

**CÔNG TY CỔ PHẦN
CÔNG NGHỆ UTOP**

Số:...../2023/QC- Utop

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

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2023

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG
MẠI ĐIỆN TỬ UTOP.VN**

I. Nguyên tắc chung

**1. Mục đích của website cung cấp dịch vụ thương mại
điện tử**

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử utop.vn (sau đây gọi tắt là “**Website Utop**”) là Website sàn giao dịch thương mại điện tử và Website khuyến mại trực tuyến được phát triển bởi Công ty Cổ phần Công nghệ Utop (sau đây gọi tắt là “**Utop**”) để thực hiện hoạt động, vận hành và cung cấp các dịch vụ trực tuyến về điểm thưởng, quà tặng và các dịch vụ thương mại điện tử được phép khác. Bản

Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia các chương trình được tổ chức thực hiện trên Website Utop .

Ngoài ra, Website Utop cung cấp các loại voucher quà tặng điện tử theo thời gian thực trên các thiết bị điện thoại di động hoặc email, điều này là hoàn toàn khác biệt với hình thức voucher quà tặng giấy.

Do đó, khách hàng không cần phải lo lắng về vấn đề vận chuyển, khách hàng có thể tặng quà bất kỳ thời gian nào, ở bất kỳ nơi đâu, dễ dàng và thuận tiện.

Website Utop được triển khai giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện các chương trình bán hàng, chương trình khuyến mại cho các sản phẩm, dịch vụ theo uỷ quyền của các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp (sau đây gọi chung là “**Thương nhân**” hoặc “**Người bán hàng**”) trên cơ sở Hợp đồng, Thoả thuận với Công ty Cổ phần Công nghệ Utop và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nguyên tắc hoạt động của Website Utop

Khách hàng tham gia Website Utop là các cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và phải đăng ký kê khai ban đầu về các thông tin cá nhân bắt buộc theo yêu cầu và được Ban quản lý Website Utop chính thức công nhận cho phép sử dụng dịch vụ do Website Utop cung cấp.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Website Utop phải được phép kinh doanh, lưu hành và đáp ứng đầy đủ các điều kiện của pháp luật có liên quan và không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Mọi hoạt động mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên Website Utop phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Khách hàng, các Thương nhân/Người bán hàng (sau đây gọi tắt là “**Đối tác**”) khi tham gia vào Website Utop 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 hoạt động của Website Utop .

II. Quy định chung

1. Định nghĩa chung

- Tên miền đăng ký sử dụng của website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (Website Utop) là :
<https://utop.vn>
- **Utop** hoặc **Công ty**: là Công ty Cổ phần Công nghệ Utop.
- **Website Utop**: là website sàn giao dịch thương mại điện tử và website khuyến mại trực tuyến được phát triển bởi Công ty Cổ phần Công nghệ Utop.
- **Ban quản lý Website Utop**: là Ban quản lý website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử utop.vn (bao gồm sàn giao dịch thương mại điện tử và website khuyến mại trực tuyến).
- **Người dùng**: là thương nhân, tổ chức, cá nhân bao gồm bất kỳ người nào duyệt hoặc xem trang web, cũng như bất kỳ người nào đăng ký giao dịch bất

kỳ sản phẩm/hàng hóa nào trên Website Utop .

- **Khách hàng:** Người giao dịch mua hàng hóa/sản phẩm trên Website Utop
- **Đối tác:** là thương nhân, nhà bán hàng, nhà cung cấp các dịch vụ sản phẩm/hàng hóa cho các khách hàng. Bất kỳ người nào sử dụng các dịch vụ mới với tư cách đại diện cho các Thương nhân/Nhà bán hàng cung cấp đó cam kết rằng mình có thẩm quyền ràng buộc doanh nghiệp vào các khoản và điều kiện được đặt ra trong quy chế.
- **Điểm utop:** Điểm dùng trên Website Utop mà Khách Hàng tích lũy khi sử dụng hàng hóa/dịch vụ hoặc giao dịch với các Đối tác theo chương trình Khách hàng thân thiết, tích điểm đổi quà hoặc các chương trình ưu đãi khách hàng khác do Đối tác cung cấp áp dụng.
- **Thành viên:** là thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ trên Website Utop và được Ban quản lý sàn cấp tài khoản đăng ký. Khi

