;
- (d) Lưu trữ thông tin đăng ký của Thành Viên và yêu cầu Thành Viên để cập nhật những thông tin thay đổi và bổ sung có liên quan (nếu có) theo quy định của pháp luật;

- (e) Thực hiện các biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Xaytoam, bao gồm:
- (i) Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Xaytoam những thông tin mua bán hàng hóa, sản phẩm vi phạm quy định của Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định của pháp luật;
 - (ii) Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa vi phạm pháp luật trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (iii) Phối hợp với các chủ quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các hàng hóa xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ phù hợp với Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định của pháp luật;
 - (iv) Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những chủ thể có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 - (v) Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu và hành vi vi phạm pháp luật trên Xaytoam cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 - (vi) Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa và dịch vụ hiển thị trên Xaytoam;
 - (vii) Tiếp nhận và phản hồi thông tin để giải quyết các khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến Xaytoam tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn;
- (f) Có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ do MVC cung cấp trên Xaytoam của Thành Viên trong các trường hợp sau đây:
- (i) Có cơ sở để chứng minh Thành Viên cung cấp thông tin cho MVC không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam;
 - (ii) Thành Viên vi phạm các quy định của Quy Chế Hoạt Động này, vi phạm các nghĩa vụ của Thành Viên trên Xaytoam theo quy định tại Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam này hoặc có những hành vi khác gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của MVC;
 - (iii) Phát hiện Thành Viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với Thương Nhân khác trên Xaytoam, có hành vi vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam;
- (g) Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thương Nhân, thông tin của người truy cập và Khách Hàng theo quy định của pháp luật;

- (h) MVC giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Xaytoam 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 MVC. Chúng tôi nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trí tuệ; và
- (i) Bảo lưu quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ trên Xaytoam cho Thương Nhân theo nhu cầu và khả năng của MVC và báo trước cho Thương Nhân trong thời hạn mười bốn 14 (mười bốn) ngày.

2. Nghĩa vụ của MVC khi vận hành Xaytoam

- (a) Đăng ký thiết lập Xaytoam theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên Xaytoam;
- (b) Xây dựng và công bố công khai trên Xaytoam Quy Chế Hoạt Động này theo quy định của pháp luật, theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Xaytoam;
- (c) Yêu cầu Thương Nhân trên Xaytoam cung cấp thông tin theo Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng và quy định pháp luật áp dụng khi đăng ký sử dụng Xaytoam;
- (d) Lưu trữ thông tin đăng ký của Thương Nhân trên Xaytoam và thường xuyên cập nhật những thay đổi và bổ sung có liên quan (nếu có);
- (e) Thiết lập cơ chế cho phép Thương Nhân trên Xaytoam thực hiện quy trình giao kết hợp đồng trong trường hợp Thương Nhân sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến theo quy định của pháp luật;
- (f) Thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thương Nhân (nếu có) và thông tin cá nhân của Khách Hàng;
- (g) Hỗ trợ cơ quan quản lý Nhà nước điều tra và xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp và khiếu nại:

Chỉ định một người hoặc một bộ phận để phục vụ như đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến các vi phạm pháp luật Việt Nam tiềm ẩn; Đầu mối này sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để tạo điều kiện thuận lợi cho việc thanh tra, điều tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời;

- (h) Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Xaytoam. Khi Khách Hàng trên Xaytoam phát sinh mâu thuẫn với Thương Nhân hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, MVC sẽ cung cấp cho Khách Hàng thông tin về Thương Nhân và hỗ trợ Khách Hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình;
- (i) Lưu trữ thông tin về các giao dịch được đặt hàng được thực hiện trên Xaytoam theo quy định của pháp luật về kế toán;
- (j) Tuân thủ các quy định về Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân quy định tại [\[ĐÂY\]](#);
- (k) Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại theo quy định tại Mục VI - Chương 4 của Quy Chế Hoạt Động này; và

- (l) Tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật liên quan.

3. Giới hạn trách nhiệm của MVC trong những giao dịch thực hiện trên Xaytoam

- (a) Thương Nhân quyết định giá bán của hàng hóa và dịch vụ và tự chịu trách nhiệm về giá bán của hàng hóa và dịch vụ của Thương Nhân trên Xaytoam.
- (b) MVC được miễn trừ mọi trách nhiệm và không phải bồi thường cho Thương Nhân hoặc cho bên thứ ba trong trường hợp phát sinh các vấn đề liên quan đến tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng hàng hóa, xuất xứ hàng hóa, vận chuyển, lắp đặt hàng hóa, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, v.v., các vấn đề phát sinh khác do hành vi vi phạm các Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, quy định và chính sách khác tại Hợp Đồng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử được ký kết, vi phạm thỏa thuận giữa Thương Nhân và Khách Hàng, hoặc vi phạm pháp luật.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA THƯƠNG NHÂN

