

**TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2020

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE SÀN GIAO DỊCH TMĐT www.ecvn.com

I. Nguyên tắc chung

www.ecvn.com là nền tảng thương mại điện tử B2B hỗ trợ kết nối doanh nghiệp xuất khẩu Việt Nam với nhà nhập khẩu nước ngoài trên địa bàn toàn cầu do Trung tâm Phát triển thương mại điện tử (EcomViet) xây dựng và vận hành.

Thành viên trên sàn giao dịch điện tử các doanh nghiệp hoặc tổ chức có nhu cầu nhập khẩu, đầy đủ giấy tờ xác thực hoạt động thương mại hợp pháp, và có giấy phép kinh doanh do Pháp luật Việt Nam cấp phép (đối với doanh nghiệp nước ngoài).

Thành viên tham gia Sàn giao dịch trên cơ sở tự do thỏa thuận, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia sử dụng, cung cấp dịch vụ trên www.ecvn.com.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và bán sản phẩm được thực hiện trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử www.ecvn.com.

II. Quy định chung

Tên miền : www.ecvn.com do Trung tâm Phát triển Thương mại điện tử (EcomViet) quản lý và vận hành (sau đây gọi là Sàn).

Định nghĩa chung:

- Người bán (nhà cung cấp, đối tác): là doanh nghiệp xuất khẩu Việt Nam có nhu cầu sử dụng dịch vụ của www.ecvn.com bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng giới

thiệu sản phẩm, giới thiệu công ty, đăng bán sản phẩm và thực hiện cung ứng dịch vụ;

- Người mua: là doanh nghiệp, tổ chức có nhu cầu nhập khẩu các sản phẩm đăng bán trên www.ecvn.com.

Thành viên: là bao gồm cả người bán và người mua

- Thành viên tham gia trên Sàn là doanh nghiệp, tổ chức có nhu cầu mua bán sản phẩm trên website

- Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan và được Ban quản lý sàn TMĐT ECVN chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch www.ecvn.com cung cấp.

Khi đăng ký là thành viên của www.ecvn.com, thành viên hiểu rằng:

- Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
- Thành viên có thể mua hàng hóa theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên sàn.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn 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 www.ecvn.com.

