

**CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG
MẠI ĐIỆN TỬ E-BS**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:

....., ngày.....tháng năm 20..

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT [TÊN WEBSITE/ỨNG DỤNG]

I. Nguyên tắc chung

1. Mô hình Loại hình cung cấp dịch vụ trên Website:

- Sàn giao dịch TMĐT E-BS cho phép thương nhân/ tổ chức tham gia được mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa dịch vụ.

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) EBS do Công ty cổ phần thương mại điện tử E-BS thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được EBS chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT EBS và các bên liên quan cung cấp.

Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ hay khuyến mại hàng hóa được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT EBS tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với qui định của pháp luật.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT EBS phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật, không vi phạm các quy định, chính sách của Sàn EBS.

Hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT EBS phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT EBS phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT EBS và các quy định, chính sách khác được EBS đăng tải không khai trên trang web <https://e-bs.vn/>

II. Quy định chung

1. Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử:

a. Sàn giao dịch TMĐT EBS do Công ty cổ phần thương mại điện tử EBS phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: <https://e-bs.vn/> (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT EBS”)

2. Định nghĩa chung:

a. Người Bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của EBS bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.

b. Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên EBS. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.

c. Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua

- Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch EBS là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.

- Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT EBS chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT EBS.

- Khi đăng ký là thành viên của EBS, thành viên hiểu rằng:

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

ii. Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.

d. Voucher: Vouchers có 01 hình thức phát hành: Voucher bằng Mã Code.

Các Vouchers mà thành viên nhận được chỉ có thể sử dụng tại các giao dịch được EBS xác định và tuân thủ các quy định của EBS trong việc sử dụng các Voucher này.

Đối với **Voucher bằng Mã Code**, thành viên sẽ nhận được Mã Code thông qua SMS và/hoặc trên website/ứng dụng. Để sử dụng Mã Code, thành viên sẽ nhập các Mã Code này trong quá trình giao dịch để được hưởng ưu đãi.

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 EBS 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 và các quy định của Sàn giao dịch TMĐT EBS.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Người Mua

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Trở Thành Người Bán | Tải Ứng Dụng

Thông báo | Hỗ trợ | Đăng Nhập

EBS
B2B-In-One Marketplace

Tìm kiếm ở đây...

TẤT CẢ DANH MỤC

Giới thiệu | Cửa Hàng | Tin tức | Chính sách | Liên Hệ | Câu Hỏi Thường Gặp

ĐĂNG KÍ

Tên *

Mật khẩu *

Độ mạnh mật khẩu: Không có mật khẩu

Họ *

Xác nhận mật khẩu *

Email *

Số điện thoại *

Gửi mã OTP

Nhập OTP *

☐ Bằng cách sử dụng biểu mẫu này, bạn đồng ý với việc lưu trữ và xử lý dữ liệu của bạn bởi trang web này.

☐ Đăng ký nhận bản tin

Tạo tài khoản

Bạn đã có tài khoản?

Bước 2: Đăng nhập tài khoản

ĐĂNG NHẬP

ĐĂNG NHẬP BẰNG OTP

ĐĂNG NHẬP BẰNG MẬT KHẨU

Email/Số điện thoại *

Số điện thoại có mã quốc gia (ví dụ: 919898989898)

Mật khẩu *

☐ Bằng cách sử dụng biểu mẫu này, bạn đồng ý với việc lưu trữ và xử lý dữ liệu của bạn bởi trang web này.

ĐĂNG NHẬP

[Quên mật khẩu?](#)

Chưa có tài khoản? [Đăng kí ngay!](#)

Bước 3: Chọn sản phẩm và thêm vào giỏ hàng

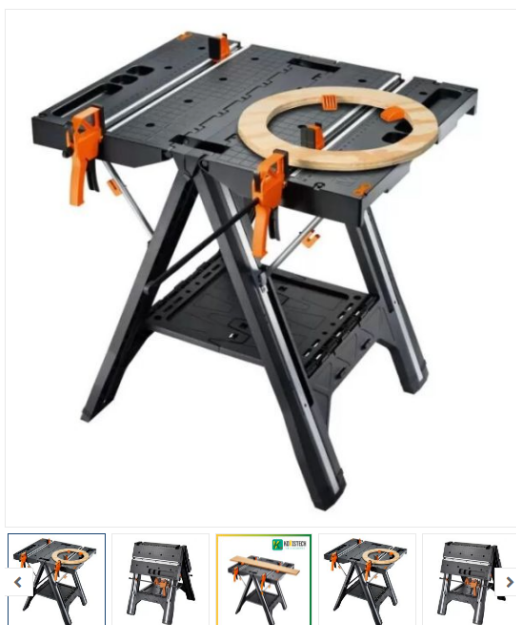
12.12
HÀNG HIỆU
GIÁ TỐT
(MUA LÀ HOÀN XU)

12.12
VOUCHER TOÀN SÀN TỪ 100K
CHỈ CÓ TẠI
HOÀN XU XTRA

12.12
SIÊU SALE
SHOP MỚI

Sản phẩm mới

 TẤM NHỰA MC NYLON ĐẶC no2 10.000 VND ~\$0.43 Mua Ngay	 HỘP ĐỒ NGHỀ 97 CHI TIẾT INGCO HTCS220971 1.680.000 VND ~\$72.24 Mua Ngay	 BÀN THAO TÁC ĐA CHỨC NĂNG WX051 WORX 1.970.000 VND ~\$84.71 Mua Ngay	 Vòi phun keo 4*3.5*0.15mm 1.452.000 VND ~\$62.44 Mua Ngay	 Chổi chà đánh bóng làm sạch máy 96.800 VND ~\$4.16 Mua Ngay	 Bộ đá mài khắc, đánh bóng 100 chi tiết trực 3mm 774.400 VND ~\$33.3 Mua Ngay
 TẤM NHỰA MC NYLON ĐẶC 230.000 VND ~\$9.89 Mua Ngay	 Thang nhôm chữ A rút lồi SUMIKA SKM404A 1.680.000 VND ~\$72.24 Mua Ngay	 Lõi Sứ Máy Hàn Nhựa PVC Hàn Quốc (Clone) 105.000 VND ~\$4.52 Mua Ngay	 Mũi khoan phi 27 968.000 VND ~\$41.62 Mua Ngay	 Nam châm lá 1.161.600 VND ~\$49.95 Mua Ngay	 Đá mài (Naniwa 2 mặt độ nhám 400/1000) 774.400 VND ~\$33.3 Mua Ngay



BÀN THAO TÁC ĐA CHỨC NĂNG WX051 WORX

Là Người Đầu Tiên Để Xem Xét Sản Phẩm Này

1.970.000 VND

USD: ~\$84.71

Bàn thao tác đa chức năng WX051 Worx, là mẫu bàn thao tác ưa chuộng SỐ 1 tại châu Âu. Thiết kế đẹp, gọn gàng, chắc chắn, tiện lợi, dễ sử dụng, bàn thao tác WX051 được sử dụng như bàn gia công nguội để thao tác các công việc cưa xẻ, sửa chữa, lắp ráp, được sử dụng cho các công việc sửa chữa đồ đạc, gia công gỗ nhôm kính, cưa xẻ, lắp ráp, bàn thao tác phục vụ hoàn thiện căn hộ...