1. Quyền của Thương Nhân

- (a) Được cấp một tài khoản và được phép sử dụng các tính năng và tiện ích gắn liền với dịch vụ trên Xaytoam theo quy định của Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định của pháp luật;
- (b) Được hướng dẫn và cung cấp các tài liệu về quy trình trình bày, giới thiệu hàng hóa và dịch vụ, mở gian hàng, bán hàng, cách thức sử dụng các công cụ và tính năng trên Xaytoam;
- (c) Được cung cấp các hướng dẫn và hỗ trợ sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Xaytoam;
- (d) Được quảng bá, giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ và có cơ hội tìm kiếm khách hàng;
- (e) Hưởng các chính sách ưu đãi do Xaytoam và/hoặc MVC hay các đối tác thứ ba trên Xaytoam cung cấp. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên Xaytoam hoặc được gửi trực tiếp đến Thương Nhân;
- (f) Đối với Thương Nhân bán hàng hóa hoặc dịch vụ trên Xaytoam, ngoài các quyền nêu trên, họ có thể quyết định giá bán hoặc giá dịch vụ và chịu trách nhiệm về giá bán hoặc giá dịch vụ của hàng hóa của Thương Nhân trên cơ sở thỏa thuận với Khách Hàng; và
- (g) Các quyền khác theo quy định của Quy Chế Hoạt Động này, các quy định, chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Thương Nhân

- (a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin được quy định trong các Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng và pháp luật áp dụng;
- (b) Có trách nhiệm cung cấp chứng từ hàng hóa tới Khách Hàng;

- (c) Đảm bảo sản phẩm hoặc dịch vụ được trưng bày, giới thiệu và bán trên Xaytoam là hợp pháp và đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật;
- (d) Không bán sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa hoặc dịch vụ bị cấm; không bán sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa hạn bị chế, và không bán hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ vi phạm các quyền sở hữu trí tuệ của bên khác;
- (e) Cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa và/hoặc dịch vụ mà theo quy định của pháp luật phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh;
- (f) Đảm bảo tính chính xác và trung thực của thông tin về sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp trên Xaytoam;
- (g) Tuân thủ các quy định pháp luật về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng, cam kết đúng chất lượng dịch vụ với Khách Hàng;
- (h) Phối hợp cùng MVC phản hồi thông tin cho Khách Hàng khi Khách Hàng ký kết hợp đồng với Thương Nhân (nếu có);
- (i) Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để thống kê về thương mại điện tử;
- (j) Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Xaytoam;
- (k) Chịu trách nhiệm về nội dung, tính chính xác của thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các Khách Hàng trên Xaytoam;
- (l) Bảo mật và lưu trữ an toàn tên, mật khẩu và tài khoản hộp thư điện tử sử dụng cho Xaytoam đã đăng ký;
- (m) Thông báo kịp thời cho MVC về những hành vi sử dụng trái phép, vi phạm, hoặc lưu trữ tên và mật khẩu đăng ký của bên thứ ba để xử lý kịp thời;
- (n) Không sử dụng Xaytoam vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, hoặc cung cấp thông tin bất hợp pháp, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Xaytoam hay mục đích đầu cơ, làm lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường bị cấm. Trong trường hợp vi phạm thì Thương Nhân phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật;
- (o) Không thay đổi, ấn định, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp, tạo những công cụ tương tự Xaytoam;
- (p) Cấm các hành động gây mất uy tín của Xaytoam 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 xâm hại đến uy tín của MVC;
- (q) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật;

- (r) Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ về hàng hóa hoặc dịch vụ được khuyến mại trên Xaytoam như được yêu cầu bởi Quy Chế Hoạt Động này và pháp luật áp dụng;
- (s) Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa hoặc dịch vụ được khuyến mại theo như thông tin đã cung cấp (nếu có);
- (t) Chịu mọi trách nhiệm và phải bồi thường cho Khách Hàng hoặc các bên thứ ba trong trường hợp có vấn đề liên quan đến tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng hàng hóa, xuất xứ hàng hóa, vận chuyển, lắp đặt hàng hóa, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, v.v., dịch vụ và các vấn đề khác phát sinh do vi phạm Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác trong Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử đã ký, vi phạm thỏa thuận giữa Thương Nhân và Khách Hàng hoặc vi phạm pháp luật; trong trường hợp này, MVC có thể khóa tài khoản của Thương Nhân cho đến khi Thương Nhân khắc phục các vi phạm của mình, và hoàn thành các trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ bồi thường của mình theo đây; và
- (u) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật (nếu có), Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định và chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam.

CHƯƠNG 3: QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG ĐỐI VỚI CHỨC NĂNG BÁN TRỰC TUYẾN HÀNG HÓA CỦA MVC

I. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình giao dịch dành cho Khách Hàng

Quy trình giao dịch dành cho Khách Hàng được thực hiện tương tự các quy trình giao dịch như quy định tại Mục I.1 - Chương 2 - Quy Chế Hoạt Động này.