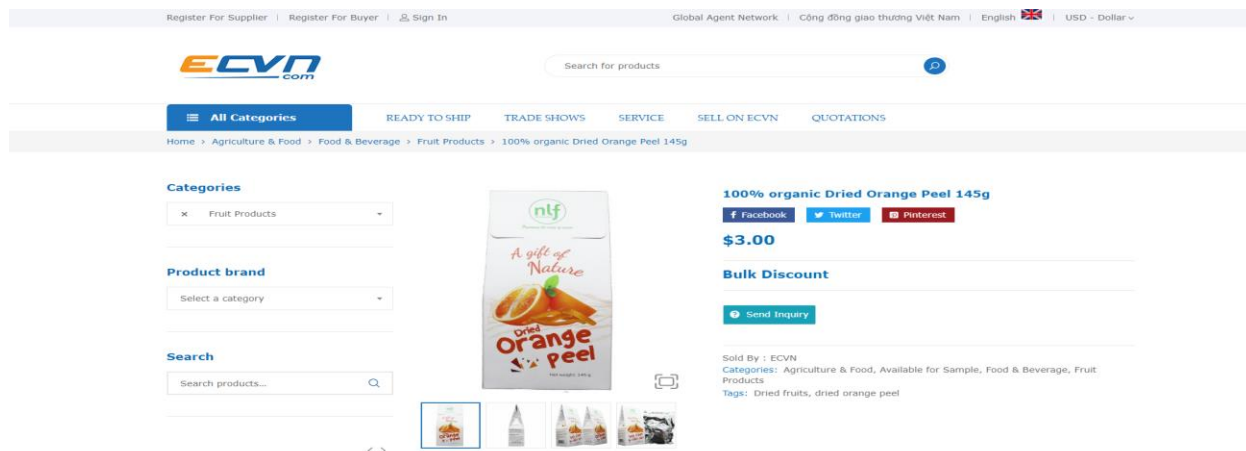
III. Quy trình giao dịch

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

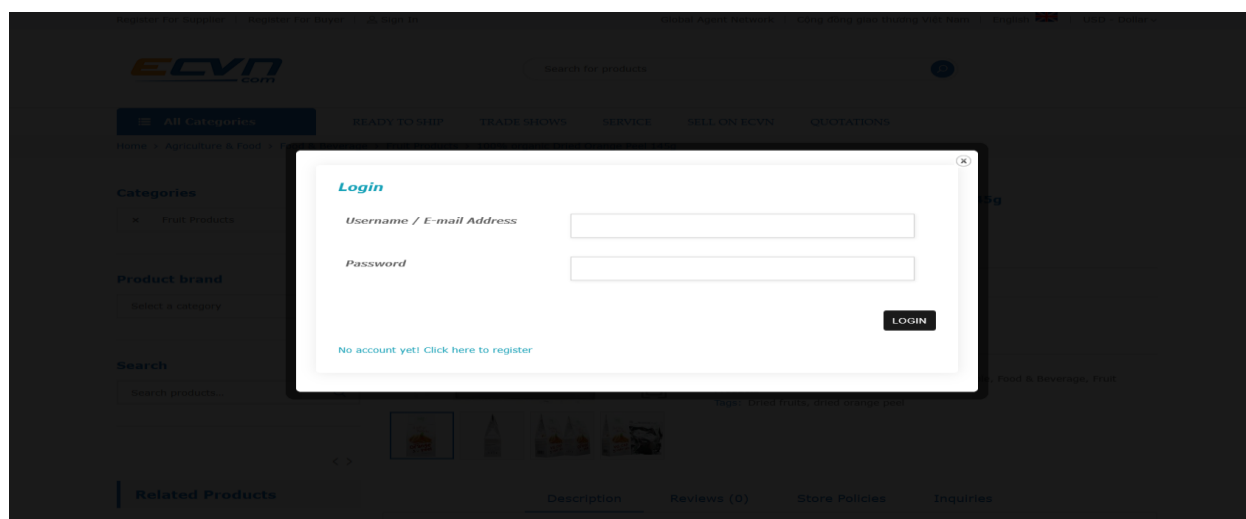
Bước 1: Người mua hàng vào trang chủ www.ecvn.com, chọn “ Register for Buyer”, điền các thông tin, đọc kỹ quy chế, chọn “register” để hoàn tất đăng ký;

The screenshot shows the ECVN.com website interface. At the top, there are navigation links: "Register For Supplier", "Register For Buyer", and "Sign In". Below this is a search bar and a menu with "All Categories" selected. The main content area is divided into two sections: "Login" and "Register". The "Login" section includes a "Username or email address" field, a "Password" field, a "Remember me" checkbox, and a "LOG IN" button. The "Register" section includes a "Username" field, an "Email address" field, a "Password" field, a "REGISTER" button, and a link to "Become a Vendor". A privacy notice is displayed below the "REGISTER" button.

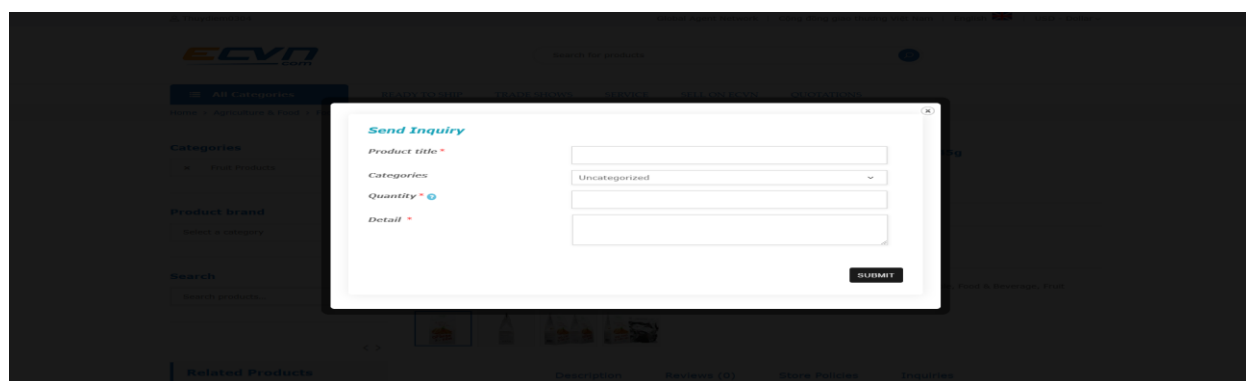
Bước 2: Người mua vào trang chủ, chọn sản phẩm cần mua ở “all Categories”, chọn sản phẩm cần mua