- 1 + **Thêm vào giỏ hàng** ♡ ↺ ↻ PayPal Buy Now

Tính sẵn có: **Còn trong kho**

SKU: BAN-WX051

[Giao hàng & Trả hàng](#)

Chi tiết

Bàn thao tác đa chức năng WX051- Worx Orange Được sử dụng như bàn gia công nguội để thao tác các công việc cưa xẻ, sửa chữa, lắp ráp... WX051 được thiết kế nhỏ gọn, có thể gấp lại hoặc mở ra cho phép vận chuyển và lưu trữ dễ dàng Hệ khung hợp kim nhôm tạo sự chắc chắn nhưng vẫn đảm bảo trọng lượng nhẹ tải trọng 130kg trong khi trọng lượng chỉ 13.5kg Hệ thống kẹp nhanh kết hợp với vấu kẹp chân chó giúp cố định các loại vật liệu một cách chắc chắn trên mặt bàn. Phù hợp với nhiều công việc khác nhau Thiết kế sáng tạo với các đầu nối linh hoạt tại 4 góc bàn. Cho phép kết nối nhiều bàn thao tác lại với nhau tăng diện tích bề mặt làm việc khi có nhu cầu Thước đo được tích hợp sẵn trên mặt bàn (hệ inch và m) giúp nhanh chóng căn chỉnh hay kẻ vạch khi thao tác trên vật liệu Mặt bàn có các khay để ốc vít và dụng cụ sửa chữa cần thiết Chân

Bước 4: Đặt hàng và thanh toán

Chi tiết sản phẩm	Giá	Số lượng	Tổng
 BÀN THAO TÁC ĐA CHỨC NĂNG WX051 WORX Bán bởi E-BS Marketplace	1.970.000 VND	- 3 +	5.910.000 VND ♡ ✎ ✕

Tiếp Tục Mua Sắm

Cập Nhật Giỏ Hàng

Xóa Giỏ Hàng

Mã giảm giá

Áp Dụng Phiếu Giảm Giá

PayPal

TIẾN HÀNH THANH TOÁN

Địa chỉ giao hàng

Dang 1 Anh1 Ha Dong Phường Phúc Xá, Quận Ba Đình, Hà Nội Việt Nam 0353489977	Dev test 1194 Đường Láng, Láng Thượng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam Phường Tiền An, Thành phố Bắc Ninh, Bắc Ninh Việt Nam 00000000
---	--

Giao Hàng Tại Đây

+ Địa Chỉ Mới

Tóm tắt đơn hàng

3 Sản phẩm trong giỏ

E-BS Marketplace

	BÀN THAO TÁC ĐA CHỨC NĂNG WX051 WORX Số lượng: 3	5.910.000 VND
---	--	------------------

Phương thức vận chuyển

Lựa chọn phương thức	Giá	Tên phương thức	Tên nhà vận chuyển
E-BS Marketplace			
☐	15.000 VND	Cố định	Tỷ lệ cố định
☒	30.000 VND	Heavy Shipping	Tính toán cân nặng

Tiếp Theo

TẤT CẢ DANH MỤC



Giới thiệu

Cửa Hàng

Tin tức

Chính sách

Liên Hệ

Câu Hỏi Thường Gặp

Trang chủ • Thanh toán

1

Vận chuyển

2

Đánh giá và thanh toán

Phương thức thanh toán

☐ Stripe Payment☐ Giao Hàng Nhận Tiền☒ VNPAY☒ Địa chỉ thanh toán và giao hàng của tôi giống nhau
 Dang 1 Anh1 Ha Dong Phường Phúc Xá, Quận Ba Đình, Hà Nội Việt Nam
 0353489977

Đặt Hàng

Áp Dụng Mã Giảm Giá

Tóm tắt đơn hàng

Tổng phụ giỏ hàng 5.910.000 VND

Vận chuyển 30.000 VND

Đơn hàng tổng số đã bao gồm thuế 5.940.000 VND

Đơn hàng tổng số chưa bao gồm thuế 5.940.000 VND

3 Sản phẩm trong giỏ

E-BS Marketplace

	BÀN THAO TÁC ĐA CHỨC NĂNG WX051 WORX Số lượng: 3	5.910.000 VND
--	--	------------------

Gửi đến:



2. Quy trình dành cho Người Bán

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Trở Thành Người Bán | Tải Ứng Dụng
Thông báo
Hỗ trợ
Đăng Nhập








TẤT CẢ DANH MỤC
Giới thiệu
Cửa Hàng
Tin tức
Chính sách
Liên Hệ
Câu Hỏi Thường Gặp

ĐĂNG KÍ

Tên *

Họ *

Email *

Mật khẩu *
Độ mạnh mật khẩu: Không có mật khẩu

Xác nhận mật khẩu *


Số điện thoại *

Gửi mã OTP

Nhập OTP *

☐ Bằng cách sử dụng biểu mẫu này, bạn đồng ý với việc lưu trữ và xử lý dữ liệu của bạn bởi trang web này.
☐ Đăng ký nhận bản tin

Tạo tài khoản
Bạn đã có tài khoản?

Bước 2: Đăng nhập tài khoản

Trở Thành Người Bán | Tải Ứng Dụng
Thông báo
Hỗ trợ
Đăng Nhập








TẤT CẢ DANH MỤC
Giới thiệu
Cửa Hàng
Tin tức
Chính sách
Liên Hệ
Câu Hỏi Thường Gặp

ĐĂNG NHẬP

ĐĂNG NHẬP BẰNG OTP
ĐĂNG NHẬP BẰNG MẬT KHẨU

Email/Số điện thoại *

Số điện thoại có mã quốc gia (ví dụ: 919898989898)