2. Quy trình giao nhận vận chuyển

Đối với hàng hóa do MVC bán, MVC sẽ cung cấp dịch vụ giao hàng (trực tiếp hoặc thông qua một bên thứ ba được chỉ định bởi MVC) trong phạm vi thành phố Hà Nội. Đối với các trường hợp có địa chỉ giao hàng ngoài phạm vi thành phố Hà Nội, MVC sẽ đánh giá từng trường hợp để quyết định liệu MVC có thể cung cấp hỗ trợ giao hàng hay không. Dựa trên thông tin giao hàng được nêu tại mẫu đơn đặt hàng, MVC sẽ trao đổi lại với Khách Hàng và điều chỉnh lịch giao hàng phù hợp, nếu có thể. Tùy thuộc vào từng hàng hóa cụ thể được tiến hành giao cho Khách Hàng, MVC sẽ cung cấp thông tin liên quan đến bên vận chuyển cho Khách Hàng trên Xaytoam trước khi Khách hàng đặt hàng. Để làm rõ, các thông tin khác liên quan đến quy trình giao hàng bao gồm phí vận chuyển và thời gian vận chuyển sẽ được quy định tại hợp đồng mua bán được ký kết giữa MVC và Khách Hàng.

Với các đơn hàng có sẵn, lịch trình giao hàng ước tính sẽ như sau:

	Nội tỉnh	Nội miền	Liên miền
		<i>(Miền Bắc -> Miền Bắc Miền Trung -> Miền Trung</i>	<i>(Miền Bắc -> Miền Trung/Nam Miền Trung -> Miền Bắc/Nam</i>

		Miền Nam -> Miền Nam)	Miền Nam -> Miền Bắc/Trung)
Lịch trình giao hàng ước tính *	[1-5] ngày làm việc	[5-10] ngày làm việc	[5-15] ngày làm việc

** Lịch trình giao hàng ước tính chỉ để tham khảo; lịch trình giao hàng thực tế có thể thay đổi do tình hình thực tế.*

Thời gian giao hàng được tính kể từ khi xác nhận đơn hàng (hoặc khi Khách Hàng hoàn tất thanh toán đơn hàng) và giao hàng trong giờ hành chính.

Đối với các đơn hàng có sản phẩm cần đặt riêng, MVC xác nhận lịch giao hàng riêng cho mỗi đơn hàng.

Trong trường hợp MVC không thể giao hàng theo lịch dự kiến vì bất kỳ lý do gì, MVC sẽ sửa đổi lịch giao hàng dự kiến và thông báo cho Khách Hàng về lịch giao hàng dự kiến sửa đổi.

Phương thức giao hàng bao gồm vận chuyển bằng xe máy, xe tải hoặc các phương tiện khác bằng đường bộ, đường sắt, đường hàng không hoặc đường thủy (tùy từng trường hợp thích hợp).

MVC có trách nhiệm thông báo đến Khách Hàng về thời gian giao hàng (đối với Hà Nội), mã vận đơn (đối với các tỉnh thành khác, nếu có) để Khách Hàng chủ động thời gian bố trí nhận hàng.

Bên vận chuyển có trách nhiệm cung cấp chứng từ hàng hóa trong quá trình giao nhận cho các Khách Hàng phù hợp với từng hợp đồng giữa MVC và bên vận chuyển này.

Trừ khi được quy định khác trong các chính sách giao hàng có liên quan, nội dung trong Mục này sẽ có hiệu lực và thay thế mọi chính sách giao hàng do MVC ban hành cho Xaytoam.

3. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

(a) Quy trình xác nhận đơn hàng

Khi Khách Hàng hoàn tất đặt hàng trên Xaytoam, MVC sẽ tiếp nhận yêu cầu đặt hàng của Khách Hàng và trong trường hợp yêu cầu đặt hàng của Khách Hàng được xác nhận bởi MVC, Khách Hàng sẽ nhận được một thông báo xác nhận đơn hàng được gửi đến từ MVC thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam hoặc các phương thức liên lạc khác do MVC quyết định cùng với mã vận đơn và chi tiết đơn hàng như quy định bởi pháp luật và các chính sách liên quan của MVC.

(b) Quy trình hủy đơn hàng

Khi Khách Hàng muốn hủy đơn hàng, các Khách Hàng phải gửi yêu cầu hủy đơn thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam hoặc thông qua đường dây nóng. MVC sẽ xác nhận liệu hàng hóa có thể được hủy hay không và thông báo cho Khách Hàng về xác nhận này.