đăng ký là thành viên của Website Utop Thành viên hiểu rằng:

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

+ Thành viên có thể đổi điểm thưởng từ các Đối tác sang điểm Utop – điểm thành viên của Website Utop ;

+ Thành viên có thể quy đổi hàng hóa, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên Website Utop bằng điểm Utop;

+ Thành viên có thể quy đổi điểm thành hàng trên Website Utop để sử dụng làm quà tặng cho người khác hoặc sử dụng cho chính mình;

+ Thành viên phải bảo vệ mật khẩu của mình và giám sát việc sử dụng các tài khoản của mình, Thành viên hiểu và đồng ý rằng Thành viên chịu trách nhiệm mọi thông tin cá nhân có liên quan kể cả việc sử dụng tài khoản của mình, và Thành viên

phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất cứ ai được Thành viên cho phép truy cập vào nó;

- **Dữ liệu cá nhân** hoặc **DLCN**: thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- **Dữ liệu cá nhân cơ bản** bao gồm:
 - Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
 - Giới tính;
 - Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
 - Quốc tịch;

- Hình ảnh của cá nhân;
 - Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
 - Tình trạng hôn nhân;
 - Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
 - Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
 - Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
 - Các dữ liệu khác theo quy định pháp luật hiện hành
- **Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:** dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm

phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, bao gồm:

- Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
- Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
- Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
- Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
- Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
- Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được

phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

- Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
 - Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- **Bảo vệ dữ liệu cá nhân:** là hoạt động phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn, xử lý hành vi vi phạm liên quan đến dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- **Xử lý dữ liệu cá nhân:** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải

mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

2. Quy định chung

- Không được đăng ký tài khoản và khai báo những thông tin giả mạo; tên tài khoản gây hiểu nhầm với tên tài khoản của những thành viên khác; tên tài khoản trùng với tên của các chính trị gia.
- Không được phép bình luận liên quan đến các vấn đề mà Pháp luật Việt Nam không cho phép.
- Không được phép bình luận về bài viết, thông tin có nội dung vi phạm pháp luật; đả kích, bôi nhọ, chỉ trích hay bàn luận về chính trị, tôn giáo, phản động, kỳ thị văn hóa, dân tộc, cũng như vi phạm khác liên quan đến thuần phong mỹ tục của dân tộc Việt Nam không liên quan đến sản phẩm/hàng hóa.
- Không được xâm phạm quyền lợi, uy tín, đời tư của các cá nhân hay thành viên khác, không được dùng ngôn từ tục tĩu, thô mạ trong các thông tin tham

gia. Không được lợi dụng sàn giao dịch thương mại điện tử để tuyên truyền, đề xướng, lôi kéo với những nội dung không lành mạnh.

- Phải dùng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, đúng chính tả, nghiêm cấm mọi hình thức viết nhịu, viết tắt theo hình thức chat, ngôn ngữ tối nghĩa.
- Công ty có thể sửa đổi Quy chế tùy từng thời điểm vì các lý do liên quan đến pháp luật hay quy định, hoặc để đảm bảo website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử hoạt động đúng cách và suôn sẻ.
- Nếu người dùng tiếp tục sử dụng website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử hoặc các dịch vụ Công ty cung cấp trên Website Utop sau ngày các sửa đổi bắt đầu có hiệu lực; người dùng sẽ được cho là đã đồng ý và bị ràng buộc bởi quy chế sửa đổi. Trong trường hợp người dùng không đồng ý với các sửa đổi, người dùng không được tiếp tục sử dụng trang web hoặc các dịch vụ.
- Hàng hóa, sản phẩm dịch vụ tham gia giao dịch

- phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp bị cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- Hoạt động mua bán hàng hóa qua Website Utop phải được thực hiện công khai, minh bạch, bảo đảm quyền lợi nhu cầu người sử dụng.
 - Công ty không bảo đảm truy cập vào các Dịch vụ được liên tục, không bị gián đoạn hoặc an toàn, và có thể có nhiều yếu tố can thiệp vào hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty. Sàn giao dịch thương mại điện tử và các dịch vụ được cung cấp “nguyên trạng” và khi có sẵn, không có đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, cho dù công khai hay ngụ ý, và bao gồm nhưng không giới hạn, các bảo đảm về khả năng bán được, sự phù hợp với mục đích, tiêu đề hay không vi phạm.
 - Các đề mục và chú thích của Quy chế này được đưa vào chỉ nhằm mục đích thuận tiện trong tham

khảo và không xác định, giới hạn, giải thích hoặc mô tả dưới bất kỳ hình thức nào phạm vi và quy mô của bất kỳ điều khoản nào trong quy chế này.

- Việc Công ty không có hành động nào đối với vi phạm của người dùng hoặc người nào khác sẽ không cấu thành sự từ bỏ của Công ty đối với quyền hành động xử lý các vi phạm sau đó hoặc tương tự.
- Nếu bất kỳ quy định nào của Quy chế này được xem là vô hiệu hoặc không thể thực thi được, quy định đó sẽ bị xóa bỏ nhưng các quy định còn lại vẫn sẽ được thực thi.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Khách hàng

1.1 Quy trình đổi điểm Khách hàng thân thiết từ Đối tác sang điểm Utop:

- Bước 1: Khách hàng đăng nhập vào tài khoản giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử.

- Bước 2: Khách hàng kết nối tài khoản khách hàng thân thiết của các Đối tác trong mạng lưới từ tài khoản Utop
- Bước 3: Khách hàng đổi điểm khách hàng thân thiết sang tài khoản điểm Utop.
- Bước 4: Khách hàng có thể tích lũy thêm điểm Utop bằng cách mua sắm dịch vụ của Đối tác sử dụng điểm Utop như điểm khách hàng thân thiết.

1.2 Quy trình mua hàng:

Trường hợp 1: Thanh toán online

- Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, phiếu mua hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử mà Khách hàng đang quan tâm, sau đó, Khách hàng có thể lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, hàng hóa thích hợp do từng Đối tác cung cấp.
- Bước 2: Dựa trên thông tin tham khảo, Khách hàng đưa ra quyết định mua hoặc đổi quà bằng cách nhấn vào nút **“Mua”**.
- Bước 3: Chọn phương thức thanh toán (Điểm Utop, ví điện tử, thẻ tín dụng /thẻ ghi nợ). Nếu thanh toán bằng

điểm Utop thì số điểm Utop của khách sẽ được tự động trừ tương ứng số Utop của quà/hàng. Trường hợp khách hàng không đủ điểm Utop để mua hoặc đổi quà thì khách hàng chọn hình thức thanh toán khác bao gồm thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế (Visa, Master card..) thông qua cổng thanh toán trực tuyến hoặc thanh toán bằng tài khoản ví điện tử, sau đó thực hiện thanh toán trực tuyến.

- Bước 4: Khách Hàng điền thông tin người nhận, số điện thoại, địa chỉ nơi nhận. Quà/hàng được mua hoặc đổi sẽ thể hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Utop.vn trong mục “**Quà của bạn**”. Utop hoặc Đối tác xác nhận và chuyển hàng
- Bước 5: Khách hàng kiểm tra và nhận hàng, hoặc đến cửa hàng Đối tác để sử dụng

Trường hợp 2: Thanh toán sau

- Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, phiếu mua hàng trên Website Utop mà Khách hàng đang quan tâm, sau đó, Khách hàng có thể lựa

chọn sản phẩm, dịch vụ, hàng hóa thích hợp do từng Đối tác cung cấp.