Mật khẩu *

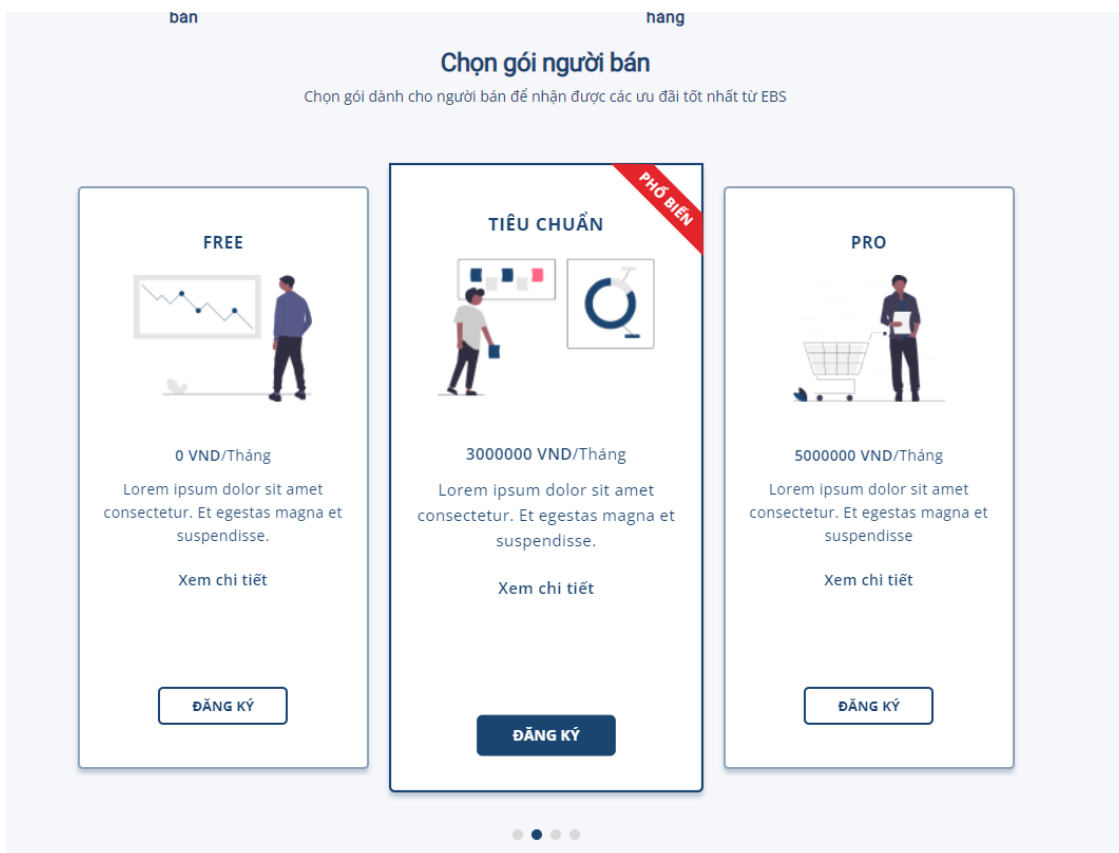
☐ Bằng cách sử dụng biểu mẫu này, bạn đồng ý với việc lưu trữ và xử lý dữ liệu của bạn bởi trang web này.

ĐĂNG NHẬP
Quên mật khẩu?

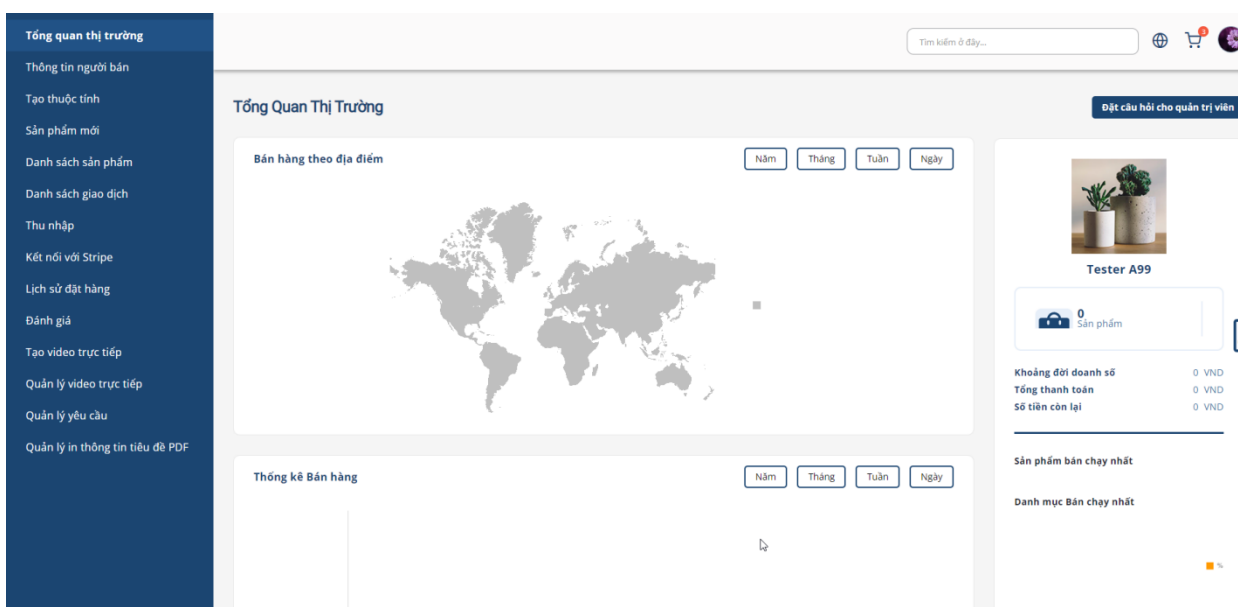
Chưa có tài khoản? [Đăng kí ngay!](#)

Bước 3: Trở thành người bán:

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.



Bước 4: Quản lý cửa hàng



3. Chính sách giao nhận vận chuyển

- Khi phát sinh đơn đặt hàng mua hàng hóa của Người Mua, hệ thống E-BS sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho Người Bán để Người Bán xác nhận đơn hàng. Sau khi đơn hàng được

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

❖ Cách 2: Thanh toán online qua VNPay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ:

- E-BS chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam với điều kiện phải là thẻ của thương hiệu thẻ Visa hoặc Master Card.

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên E-BS;

Bước 3: Người mua thanh toán sử dụng phương thức thanh toán VNPay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ;

Bước 4: E-BS xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 5: Người Bán chuyển hàng theo kênh vận chuyển người mua lựa chọn trong đơn hàng: vận chuyển thông qua E-BS hoặc Người Mua và Người Bán tự giao nhận;

Bước 6: Người Mua nhận hàng;

Bước 7: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, E-BS thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua chuyển khoản.

❖ Cách 3: Thanh toán vào Mã đơn hàng thông qua việc chuyển khoản vào tài khoản của E-BS hoặc tài khoản của Tổ chức do E-BS chỉ định

- E-BS chấp nhận thanh toán vào các Mã đơn hàng bằng hình thức chuyển khoản từ tất cả các ngân hàng tại Việt Nam

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên E-BS;

Bước 3: Người mua thanh toán theo hình thức chuyển khoản vào tài khoản của E-BS hoặc tài khoản của Tổ chức do E-BS chỉ định thông qua Mã Đơn hàng do E-BS cung cấp;

Bước 4: E-BS xác nhận thông tin Người Mua thông qua Mã Đơn hàng đã được ghi nhận thành công và chuyển tới Người Bán;

Bước 5: Người Bán chuyển hàng theo kênh vận chuyển người mua lựa chọn trong đơn hàng: vận chuyển thông qua E-BS hoặc Người Mua và Người Bán tự giao nhận;

Bước 6: Người Mua nhận hàng;

Bước 7: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, E-BS thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua chuyển khoản.

✓ **Quy trình thanh toán khi trả trực tiếp cho người bán:**

Bước 1: Người mua chọn sản phẩm

Bước 2: Người mua liên hệ với người bán qua thông tin liên hệ

Bước 3: Người mua gặp gỡ người bán hoặc liên hệ qua các phương tiện liên lạc.

Bước 4: Người mua thanh toán cho người bán theo hình thức đã thỏa thuận.

Bước 5: Người bán xử lý và cập nhật đơn hàng trên hệ thống.

Bước 6: Người mua xác nhận nhận hàng.

IV. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đăng sản phẩm trên EBS. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.

Người Mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, EBS không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người Mua qua Internet hoặc email.