4. Quy trình kiểm hàng, đổi hàng, trả hàng và hoàn tiền

(a) Quy trình kiểm hàng

Trước khi chấp nhận hàng hóa được giao, Khách Hàng được quyền kiểm tra hàng hóa để đảm bảo đúng với thông tin đặt hàng, bao gồm: số lượng, chủng loại, màu sắc, hình thức, tính nguyên vẹn của hàng hóa. Trường hợp tại thời điểm kiểm tra hàng hóa, Khách Hàng phát hiện hàng hóa được giao không đúng với thông tin đặt hàng, Khách Hàng có trách nhiệm thông báo ngay tới MVC thông qua tài khoản của Khách Hàng trên Xaytoam hoặc theo địa chỉ liên hệ có trên Xaytoam để xử lý kịp thời và thực hiện theo “Quy trình đổi và trả hàng” tại Mục b dưới đây và được hưởng chính sách đổi trả hàng hóa bị lỗi. Nếu Khách Hàng không thông báo cho MVC về việc không tuân thủ thông tin đơn hàng đó, và vẫn chấp nhận hàng hóa được giao, chúng tôi hiểu rằng Khách Hàng đã thay đổi thông tin đặt hàng ban đầu và được coi là chấp nhận hàng hóa đã giao cho Khách hàng. Trong trường hợp này, Khách Hàng không có quyền khiếu nại và/hoặc yêu cầu hoàn trả hoặc đổi hàng đổi với hàng hoá đã giao và được hưởng chính sách đổi trả áp dụng cho hàng hóa lỗi.

(b) Quy trình đổi và trả hàng

- (i) Trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ khi nhận được đơn hàng, bằng cách gửi yêu cầu trả hàng, Khách Hàng có thể (1) trả hàng hóa không bị lỗi và (2) đổi và hoàn trả hàng hóa bị lỗi không đạt yêu cầu. Để làm rõ, hàng hóa bị lỗi là hàng hóa mà thông số kỹ thuật không đáp ứng tiêu chuẩn của nhà sản xuất về thiết kế và sản xuất và có thể dẫn đến việc hoạt động không đúng chức năng hoặc hàng hóa không đúng với xác nhận đơn hàng nhưng không được Khách Hàng chấp nhận.
- (ii) Tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể, MVC sẽ kiểm tra và xác nhận với các Khách Hàng liệu Khách Hàng có thể đổi hàng và/hoặc trả hàng hóa thông qua phương pháp trực tuyến hoặc trực tiếp trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trả hàng và bằng chứng cần thiết, trong trường hợp hàng hóa bị lỗi. Khách Hàng chỉ được thực hiện việc đổi hàng hoặc hoàn trả hàng hoá sau khi nhận được xác nhận của MVC.
- (iii) Sau khi nhận được xác nhận của MVC, Khách Hàng sẽ gửi hàng hóa lại cho MVC trong vòng 5 ngày làm việc.
- (iv) Sau khi nhận và kiểm tra hàng được hoàn trả, MVC chỉ chấp nhận hàng hóa được hoàn trả còn nguyên bao bì, tem, nhãn mác và Khách Hàng phải xuất trình hóa đơn, chứng từ liên quan đến hàng hóa được hoàn trả.
- (v) Chi phí đổi hàng, hoàn trả và phương thức hoàn tiền
 - (A) Phí vận chuyển: Khách Hàng không phải thanh toán phí vận chuyển và bất kì khoản phí nào khác liên quan đến việc đổi hoặc hoàn trả hàng hóa bị lỗi. Trường hợp hoàn trả hàng hóa không bị lỗi, các Khách Hàng sẽ chịu phí vận chuyển.
 - (B) Tiền chênh lệch do việc đổi hàng hóa: MVC hoặc Khách Hàng sẽ thực hiện thanh toán khoản chênh lệch giá giữa hàng hóa ban đầu đã mua và hàng hóa được đổi bằng hình thức chuyển khoản ngân hàng cũng như phí vận chuyển của hàng hóa được đổi, nếu có.
 - (C) Hoàn tiền giá hàng hóa: Trường hợp hàng hoá được hoàn trả và chấp nhận bởi MVC và không có hàng hóa được đổi nào được giao cho các

Khách Hàng, MVC sẽ thanh toán lại cho Khách Hàng toàn bộ tiền mua hàng mà Khách Hàng đã thanh toán (không bao gồm khoản phí vận chuyển ban đầu trong trường hợp hoàn trả hàng hóa không bị lỗi) ngay sau khi nhận được hàng hoá được hoàn trả từ Khách Hàng theo đúng quy trình hoàn trả hàng nêu trên, kèm theo các chứng từ cần thiết, nếu có, và xác nhận của MVC. Trường hợp hoàn trả hàng hóa không bị lỗi, MVC sẽ hoàn lại số tiền mua hàng sau khi trừ phí vận chuyển phát sinh trong quá trình hoàn trả hàng.