- Bước 2: Dựa trên thông tin tham khảo, Khách hàng đưa ra quyết định mua hoặc đổi quà bằng cách nhấn vào nút “Mua”.
- Bước 3: Điền thông tin người nhận, số điện thoại, địa chỉ. Utop xác nhận đơn hàng
- Bước 4: Utop hoặc Đối tác xác nhận và chuyển hàng
- Bước 5: Khách hàng kiểm tra thanh toán và nhận hàng, hoặc đến cửa hàng Đối tác để sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

2. Quy trình dành cho Đối tác (thương nhân, người bán hàng, nhà cung cấp...)

- Bước 1: Đối tác sẽ giao kết hợp đồng với Công ty Cổ phần Công nghệ Utop liên quan đến việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ trên Website Utop. Theo đó, các sản phẩm, dịch vụ được đưa lên Website Utop sẽ tuân theo thoả thuận bằng Hợp đồng giữa các bên.
- Bước 2: Đối tác được cung cấp tài khoản trên Trang

Quản Trị để thực hiện việc xác nhận tính hợp lệ của Thẻ Quà Tặng Điện Tử trước khi thực hiện các giao dịch liên quan đến việc sử dụng Thẻ Quà Tặng Điện Tử của Khách Hàng và quản lý, theo dõi các dữ liệu bán hàng và các thông tin khác.

- Bước 3: Đối tác có trách nhiệm chuẩn bị sản phẩm, dịch vụ sẵn sàng cho tất cả Quà/ hàng hóa, dịch vụ đã phát hành cho Khách Hàng và cam kết sẽ cung cấp Sản phẩm, Dịch vụ tương ứng với giá trị và nội dung của Thẻ Quà Tặng Điện Tử được cấp cho các Khách hàng.
- Bước 4: Đối tác có thể tham gia cấp điểm khách hàng thân thiết Utop cho Khách hàng đã sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Đối tác. Đối tác có thể cấp điểm Utop trực tiếp thông qua tài khoản Utop của Khách hàng, hoặc thông qua hình thức liên kết tài khoản Khách hàng thân thiết của Đối tác với tài khoản Utop.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Sản phẩm là quà điện tử: Khách hàng sau khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử trực tuyến, quà tặng sẽ được lưu trên SànUtop. Sau đó khách hàng sẽ đến các Địa Điểm sử dụng Thẻ Quà Tặng Điện Tử để đổi lấy sản phẩm, sử dụng dịch vụ từ Website Utop .

Sản phẩm là vật phẩm: Đối tác cung cấp sản phẩm sẽ trực tiếp giao hoặc sử dụng bên vận chuyển thứ 3 để gửi cho khách hàng theo địa chỉ khách hàng đã đăng ký.

Hiện nay, thời gian giao hàng trong giờ hành chính trong khoảng 8h30 - 17h30 và trong các ngày từ Thứ 2 đến thứ 7.

Thời gian giao hàng theo khu vực:

| Khu Vực | Thời gian giao hàng (Không kể Thứ 7 và Chủ Nhật) |
|-------------|--|
| Hồ Chí Minh | 03 ngày |
| Đà Nẵng-Hà | 03 ngày |

| | |
|------------|--------------|
| Nội | |
| Miền Trung | 03 - 07 ngày |
| Miền Bắc | 03 - 07 ngày |
| Miền Nam | 03 - 07 ngày |

**Lưu ý: thời gian giao hàng trên chỉ mang tính chất tham khảo, thực tế có thể dao động sớm hoặc muộn hơn tùy theo sản phẩm quý khách đặt mua và bên vận chuyển thứ 3 (Đối tác vận chuyển).*

Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng của Khách hàng được xác nhận thành công. Trong trường hợp khu vực giao hàng của Khách hàng có quy định về giờ cấm tải và hàng hóa được đặt mua là sản phẩm công kênh, thời gian giao hàng có thể sẽ không như dự kiến. Utop rất mong quý khách thông cảm và xin dời lại thời gian giao hàng vào giờ phù hợp, không cấm tải.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Khách hàng sau khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử trực tuyến, đơn hàng đã được tự động xác nhận và gửi mã Thẻ Quà Tặng Điện Tử/sản phẩm cho khách hàng

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Sản phẩm là thẻ quà tặng điện tử: Khách hàng sau khi nhận sản phẩm, dịch vụ từ các Địa Điểm sử dụng thẻ quà tặng điện tử có thể đổi trả sản phẩm, dịch vụ theo quy chế, quy định

của Đối tác cung cấp sản phẩm, dịch vụ đó. Thẻ Quà Tặng Điện Tử, điểm Utop do Website Utop phát hành cho khách hàng không có giá trị quy đổi ra tiền mặt.

Sản phẩm là quà tặng vật lý:

Quý khách đồng thời kiểm tra (bên giao hàng và bên mua cùng kiểm tra sản phẩm khi giao hàng). Nếu sản phẩm gặp những vấn đề bên dưới thì người mua có thể đổi/trả khi nhận hàng:

- Nếu nhận được sản phẩm bị lỗi ngoại quan (có dấu hiệu bị trầy xước, hư hỏng bên ngoài, không như mô tả ban đầu...) hoặc đơn hàng không đầy đủ sản phẩm.
- Sản phẩm có dấu hiệu đã qua sử dụng, không còn nguyên tem, mác hay niêm phong của nhà sản xuất.
- Sản phẩm không đầy đủ phụ kiện, tem hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có).
- Nếu sản phẩm điện tử đã bị kích hoạt, có sao ghi dữ liệu vào thiết bị.

***Lưu ý:** việc kiểm tra sẽ không bao gồm mở seal (niêm phong) riêng của sản phẩm (gây ảnh hưởng đến tem dán

niêm phong, bao bì sản phẩm,...) hay kiểm tra sâu (cắm điện, sử dụng thử, ghi chép dữ liệu,...). Sau khi nhận hàng mà lỗi sẽ được bảo hành theo chính sách nhà cung cấp.

Với đơn hàng đã được thanh toán bằng thanh toán điện tử (như điểm Utop, Visa, Master Card, các ví điện tử,...) Utop sẽ hoàn tiền vào tài khoản mà Khách hàng đã sử dụng khi thanh toán nếu khiếu nại của khách hàng được chấp nhận. Thời gian hoàn tiền tối thiểu 03 ngày kể từ khi đơn hàng được chấp nhận hoàn tiền.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

- Đối tác có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm cho Khách hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.
- Khách hàng luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo trì đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà.
- Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Đối tác trong trường hợp Khách hàng từ chối bảo hành bảo trì

sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.

- Utop khuyến cáo Khách hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. Utop sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Utop chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Khách hàng được bảo hành theo chế độ của Đối tác

Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa

- Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành/hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử)
- Còn tem/phiếu bảo hành
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật
- Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:
 - Sản phẩm hết thời hạn bảo hành
 - Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ... do người sử dụng

Khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Khách hàng liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành của hãng tại địa phương

(nếu có). Trường hợp Khách hàng ở quá xa trung tâm bảo hành hoặc có bất tiện khác không thể đến bảo hành trực tiếp, có thể liên hệ trực tiếp với Đối tác để nhận được hướng dẫn bảo hành cần thiết.

7. Quy trình thanh toán

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

- Khách hàng khi đổi Thẻ Quà Tặng Điện Tử điểm Utop sẽ được chuyển từ tài khoản khách hàng sang tài khoản của Đối tác.
- Khách hàng khi thanh toán bằng visa, các ví điện tử, COD (giao hàng thu tiền) thì sẽ chuyển vào tài khoản tương ứng của Ban quản lý Website Utop .