Trong trường hợp Người Mua liên hệ trực tiếp với Người Bán và không sử dụng dịch vụ giao nhận của EBS thì Người Mua phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.

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

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

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

i. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

- Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên sàn giao dịch TMĐT E-BS bao gồm:
 - **Các thông tin cố định khi lần đầu đăng ký:** email, số điện thoại, họ và tên, giới tính, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên), mã số thuế. Đây là các thông tin mà E-BS cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để E-BS liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.
 - **Các thông tin trong quá trình sử dụng:** hệ điều hành, loại trình duyệt, địa chỉ IP phục vụ cho việc vận hành tối ưu hệ thống.
- Các 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 Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT E-BS 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.

ii. Phạm vi sử dụng thông tin

- Sàn giao dịch TMĐT E-BS sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:
 - Để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của bạn với chúng tôi hoặc giao dịch hay thư từ của bạn với các bên thứ ba qua Các Dịch Vụ;
 - Để quản lý, điều hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc bạn sử dụng và/hoặc truy cập Các Dịch Vụ và các Nền tảng của chúng tôi (bao gồm các sở thích của bạn), cũng như quan hệ và tài khoản người dùng của bạn với chúng tôi;
 - Để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của bạn đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho bạn về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;

- Để thực thi các Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi hoặc bất kỳ thỏa thuận giấy phép người dùng cuối nào áp dụng;
- Để bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
- Để phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết khách hàng;
- Để đánh giá và đưa ra các quyết định liên quan đến hồ sơ tín dụng và rủi ro của bạn và tính đủ điều kiện cho các sản phẩm tín dụng;
- Để duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo Các Dịch Vụ của chúng tôi hoạt động suôn sẻ;
- Để giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ khách hàng, thực hiện các chỉ thị của bạn, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi (hoặc nhằm được gửi bởi) bạn hoặc thay mặt bạn;
- Để liên hệ với bạn hoặc liên lạc với bạn qua điện thoại, tin nhắn văn bản và/hoặc tin nhắn fax, email và/hoặc thư hoặc cách khác nhằm mục đích quản trị và/hoặc quản lý quan hệ của bạn với chúng tôi hoặc việc bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, chẳng hạn như ở việc truyền đạt thông tin hành chính cho bạn liên quan đến Các Dịch Vụ của chúng tôi. Bạn xác nhận và đồng ý rằng sự liên lạc như thế của chúng tôi có thể là theo cách gửi thư qua đường bưu điện, tài liệu hoặc thông báo cho bạn, có thể gồm có tiết lộ dữ liệu cá nhân nhất định về bạn để cung cấp các tài liệu đó cũng như trên bao bì/phong bì;
- Để cho phép các người dùng khác tương tác hoặc liên lạc với bạn hoặc thấy một số hoạt động của bạn trên Nền tảng, bao gồm để thông báo cho bạn khi một người dùng khác đã gửi cho bạn một tin nhắn riêng tư hoặc đăng nhận xét về bạn trên Nền tảng hoặc để liên kết với việc bạn sử dụng các tính năng xã hội trên Nền tảng;
- Để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), để phân tích cách thức bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, để giới thiệu sản phẩm và/hoặc dịch vụ theo sự quan tâm của bạn, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của chúng tôi và/hoặc để cải thiện trải nghiệm khách hàng của bạn;
- Để cho phép kiểm tra và khảo sát khác để, ngoài những hoạt động khác, xác thực quy mô và thành phần của đối tượng mục tiêu của chúng tôi, và hiểu được trải nghiệm của họ với Các Dịch Vụ của E-BS;
- Vì mục đích tiếp thị và quảng cáo, trong trường hợp này, để gửi cho bạn qua các phương tiện và phương thức liên lạc khác nhau, thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ (bao gồm, nhưng không giới hạn các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của các bên thứ ba mà E-BS có thể hợp tác hoặc liên kết) mà E-BS (và/hoặc các bên liên kết hoặc công ty có liên quan của nó) có thể bán, tiếp thị hoặc quảng bá, cho dù các sản phẩm hoặc dịch vụ đó tồn tại vào lúc này hoặc được tạo ra trong tương lai. Bạn có thể hủy đăng ký nhận các thông tin tiếp thị tại bất cứ thời điểm nào bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trong các tài liệu tiếp thị điện tử. Chúng tôi có thể sử dụng các thông tin liên hệ của bạn để gửi các bản tin

và/hoặc tài liệu truyền thông từ chúng tôi hoặc từ các công ty có liên quan của chúng tôi;

- Để đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của bất cứ cơ quan tài phán nào hoặc khi chúng tôi thực sự tin tưởng rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn, đáp ứng các yêu cầu đáp ứng các yêu cầu công bố thông tin theo yêu cầu của bất kỳ luật ràng buộc nào đối với E-BS hoặc các công ty hoặc chi nhánh liên quan của E-BS (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của bạn);
- Để lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
- Để thực hiện quy trình tìm hiểu và xác minh hoặc các hoạt động sàng lọc khác (bao gồm nhưng không giới hạn kiểm tra lý lịch) tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các thủ tục kiểm soát rủi ro của chúng tôi, có thể được pháp luật yêu cầu hoặc có thể đã được chúng tôi áp dụng;
- Để kiểm tra Các Dịch Vụ của chúng tôi hoặc hoạt động của E-BS
- Để ngăn chặn hoặc điều tra bất kỳ hoạt động gian lận thực tế hoặc bị nghi ngờ nào đối với Điều khoản dịch vụ của chúng tôi, gian lận, các hành vi phi pháp, thiếu sót hay hành vi sai trái nào, cho dù có liên quan đến việc bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi hay không hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ quan hệ của bạn với chúng tôi;
- Để đáp ứng bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào được khẳng định chống lại E-BS hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các Nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;
- Để lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của bạn;
- Để xử lý và/hoặc tạo thuận tiện cho một giao dịch tài sản kinh doanh hoặc một giao dịch tài sản kinh doanh tiềm năng, trường hợp giao dịch đó liên quan đến E-BS như một bên tham gia hoặc chỉ liên quan đến một công ty hay công ty liên kết của E-BS như một bên tham gia hoặc liên quan đến E-BS và/hoặc bất kỳ một hay nhiều công ty hoặc công ty liên kết của E-BS như (các) bên tham gia, và có thể có các tổ chức bên thứ ba khác tham gia giao dịch như thế. "Giao dịch tài sản kinh doanh" là các giao dịch mua, bán, cho thuê, sáp nhập, hợp nhất hoặc bất kỳ hoạt động mua lại, thanh lý hay tài trợ nào của một tổ chức hoặc một phần của một tổ chức hoặc của bất kỳ hoạt động kinh doanh hay tài sản nào của một tổ chức; và/hoặc
- Bất kỳ mục đích nào mà chúng tôi thông báo cho bạn tại thời điểm xin sự cho phép của bạn.