Bước 3: Chọn “Send Inquiry” và đăng nhập vào tài khoản người mua đã đăng ký;



Bước 4: Khi đăng nhập thành công, sẽ hiển thị các nội dung của “Send Inquiry”. Người mua điền các thông tin theo nội dung đã gợi ý, chọn “Submit” để kết thúc



Bước 5: Người bán sẽ nhận được thông tin người mua cung cấp qua mail và sẽ liên hệ lại với người mua để hoàn tất đặt hàng.

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

Bước 1: Người dùng vào trang chủ www.ecvn.com, chọn “Register for Supplier” để đăng ký tài khoản;

Bước 2: Thương nhân gửi hồ sơ xác thực doanh nghiệp theo yêu cầu của Ban quản trị, Ban quản trị sẽ duyệt tài khoản của Thương nhân;

Bước 3: Đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký, chọn “Store Manager” để vào quản lý gian hàng;

Bước 4: Click “Product”, chọn “Add new” để thêm sản phẩm mới;

Bước 5: Hoàn thiện các thông tin theo yêu cầu (tên sản phẩm, giới thiệu ngắn, giới thiệu chi tiết, đăng ảnh sản phẩm, phân loại sản phẩm,...) và chọn “Submit”

3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

Người mua và người bán sẽ tự liên hệ với nhau, thông qua các công cụ đã cung cấp trên sàn www.ecvn.com (gồm các nút liên hệ người bán (Contact Supplier) hoặc hỏi thêm câu hỏi nếu vẫn còn thắc mắc về sản phẩm (Ask a Question)).

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

Sau khi khi nhận được thông tin đặt hàng của người mua, người bán sẽ tiến hành kiểm tra và liên lạc với khách hàng để xác nhận đơn hàng.

Sau khi xác nhận đơn hàng, người mua sẽ tiến hành chuẩn bị hàng và vận chuyển hàng cho khách theo đúng đơn hàng

Trường hợp sau khi đặt hàng khách hàng muốn hủy yêu cầu đặt hàng, khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với người bán theo thông tin liên lạc được đăng trên gian hàng hoặc liên lạc với Ban quản trị sàn www.ecvn.com để yêu cầu hủy đơn hàng theo email: support@ecvn.com

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Tùy theo loại sản phẩm, hàng hóa và chính sách đổi trả của người bán được nêu tại gian hàng trên website www.ecvn.com mà sản phẩm có thể được đổi trả.

Trường hợp người mua và người bán có thỏa thuận về việc đổi trả thì Ban quản trị Sàn sẽ hỗ trợ người mua liên hệ người bán để được đổi trả sản phẩm.

Nếu sản phẩm người mua nhận được không đúng với cam kết trên, quý khách vui lòng báo ngay cho www.ecvn.com qua email: support@ecvn.com để phản ánh và yêu cầu đổi trả.

Thời gian hỗ trợ khách hàng trong việc đổi trả sản phẩm: 48 tiếng

Quy định chung cho người bán và người mua về việc đổi trả hoàn tiền

Lý do chấp nhận để đổi trả

- Sản phẩm bị mất niêm phong, bị giao sai về số lượng và mẫu mã so với đơn đặt hàng.
- Sản phẩm bị hỏng do lỗi của Nhà sản xuất (hỏng hóc về kỹ thuật, lỗi về thiết kế, nội dung, các lỗi ẩn tì/nội tì, khác biệt so với tiêu chuẩn chất lượng đã công bố của Nhà sản xuất) hoặc lỗi trong quá trình vận chuyển (bị biến dạng, trầy xước, vấy bẩn, nứt vỡ v.v.).
- Sản phẩm hàng hóa không đúng số serial/IMEI (đối với sản phẩm điện tử, điện thoại), kích cỡ không phù hợp (đối với sản phẩm thời trang).
- Sản phẩm đã hết hạn sử dụng trước hoặc vào ngày sản phẩm được giao cho khách hàng.