Tuy nhiên, Khách Hàng vui lòng lưu ý rằng, trong trường hợp các vấn đề phát sinh đối với các hàng hóa bị lỗi không do MVC gây ra mà do bên thứ ba, ví dụ như lỗi từ nhà sản xuất hay từ công ty lắp đặt hoặc bên vận chuyển, MVC sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại và tổn thất nào phát sinh từ lỗi của các bên đó.

5. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Các hàng hóa do MVC bán tại Xaytoam đều có bảo hành của nhà sản xuất. Trong trường hợp có bất cứ vấn đề nào phát sinh liên quan đến việc bảo hành hàng hóa, Khách Hàng có thể liên lạc với chúng tôi hoặc nhà sản xuất để nhận được hỗ trợ tốt nhất.

II. QUY TRÌNH THANH TOÁN

Sau khi hoàn tất việc đặt hàng hóa do MVC cung cấp và được MVC xác nhận qua Xaytoam, Khách Hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn giá hàng hóa và các chi phí khác liên quan (nếu có) được nêu rõ trong đơn đặt hàng bằng chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng hoặc phương thức thanh toán qua bên thứ ba dưới đây:

(a) Chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng

- Số tài khoản: 287752148
- Ngân hàng: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) – TRỤ SỞ CHÍNH VPBANK
- Chủ tài khoản: CÔNG TY TNHH MVC & CO

(b) Các phương thức thanh toán qua bên thứ ba

Như được hướng dẫn trên Xaytoam theo quy định do bên thứ ba cung cấp

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MVC

Với vai trò là người bán hàng hóa trên Xaytoam, MVC có các quyền và nghĩa vụ như sau:

- (a) MVC có nghĩa vụ giao hàng theo số lượng và chất lượng đã thỏa thuận và các chứng từ kèm theo (nếu có);
- (b) MVC có nghĩa vụ giao hàng đúng thời hạn và địa điểm cho Khách Hàng;
- (c) MVC có nghĩa vụ cung cấp mọi chỉ dẫn cần thiết đối với việc bảo quản và sử dụng hàng hoá theo quy định của hợp đồng mua bán cho Khách Hàng; và

- (d) MVC có các quyền và nghĩa vụ khác áp dụng cho người bán hàng qua website thương mại điện tử trực tuyến theo pháp luật hiện hành.

CHƯƠNG 4: CÁC CHÍNH SÁCH ÁP DỤNG CHUNG

I. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách Hàng

- (a) Trở thành Thành Viên miễn phí.
- (b) Được cung cấp, hỗ trợ và hướng dẫn sử dụng tất cả các công cụ cần thiết (bao gồm tên đăng ký và mật khẩu) để sử dụng Xaytoam và quản lý tài khoản và các giao dịch trên Xaytoam;
- (c) Được cung cấp các hướng dẫn và hỗ trợ để sử dụng các công cụ, tính năng thực hiện giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Xaytoam;
- (d) Được hưởng các chính sách ưu đãi do MVC hoặc các bên thứ ba trên Xaytoam cung cấp (nếu có). Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên Xaytoam hoặc gửi trực tiếp đến Khách Hàng;
- (e) Có quyền đóng góp ý kiến, phản hồi, và khiếu nại với MVC trong quá trình hoạt động. Các ý kiến đóng góp có thể được gửi trực tiếp bằng thư, fax, email, gọi điện hoặc liên hệ trực tiếp với MVC; và
- (f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật (nếu có), Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng và các chính sách khác của MVC được đăng tải trên Xaytoam.

2. Nghĩa vụ của Khách Hàng

- (a) Khách Hàng phải đảm bảo rằng Khách Hàng có đầy đủ năng lực để giao kết và ký kết hợp đồng thương mại với Thương Nhân hoặc MVC và thực thi tất cả các nghĩa vụ của mình theo Quy Chế Hoạt Động này, bao gồm việc có tất cả chấp thuận nội bộ và tuân thủ các quy định pháp luật hoặc của các cơ quan thẩm quyền khác (nếu có) để cho phép Khách Hàng được ký kết và thực hiện các nghĩa vụ đó;
- (b) Cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác theo quy định tại Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định, và các chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam;
- (c) Thanh toán đầy đủ chi phí của đơn hàng và các chi phí liên quan khác (nếu có);
- (d) Thông báo kịp thời cho MVC về những hành vi sử dụng trái phép, vi phạm, hành vi bị cấm và bất kỳ hành vi không tuân thủ nào khác theo Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định, và các chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định của pháp luật có liên quan;
- (e) Kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao kết hợp đồng thương mại với Thương Nhân;

- (f) Không được sử dụng Xaytoam cho các mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa hoặc cung cấp thông tin bất hợp pháp, tạo ra và phát tán vi rút có hại cho hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Xaytoam hoặc cho mục đích đầu cơ, hoặc thao túng thị trường để tạo đơn hàng giả, hoặc chào hàng giả, kể cả phục vụ cho dự đoán nhu cầu thị trường bị cấm. Trong trường hợp vi phạm, Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình theo quy định của pháp luật;
- (g) Không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, tuyên truyền, phân phối, cung cấp hoặc tạo các công cụ tương tự như Xaytoam;
- (h) Không được làm mất uy tín của MVC, Xaytoam dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành Viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai hoặc thông qua bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin ảnh hưởng đến uy tín của Xaytoam;
- (i) Có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch và các tài liệu liên quan (nếu có) để hỗ trợ MVC trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách Hàng và Thương Nhân diễn ra trên Xaytoam; và
- (j) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hiện hành, Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định, chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam.

II. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

1. Cơ chế chế chung

- (a) Xaytoam khuyến nghị Khách Hàng kiểm tra kỹ thông tin, tình trạng hàng hóa và dịch vụ, tư cách pháp nhân của Thương Nhân, v.v., trước khi ký kết bất kỳ hợp đồng nào trên hoặc bên ngoài Xaytoam.
- (b) Xaytoam cung cấp cho Khách Hàng thông tin quan trọng liên quan đến Thương Nhân và hàng hóa được đăng tải trên Xaytoam. Trong mỗi gian hàng của Thương Nhân và của MVC, Khách Hàng có thể xem kỹ thông tin của Thương Nhân và của MVC hoặc liên hệ Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Xaytoam để tìm hiểu thêm trước khi tham gia bất kỳ giao dịch mua nào.
- (c) Để bảo vệ quyền của Khách Hàng, Xaytoam sẽ thực hiện các biện pháp sau đây:
 - (i) Luôn tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến hàng hóa và các dịch vụ được cung cấp trên Xaytoam một cách kịp thời và hợp pháp;
 - (ii) Hỗ trợ Khách Hàng và các cơ quan nhà nước trong việc xác minh nội dung thông tin;
 - (iii) Tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm quyền và các thiệt hại gây ra, MVC có thể gửi thông tin đến các cơ quan có thẩm quyền để bảo vệ quyền của Khách Hàng; và
 - (iv) Thiết lập các biện pháp xử phạt với các hành vi vi phạm của Thương Nhân theo thẩm quyền của Xaytoam và theo hình thức hợp pháp.

2. Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại liên quan đến thông tin thanh toán của Khách Hàng

Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của Khách Hàng qua Xaytoam bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, dịch chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho Khách Hàng được thực hiện theo Mục VI - Chương 4 của Quy Chế Hoạt Động này và quy định của pháp luật liên quan.

III. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Chính sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân được MVC công bố công khai trên Xaytoam (truy cập tại [ĐÂY](#)).

Chính Sách Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân có thể được MVC sửa đổi và bổ sung tại từng thời điểm và sẽ được công bố công khai trên Xaytoam.

IV. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN XAYTOAM

1. Cơ chế đảm bảo an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên Xaytoam

(a) Quy trình kiểm soát thông tin

“**Thông tin**” được đề cập dưới đây bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ thông tin nào được Khách Hàng hoặc Thương Nhân cung cấp cho MVC hoặc cho các Thành Viên khác trong bất kỳ khu vực nhắn tin công cộng nào (ví dụ như các diễn đàn cộng đồng, khu vực ảnh và khu vực phản hồi) hoặc qua thư điện tử.

- (i) *Bộ lọc từ khóa xấu*: Hệ thống kỹ thuật của Xaytoam có phần mềm mã hóa các từ khóa xấu. Khi các thông tin đăng tải có nội dung xấu như thông tin hàng hóa bị cấm kinh doanh trên thương mại điện tử, nội dung trái đạo đức thuần phong mỹ tục sẽ rơi vào các từ khóa đã được mã hóa trong phần mềm và sẽ tự động không hiển thị. Danh mục từ khóa xấu sẽ được ban quản trị chủ động bổ sung và cập nhật thường xuyên.
- (ii) *Kiểm duyệt trước khi đăng*: MVC có đội ngũ nhân sự thực hiện tiền kiểm thông tin của Thương Nhân trước khi các thông tin này được đăng tải trên Xaytoam.
- (iii) *Kiểm duyệt sau khi đăng*: Trường hợp sau khi thông tin hàng hóa được đăng tải nhưng sau đó đội ngũ nhân sự của MVC mới phát hiện ra nội dung không phù hợp, MVC sẽ yêu cầu Thương Nhân điều chỉnh cho phù hợp với Quy Chế Hoạt Động này, trường hợp Thương Nhân không điều chỉnh, MVC sẽ chủ động gỡ bỏ thông tin không phù hợp.
- (iv) MVC có quyền rà soát thường xuyên các hoạt động đăng tin trên Xaytoam bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi đăng sai sự thật, vi phạm Quy Chế Hoạt Động này hoặc lừa đảo sẽ bị xử lý theo Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng, các quy định, chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam và quy định pháp luật liên quan.
- (v) MVC có quyền tạm ngừng hoặc hủy bỏ dịch vụ do Thương Nhân cung cấp trên Xaytoam ngay lập tức mà không cần cảnh báo và/hoặc thông báo nếu Thương

Nhân có hành vi vi phạm pháp luật, bao gồm pháp luật sở hữu trí tuệ, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Đối với các hành vi lừa đảo MVC có quyền cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước để xử lý theo quy định của pháp luật Việt Nam.

