



## QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

### SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TỈNH CÀ MAU

(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/QĐ-iPEC ngày 21/7/2021 của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Sàn giao dịch thương mại điện tử tỉnh Cà Mau [madeincamau.com](http://madeincamau.com) (Sàn TMĐT Cà Mau) do Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau (iPEC) xây dựng và vận hành.

Sàn TMĐT Cà Mau cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, phục vụ nhu cầu giới thiệu, mua bán trực tuyến của thương nhân, tổ chức, cá nhân đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Cà Mau có nhu cầu tạo gian hàng để mua bán, quảng bá sản phẩm.

Thành viên trên sàn giao dịch điện tử là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp trên địa bàn tỉnh Cà Mau được Sàn TMĐT Cà Mau chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn TMĐT Cà Mau và các bên liên quan cung cấp.

### Điều 2. Nguyên tắc chung

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu, buôn bán sản phẩm được thực hiện trên Sàn TMĐT Cà Mau.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn TMĐT Cà Mau 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 thông qua hợp đồng, không trái với quy định của pháp luật.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT Cà Mau 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.

Hoạt động mua bán hàng hóa trên Sàn TMĐT Cà Mau phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Thành viên tham gia Sàn TMĐT Cà Mau phải cam kết thực hiện đúng những nội dung của Quy chế hoạt động Sàn TMĐT Cà Mau và trách nhiệm pháp lý khác do luật pháp Việt Nam quy định.

### Điều 3. Định nghĩa chung

Người bán (Nhà cung cấp, đối tác): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Cà Mau, bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng giới thiệu về doanh nghiệp, giới thiệu sản phẩm, đăng bán sản phẩm, thực hiện

cung ứng dịch vụ, đã đăng ký tài khoản kênh người bán và ký kết biên bản thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ trên Sàn TMĐT Cà Mau.

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 Sàn TMĐT Cà Mau. Người mua có thể không cần đăng ký tài khoản, tuy nhiên phải đăng ký tài khoản để có thể giao dịch hàng hóa.

Thành viên: là bao gồm cả Người bán và Người mua đã đăng ký tài khoản và được Sàn TMĐT Cà Mau chính thức công nhận, được phép sử dụng dịch vụ. Khi là thành viên, thương nhân, tổ chức, cá nhân mặc định đã chấp thuận các quy định, điều khoản hoạt động của Sàn TMĐT Cà Mau.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH GIAO DỊCH**

#### **Điều 4. Quy định các khoản phí và biểu phí**

Hiện nay kinh phí vận hành Sàn TMĐT Cà Mau từ nguồn ngân sách nhà nước, kinh phí đóng góp, tài trợ, huy động của doanh nghiệp và nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật; đồng thời, có thể khai thác các dịch vụ từ Sàn TMĐT Cà Mau để tự chủ một phần kinh phí hoạt động thông qua việc thu phí thành viên, giao dịch, quảng cáo và chia sẻ doanh thu theo quy định của pháp luật.

Các phí áp dụng trên Sàn TMĐT Cà Mau:

- Phí thành viên: Miễn phí
- Phí khởi tạo và duy trì gian hàng: Miễn phí
- Tư vấn hỗ trợ kỹ thuật trên Sàn: Miễn phí hoặc tính phí (thể hiện chi tiết trong hợp đồng/ thỏa thuận cung cấp dịch vụ).
- Phí xử lý đơn hàng: Tính theo phần trăm giá trị đơn hàng giao dịch thành công (2 – 5%), cụ thể theo nguồn gốc hàng hóa và loại hình doanh nghiệp.
  - + Phí xử lý đơn hàng là 2% đối với hàng hóa được sản xuất và thương mại bởi doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh.
  - + Phí xử lý đơn hàng là 5% đối với hàng hóa thương mại bởi doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn tỉnh nhưng được sản xuất bởi doanh nghiệp đang hoạt động tại địa phương khác.
- Phí quảng cáo (treo logo, banner quảng cáo trên các trang, giao diện của website của Sàn): Áp dụng và được thể hiện chi tiết trong hợp đồng/ thỏa thuận cung cấp dịch vụ.

Chi tiết về phí thành viên, phí xử lý đơn hàng, phí quảng cáo và các khoản phí khác được thể hiện chi tiết trong biên bản thỏa thuận giữa Người bán và Sàn TMĐT Cà Mau.

Các khoản phí vận chuyển, phí thanh toán được áp dụng theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển và thanh toán. Đơn vị chi trả phí vận chuyển và thanh toán được thỏa thuận giữa Người mua và Người bán.

## **Điều 5. Quy trình dành cho Người mua hàng**

Thành viên là Người mua khi có nhu cầu tham khảo và mua sắm các hàng hóa của các Người bán trên Sàn TMĐT Cà Mau cần thực hiện các bước theo quy trình như sau:

Bước 1: Đăng tài khoản thành viên người mua, đăng nhập tài khoản;

Bước 2: Tìm kiếm sản phẩm (thông qua công cụ tìm kiếm hoặc vào danh mục sản phẩm); xem thông tin và mô tả chi tiết sản phẩm, để tham khảo thông tin về sản phẩm mình đang có nhu cầu cần mua;

Bước 3: Chọn “**Thêm vào giỏ hàng**” để tiến hành đặt mua sản phẩm; lặp lại bước 2 để đặt mua sản phẩm khác (nếu có)

Bước 4: Có thể xem shop, liên lạc và chat với shop để có tham khảo thêm thông tin về sản phẩm;

Bước 5: Để sang bước thanh toán sản phẩm đặt mua, chọn “**Đi đến thanh toán**”;

Bước 6: Nhập thông tin giao hàng, chọn hình thức thanh toán và xác nhận lại thông tin hàng hóa trước khi gửi đơn hàng đến Người bán bằng nút “**Thanh toán**”.

Bước 7: Đăng nhập tài khoản để theo dõi quá trình xử lý đơn hàng, giao hàng;

Bước 8: Người mua nhận hàng, kết thúc giao dịch.

## **Điều 6. Quy trình dành cho Người bán**

### **a) Quy trình đăng ký mở gian hàng**

Đăng ký mở gian hàng trên Sàn TMĐT Cà Mau, Người bán thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Chọn menu “**Kênh người bán**” tại giao diện chính của Sàn TMĐT Cà Mau để hệ thống hiển thị màn hình đăng nhập;

Bước 2: Chọn mục “**Đăng ký**” để hệ thống hiển thị màn hình đăng gian hàng;

Bước 3: Khai báo tất cả các trường thông tin bắt buộc không thể bỏ qua. Trường thông tin bắt buộc là các trường thông tin có đánh dấu sao (\*). Lưu ý: mật khẩu tối thiểu 8 ký tự bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.