Thời hạn lưu trữ thông tin cá nhân

- E-BS sẽ duy trì dữ liệu cá nhân tuân theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân và/hoặc các điều luật hiện hành khác. Có nghĩa là, công ty sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của người dùng khi E-BS có lý do hợp lý để xác định rằng

- Việc lưu giữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa;

- Việc lưu giữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào và
- Không còn các lợi ích hợp pháp nào khác để tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cá nhân này. Nếu người dùng ngưng sử dụng dịch vụ của E-BS, hoặc quyền của người dùng được sử dụng dịch vụ của E-BS bị chấm dứt, công ty có thể tiếp tục lưu, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của người dùng tuân theo Chính sách bảo mật của công ty và các nghĩa vụ của E-BS theo các quy định của pháp luật có liên quan. Tùy thuộc vào quy định của pháp luật, E-BS có thể tiêu hủy dữ liệu cá nhân của người dùng một cách an toàn mà không cần thông báo trước.

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

Công ty Cổ Phần Thương Mại Điện Tử E-BS

Địa chỉ: số 88 Làn 3, đường Thiên Đức, phường Vạn An, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh, Việt Nam

Điện thoại: 0988744357

Email: ebs.comerce@gmail.com

VI. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

iii. 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 E-BS 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 Sàn giao dịch TMĐT E-BS. Khi tiếp nhận những phản hồi này, E-BS 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 tiếp nhận thông tin khiếu nại: ebs.commerce@gmail.com

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

- Thông tin cá nhân của thành viên trên E-BS được E-BS cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của E-BS. 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 ba nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép hoặc 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, E-BS 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 đơn hàng, giao dịch.
- Ban quản lý E-BS yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email,

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 E-BS 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.

v. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc vi phạm

- Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi khiếu nại đến E-BS.commerce@gmail.com với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này. Công ty cam kết sẽ phản hồi trong vòng 24 tiếng để cùng Người dùng thống nhất phương án giải quyết.

a. Quy định về quản lý/kiểm soát, rà soát thông tin trên Website/ứng dụng

- | | |
|---|--|
| ☒ Cơ chế kiểm soát tự động | ☒ Cơ chế kiểm soát riêng |
| ☒ Có quy định về đăng thông tin | ☐ Cơ chế giám sát khác |

i. Quy định đối với nhà cung cấp

✓ Nhà cung cấp là cá nhân:

- Cá nhân khi tạo tài khoản bán hàng phải cung cấp các thông tin để phục vụ công tác kiểm tra bao gồm: Họ tên; Ngày sinh; Địa chỉ; Số căn cước công dân; Mã số thuế; Nơi cấp; Ngày cấp;

- Khi đăng ký, quản trị viên Website sẽ kiểm tra xác thực các thông tin trên trước khi phê duyệt cho trở thành người bán.

✓ Nhà cung cấp là tổ chức:

- Các tổ chức muốn bán hàng trên Website E-BS cần thực hiện các thủ tục theo trình tự như sau:

- Bước 1: Nộp đơn đăng ký theo form và cung cấp các thông tin và tài liệu đính kèm bao gồm: Tên tổ chức; Địa chỉ; Mã số thuế; Nơi cấp; Ngày cấp; Bản scan Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Bản scan Giấy phép con (với các ngành hàng đặc thù theo yêu cầu của pháp luật).
- Bước 2: Bộ phận kiểm soát của E-BS sẽ thẩm tra các giấy tờ trên. Nếu hợp lệ sẽ tiến hành ký kết hợp đồng.
- Bước 3: Tạo và kích hoạt tài khoản cho người bán.
- Bước 4: Thông báo và bàn giao tài khoản.

ii. Đối với hàng hóa dịch vụ

✓ Nguyên tắc chung:

- Người Bán muốn đăng bán sản phẩm thì buộc phải xác minh số điện thoại với E-BS. Việc đăng bán phải tuân thủ quy định về Đăng bán sản phẩm trên E-BS.

- E-BS sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người Bán nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc E-BS chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
- E-BS giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn giao dịch TMĐT này mà không cần báo trước.
- Khi đăng bán sản phẩm trên E-BS, Người bán có trách nhiệm tuân thủ các quy định tại Điều 117, Điều 120.4, Điều 121 của Luật thương mại và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động trung bày, giới thiệu hàng hóa, dịch vụ.
- Tất cả chứng từ mà Người bán được yêu cầu cung cấp thì Người bán phải đảm bảo và cam kết tất cả các chứng từ mà Người bán cung cấp cho E-BS đều được scan từ chứng từ gốc, không được làm giả, chỉnh sửa, tẩy xóa.
- Thương nhân chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc đưa hàng hóa ra thị trường.

✓ **Quy định cụ thể:**

- Thông tin về hàng hóa khi đăng trên Website phải đảm bảo:
 - Tên sản phẩm được đặt theo đúng nhãn mác của nhà sản xuất.
 - Hình ảnh sản phẩm phải rõ nét, không sử dụng các hình ảnh có đánh dấu, watermark của người khác.
 - Mô tả sản phẩm đầy đủ thông số kỹ thuật, xuất xứ hàng hóa, tuân thủ đúng quy định về nhãn mác hàng hóa theo Nghị định 111/2021.
 - Các sản phẩm đặc thù cần cung cấp HDSD, cảnh báo đầy đủ.

✓ **Các hành vi bị cấm:**

- Người dùng được quyền đăng các sản phẩm lên E-BS nhằm mục đích kinh doanh. Tuy nhiên, NGHIÊM CẤM người dùng đăng tải những sản phẩm có nội dung sau đây:
 - Phản động, chống phá, bài xích tôn giáo, khiêu dâm, bạo lực, đi ngược lại thuần phong mỹ tục, truyền thống và văn hóa Việt Nam;
 - Đăng thông tin rác, phá rối hay làm mất uy tín của các dịch vụ do E-BS cung cấp;
 - Xúc phạm, kích bác đến người khác dưới bất kỳ hình thức nào;
 - Tuyên truyền về những thông tin mà pháp luật nghiêm cấm như: sử dụng heroin, thuốc lắc, giết người, cướp của, vv (VD: sản phẩm in hình lá cần sa, shisha);
 - Khuyến khích, quảng cáo cho việc sử dụng các sản phẩm độc hại (VD: thuốc lá, rượu, cần sa);
 - Các sản phẩm văn hóa đồi trụy (băng đĩa, sách báo, vật phẩm);
 - Tài liệu bí mật quốc gia, bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân;
 - Con người và/hoặc các bộ phận của cơ thể con người;
 - Những sản phẩm có tính chất phân biệt chủng tộc, xúc phạm đến dân tộc hoặc quốc gia nào đó;
 - Hạn chế tối đa những sản phẩm mang tính cá nhân (như hình cá nhân, hình ảnh của gia đình, hình ảnh của con cái);
 - Vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc bất kỳ nhãn hiệu hàng hóa nào của bất kỳ bên thứ ba nào;
 - Các sản phẩm nằm trong Danh sách sản phẩm bị cấm/hạn chế của E-BS.

iii. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

- E-BS cam kết bảo vệ các quyền sở hữu trí tuệ được bảo hộ tại Việt Nam của các Chủ thể quyền theo các quy định của pháp luật hiện hành về sở hữu trí tuệ.
- Tài liệu này là quy trình, thủ tục để Chủ thể quyền Sở hữu trí tuệ có thể gửi yêu cầu và thực hiện theo các thủ tục cần thiết để bảo vệ các quyền sở hữu trí tuệ của mình trên Sàn giao dịch thương mại điện tử E-BS.
- Việc xử lý các khiếu nại yêu cầu xử lý hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ sẽ được E-BS thực hiện như sau:

- a) Đối với khiếu nại về hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc khiếu nại về hàng giả, trong thời hạn 07 – 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền và nếu Chủ thể quyền cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chứng minh hành vi xâm phạm quyền của Bên bị khiếu nại. E-BS sẽ thực hiện các biện pháp xử lý hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại theo quy định, đăng bán có chứa yếu tố vi phạm sẽ bị ẩn hoặc xóa tùy theo tính chất, mức độ vi phạm của hành vi. E-BS sẽ thông báo cho Chủ thể quyền về kết quả xử lý trong thời hạn 03 – 05 ngày kể từ ngày E-BS thực hiện biện pháp xử lý đối với Bên bị khiếu nại. Bên bị khiếu nại có quyền yêu cầu E-BS xem xét lại quyết định xử lý theo quy định.
 - b) Dù khiếu nại với bất cứ lý do gì, trong trường hợp Chủ thể quyền chưa cung cấp đầy đủ tài liệu như được hướng dẫn, trong thời hạn 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền, E-BS sẽ thông báo và yêu cầu Chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu như đã hướng dẫn.
 - Trong trường hợp chủ thể quyền bổ sung đủ thông tin, tài liệu và đáp ứng yêu cầu tại điểm a nêu trên thì E-BS sẽ thực hiện biện pháp như được nêu tại Điểm a.
 - Trong trường hợp chủ thể quyền không bổ sung đủ thông tin, tài liệu thì việc xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền sẽ bị tạm đình chỉ cho đến khi Chủ thể quyền bổ sung đủ thông tin, tài liệu.
 - c) Trong trường hợp chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu nhưng vẫn không đáp ứng với hướng dẫn, chính sách của E-BS thì E-BS sẽ yêu cầu Chủ thể quyền thực hiện bổ sung thêm một lần nữa. Trong trường hợp Chủ thể quyền vẫn không đáp ứng với các hướng dẫn, chính sách của E-BS thì E-BS sẽ chấm dứt xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền. Việc xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền (nếu chủ thể quyền tiếp tục có yêu cầu) sẽ được coi là yêu cầu mới và Chủ thể quyền phải thực hiện lại các thủ tục như ban đầu.
 - d) Đối với khiếu nại về hàng giả, trường hợp Chủ thể quyền đã cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu nhưng chưa đủ để chứng minh hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại, trong thời hạn 7 ngày làm việc, E-BS sẽ thông báo cho bên Bị khiếu nại để yêu cầu Bên bị khiếu nại cung cấp tài liệu, thông tin chứng minh Bên bị khiếu nại tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ. Bên bị khiếu nại có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu trong thời hạn do E-BS quy định.
- Trong trường hợp Bên bị khiếu nại có cung cấp nhưng không đủ để chứng minh Bên bị khiếu nại không thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc không cung cấp đủ thông tin, tài liệu trong thời hạn do E-BS yêu cầu thì Bên bị khiếu nại sẽ bị E-BS áp dụng

biện pháp xử lý vi phạm như được quy định. Đăng bán có chứa yếu tố vi phạm sẽ bị ẩn hoặc xóa tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm. E-BS sẽ thông báo cho chủ thể quyền về kết quả xử lý.

- Trong trường hợp Bên bị khiếu nại cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh Bên bị khiếu nại không thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, E-BS sẽ từ chối yêu cầu của Chủ thể quyền và thông báo cho Chủ thể quyền về kết quả xử lý.

- Trong trường hợp tài liệu, chứng cứ của Bên bị khiếu nại cũng như tài liệu chứng cứ của Chủ thể quyền cung cấp không đủ để E-BS đưa ra kết luận hoặc mặc dù Bên bị khiếu nại cung cấp được chứng cứ, tài liệu nhưng Chủ thể quyền vẫn khẳng định các tài liệu, chứng cứ không hợp lệ mà E-BS không có đủ chuyên môn hay căn cứ xác đáng để kết luận, thì E-BS sẽ yêu cầu Chủ thể quyền và Bên bị khiếu nại giải quyết vụ việc tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

***Lưu ý:** Trong trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần nhiều thời gian để xử lý, giải quyết vụ việc, thì E-BS sẽ thông báo cho Chủ thể quyền và Bên bị khiếu nại về thời gian cho từng vụ việc cụ thể.*

iv. Chế tài đối với các vi phạm;

- E-BS sử dụng hệ thống điểm vi phạm đối với người bán để đánh giá và áp dụng chế tài với các vi phạm của người bán hàng như sau:

- ❖ Tỷ lệ đơn hàng không thành công (NFR): phản ánh tỷ lệ đơn hàng bị hủy và hoàn hàng do lỗi của Người bán trong tuần trước (từ T2 - CN).
- ❖ Tỷ lệ giao hàng trễ (LSR): là tỷ lệ phần trăm của các đơn đặt hàng mà người bán đã giao trễ trên tổng số đơn hàng đã giao cho đơn vị vận chuyển trong tuần trước (từ T2 - CN).

Tiêu chí vận hành	Các vi phạm	Điểm vi phạm
Xử lý đơn hàng	- Tỷ lệ đơn hàng không thành công (NFR) >10%	1 điểm
	- NFR >10% và ≥ 30 đơn hàng không thành công	2 điểm
	- NFR $\geq 60\%$ và < 30 đơn hàng không thành công	3 điểm
	- NFR $\geq 60\%$ và ≥ 30 đơn hàng không thành công	4 điểm
	- Tỷ lệ giao hàng trễ (LSR) > 10%	1 điểm
	- LSR > 10% và ≥ 30 đơn hàng giao trễ	2 điểm
Sản phẩm/ Nội dung sản phẩm	Đăng bán sản phẩm cấm theo quy định của E-BS và Nhà Nước Việt Nam	1-2 điểm
	Đăng bán hàng giả/ nhái hoặc vi phạm bản quyền	1-2 điểm
	Đăng bán sản phẩm vi phạm (vd: vi phạm từ khóa, giá ảo, sản phẩm trùng lặp)	1-2 điểm
	Vi phạm đặt tên Shop (vd: tên Shop chứa từ ngữ thô tục, nhạy cảm, chứa tên nền tảng E-BS, chứa tên thương hiệu/từ khóa chính thức - official store, flagship v.v)	2 điểm
Lừa đảo	Sử dụng địa chỉ trả hàng giả	2 điểm
	Giao kiện hàng rỗng lần đầu	Tài khoản bị tạm khóa
	Giả mạo tài khoản bán hàng	Tài khoản bị tạm

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

Cạnh tranh không lành mạnh		khóa/ cấm
	Crawling và/ hoặc scraping (quét/trích xuất/đánh cắp dữ liệu trái phép)	Hạn chế tài khoản
	Buff chỉ số ảo	Bao gồm nhưng không giới hạn: - 3 điểm/lần tái phạm. - Giới hạn tài khoản. - Khóa tài khoản vĩnh viễn.
Chăm sóc khách hàng	Giả mạo lượng truy cập trang web	Hạn chế tài khoản
	Sử dụng từ ngữ khiếm nhã/phản cảm khi phản hồi chat hoặc phản hồi về đánh giá của Người Mua	2 điểm
	Yêu cầu Người mua hủy đơn hàng	2 điểm
	Thực hiện các giao dịch ngoài E-BS.	Tài khoản bị tạm khóa/ cấm
	Spam tin nhắn	Cấm/ Hạn chế tài khoản

Shop sẽ bị tạm thời hạn chế đặc quyền dành riêng cho Người bán. Số điểm phạt càng cao, đặc quyền của Người bán càng bị hạn chế bởi mức phạt của điểm vi phạm.