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

- Đối với những giao dịch bằng điểm Utop thì hằng tuần Ban quản lý Website Utop sẽ đối soát số điểm Utop của Đối tác đang có để thanh toán. Việc thanh toán được thực hiện chuyển khoản qua tài khoản của Đối

tác. Phí giao dịch sẽ được tính toán dựa vào thỏa thuận trong hợp đồng giữa Ban quản lý Website Utop và Đối tác.

- Đối với những giao dịch bằng visa, các ví điện tử, COD (giao hàng thu tiền) thì hằng tuần, Ban quản lý Website Utop sẽ đối soát đơn hàng để thanh toán lại cho Đối tác.
- Đối tác có thể tham gia cấp điểm Utop cho Khách hàng khi Khách hàng mua sản phẩm, dịch vụ của đối tác. Điểm Utop cấp cho Khách hàng và điểm Utop nhận lại từ Khách hàng khi đổi quà sẽ được 2 bên đối soát và thanh toán hằng tuần, hằng tháng.

8. Phương thức thanh toán

Website Utop hiện có các phương thức thanh toán sau:

1. Thanh toán bằng điểm Utop
2. Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD): Nhận hàng và thanh toán trực tiếp với nhân viên giao hàng. (Chỉ áp dụng cho đơn hàng có tổng trị giá từ 200.000.000đ trở xuống)

3. Thanh toán qua thẻ ATM có đăng ký thanh toán trực tuyến (miễn phí thanh toán): Để sử dụng phương thức thanh toán này, tài khoản ngân hàng của quý khách cần đăng ký dịch vụ Internet Banking với ngân hàng. Utop hiện hỗ trợ thanh toán cho phần lớn các ngân hàng tại Việt Nam.

4. Thanh toán qua thẻ Visa/Master/Ví điện tử: Phí thanh toán tùy thuộc vào từng loại thẻ/ví điện tử quý khách dùng và ngân hàng phát hành thẻ. Vui lòng liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ và đối tác cung cấp ví điện tử để biết rõ phí thanh toán phát sinh.

IV. Hoạt động rà soát và thẩm quyền xử lý của Utop khi phát hiện các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Website Utop

Khi có dấu hiệu vi phạm xảy ra Ban quản lý Website Utop sẽ tiếp nhận và tiến hành thẩm định thông tin vi phạm như sau:

1. Quy định các mức vi phạm và chế tài chung đối với

Đối tác:

| ST T | Nội dung vi phạm | Hình Thức Xử Lý | | | |
|---------|--|-----------------------|------------------------|------------|-------------|
| | | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 |
| 1 | Vi phạm một trong các quy định mở Shop | Hạ Shop | Hủy Shop | | |
| 2 | Vi phạm một trong các quy định đăng sản phẩm | Hạ sản phẩm | Xóa sản phẩ m | Hạ Shop | Hủy Shop |
| | Vi phạm | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--------------|----------|----------|
| 3 | một trong các quy định đăng khuyến mãi | Từ chối khuyến mãi | Xóa sản phẩm | Hạ Shop | Hủy Shop |
| 4 | Vi phạm một trong các quy định đăng tin | Xóa tin | Hạ Shop | Hủy Shop | |
| 5 | Vi phạm một trong các quy định xử lý đơn hàng và vận chuyển | Trừ điểm uy tín hoặc Điện thoại/ Email nhắc | Hủy đơn hàng | Hạ Shop | Hủy Shop |

| | | | | | |
|---|--|-----------------------|--------------|---------|----------|
| | | nhở | | | |
| 6 | Vi phạm một trong các quy định đóng gói hàng hóa | Từ chối vận chuyển ển | Hủy đơn hàng | Hạ Shop | Hủy Shop |
| 7 | Vi phạm một trong các quy định khiếu nại và giải quyết khiếu nại | Hạ Shop | Hủy Shop | | |

| | | | | | |
|---|--|---------------------|---------------|----------|--|
| 8 | Vi phạm một trong các quy định thanh toán qua ví điện tử | Đóng băng tài khoản | Xóa tài khoản | | |
| 9 | Vi phạm một trong các nghĩa vụ của Người bán | Email nhắc nhở | Hạ Shop | Hủy Shop | |