Bước 4: Chờ thẩm định và xét duyệt tài khoản người bán. Sau khi Người bán được duyệt thành viên có thể đăng nhập vào menu Kênh người bán với tài khoản và mật khẩu đã đăng ký.

### ***b) Đưa hàng hóa lên Sàn TMĐT Cà Mau***

Đưa hàng hóa lên Sàn TMĐT Cà Mau, Người bán sau khi đã đăng ký mở gian hàng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Chọn menu “Kênh người bán” tại giao diện chính của Sàn TMĐT Cà Mau để hệ thống hiển thị màn hình đăng nhập.

Bước 2: Chọn nhập email và mật khẩu đăng ký mở gian hàng, chọn “Đăng nhập”, hệ thống chuyển đến trang quản lý gian hàng.

Bước 3: Chọn menu “Sản phẩm” để đăng hàng hóa lên gian hàng, chọn mục “Thêm mới” để thêm sản phẩm lên gian hàng.

Bước 4: Nhập đầy đủ trường thông tin bắt buộc về hàng hóa. Trường thông tin bắt buộc là các trường thông tin có đánh dấu sao (\*).

Bước 5: Chọn nút “Lưu” để hoàn tất việc khai báo thông tin hàng hóa và gửi thông tin sản phẩm cần đăng lên gian hàng đến quản trị Sàn TMĐT Cà Mau duyệt thông tin trước khi được hiển thị.

### **Điều 7. Quy trình thanh toán**

#### ***a) Quy trình thanh toán đối với Người mua***

Tại bước 6 của quy trình mua hàng (chi tiết tại Điều 5) Người mua có thể lựa chọn một số phương thức thanh toán tích hợp sẵn trên Sàn TMĐT Cà Mau. Người mua lựa chọn hình thức thanh toán phù hợp sau khi đọc và đồng ý các điều khoản của phương thức thanh toán tương ứng.

- Thanh toán khi nhận hàng (COD - Credit On Delivery): Người mua thanh toán tiền hàng khi nhận sản phẩm.

- Thanh toán trực tuyến qua thẻ tín dụng, chuyển khoản, internet banking, ví điện tử,...: Người mua chọn hình thức thanh toán trực tuyến tương ứng, chọn hệ thống ngân hàng hoặc ví điện tử tương ứng, khai báo thông tin thẻ ngân hàng hoặc quét mã thanh toán và xác thực thanh toán. Lưu ý: khi chọn hình thức thanh toán, khách hàng cần đọc kỹ các điều khoản do đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán quy định.

#### ***b) Quy trình thanh toán giữa Người bán và Sàn TMĐT Cà Mau***

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán các khoản phí quy định tại Điều 4 giữa Người bán và Sàn TMĐT Cà Mau được quy định cụ thể trong biên bản thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ trên Sàn TMĐT Cà Mau đã được hai bên thống nhất ký kết.

Hiện tại Sàn TMĐT Cà Mau được hoàn toàn từ nguồn ngân sách nhà nước để hỗ trợ doanh nghiệp địa phương phát triển hệ thống bán hàng trên nền tảng trực

tuyến do đó Sàn TMĐT Cà Mau không thu phí thành viên, phí khởi tạo, duy trì gian hàng.

Sàn TMĐT Cà Mau áp dụng thu phí xử lý đơn hàng đối với thành viên Người mua sau khi được miễn 12 tháng. Áp dụng mức phí từ 2% đến 5% giá trị mỗi đơn hàng thành công. Mức phí sẽ tùy thuộc vào loại hình doanh nghiệp như quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

Sàn TMĐT Cà Mau có cung cấp dịch vụ quảng cáo trên website như treo logo, banner quảng cáo trên các trang/ giao diện của website. Bảng giá sẽ được xây dựng và niêm yết cụ thể khi triển khai và sẽ gửi thông báo đến các thành viên trên sàn.

Sàn TMĐT Cà Mau có hợp đồng hợp tác với đối tác cung cấp dịch vụ vận chuyển và thanh toán trực tuyến. Tiền hàng đối với những đơn hàng thanh toán trực tuyến và thu hộ trong tháng được Sàn TMĐT Cà Mau thanh toán cho Người bán vào khoảng thời gian từ ngày 10 đến ngày 15 của tháng tiếp theo.

Các khoản phí vận chuyển, phí thanh toán được áp dụng theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển và thanh toán. Đơn vị chi trả phí vận chuyển và thanh toán được thỏa thuận giữa Người mua và Người bán.

### **Điều 8. Quy trình giao nhận vận chuyển**

Để thuận tiện trong việc vận chuyển, giao nhận hàng hóa, Người bán có thể lựa chọn phương thức tự vận chuyển hoặc thuê đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển. Sàn TMĐT Cà Mau ký kết, kết nối với nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển để đảm bảo Người bán, Người mua có nhiều lựa chọn.

#### ***a) Đối với việc Người bán tự vận chuyển***

Trong một vài trường hợp, Người bán sẽ tự vận chuyển, giao nhận sản phẩm do chính mình cung ứng. Thông tin về thời gian giao nhận và chi phí giao nhận sẽ được Người bán thỏa thuận với Người mua. Trường hợp, Người bán không thực hiện đúng theo các điều kiện, cam kết về việc giao nhận, Người mua có thể phản ánh đến bộ phận chăm sóc khách hàng của Sàn TMĐT Cà Mau để được hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết.

#### ***b) Đối với việc thuê đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển***

Sau khi Sàn TMĐT Cà Mau xác nhận đơn hàng mà Người mua đã đặt hoàn tất, đơn hàng được chuyển đến Người bán. Người bán xác nhận còn hàng, chuẩn bị đóng gói hàng hóa theo đơn đặt hàng, cập nhật trạng thái chuyển thông tin đơn hàng đến Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển được tích hợp sẵn trên Sàn TMĐT Cà Mau. Khi Người bán sử dụng dịch vụ vận chuyển, mặc định đã hiểu và đồng ý các quy định của Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển.

Người bán và Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển thỏa thuận thời gian và địa điểm giao hàng. Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển giao hàng đến Người mua tại

địa chỉ đã được Người mua cung cấp khi đặt hàng. Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển và Người bán có trách nhiệm cập nhật trạng thái đơn hàng để Người mua tiện theo dõi quá trình xử lý đơn hàng mà mình đã đặt trên hệ thống.