Điểm phạt	3-5	6-8	9-11	12-14	>= 15
Mức phạt	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Không được tham gia các chương trình khuyến mãi của E-BS	X	X	X	X	X
Không được nhận các ưu đãi		X	X	X	X
Hạn chế hiển thị sản phẩm mức trung bình			X	X	X
Không được đăng bán mặt hàng mới và chỉnh sửa các mặt hàng đã đăng				X	X
Tạm khóa tài khoản bán hàng					X

b. Giải quyết tranh chấp và các biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng

- Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, E- BS khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu E-BS đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của E-BS là quyết định cuối cùng. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được xử lý theo trình tự sau:

- **Bước 1:** Để tạo khiếu nại yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền tới E-BS, người mua cần bấm khiếu nại ngay trong ứng dụng E-BS/ Website www.E-BS, mục "Đơn Mua". Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Người Mua. Việc tạo khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền là cơ sở E-BS tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Người Bán lại cho đến khi giải quyết xong. Các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền có thể được gửi đến E-BS qua <https://help.E-BS/vn/s/contactusform> hoặc Tổng đài hỗ trợ: 0988744357.

- **Bước 2:** Bộ phận giải quyết khiếu nại của E-BS sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. E-BS sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người khiếu nại/các bên tranh chấp để giải quyết tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc.
 - **Bước 3:** Khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền được xử lý theo Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền của E-BS. Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền, E-BS yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc. Trong trường hợp vụ việc có nhiều thông tin, tình tiết phức tạp thì thời hạn giải quyết sẽ được kéo dài hơn.
 - **Bước 4:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử hoặc vụ việc đã được E-BS đưa ra quyết định cuối cùng mà một trong hai bên hoặc cả hai bên đều không đồng ý với quyết định này, E-BS sẽ yêu cầu các bên tranh chấp đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. E-BS tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Các Nhà Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử E-BS cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy chế hoạt động Website cung cấp dịch vụ TMĐT E-BS, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm (“Quy chế hoạt động”). Các thuật ngữ viết hoa trong quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này sẽ có ý nghĩa như được quy định tại Quy chế hoạt động. Đối với Người bán hàng nước ngoài: Theo quy định của Nghị định 85/2021/NĐ-CP, E-BS là đại diện giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp theo quy định của Bộ luật dân sự về đại diện.

c. Các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ khác

- | | |
|--|--|
| ☐ Xác thực đơn hàng qua SMS | ☒ Xác thực đơn hàng qua Email |
| ☒ Công cụ Quản lý gian hàng | ☒ Tùy biến giao diện gian hàng |
| ☒ Công cụ Quản lý Sản phẩm | ☒ Công cụ Quản lý đơn hàng |
| ☒ Công cụ Quản lý thanh toán | ☐ Công cụ Quản lý giao nhận |
| ☒ Đánh giá uy tín người bán | ☒ Đánh giá sản phẩm |
| ☒ Tích hợp giỏ hàng | ☐ Chữ ký số |
| ☐ Tích hợp mạng xã hội | ☐ Dịch vụ quảng cáo |

- E-BS cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác cho người bán bao gồm:
 - Công cụ Quản lý gian hàng: cho phép người bán hàng tùy biến giao diện của gian hàng.
 - Công cụ Quản lý Sản phẩm: Người bán có thể tạo danh mục loại sản phẩm, sản phẩm riêng cho gian hàng của mình.

- Công cụ Quản lý đơn hàng: Theo dõi và quản lý được quá trình xử lý đơn hàng của mình.
- Quản lý thanh toán: Theo dõi lịch sử thanh toán.
- Đánh giá uy tín người bán: Đánh giá uy tín gian hàng theo mức độ hài lòng từ 1-5 sao.
- Đánh giá sản phẩm: Đánh giá sản phẩm theo thang điểm từ 1 - 5.
- Tích hợp giỏ hàng: Chức năng giỏ hàng cho phép người mua chọn sản phẩm, tính toán giá tiền khi mua hàng.

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

- E-BS xây dựng sẵn các phương án kiểm tra hàng ngày và phương án dự phòng khắc phục sự cố để đảm bảo chất lượng dịch vụ thông suốt.
- Nhân viên vận hành có trách nhiệm thực hiện check list hệ thống hàng ngày để chủ động phát hiện các vấn đề nguy cơ và có phương án xử lý kịp thời.
- Khi có các kế hoạch nâng cấp, bảo trì đều kế hoạch bao gồm kế hoạch dự phòng để đảm bảo dịch vụ không bị gián đoạn. Các việc nâng cấp, bảo trì sẽ được thông báo trước ít nhất 1 tuần và thực hiện vào khung giờ thấp điểm.
- Hệ thống được back up hàng ngày, để đảm bảo khi có sự cố xảy ra sẽ phục hồi dịch vụ một cách nhanh nhất.

VIII. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMĐT

1. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý Website/ứng dụng E-BS

a. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT E-BS:

- Ban hành các quy định, thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thành viên, người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT E-BS.
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS 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 E-BS có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.
- Sàn giao dịch TMĐT E-BS có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT E-BS, vi phạm các nghĩa vụ của thành viên trên E-BS trong mục 2 và 3 dưới đây hoặc có những hành vi khác gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT E-BS.
- Sàn giao dịch TMĐT E-BS có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT E-BS phát hiện thành viên 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 E-BS, 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.

- Sàn giao dịch TMĐT E-BS giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT E-BS 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 E-BS. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Sàn giao dịch TMĐT E-BS 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 E-BS và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là 01 (một) tuần.

b. Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch E-BS:

- Đăng ký thiết lập Website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử, dịch vụ khuyến mại trực tuyến theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định 52/2013/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung theo quy định của Nghị định 85/2021/NĐ-CP (Sau đây gọi chung là Nghị định 52) và công bố các thông tin về người sở hữu Website theo quy định tại Điều 29 Nghị định 52 trên trang chủ Website.
 - Xây dựng và công bố công khai trên Website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Điều 38 Nghị định 52; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - Yêu cầu người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định 52 khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với người bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.
 - Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
 - Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
 - Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52 nếu Website có chức năng đặt hàng trực tuyến.
 - Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
 - Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử:
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật.
 - Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
 - Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.
 - Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên.
- Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Website.
- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Đại diện cho người bán nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia.
- Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.
- Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ quy định tại các khoản 8, khoản 9 Điều 36 của Nghị định 52 mà gây thiệt hại.
- Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến:
 - Tuân thủ các quy định của luật thương mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại,
 - Bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo quy định tại Mục 1, Chương V của Nghị định 52/2013/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung (“Nghị định 52”),
 - Công bố đầy đủ các nội dung như được quy định tại Điều 40 của Nghị định 52,
 - Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,
 - Bồi thường cho khách hàng nếu phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên do mình phát hành bị đối tác từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên Website hoặc trên chính phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ khách hàng thường xuyên đó,
 - Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II và Mục 2 Chương V Nghị định 52.