Điều kiện để đổi trả hàng

Yêu cầu đổi trả được xem là hợp lệ nếu thỏa đầy đủ các điều kiện sau:

- Sản phẩm đổi trả phải bao gồm đầy đủ các giấy tờ, hóa đơn, biên nhận, phiếu giao hàng...từ nhà cung cấp.
- Không có dấu hiệu đã qua sử dụng, sản phẩm được gửi kèm với đầy đủ phụ kiện (bao gồm cả hướng dẫn sử dụng, phiếu bảo hành, vỏ hộp sản phẩm...) và quà tặng kèm (nếu có), sản phẩm còn nguyên tem mác.
- Với sản phẩm giao sai hàng, giao thiếu hàng phải: còn mới, nguyên vẹn, nguyên tem mác, gửi kèm với đầy đủ phụ kiện (bao gồm cả hướng dẫn sử dụng, phiếu bảo hành, vỏ hộp sản phẩm...) và quà tặng kèm (nếu có).
- Sản phẩm còn trong thời hạn hiệu lực cho việc đổi/trả hàng.

- Không hỗ trợ đổi trả vì lý do không ưng ý cho những đơn hàng áp dụng chính sách thanh toán trả góp.
- Sản phẩm không nằm trong danh mục hạn chế đổi trả.

Quy trình trả/đổi hàng

Bước 1: Khách hàng gửi yêu cầu thay thế/đổi trả sản phẩm đến www.ecvn.com

Bước 2: Sàn sẽ kiểm tra thông tin và thông báo đến người bán.

Bước 3: Người bán xác nhận thông tin và thông báo đến khách hàng và tiến hành đổi trả/thay thế sản phẩm

Tùy theo loại sản phẩm hàng hóa cụ thể, quy trình này có thể cần 1-3 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin đến quý khách qua email ngay khi hoàn tất. Sau khi bắt đầu gửi đi, đơn hàng với sản phẩm thay thế sẽ được giao đến quý khách trong khoảng thời gian từ 1-7 ngày làm việc

- Hoàn trả lại tiền cho khách hàng:

Khi hàng hóa, dịch vụ bị lỗi thuộc về nhà cung cấp không sử dụng được và nếu không có sản phẩm thay thế hoặc khách hàng không đồng ý sản phẩm thay thế Sàn sẽ yêu cầu người bán hoàn trả lại số tiền khách hàng đã thanh toán khi mua sản phẩm

Hình thức hoàn tiền: tiền mặt hoặc chuyển khoản

Thời gian hoàn tiền: có thể từ 1-7 ngày làm việc tùy theo yêu cầu của khách hàng và loại sản phẩm

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;

Tùy theo sản phẩm cụ thể, chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm sẽ được người bán nêu tại thông tin mô tả sản phẩm.

Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/ phiếu bảo hành/ hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử)
- Sản phẩm còn tem/ phiếu bảo hành
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật

Các trường hợp không được bảo hành miễn phí

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành
- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ... do người sử dụng
- Các phụ kiện tặng kèm không nằm trong chính sách bảo hành

Tùy theo sản phẩm, việc bảo hành có thể được bảo hành tại

- Trung tâm bảo hành của nhà sản xuất hay tại cơ sở của người bán
- Thời gian bảo hành trung bình từ vài ngày đến vài tuần tùy thuộc vào điều kiện sẵn có của linh kiện cần thay thế và trung tâm bảo hành sẽ thông báo thời gian cụ thể đến quý khách.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

Các bên tham gia Sàn TMĐT www.ecvn.com đều trên tinh thần tự nguyện, trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên thương lượng để giải quyết.

Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, các bên có thể đưa ra cơ quan pháp luật để yêu cầu giải quyết. Trường hợp xác định lỗi thuộc về bên cung cấp sản phẩm (người bán) thì người bán có trách nhiệm bồi thường cho bên sử dụng sản phẩm (người mua)

Sàn TMĐT www.ecvn.com chỉ đứng vai trò là người tiếp nhận khiếu nại và cung cấp thông tin trong trường hợp cần thiết.

Quy trình hỗ trợ giải quyết tranh chấp khiếu nại như sau:

Bước 1: Người mua khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ của người bán qua email support@ecvn.com

Bước 2: Ban quản lý của www.ecvn.com sẽ tiếp nhận các khiếu nại, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Sàn TMĐT www.ecvn.com sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua để giải quyết tranh chấp đó,

Bước 3: www.ecvn.com sẽ thu thập và chuyển thông tin đến hai bên để người mua và người bán tự thỏa thuận giải quyết tranh chấp.

Bước 4: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của www.ecvn.com thì vụ việc sẽ được đưa ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật

Khiếu nại của Người mua hoặc Người bán sẽ được Ban quản trị ghi nhận và được hồi đáp chậm nhất trong thời gian 02 (hai) ngày làm việc và sẽ được xử lý một cách hiệu quả chậm nhất trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc.

IV. Quy trình thanh toán

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

Người mua và người bán tự thỏa thuận hình thức thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc các hình thức thanh toán khác sau khi giao dịch kết thúc.

2. Thanh toán giữa đối tác (người bán, nhà cung cấp...) và Ban quản lý

Website www.ecvn.com

Miễn phí

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

www.ecvn.com áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ thông tin (gồm thông tin người bán, người mua Thông tin đơn hàng; Thông tin và các thông tin thực hiện giao dịch qua www.ecvn.com) và hạn chế tối đa các rủi ro có thể phát sinh để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thuận lợi và thành công.

Các thành viên 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. Mọi hình thức phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống www.ecvn.com đều bị nghiêm cấm. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

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

8. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

Để đảm bảo rằng giao dịch được thực hiện thành công và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh và nhằm liên hệ, xác nhận, đảm bảo quyền lợi cho thành viên Sàn TMĐT ECVN, khi đăng ký sử dụng www.ecvn.com, người sử dụng dịch vụ vận tải phải cung cấp đầy đủ thông tin ban đầu gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, email. Đối với người cung cấp dịch vụ vận tải sẽ phải cung cấp thông tin ban đầu gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, email, các giấy tờ liên quan đến cung cấp dịch vụ vận tải... Các thông tin này sẽ được thẩm định và lưu trữ trong 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 www.ecvn.com 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.

Địa chỉ đơn vị thu thập và quản lý thông tin

Trung tâm Phát triển thương mại điện tử

Địa chỉ: 25 Ngô Quyền, Q. Hoàn Kiếm, TP Hà Nội;

Điện thoại: 02422205363

Email: support@ecvn.com

9. Phạm vi sử dụng thông tin

Việc thu thập thông tin nhằm mục đích:

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 www.ecvn.com;

Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;

Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.

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

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

10. 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 www.ecvn.com thực hiện việc này. Khi tiếp nhận những phản hồi này, www.ecvn.com 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.

Những người được tiếp cận thông tin

Chỉ các thành viên cung cấp và sử dụng dịch vụ trên Sàn TMĐT www.ecvn.com và ban quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com có quyền tiếp cận thông tin cá nhân của thành viên trên Sàn TMĐT www.ecvn.com, ngoài ra thông tin không được cung cấp cho bên thứ 3 trừ trường hợp có yêu cầu của pháp luật bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng.

Cam kết bảo mật thông tin

Thông tin cá nhân của thành viên trên www.ecvn.com được Sàn TMĐT www.ecvn.com cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Sàn TMĐT www.ecvn.com và không cung cấp cho bên thứ 3, trừ trường hợp

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

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 www.ecvn.com.

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

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của www.ecvn.com qua email: support@ecvn.com.

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

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

VII. Quản lý thông tin xấu

1. Quy định đăng tin

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 Ban quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com 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 www.ecvn.com 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 www.ecvn.com 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 ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn TMĐT www.ecvn.com cung cấp cho một bên thứ ba nếu không

được sự đồng ý của www.ecvn.com trong bản Quy chế này. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT www.ecvn.com 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 www.ecvn.com.