- Áp dụng quy định các hình thức, mức độ vi phạm và chế tài đối với toàn bộ Đối tác đang kinh doanh tại Utop, không ngoại trừ tài khoản Đối tác có sử dụng các dịch vụ quảng cáo hoặc tham gia sự kiện bán hàng và không được hoàn lại các phí tổn (nếu có).
- Đối tác vi phạm một trong các quy định của Utop sẽ xử lý theo các chế tài tùy theo mức độ vi phạm từ Mức 1 đến Mức 4

- Hạ Shop là hình thức Đối tác bị tạm khóa, không thể giao dịch và không hiển thị sản phẩm trên Utop.vn trong thời gian xử lý vi phạm. Tùy vào mức độ vi phạm của từng trường hợp cụ thể, Utop sẽ thông báo chế tài Hạ (tài khoản) Shop trong thời gian bao lâu nhưng tối đa không quá 2 tháng.
 - Hủy Shop là hình thức Đối tác bị ngừng toàn bộ hoạt động bán hàng trên Utop và tài khoản Shop sẽ không thể khôi phục.
 - Khi phát hiện các đơn hàng có dấu hiệu vi phạm, tài khoản Shop có thể bị tạm khóa để phục vụ công tác điều tra.
 - Trong mọi trường hợp, các vấn đề phát sinh trên Website Utop sẽ do Utop là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với chính sách này và quy định của pháp luật.
- 2. Quy định xử lý và chế tài đối với các trường hợp vi phạm cụ thể:**
- a. **Đối với các chương trình/Sự kiện thúc đẩy bán**

hàng do Utop tổ chức (phân phối mã giảm giá,...)

- Utop xem xét chi tiết đơn hàng và thực hiện Hủy Shop đối với những đơn hàng có dấu hiệu vi phạm quy định chương trình.
- Đối với những đơn hàng có dấu hiệu vi phạm quy định nhưng đã giao dịch thành công, Utop có quyền từ chối áp dụng các quyền lợi đi kèm (mã giảm giá,...) cho các đơn hàng này. Đồng thời, Đối tác sẽ bị truy cứu toàn bộ chi phí Utop đã hỗ trợ đối với các đơn hàng thành công trong cùng sự kiện bán hàng.
- Đối tác tham gia chương trình hay sự kiện thúc đẩy bán hàng do Utop tổ chức có trách nhiệm đọc kỹ và tuân thủ quy định chương trình, thực hiện đầy đủ các quy trình liên quan như gọi điện xác nhận nhu cầu người mua hàng, địa chỉ nhận hàng để giảm thiểu rủi ro. Trong trường hợp Khách hàng mua hàng vi phạm thể lệ chương trình, Đối tác có quyền hủy đơn hàng để tự bảo vệ quyền lợi hoạt động kinh doanh trên Utop. Đối tác có dấu hiệu vi phạm hoặc nghi ngờ có

hành vi gian lận, tùy vào mức độ và mật độ vi phạm, Utop sẽ áp dụng chế tài cảnh báo, hạ shop tạm thời hoặc hủy shop.

b. Đối với trường hợp kinh doanh các sản phẩm thuộc danh mục sản phẩm cấm bán, cấm vận chuyển:

- Đối tác vi phạm quy định đăng bán các sản phẩm thuộc danh mục cấm bán hoặc cấm vận chuyển sẽ bị chế tài xóa sản phẩm, hạ shop hoặc hủy shop vĩnh viễn tùy theo mức độ vi phạm.
- Đối tác kinh doanh sản phẩm vi phạm bị cơ quan chức năng hoặc nhà vận chuyển phát hiện sẽ bị phạt truy thu thêm số tiền 500,000 đồng (năm trăm ngàn đồng) cho một lần vi phạm cùng các khoản phí phạt (nếu có) bởi cơ quan chức năng theo thực tế phát sinh.

v. Các quy định về an toàn thông tin, quản lý thông tin trên Website Utop

Ban quản lý Website Utop dùng các dịch vụ để bảo vệ

thông tin và việc thanh toán của các Khách hàng và Đối tác.