(vi) MVC có quyền gỡ bỏ thông tin về hàng hóa trong các trường hợp sau đây:

- (A) Thương Nhân vi phạm quy định tại Mục IV.2 - Chương 2 của Quy Chế Hoạt Động này;
- (B) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(b) *Quy định về thông tin đăng tải*

(i) Thương Nhân không được cung cấp các thông tin hoặc đăng tải các thông tin sau:

- (A) Không đúng sự thật, không chính xác hoặc sai lệch;
- (B) Liên quan đến việc bán hàng giả hay đồ ăn cắp, hoặc bất kỳ hành vi lừa đảo nào khác;
- (C) Vi phạm các quyền sở hữu trí tuệ bao gồm bản quyền, bằng sáng chế, nhãn hiệu, tên thương mại, thiết kế, bí mật thương mại, thông tin mật, bí mật sản xuất, đặc quyền kê nghiệp, quyền riêng tư hoặc quyền công khai của bất kỳ bên thứ ba nào;
- (D) Vi phạm bất kỳ luật nào;
- (E) Có tính chất phi báng;
- (F) Có chứa tài liệu khiêu dâm hay tục tĩu;
- (G) Có chứa bất kỳ virút máy tính và/hoặc các đoạn chương trình lập trình máy tính nào khác có thể gây hư hỏng, can thiệp bất lợi, có dấu hiệu chặn hoặc chiếm đoạt bất kỳ thông tin hệ thống, dữ liệu hay thông tin cá nhân nào; và
- (H) Tạo trách nhiệm cho MVC hoặc khiến MVC bị mất, toàn bộ hay một phần, các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ Internet hay của các nhà cung cấp khác;

(ii) Thương Nhân bị nghiêm cấm thực hiện các hành vi dưới đây:

- (A) Giới thiệu, phát tán hoặc nhằm mục đích giới thiệu và/hoặc phát tán các nội dung hoặc tài liệu tuyên truyền có tính chất phân biệt chủng tộc;
- (B) Sử dụng Xaytoam vào những mục đích bất hợp pháp, hoặc sử dụng vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả;

- (C) Kinh doanh các sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa cấm kinh doanh hoặc hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn các mặt hàng sau đây:
- (1) Sản phẩm kém chất lượng, giả mạo, không rõ nguồn gốc
 - (2) Sản phẩm bị cấm theo pháp luật Việt Nam: Ma túy, Vũ khí, Bộ phận cơ thể người, Thực vật, Động vật nguy cấp và quý hiếm, Sản phẩm khiêu dâm, v.v.
 - (3) Sản phẩm hạn chế kinh doanh trên môi trường thương mại điện tử: Thuốc lá điều, xì gà, súng sắn, đạn súng sắn, các loại rượu, v.v.
 - (4) Hàng giả, hàng nhập lậu, hàng vi phạm bản quyền; và
- (D) Kinh doanh Sản Phẩm không phải là sản phẩm chính hãng, không có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.

2. Cơ chế kiểm soát thông tin Thương Nhân

Khi ký kết hợp đồng trở thành Thương Nhân của MVC, Thương Nhân phải cung cấp đầy đủ, và chính xác các thông tin sau theo quy định của pháp luật, bao gồm:

- (a) Tên công ty; Người đại diện pháp luật; Mã số doanh nghiệp (Bản scan hoặc bản sao Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Doanh Nghiệp hoặc tương đương đi kèm với Hợp đồng Sử Dụng Dịch Vụ Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử đã ký kết, có thể hiện đơn vị cấp và ngày cấp) đối với trường hợp Thương Nhân là doanh nghiệp/tổ chức.
- (b) Tên; Số CMT/CCCD đối với trường hợp Thương Nhân là cá nhân
- (c) Địa chỉ
- (d) Số điện thoại
- (e) Tài khoản Ngân hàng (nếu có)
- (f) Các thông tin khác (nếu có)

Thông tin của Thương Nhân được bảo vệ theo chính sách bảo vệ thông tin người bán do MVC công bố công khai trên Xaytoam (truy cập tại [[ĐÂY](#)]). Chính sách bảo vệ thông tin người bán có thể được MVC sửa đổi và bổ sung tại từng thời điểm và sẽ được công bố công khai trên Xaytoam.

V. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

MVC cố gắng cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành Viên, đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật vận hành Xaytoam. Tuy nhiên, trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác dẫn đến Thành Viên không thể sử dụng Xaytoam, các Thành Viên có thể thông báo cho MVC tại địa chỉ email và số điện thoại sau đây:

- (a) Email: info@xaytoam.vn,

(b) Số điện thoại: 093 636 5851

Xaytoam có chức năng theo dõi, kiểm tra và giải quyết những sự cố kỹ thuật. Khi xảy ra sự cố, MVC sẽ xem xét và khắc phục trong thời gian sớm nhất có thể, cụ thể như sau:

- (a) Sự cố đơn giản sẽ được MVC xử lý ngay sau khi phát hiện hoặc nhận yêu cầu từ Thành Viên.
- (b) Đối với sự cố phức tạp, cần có thời gian kiểm tra, MVC sẽ thông báo cho Thành Viên và cố gắng khôi phục trong thời gian sớm nhất có thể, nhưng không quá 48 giờ sau khi MVC biết được vấn đề.

Tuy nhiên, MVC không và sẽ không chịu trách nhiệm đối với những lỗi kỹ thuật, đường truyền, phần mềm hay sự cố khác không phải do lỗi của MVC hay Xaytoam, hoặc do lỗi của Thành Viên do không tuân thủ Quy Chế Hoạt Động này, các quy định, các chính sách khác (nếu có) được MVC đăng tải công khai trên Xaytoam.

VI. CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Việc giải quyết tranh chấp và khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại do MVC công bố công khai trên Xaytoam (truy cập tại [ĐÂY](#)).

Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại có thể được MVC sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm và sẽ được công bố công khai trên Xaytoam.

VII. QUY TRÌNH PHỐI HỢP VỚI CÁC CHỦ THỂ QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ VÀ GỠ BỎ CÁC SẢN PHẨM XÂM PHẠM QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ TRÊN XAYTOAM

MVC bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của Thương Nhân và các cá nhân khác bao gồm quyền về nhãn hiệu, quyền tác giả, bằng sáng chế và quyền thiết kế theo pháp luật hiện hành. Với mục tiêu ngăn chặn các hành vi xâm phạm sở hữu trí tuệ trên Xaytoam, MVC sẽ tiếp nhận và phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các hàng hóa, dịch vụ và các hạng mục khác xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Xaytoam và xử lý các tài khoản của Thương Nhân vi phạm theo quyết định của MVC phù hợp với Quy Chế Hoạt Động này, Điều Khoản Sử Dụng và các chính sách của MVC được ban hành và sửa đổi tại từng thời điểm.

Theo đó, MVC sẽ xem xét và chấp nhận yêu cầu gỡ bỏ các hàng hóa, dịch vụ và các hạng mục khác xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ bằng một trong các cách sau:

- (a) Văn bản yêu cầu trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến trụ sở chính của MVC;
- (b) Thư điện tử qua email: info@xaytoam.vn

Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và các bằng chứng cần thiết theo yêu cầu của MVC, MVC sẽ thông báo cho người yêu cầu về quyết định của MVC liên quan đến việc giải quyết yêu cầu đó.

CHƯƠNG 5: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG

I. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

1. Quy Chế Hoạt Động này được niêm yết công khai tại trang chủ của Xaytoam với đầy đủ các thông tin chính sách, quy trình, quyền lợi và trách nhiệm.
2. Quy Chế Hoạt Động này có hiệu lực thi hành sau 5 (năm) ngày kể từ ngày được đăng tải trên Xaytoam.
3. Trường hợp phải thay đổi nội dung Quy Chế Hoạt Động này để đảm bảo mục đích và hoạt động của Xaytoam thì MVC sẽ đưa ra thông báo trên Xaytoam trước 5 (năm) ngày. Sau 5 (năm) ngày kể từ ngày thông báo, những sửa đổi, bổ sung và thay thế Quy Chế Hoạt Động này chính thức có hiệu lực. Việc Thành Viên tiếp tục sử dụng Xaytoam sau khi Quy Chế Hoạt Động sửa đổi được công bố và thực thi sẽ được xem như chấp thuận Quy Chế Hoạt Động sửa đổi.

II. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

1. Tất cả các Thành viên, khi sử dụng Xaytoam để giao kết hoặc thực hiện các giao dịch trực tuyến, được coi là đã chấp thuận và đồng ý với Quy Chế Hoạt Động này.
2. Địa chỉ liên lạc chính thức của Xaytoam và các thông tin liên quan như sau:

Website Thương mại điện tử: <https://Xaytoam.vn>

Chủ sở hữu website: Công ty TNHH MVC & CO

Địa chỉ: Phòng 903B, Tòa Sun Red River, 23 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

Tel: 093 636 5851

CÔNG TY TNHH MVC & CO

TỔNG GIÁM ĐỐC

(ký và đóng dấu)

ARATA HORI

Phiên bản trước của Quy Chế Hoạt Động này có thể xem tại [\[ĐÂY\]](#).