Chi phí giao hàng phụ thuộc vào cân nặng hoặc kích thước đóng gói của sản phẩm. Chi phí này sẽ được quy định bởi Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển. Thông tin phí dịch vụ vận chuyển sẽ hiển thị trong thông tin đơn hàng để Người mua tham khảo trước khi tiến hành đặt hàng. Trong một vài trường hợp, Sàn TMĐT Cà Mau, Người bán có những chương trình giảm giá hoặc miễn phí chi phí vận chuyển, giao nhận cho Người mua. Chương trình giảm giá hoặc miễn phí chi phí vận chuyển được công bố và thông báo cho Người mua thông qua banner quảng cáo, thông tin sản phẩm hoặc qua email đối với Người mua đã là thành viên Người mua từng mua hàng.

Thời gian vận chuyển phụ thuộc vào chính sách vận chuyển của Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển. Đối với các đơn hàng thông thường, thời gian giao hàng nội tỉnh Cà Mau sẽ giao động trong khoảng 1-3 ngày làm việc. Với các tỉnh thành khác, thời gian giao hàng sẽ từ 4-7 ngày làm việc. Tuy nhiên một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người bán hẹn lại lịch lấy hàng lâu hơn dự kiến (12h kể từ khi tạo vận đơn); hoặc Người mua hẹn giao hàng muộn vì lý do cá nhân. Đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người bán/ Người mua ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo.

### **Điều 9. Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại**

Sàn TMĐT Cà Mau và Người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Người mua liên quan đến hoạt động giao dịch hàng hóa.

Khi phát sinh tranh chấp, Sàn TMĐT Cà Mau đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Sàn TMĐT Cà Mau và thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Thành viên Người mua khiếu nại về hàng hóa của Người bán qua email chăm sóc khách hàng [madeincantau.vn@gmail.com](mailto:madeincantau.vn@gmail.com) hoặc hotline 0813 66 58 58.

Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp nhận các khiếu nại của thành viên Người mua. Tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ Người mua để giải quyết.

Bước 3: Sàn TMĐT Cà Mau yêu cầu Người mua và Người bán phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch, hàng hóa.

Bước 4: Sàn TMĐT Cà Mau làm trọng tài phân xử các vấn đề liên quan đến giao dịch nếu một trong hai bên có yêu cầu.

Bước 5: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền giải quyết, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ hỗ trợ Người mua đưa vụ việc đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Người mua có thể gửi khiếu nại đến Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau, theo địa chỉ: 02 Hùng Vương, phường 5, TP. Cà Mau, tỉnh Cà Mau; điện thoại 02903 540 458 – 02903 540 457; email: ipeccamau@gmail.com.

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là từ 1 đến 3 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm Công ty nhận được phản ánh từ phía Thành viên.

Sàn TMĐT Cà Mau tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Vì vậy, các thành viên Người bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ phải cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Người bán, Người mua sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Người bán hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Người mua. Đối với Sàn TMĐT Cà Mau sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi Người bán, Người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Sàn TMĐT Cà Mau. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán: Sàn TMĐT Cà Mau sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Sàn TMĐT Cà Mau sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Người bán đó trên Sàn TMĐT Cà Mau đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Người mua thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Người mua.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người mua, Người bán, thì một trong 2 bên Người mua và Người bán sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho Người mua.

### **Chương III**

## **CHÍNH SÁCH BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

### **Điều 10. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng**

Sàn TMĐT Cà Mau yêu cầu các tổ chức, cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán .....,

và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Sàn TMĐT Cà Mau không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người mua đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người mua đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Người mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến Người bán có liên quan trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do Người bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

Sàn TMĐT Cà Mau luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người mua từ Người bán cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp liên quan mâu thuẫn giao dịch gây ảnh hưởng đến lợi ích Người mua.

### **Điều 11. Chính sách bảo hành**

Đối với việc sử dụng dịch vụ từ Sàn TMĐT Cà Mau, website thường xuyên được bảo trì để quá trình sử dụng thực hiện của thành viên được ổn định, cung cấp dịch vụ liên tục. Sàn TMĐT Cà Mau thực hiện các công việc bao gồm nhưng không giới hạn các việc: xử lý sự cố, kiểm tra mức độ hoạt động ổn định của phần mềm, backup dữ liệu, tư vấn cho thành viên sử dụng đúng chức năng, công cụ và vận hành hệ thống tốt hơn.

Bảo hành hàng hóa áp dụng theo chính sách của Người bán và nhà cung cấp. Đối với hàng hóa nông sản, thực phẩm không thể áp dụng các chính sách bảo hành như hàng hóa thông thường khác, Sàn TMĐT Cà Mau yêu cầu đối tác Người bán phải có trách nhiệm thực hiện đúng cam kết về chất lượng sản phẩm (đạt chuẩn cơ sở vệ sinh an toàn thực phẩm) đã đăng bán tại gian hàng. Đồng thời, Người bán phải biện pháp đóng gói phù hợp để bảo quản chất lượng sản phẩm không bị ảnh hưởng trong quá trình vận chuyển. Người mua có quyền từ chối nhận và yêu cầu hoàn phí theo chính sách đổi trả/ hoàn tiền nếu sản phẩm không đảm bảo chất lượng như mô tả.

### **Điều 12. Chính sách đổi trả hàng**

Chính sách đổi trả hàng trên Sàn TMĐT Cà Mau thực hiện theo chính sách của từng Người bán hoặc theo thỏa thuận riêng giữa Người mua và Người bán, phải đảm bảo việc bảo vệ lợi ích người tiêu dùng. Sàn TMĐT Cà Mau sẽ hỗ trợ Người mua trong khả năng cho phép về việc đổi trả sản phẩm.

Người mua trước khi nhận hàng được quyền kiểm tra đơn hàng về số lượng và chất lượng. Nếu không có vấn đề thì Người mua nhận hàng và thanh toán, nếu có vấn đề Người mua từ chối ngay lúc giao nhận hàng.

Sàn TMĐT Cà Mau khuyến cáo Người mua cần kiểm tra kỹ hàng hóa ngay thời điểm giao hàng. Nếu không Sàn TMĐT Cà Mau sẽ không chịu trách nhiệm trong việc giải quyết bất kỳ vấn đề phát sinh nào. Sàn TMĐT Cà Mau chỉ hỗ trợ



trong khả năng cho phép để hỗ trợ Người mua theo chế chính sách đổi trả của gian hàng.

**a) Một số trường hợp áp dụng đổi trả**

Sàn khuyến cáo chỉ hỗ trợ đổi trả hàng hóa trong trường hợp sau:

- Hàng hóa không đúng nội dung mô tả trên Sàn TMĐT Cà Mau;
- hàng hóa giao thiếu so với đơn hàng đã đặt;
- Hàng hóa thực phẩm vận chuyển không đảm bảo vệ sinh;
- Thời gian vận chuyển quá dài khiến hàng hóa bị hư hỏng.
- Hàng hóa hư hỏng, lên mốc, quá thời hạn sử dụng cho phép hoặc quá thời hạn sử dụng ghi trên bao bì sản phẩm.