IX. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử EBS

2. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp) trên Website/ứng dụng E-BS

a. Quyền của người bán

- Người bán sẽ được cung cấp tài khoản trên sàn Giao dịch thương mại điện tử E-BS;
- Người bán có quyền quản lý tài khoản và tự đưa sản phẩm lên sàn giao dịch thương mại điện tử nhưng phải qua kiểm duyệt của quản trị;
- Người bán có được một gian hàng điện tử trang web con đối với thành viên là chủ cửa hàng;
- Có cơ hội giao dịch trực tuyến thông qua kênh đặt hàng trực tuyến;
- Người Bán có quyền tự do mua bán với nhau các mặt hàng dịch vụ phù hợp với Quy chế này, các quy định của E-BS và pháp luật Việt Nam hiện hành.
- Được bộ phận kỹ thuật của E-BS hướng dẫn chi tiết và tận tình
- Người Bán có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, email hoặc gọi điện cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS.

b. Trách nhiệm của người bán

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định tại Điều 29 Nghị định này cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định này khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định này khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- 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 sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật. Điều 42 Nghị định 52/2013/NĐ-CP về trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại
- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại.
- Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại theo như thông tin đã cung cấp.

3. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên Website/ứng dụng E-BS

a. Quyền của người mua

- Người Mua có quyền theo nhu cầu của mình tự tìm kiếm, tham khảo các mặt hàng đăng tải công khai trên Website.
- Người mua được cấp tài khoản riêng để mua các mặt hàng trên E-BS.
- Người Mua có quyền khiếu nại Người Bán về các thông tin hàng hóa đăng tải không chính xác hoặc vi phạm pháp luật.
- Người Mua có quyền yêu cầu cơ quan pháp luật bảo vệ quyền lợi nếu bị Người Bán lừa gạt.
- Người Mua có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, email hoặc gọi điện cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS.

b. Trách nhiệm của Người mua

- Người Mua tham gia giao dịch trên Website E-BS có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế. Người Mua phải đọc Quy chế và các Quy định đăng tin công bố trên Website trước khi đăng tin.
- Bản thân Người Mua phải chịu trách nhiệm đối với việc sử dụng Website và/hoặc Các dịch vụ của mình. Người Mua phải chịu mọi rủi ro trong quá trình sử dụng Website và/hoặc Các dịch vụ.
- Thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT E-BS về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ số điện thoại đăng ký và mật khẩu không chính chủ để có biện pháp xử lý kịp thời.
- Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết cho E-BS để phục vụ việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán được thực hiện qua Sàn giao dịch TMĐT E-BS.
- Người Mua cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của E-BS 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 E-BS. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Người Mua 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 E-BS cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của E-BS trong Quy chế này.
- Người Mua không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT E-BS dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT E-BS.

4. Phân định trách nhiệm giữa thương nhân/tổ chức và đối tác (người bán, nhà cung cấp, vận chuyển) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên EBS với khách hàng

- Nếu có tranh chấp, khiếu nại phát sinh giữa người dùng với nhau thì các bên sẽ giải quyết trên cơ sở tự thỏa thuận, thương lượng và hoà giải. E-BS sẽ hỗ trợ người xử lý khiếu nại bằng cách cử nhân viên liên lạc, hoà giải, nếu họ tập hợp bằng chứng cụ thể và xác thực về việc bị vi phạm gửi đến cho E-BS. Nếu vụ việc vượt quá thẩm quyền và khả năng của mình, E-BS sẽ đề nghị người bị vi phạm chuyển vụ việc cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Trong trường hợp này, E-BS vẫn hỗ trợ để bảo vệ tốt nhất bên bị vi phạm.

- Nếu có khiếu nại phát sinh giữa Người dùng và đối tác vận chuyển do E-BS chỉ định, E-BS có trách nhiệm đại diện cho Người dùng giải quyết tranh chấp phát sinh theo quy định của Bộ luật dân sự về đại diện.

- Nếu có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ liên quan giữa Người dùng với E-BS, thì E-BS sẽ giải quyết vụ việc tuân thủ quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đã được công bố trên Website/Ứng dụng.

5. Điều khoản miễn trừ

- Dịch vụ được cung cấp như ‘sẵn có’ và không có bất kỳ sự đảm bảo, khiếu nại hoặc khẳng định nào từ e-bs về bất kỳ nội dung nào được thể hiện, ngụ ý hoặc bắt buộc đối với dịch vụ, bao gồm việc đảm bảo về chất lượng, việc thực hiện, không vi phạm, việc mua bán, hay sự phù hợp cho một mục đích cụ thể, cũng như không có bất kỳ sự đảm bảo nào được tạo ra trong quá trình giao dịch, thực hiện, mua bán hoặc sử dụng sản phẩm sau khi mua.

- Người sử dụng cần thừa nhận rằng mọi rủi ro phát sinh ngoài việc sử dụng hoặc vận hành của trang e-bs và/hoặc dịch vụ e-bs sẽ thuộc về người sử dụng trong giới hạn tối đa pháp luật cho phép.

- E-BS không kiểm soát và không đảm bảo hoặc chấp nhận trách nhiệm đối với:

- Việc phù hợp mục đích, sự tồn tại, chất lượng, độ an toàn hoặc tính pháp lý của các sản phẩm có sẵn trên trang E-BS; hoặc
- Khả năng người bán bán các sản phẩm hoặc khả năng của người mua mua và thanh toán cho các sản phẩm. Nếu có tranh chấp liên quan đến một hoặc nhiều người sử dụng, những người sử dụng này đồng ý tự giải quyết tranh chấp trực tiếp với nhau và miễn trừ E-BS và các công ty liên kết của E-BS khỏi khiếu nại, yêu cầu và tổn thất phát sinh hoặc liên quan đến tranh chấp.

X. Điều khoản áp dụng

Quy chế Sàn giao dịch TMĐT EBS chính thức có hiệu lực thi hành sau năm (05) ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Sàn giao dịch thương mại điện tử EBS có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch thương mại điện tử EBS và/hoặc website: <https://e-bs.vn/> cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. 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.

XI. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng EBS 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 EBS theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT **[Tên Website/ứng dụng]**:

- **Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử [Tên Website/ứng dụng]**
- Công ty/Tổ chức : Công ty cổ phần thương mại điện tử E-BS
- Địa chỉ: Số 88 Làn 3, Đường Thiên Đức, Phường Vạn An, Thành phố Bắc Ninh, Tỉnh Bắc Ninh, Việt Nam

• Tel: 0988 744 357

Fax:.....

Email: Ebs.comerce@gmail.com

• Hotline:

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
CHỨC DANH**

Ký và đóng dấu