2. Danh sách hàng hóa dịch vụ cấm

Các loại hàng hóa không được đăng lên website:

- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an; quân trang (bao gồm cả phù hiệu, cấp hiệu, quân hiệu của quân đội, công an), quân dụng cho lực lượng vũ trang; linh kiện, bộ phận, phụ tùng, vật tư và trang thiết bị đặc chủng, công nghệ chuyên dùng chế tạo chúng.
- Các chất ma túy.
- Hóa chất bảng 1 (theo Công ước quốc tế).
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách.
- Các loại pháo.
- 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, an toàn xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử).
- Thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định tại Pháp lệnh Thú y, Pháp lệnh Bảo vệ và kiểm dịch thực vật.
- Thực vật, động vật hoang dã (bao gồm cả vật sống và các bộ phận được chế biến) thuộc danh mục điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên quy định và các loại thực vật, động vật quý hiếm thuộc danh mục cấm khai thác và sử dụng.
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có độc tố tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người.
- Phân bón không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh và sử dụng tại Việt Nam.

- Giống cây trồng không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống cây trồng gây hại đến sản xuất và sức khỏe con người, môi trường, hệ sinh thái.
- Giống vật nuôi không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống vật nuôi gây hại cho sức khỏe con người, nguồn gen vật nuôi, môi trường, hệ sinh thái.
- Khoáng sản đặc biệt, độc hại.
- Phế liệu nhập khẩu gây ô nhiễm cho môi trường.
- 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 phép sử dụng tại Việt Nam.
- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam.
- Phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị biến đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép
- Sản phẩm, vật liệu có chứa amilăng thuộc nhóm amfibole.
- Các dịch vụ cấm bán, cấm đăng tải lên website:
- Kinh doanh mại dâm, tổ chức mại dâm, buôn bán phụ nữ, trẻ em.
- Tổ chức đánh bạc, gá bạc dưới mọi hình thức.
- Dịch vụ điều tra bí mật xâm phạm lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
- Hoạt động kinh doanh môi giới kết hôn có yếu tố nước ngoài nhằm mục đích kiếm lời.
- Hoạt động kinh doanh môi giới nhận cha, mẹ, con, nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài nhằm mục đích kiếm lời.

3. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin của Ban quản lý Sàn và biện pháp xử lý khi vi phạm quy định đăng tin

Người bán gửi thông tin về công ty, cá nhân muốn mở gian hàng trên Sàn TMĐT www.ecvn.com cho Ban Quản lý. Ban Quản lý sẽ xem xét và cấp tài khoản cho người bán. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng người bán mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình.

Ban Quản lý Sàn giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang web này mà không cần báo trước.

Ban Quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com 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 Ban Quản lý Sàn sẽ chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.

Trường hợp người bán đăng tải thông tin không đúng theo quy chế nhiều lần, Ban Quản lý sẽ xem xét và gỡ bỏ quyền tư cách thành viên của người bán đó.

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

Sàn TMĐT www.ecvn.com 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 www.ecvn.com, Sàn TMĐT www.ecvn.com sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho thành viên. Khi thực hiện các giao dịch trên sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn. Ban quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com 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 dẫn đến Thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com qua địa chỉ email: support@ecvn.com chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia Sàn TMĐT www.ecvn.com. Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn TMĐT www.ecvn.com sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website TMĐT www.ecvn.com

1. Quyền

- Ban Quản trị có quyền kiểm tra thông tin các thương nhân, tổ chức, đưa lên Sàn TMĐT www.ecvn.com ;

- Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho thành viên trong trường hợp thành viên cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;

- Tạm ngừng hoặc xóa tài khoản thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ trên Sàn trong trường hợp: Thành viên vi phạm Quy chế, vi phạm pháp luật hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn Giao dịch.