**b) Điều kiện Trả hàng**

- Sản phẩm không thuộc danh mục hàng hóa hạn chế đổi trả theo quy định của Người bán, nhà cung cấp (Thông tin này được hiển thị trong mục mô tả chi tiết sản phẩm hoặc trong chính sách của từng nhà cung cấp).

- Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hàng;
- Không có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói của nhà sản xuất, đầy đủ phụ kiện (tem, phiếu bảo hành....) cùng quà tặng kèm (nếu có).

Sàn TMĐT Cà Mau chỉ chấp nhận và hỗ trợ xử lý các khiếu nại về đổi trả/ hoàn tiền cho các trường hợp trên. Nếu các sản phẩm không phát sinh vấn đề từ nhà cung cấp/ vận chuyển, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ không hỗ trợ/ đáp ứng các yêu cầu đổi trả từ Người mua.

Sàn TMĐT Cà Mau khuyến khích Người bán và Người mua tự thương lượng về khiếu nại của nhau. Người bán và Người mua tự thương lượng về hình thức trả hàng/ đổi hàng/ bổ sung hàng. Trường hợp 2 bên không tự thương lượng được, cùng đồng thuận yêu cầu Sàn TMĐT Cà Mau đưa ra phân xử. Phán quyết của Sàn TMĐT Cà Mau là kết quả cuối cùng.

**Điều 13. Đảm bảo an toàn giao dịch**

Sàn TMĐT Cà Mau đã sử dụng các dịch vụ bảo mật thông tin để bảo vệ thông tin giao dịch, đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh. Người mua và Người bán phải bảo mật tài khoản đã đăng ký trên Sàn TMĐT Cà Mau để đảm bảo an toàn khi giao dịch hàng hóa.

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, Sàn TMĐT Cà Mau 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 viên qua Internet hoặc email.

Trong trường hợp Người mua liên hệ trực tiếp với Người bán và không sử dụng giao nhận của Sàn TMĐT Cà Mau thì Người mua phải cân nhắc cẩn 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 của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế này 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.

#### **Điều 14. Bảo vệ thông tin cá nhân thành viên Người mua**

##### ***a) Mục đích và phạm vi thu thập***

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu đối với thành viên Người mua trên Sàn TMĐT Cà Mau bao gồm hộp thư điện tử (email), điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ. Đây là các thông tin bắt buộc cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Sàn TMĐT Cà Mau liên hệ xác nhận khi Người mua đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

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. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho hộp thư điện tử về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

##### ***b) Phạm vi sử dụng thông tin***

Sàn TMĐT Cà Mau sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn TMĐT Cà Mau;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản Thành viên của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Sàn TMĐT Cà Mau.

- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành

vi phạm pháp luật nào đó của Người mua. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

***c) Thời gian lưu trữ thông tin***

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

***d) Những tổ chức, cá nhân có thể được tiếp cận với thông tin thành viên:***

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

- Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau.

- Các đối tác có ký hợp đồng thực hiện 1 phần dịch vụ do Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau cung cấp. Các đối tác này sẽ nhận được những thông tin theo thỏa thuận hợp đồng (có thể 1 phần hoặc toàn bộ thông tin tùy theo điều khoản hợp đồng) để tiến hành hỗ trợ Thành viên sử dụng dịch vụ do Sàn TMĐT Cà Mau cung cấp.

- Cơ quan nhà nước khi có yêu cầu Sàn TMĐT Cà Mau cung cấp thông tin Thành viên để phục vụ quá trình điều tra.

- Người mua và Người bán xảy ra tranh chấp và yêu cầu Sàn TMĐT Cà Mau là đơn vị hòa giải.

***e) Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân***

- Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau

- Địa chỉ giao dịch: 02, Hùng Vương, Phường 5, thành phố Cà Mau, Cà Mau.

- Email: ipeccamau@gmail.com

***f) Phương tiện và công cụ để Thành viên tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân***

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 Sàn TMĐT Cà Mau thực hiện việc này. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục hoặc xóa bỏ thông tin cá nhân Người mua.

***g) Cam kết bảo mật thông tin cá nhân thành viên Người mua***

- Thông tin cá nhân của thành viên được Sàn TMĐT Cà Mau cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Sàn TMĐT Cà Mau. Việc

thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người mua đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

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

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

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

- Sàn TMĐT Cà Mau yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán ...., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Sàn TMĐT Cà Mau 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.

#### ***h) Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân Người mua***

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân đến chủ sở hữu Sàn TMĐT Cà Mau: Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau, địa chỉ số 02, Hùng Vương, Phường 5, thành phố Cà Mau, Cà Mau; Email: [ipeccamau@gmail.com](mailto:ipeccamau@gmail.com). Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân Người mua là 7 ngày.

#### **Điều 15. Quản lý thông tin xấu**

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn TMĐT Cà Mau về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Cà Mau vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn TMĐT Cà Mau hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho

việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

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

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT Cà Mau dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn TMĐT Cà Mau.

#### **Điều 16. Cơ chế kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ, gian hàng và xử lý vi phạm quy định của Sàn TMĐT Cà Mau:**

Việc kiểm soát thông tin sản phẩm/dịch vụ, gian hàng được thực hiện thông qua các bước sau:

Khi Người bán gửi thông tin doanh nghiệp đăng ký mở tài khoản Kênh người bán trên để có thể mở gian hàng, trưng bày và giao dịch hàng hóa, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ rà soát pháp lý của doanh nghiệp (giấy phép đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận chất lượng,...) làm cơ sở xét duyệt tài khoản kênh người bán. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng, Người bán có thể trưng bày, đăng bán hàng hóa.

Khi Người bán đăng thông tin về sản phẩm/dịch vụ trên gian hàng, các thông tin này được Sàn TMĐT Cà Mau kiểm duyệt trước khi được hiển thị. Những nội dung vi phạm, không chính xác sẽ không được chấp thuận và từ chối đăng tải lên website.

Khi phát hiện những nội dung thông tin sai phạm, thông tin hoặc thông tin không đúng như mô tả (có thể nhận được từ phản ánh của Người mua), Sàn TMĐT Cà Mau sẽ tiến hành xóa bỏ nội dung đó và có gửi cảnh cáo đến Người bán qua email/sms.

Sàn TMĐT Cà Mau 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 Sàn TMĐT Cà Mau chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.

Thành viên Người bán vi phạm về thông tin sản phẩm, dịch vụ, hạn sử dụng của hàng hóa, tùy theo mức độ vi phạm, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ tiến hành một số biện pháp xử lý phù hợp như xóa sản phẩm, khóa tài khoản, yêu cầu Người bán đền bù thiệt hại cho Người mua, v.v...

**Sàn TMĐT Cà Mau Khuyến cáo:** Người bán vui lòng tôn trọng và tuân thủ quy định đăng bán sản phẩm của Sàn TMĐT Cà Mau. Mọi sản phẩm không tuân thủ theo các quy định, hướng dẫn trên sẽ bị khóa/xóa mà không cần thông báo

*trước. Người bán sẽ chịu trách nhiệm hoàn toàn trước Pháp luật nếu cố tình đăng tải các nội dung mà Pháp luật Việt Nam không cho phép.*

#### **Chương IV** **QUY ĐỊNH TRUNG BÀY HÀNG HÓA, BÁN HÀNG**

**Điều 17. Hàng hóa được giao dịch, cấm giao dịch và giao dịch có điều kiện trên Sàn TMĐT Cà Mau.**

***a) Hàng hóa được giao dịch***

- Nông sản, thực phẩm;
- Vật tư nông nghiệp, vật tư thú y thủy sản;
- Cây, con giống thủy sản, nông nghiệp;
- Các loại sản phẩm và dịch vụ khác (ngoại trừ hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật).

***b) Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:***

- Rượu các loại;
- Bia và hoặc thức uống có nồng độ cồn trên 15%;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;
- Các chất ma túy;
- Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- Đền trời;
- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;
- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc; Tiền chất;
- Hàng hóa/ sản phẩm có thành phần nhập lậu.
- Thực vật, động vật hoang dã;

- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;

- Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;

- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam

- Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;

- Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ)

- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách Người mua...)

***c) Danh sách sản phẩm giao dịch có điều kiện:***

- Đối với dụng cụ thể thao tập võ, thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao.

- Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,... có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này.

**Điều 19. Quy định thông tin hàng hóa dành cho Người bán**

***a) Các nội dung không được phép đăng trên gian hàng Người bán:***

Nghiêm cấm người bán 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 Sàn TMĐT Cà Mau cung cấp;

+ Xúc phạm, kích bác đến người khác dưới bất kỳ hình thức nào;

+ Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

+ Tuyên truyền về những thông tin mà pháp luật nghiêm cấm như: sử dụng heroin, thuốc lắc, giết người, cướp của,...;

+ Khuyến khích, quảng cáo cho việc sử dụng các sản phẩm có hại đến sức khỏe như thuốc lá, rượu, cần sa,...;

+ Các sản phẩm văn hóa đồi trụy (băng đĩa, sách báo, vật phẩm);

+ Tài liệu bí mật quốc gia;

+ 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 Sàn TMĐT Cà Mau.

### ***b) Các hành vi không được thực hiện trên gian hàng Người bán:***

+ Quảng cáo cho các doanh nghiệp khác. Ví dụ như sản phẩm có chứa hình ảnh, logo, địa chỉ, hotline, đường link của doanh nghiệp hoặc website mua bán khác;

+ Đăng bán một sản phẩm lặp đi lặp lại (spam) trên cùng một danh mục hoặc các danh mục khác nhau.

+ Thay đổi nội dung tin đăng để gian lận đánh giá

+ Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

+ Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.

+ Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

+ Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.

### **Điều 20. Hướng dẫn đăng bán sản phẩm trên Sàn TMĐT Cà Mau**

Tiêu đề, hình ảnh, giá cả, mô tả sản phẩm và các thông tin liên quan phải thống nhất, đúng chính tả, đúng quy định về đăng tin của Sàn TMĐT Cà Mau. Cụ thể như sau:

#### ***a) Hình ảnh sản phẩm***

Hình ảnh sản phẩm phải là ảnh chụp rõ, chi tiết tình trạng sản phẩm. Hình ảnh sản phẩm phải đảm bảo yêu cầu kỹ thuật Không được để những hình ảnh hoặc



thông tin không liên quan đến sản phẩm này như thông tin giới thiệu shop, thông tin liên hệ hay thông tin thanh toán.

Phải có ít nhất một hình ảnh thật của sản phẩm do chính Người bán tự chụp. Trong ảnh này, diện tích sản phẩm thật phải chiếm ít nhất 40% diện tích toàn ảnh.

Tuyệt đối không được đăng các hình ảnh khóa thân, khiêu gợi, phản cảm, không phù hợp với thuần phong mỹ tục.

### ***b) Tên sản phẩm***

Tên sản phẩm phải là tiếng Việt có dấu, đủ ký tự, rõ nghĩa, không dùng các ký tự đặc biệt, không viết tắt.

Nếu sử dụng kèm thương hiệu sản phẩm (Việt Nam hoặc nước ngoài) thì phần tên phải bao gồm tiếng Việt đi kèm mô tả ngắn gọn sản phẩm để Người mua có thể hiểu rõ ràng.

Nếu là bộ sản phẩm thì tên sản phẩm phải ghi rõ Combo/Bộ sản phẩm

Tên gọi của sản phẩm phải trùng khớp với thông tin trên hình ảnh sản phẩm.

Không chứa từ khóa fake/nhái hoặc các từ khóa tương tự

### ***c) Lưu ý riêng với một số ngành hàng:***

**Thực phẩm chức năng/Thực phẩm bảo vệ sức khỏe/Thực phẩm cho bé dưới 36 tháng**

- Người bán khi đăng bán sản phẩm Thực phẩm chức năng/Thực phẩm bảo vệ sức khỏe/Thực phẩm cho bé dưới 36 tháng cần có các giấy tờ sau:

- + Xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm
- + Chứng nhận đại lý/ hợp đồng mua bán/ Hóa đơn mua hàng
- + Giấy xác nhận quảng cáo của sản phẩm
- + Giấy ủy quyền quảng cáo cho Người bán hàng.

- Mô tả sản phẩm cần nêu rõ "Sản phẩm này không phải là thuốc và không có tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh" để tránh gây hiểu lầm sản phẩm là thuốc và đảm bảo mô tả sản phẩm đúng với thông tin về công dụng thành phần của sản phẩm đó.

- Không đăng bán sản phẩm thực phẩm chức năng xách tay

### **Bách hóa Online**

- Thực phẩm khô: Đăng đầy đủ thông tin nguồn gốc, xuất xứ, hạn sử dụng. Riêng đối với các mặt hàng dễ hư hỏng, cần lưu ý cách sử dụng, bảo quản thích hợp.