- Sàn Giao dịch bảo lưu quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn theo luật định. “Sàn TMĐT www.ecvn.com” và tất cả các biểu tượng, logo, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn, nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

2. Trách nhiệm

- Đảm bảo điều kiện để website hoạt động ổn định, trường hợp phát sinh lỗi hệ thống cần thông báo cho các thành viên biết và nhanh chóng khắc phục lỗi.
- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh.
- Loại bỏ khỏi website những thông tin hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
- Yêu cầu người đăng thông tin, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa/ dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa/ dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
- Khi có thay đổi về một trong các nội dung tổ chức cung cấp dịch vụ, phải thông báo cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ của website ít nhất 5 ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó.
- Yêu cầu tổ chức, cá nhân là người cung cấp dịch vụ trên website cung cấp thông tin Tên và địa chỉ trụ sở của cá nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
- Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên website được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Lưu trữ thông tin đăng ký của các tổ chức tham gia website và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của 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.
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website.

X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử www.ecvn.com

1. Quyền và trách nhiệm của Người bán

Quyền

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Sàn TMĐT www.ecvn.com và được Sàn TMĐT www.ecvn.com đồng ý và kích hoạt tài khoản, thành viên sẽ được thực hiện giao dịch trên www.ecvn.com;
- Thành viên là người bán sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để đăng tải thông tin giới thiệu hàng hóa, thực hiện mua bán và quản lý các giao dịch qua Sàn TMĐT www.ecvn.com;
- Thành viên sẽ được hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch, quản lý giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên Sàn TMĐT www.ecvn.com;
- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn TMĐT www.ecvn.com trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, điện thoại, thư điện tử hoặc các kênh phản ánh khác không trái pháp luật đến Sàn TMĐT www.ecvn.com.

Trách nhiệm

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định cho doanh nghiệp, tổ chức cung cấp sử dụng dịch vụ trên website khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa/dịch vụ khi đăng nhu cầu hoặc cung ứng dịch vụ trên www.ecvn.com;
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên www.ecvn.com ;
- 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 cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

- Không đăng tải các thông tin về hàng hóa/dịch vụ thuộc danh mục hạn chế, cấm kinh doanh như NĐ 59/2006/NĐ-CP;
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

2. Quyền và trách nhiệm của Người mua

Quyền

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Sàn TMĐT www.ecvn.com và được Sàn TMĐT www.ecvn.com đồng ý và kích hoạt tài khoản, thành viên sẽ được thực hiện giao dịch trên www.ecvn.com;
- Thành viên là người mua sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để đăng tải thực hiện mua hàng và quản lý các giao dịch qua Sàn TMĐT www.ecvn.com;
- Thành viên sẽ được hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch, quản lý giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên Sàn TMĐT www.ecvn.com;
- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn TMĐT www.ecvn.com trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, điện thoại, thư điện tử hoặc các kênh phản ánh khác không trái pháp luật đến Sàn TMĐT www.ecvn.com.

Trách nhiệm

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định cho cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ trên website khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, 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 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.

XI. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Sàn TMĐT Cần Thơ có hiệu lực thi hành kể từ ngày đăng tải trên website www.ecvn.com.

Trường hợp phải thay đổi nội dung quy chế để đảm bảo mục đích và hoạt động của website thì Ban quản lý sẽ thông báo trên website ít nhất là 5 ngày trước khi áp dụng thay đổi đó. Quy chế sửa đổi có hiệu lực sau 5 ngày thông báo. 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 đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

XII. Điều khoản cam kết

Sàn TMĐT www.ecvn.com cam kết thực hiện đúng những quy định và trách nhiệm nêu ra trong Quy chế hoạt động.

1. Sàn TMĐT www.ecvn.com cam kết thực hiện đúng những quy định và trách nhiệm nêu ra trong Quy chế hoạt động. Mọi thành viên và đối tác khi sử dụng ứng dụng Sàn TMĐT www.ecvn.com thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo điều khoản này.

2. Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Địa chỉ liên lạc chính thức: www.ecvn.com

Trung tâm Phát triển Thương mại điện tử

Địa chỉ: 25 Ngô Quyền, Q.Hoàn Kiếm, TP Hà Nội;

Điện thoại: 02422205363

Email: support@ecvn.com

ĐẠI DIỆN TRUNG TÂM

GIÁM ĐỐC

NGUYỄN VĂN THÀNH