- Đồ uống có cồn: tham khảo quy định về đồ uống có cồn trước khi đăng bán, thông tin sản phẩm phải ghi rõ đầy đủ thông tin về nồng độ cồn, hạn sử dụng và thiết lập đúng ngành hàng

### ***c) Thông tin mô tả***

Mô tả sản phẩm cần đầy đủ và chi tiết, giúp Người mua có thể hiểu rõ những đặc điểm, công dụng, cách dùng, lưu ý khi sử dụng của sản phẩm, vv để làm căn cứ khi đặt mua hàng. Nếu là sản phẩm đã qua sử dụng phải ghi rõ tình trạng bên ngoài và hiệu suất sử dụng của sản phẩm. Từ ngữ mô tả trung thực, rõ ràng, không lập lờ hoặc gây hiểu lầm cho Người mua.

Nếu là bài đăng cho 1 sản phẩm duy nhất thì đây là phần mô tả cho sản phẩm đó

Nếu là một Combo gồm nhiều sản phẩm thì phải liệt kê đầy đủ thông tin của từng sản phẩm có trong đó.

Thông tin sản phẩm không bao gồm số điện thoại và các thông tin liên lạc với mục đích quảng cáo hoặc dẫn Thành viên tới các website khác.

Điền đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ, thuộc tính sản phẩm và chế độ bảo hành (nếu có) theo yêu cầu của mỗi ngành hàng. Sản phẩm không có giấy tờ chứng minh nguồn gốc xuất xứ, thương hiệu thì không được để tên thương hiệu trên sản phẩm.

Không chứa từ khóa fake/nhái hoặc các từ khóa tương tự.

### ***d) Danh mục***

Người đăng phải chọn đúng nhóm danh mục cho sản phẩm để có thể dễ dàng tiếp cận với Người mua

Trường hợp sản phẩm nằm ngoài những ngành hàng sẵn có, hãy chọn danh mục: Sản phẩm khác

Nếu Người bán lựa chọn sai danh mục thì sản phẩm sẽ bị khóa cho đến khi sửa đổi và lựa chọn danh mục phù hợp. Nếu Người bán chỉ bấm "cập nhật" mà không thao tác chỉnh sửa gì, sản phẩm sẽ bị xóa.

### ***e) Giá sản phẩm***

Giá sản phẩm đăng bán hoặc giá khuyến mãi (nếu có) phải tính bằng đơn vị VNĐ

Nếu bài đăng cho nhiều sản phẩm, phải để giá rõ ràng cho từng sản phẩm

Giá sản phẩm phải được phân loại rõ ràng dựa trên kích cỡ, màu sắc, chất lượng.

### ***f) Phí vận chuyển***

Người bán phải xác định đúng khối lượng sản phẩm cần vận chuyển để ước lượng chi phí vận chuyển.

Khối lượng sản phẩm đăng ký phải là khối lượng sau khi đóng gói của hàng hóa để chuyển đi. Với các sản phẩm công kênh, Người bán nên tham khảo thêm Chính sách vận chuyển để biết chi tiết cách thức xác định khối lượng sản phẩm

### ***g) Quy định về hạn sử dụng của sản phẩm:***

- Hàng hóa thực phẩm, thực phẩm chức năng, thuốc thú y thủy sản,.. bắt buộc phải có hạn sử dụng trên bao bì theo quy định pháp luật.

- Quy định về hạn sử dụng của sản phẩm chính:

+ Thành viên chỉ được phép bán các loại hàng hóa mà khi giao đi phải còn ít nhất 30% thời hạn sử dụng và còn ít nhất 30 ngày, tính từ ngày sản xuất đến ngày hết hạn.

+ Đối với mặt hàng thực phẩm, đặc biệt là thực phẩm có hạn sử dụng dưới 30 ngày, Người bán cần ghi rõ hạn sử dụng trên mô tả sản phẩm và tự sắp xếp vận chuyển khi có đơn hàng phát sinh. Mọi trường hợp Người mua nhận được sản phẩm thực phẩm đã hết hạn sử dụng do Người bán không nêu rõ hạn sử dụng trong mô tả sản phẩm được xem như Người bán đăng bán hàng hết hạn sử dụng, và sẽ bị xử lý theo quy định của Sàn TMĐT Cà Mau.

+ Hạn sử dụng của sản phẩm được ghi dưới dạng "sử dụng trước tháng/năm" sẽ được hiểu ngày hết hạn là ngày 1 của tháng đó. Hạn sử dụng của sản phẩm được ghi dưới dạng "hạn sử dụng: tháng/năm" sẽ được hiểu ngày hết hạn là ngày cuối cùng của tháng đó

+ Trường hợp Thành viên thực hiện giảm giá do sản phẩm sắp hết hạn, thông tin về ngày hết hạn phải được nêu rõ trong mô tả sản phẩm

- Quy định về hạn sử dụng của quà tặng kèm

+ Khi quà tặng kèm được đăng công khai trên thông tin sản phẩm chính, quy định về hạn sử dụng sẽ được áp dụng tương tự sản phẩm chính.

+ Khi quà tặng kèm không được đăng công khai trên thông tin sản phẩm chính, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ không can thiệp xử lý khiếu nại về hạn sử dụng của quà tặng kèm. Tuy nhiên hành vi cố ý tặng kèm sản phẩm hết hạn sử dụng có thể mang đến trải nghiệm không tốt cho Người mua và làm giảm uy tín của Người bán thông qua việc đánh giá kém từ Người mua trên đơn hàng.

### **Điều 21. Xác thực gian hàng**

Sàn TMĐT Cà Mau khuyến khích Người bán đăng giấy tờ xác thực của người chịu trách nhiệm gian hàng lên sàn để tăng độ uy tín Người bán;

- Trong vòng 24h kể từ khi đăng ký gian hàng, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ liên hệ lại để xác thực thông tin công khai và đề nghị Người bán tải lên ảnh giấy tờ (bản gốc) theo quy định;

- Các loại giấy tờ khuyến khích chứng thực: Gian hàng doanh nghiệp cần điền đầy đủ Mã số thuế, số giấy chứng nhận ĐKKD, ngày cấp, nơi cấp và tải lên ảnh xác thực.

- Ngoài ra, tùy vào loại gian hàng và ngành hàng mà Người bán lựa chọn, Sàn TMĐT Cà Mau sẽ yêu cầu xác thực giấy chứng nhận khác nhau: Chứng nhận VietGAP, GlobalGAP, HACCP, ISO, Organic, OCOP, PGS, USDA, chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm...

## **Chương V** **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÁC BÊN**

### **Điều 22. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật**

Sàn TMĐT Cà Mau cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Sàn TMĐT Cà Mau sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người mua hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn TMĐT Cà Mau, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Sàn TMĐT Cà Mau cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Sàn TMĐT Cà Mau qua địa chỉ email [madeincamau.vn@gmail.com](mailto:madeincamau.vn@gmail.com) , hotline 0813 66 58 58 để khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất.

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

### **Điều 23. Quyền và nghĩa vụ của Sàn TMĐT Cà Mau**

#### ***a) Quyền của Sàn TMĐT Cà Mau***

Sàn TMĐT Cà Mau sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc đối với sàn giao dịch thương mại điện tử.

Sàn TMĐT Cà Mau có quyền yêu cầu thành viên cung cấp thông tin tham gia hoạt động trên sàn đầy đủ, chính xác. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn TMĐT Cà Mau không chính xác, sai lệch,

không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn TMĐT Cà Mau có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

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

Sàn TMĐT Cà Mau sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên Người bán nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Sàn TMĐT Cà Mau liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Sàn TMĐT Cà Mau.

Sàn TMĐT Cà Mau có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn TMĐT Cà Mau phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Sàn TMĐT Cà Mau trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn TMĐT Cà Mau, 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 TMĐT Cà Mau giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn TMĐT Cà Mau 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 TMĐT Cà Mau. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn TMĐT Cà Mau 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 TMĐT Cà Mau và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

#### ***b) Nghĩa vụ và trách nhiệm của Sàn TMĐT Cà Mau***

Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “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” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Sàn TMĐT Cà Mau có nghĩa vụ triển khai dịch vụ: tạo gian hàng/ đăng sản phẩm, tư vấn thông tin, quảng cáo sản phẩm cho đối tác theo yêu cầu trong biên

bản thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ. Sàn giao dịch TMĐT cam kết sẽ thực hiện biên bản thỏa thuận trên tinh thần trung thực, thiện chí, vì lợi ích của đối tác.

Sàn TMĐT Cà Mau có nghĩa vụ thông báo cho đối tác sử dụng dịch vụ về tình hình thực hiện công việc trên website và về những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện biên bản thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ hàng tháng bằng văn bản gửi qua email hoặc văn bản giấy.

Sàn TMĐT Cà Mau có nghĩa vụ giải quyết các khiếu nại của đối tác về chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp trong phạm vi trách nhiệm của mình. Sàn TMĐT Cà Mau phải đảm bảo đủ thời gian hiển thị quảng cáo như trong hợp đồng nếu không Sàn TMĐT Cà Mau sẽ có trách nhiệm bồi hoàn phí dịch vụ cho đối tác kèm với văn bản báo cáo rõ ràng về lý do và hướng giải quyết.

Sàn TMĐT Cà Mau cam kết không sử dụng các biện pháp, thủ thuật trong chiến dịch quảng cáo gây tổn hại trong việc đánh giá kết quả chiến dịch. Nếu vi phạm Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm bồi thường và khắc phục hậu quả.

Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm bảo mật thông tin đối tác/ thành viên và cam kết không tiết lộ cho bên thứ 3 trừ những trường hợp được cho phép hoặc được sự đồng ý từ thành viên/ đối tác.

Sàn TMĐT Cà Mau chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn TMĐT Cà Mau trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn TMĐT Cà Mau.

Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người mua và Người bán. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu Người bán phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Sàn TMĐT Cà Mau sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Người bán đền bù cho Người mua, sẽ khóa tài khoản thành viên Người bán.

Sàn TMĐT Cà Mau có nghĩa vụ loại bỏ những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật; loại bỏ những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ; yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó. Ban quản lý có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía Thành viên, khách hàng mua, Người mua bán.

Sàn TMĐT Cà Mau chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Sàn TMĐT Cà Mau.

Sàn TMĐT Cà Mau sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Sàn TMĐT Cà Mau ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia Sàn TMĐT Cà Mau.

Sàn TMĐT Cà Mau sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn TMĐT Cà Mau và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn TMĐT Cà Mau không phải chịu trách nhiệm liên đới.

## **Điều 24. Quyền và trách nhiệm thành viên Người bán, Nhà cung cấp**

### ***a) Quyền của Người bán/ Nhà cung cấp***

Miễn phí đăng ký thành viên Người bán, miễn phí khởi tạo và duy trì gian hàng. Miễn phí xử lý đơn hàng trong thời gian 12 tháng đầu sau khi tài khoản được phê duyệt.

Tạo một gian hàng riêng để trưng bày hàng hoá và tiến hành giao dịch kinh doanh cũng như quảng bá doanh nghiệp/ gian hàng;

Hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc xây dựng cửa hàng, đăng sản phẩm, tiến hành giao dịch, sử dụng các dịch vụ tiện ích trên trang quản trị bán hàng Sàn TMĐT Cà Mau;

Hưởng các chính sách ưu đãi khác của Sàn TMĐT Cà Mau hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Sàn TMĐT Cà Mau. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải cập nhật trên trang quản trị hoặc được gửi trực tiếp đến Người bán;

Tham gia các sự kiện, hoạt động cộng đồng, chương trình xúc tiến bán do Sàn TMĐT Cà Mau; tham gia khóa học đào tạo sử dụng hệ thống.

Yêu cầu Sàn TMĐT Cà Mau báo cáo tiến độ thực hiện về nội dung đã được giao kết giữa đôi bên. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội dung đã được giao kết.

### ***b) Nghĩa vụ của Người bán/ Nhà cung cấp***

- Cung cấp đầy đủ thông tin như tên doanh nghiệp, số ĐKKD, ngành nghề lĩnh vực hoạt động và giấy phép đủ điều kiện kinh doanh theo ngành hàng thực phẩm, website (nếu có),... để xác minh thông tin trước khi cho hiển thị thông tin

trên Sàn. Cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương. Chịu trách nhiệm, bồi thường thiệt hại (nếu có) trong trường hợp cung cấp thông tin không kịp thời không đúng và/hoặc không đầy đủ.

Trong trường hợp Người bán là chủ sở hữu một thương hiệu hoặc đại lý ủy quyền của nhà sản xuất thì Người bán có trách nhiệm cung cấp một (01) bản photo hợp đồng đại lý hoặc giấy Ủy quyền phân phối của nhà sản xuất đó. Người bán phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương.

Có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin về sản phẩm đang bán: Giá cả, mô tả thông tin sản phẩm, thời hạn sử dụng (nếu có), chính sách hỗ trợ... một cách cụ thể, rõ ràng để Người mua tham khảo trước khi tiến hành đặt hàng nhằm tránh các hiểu lầm về sau trong quá trình xử lý khiếu nại phát sinh (nếu có). Người đăng tin bán có trách nhiệm đảm bảo tính chính xác, trung thực về các thông tin đăng tải trên website.

Đảm bảo giao đúng, đủ hàng hóa, dịch vụ như đã mô tả và cam kết với Người mua. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình trên Sàn TMĐT Cà Mau và các đối tác của Sàn TMĐT Cà Mau.

Đảm bảo về chất lượng, nguồn gốc, xuất xứ, giấy phép (vệ sinh an toàn thực phẩm, cơ sở sản xuất,...) đối với sản phẩm được bán và phải chịu trách nhiệm bồi thường cho Người mua nếu phát hiện có vi phạm liên quan đến sản phẩm mà mình bán.

Cung cấp cho Người mua và Sàn TMĐT Cà Mau những chính sách đổi/trả và bảo hành rõ ràng, hợp lý và có trách nhiệm với hàng hóa cung cấp.

Thực hiện đúng các hướng dẫn an toàn của Sàn TMĐT Cà Mau, tự bảo mật tài khoản và chịu trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do rò rỉ thông tin từ phía mình.

Cam kết thực hiện đúng các quy định xử lý đơn hàng, chuẩn bị đóng gói, vận chuyển hàng hóa, phối hợp tích cực cùng Sàn TMĐT Cà Mau chăm sóc và giải quyết các khiếu nại phát sinh trong suốt quá trình tham gia bán hàng tại Sàn TMĐT Cà Mau.

Tuân thủ mọi quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành, đặc biệt là các quy định có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại. Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Sàn TMĐT Cà Mau trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của và Sàn TMĐT Cà Mau.

Tuân thủ các quy định chung của Sàn TMĐT Cà Mau và các quy định của từng chương trình hay sự kiện do Sàn TMĐT Cà Mau tổ chức cho Người mua,



Người bán như: các chương trình thúc đẩy bán hàng, cấp phát và phân phối mã giảm giá (voucher), ...

Không truyền tải bất kỳ thông tin nào thuộc quyền sở hữu của Sàn TMĐT Cà Mau hay sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Cà Mau và/hoặc sử dụng dịch vụ của Người bán thông qua Sàn TMĐT Cà Mau vào những mục đích sau: bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, tạo đơn hàng giả, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống/cấu hình.

Không thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn TMĐT Cà Mau cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn TMĐT Cà Mau.

Luôn duy trì thái độ nghiêm chỉnh, đúng mức và phối hợp chặt chẽ trong mọi hoạt động phát sinh trên tinh thần hợp tác, cùng phát triển.

Đối tác có trách nhiệm cung cấp thông tin về tình hình hoạt động kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.

Đối tác phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, ...và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi hoạt động trên Sàn TMĐT Cà Mau. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế theo quy định của pháp luật.

Phối hợp với ban quản lý Sàn TMĐT Cà Mau giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa Người mua/ thuê về những khiếu nại trong quá trình trao đổi giao dịch diễn ra qua Sàn TMĐT Cà Mau. Người bán có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của Người mua khi lỗi được xác định thuộc về Người bán.

## **Điều 25. Quyền và trách nhiệm của Người mua**

### ***a) Quyền của Người mua trên Sàn TMĐT Cà Mau***

Được cung cấp, hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, khiếu nại khi có nhu cầu qua hệ thống chăm sóc khách hàng;

Người mua được tìm hiểu, chọn lựa đa dạng các sản phẩm từ nhiều gian hàng có trên Sàn TMĐT Cà Mau; được so sánh mức giá và chất lượng hàng hóa trước khi quyết định đặt mua;

Người mua được sử dụng các sản phẩm nông sản chất lượng cao, đạt tiêu chuẩn an toàn thực phẩm, các tiêu chuẩn VietGap, GlobalGap... khi đặt mua hàng trên Sàn TMĐT Cà Mau;

Người mua có quyền khiếu nại Người bán nếu chất lượng hàng hóa dịch vụ không đảm bảo;

Người mua có quyền yêu cầu cơ quan pháp luật bảo vệ quyền lợi nếu bị Người bán lừa gạt;

#### ***b) Nghĩa vụ của Người mua***

Người mua tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung quy chế. Người mua phải đọc quy chế này và các quy định có liên quan công bố trên trang web trước khi đặt mua hàng; Khi xác nhận mua hàng, Sàn TMĐT Cà Mau mặc định Người mua đã đọc quy chế và không chịu trách nhiệm với các vấn đề không thuộc trách nhiệm của Sàn TMĐT được nêu trong quy chế;

Thông báo kịp thời cho Sàn TMĐT Cà Mau khi phát hiện có hành vi vi phạm Quy chế, quy định của pháp luật khi tham gia giao dịch và phối hợp với Sàn TMĐT Cà Mau để giải quyết vụ việc;

Cam kết và đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Cà Mau vào các mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa hoặc các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật. Người mua chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hành vi vi phạm pháp luật của mình;

Không có những hành vi gây mất uy tín hoặc ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh của Sàn TMĐT Cà Mau dưới mọi hình thức;

Người mua phải đảm bảo tính chính xác và chịu trách nhiệm trước toàn bộ các thông tin cá nhân, địa chỉ nhận hàng khi tiến hành đặt mua hàng trên Sàn TMĐT Cà Mau;

Người mua phải chịu trách nhiệm và đảm bảo tính trung thực trong việc phản hồi, khiếu nại sản phẩm và hàng hóa nhận từ Người bán trong trường hợp sản phẩm không đúng với giao dịch.

#### **Điều 26. Điều khoản áp dụng**

Quy chế của Sàn giao dịch điện tử Sàn TMĐT Cà Mau chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch điện tử Sàn TMĐT Cà Mau có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch điện tử Sàn TMĐT Cà Mau cho các thành viên biết. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi.

Quy chế hoạt động sẽ được Sàn TMĐT Cà Mau cập nhật bổ sung liên tục và thông báo trước khi thực hiện. Quy chế có hiệu lực thi hành sau 05 ngày làm việc khi có thông báo thay đổi. Thành viên tham gia Sàn TMĐT Cà Mau có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên website.

#### **Điều 27. Điều khoản cam kết**

Mọi thành viên và đối tác khi sử dụng, giao dịch mua bán trực tuyến trên Sàn TMĐT Cà Mau đồng nghĩa là đã chấp thuận và cam kết thực hiện theo quy chế này.

Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng với Sàn TMĐT Cà Mau tại email [madeincamau.vn@gmail.com](mailto:madeincamau.vn@gmail.com), hotline 0813 66 58 58 hoặc liên hệ cơ quan chủ trì vận hành Sàn giao dịch thương mại điện tử Sàn TMĐT Cà Mau Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Cà Mau, theo địa chỉ: 02 Hùng Vương, phường 5, TP. Cà Mau, tỉnh Cà Mau; điện thoại 02903 540 458 – 02903 540 457; email: [ipeccamau@gmail.com](mailto:ipeccamau@gmail.com)./.