Chính sách bảo mật cho các phương thức thanh toán cụ thể như sau:

Sử dụng phần mềm Secure Sockets Layer (SSL) để bảo vệ thông tin của Khách hàng trong quá trình chuyển dữ liệu bằng cách mã hóa thông tin Khách hàng nhập vào.

Khi Khách hàng cài đặt ứng dụng Utop chúng tôi sẽ đặt một số File dữ liệu nhỏ gọi là Cookies lên đĩa cứng hoặc bộ nhớ máy tính của Khách hàng. Một trong số những Cookies này có thể tồn tại lâu để thuận tiện cho bạn trong quá trình sử dụng, ví dụ như: lưu Email của bạn trong trang đăng nhập để bạn không phải nhập lại v.v...Chúng tôi sẽ mã hóa các File Cookies để bảo mật, bạn có thể cấm Cookies trên trình duyệt của mình nhưng điều này có thể ảnh hưởng đến quá trình sử dụng Utop của bạn.

Đối với hình thức thanh toán sử dụng Cổng thanh toán trực tuyến, chúng tôi sử dụng Cổng thanh toán trực tuyến Momo. Với Momo, thông tin thẻ và chủ thẻ được mã hóa

và đảm bảo bí mật bằng các công nghệ bảo mật tiên tiến hàng đầu thế giới, bao gồm:



Đối với hình thức thanh toán sử dụng ví điện tử, chúng tôi sử dụng ứng dụng MoMo của Công ty cổ phần Dịch Vụ Di Động Trực Tuyến (M_Service), VNPAY của Công ty cổ phần giải pháp thanh toán Việt Nam, Payoo của Công ty CP Dịch vụ Trực tuyến Cộng Đồng Việt - VietUnion và Foxpay của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT.

Ứng dụng MoMo được thiết kế bảo mật 256 bit theo chuẩn ngân hàng và chứng nhận bảo mật Verisign để đảm bảo an toàn cho các giao dịch. Xây dựng dựa trên nền tảng Cisco ACI, VNPAY đạt chứng chỉ PCI DSS 3.2.1 level 1 không chỉ đáp ứng những yêu cầu khắt khe về đảm bảo an ninh dữ liệu trong quá trình lưu trữ, xử lý và chuyển tiếp theo tiêu chuẩn quốc tế mà còn đảm bảo an toàn, bảo mật của hạ tầng thanh toán quốc gia. Ứng dụng Payoo tuân thủ tiêu chuẩn an toàn và bảo mật quốc tế ISO 27001:2013 và PCI-

DSS giúp bảo vệ thông tin người dùng một cách tốt nhất. Cuối cùng, Foxpay đạt chứng nhận bảo mật toàn cầu PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) cấp độ cao nhất của Service Provider (cấp độ Nhà cung cấp dịch vụ loại 1).

Chúng tôi chỉ cung cấp 4 chữ số cuối của số thẻ tín dụng của Khách hàng khi xác nhận đơn hàng. Tất nhiên, chúng tôi sẽ cung cấp đầy đủ số thẻ tín dụng của Khách hàng cho công ty thẻ tín dụng phù hợp trong quá trình xử lý đơn hàng.

Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, yêu cầu các Khách hàng tham gia Website lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết như sau:

- Bảo vệ là việc hỗ trợ cho Khách hàng, hệ thống của Website được thiết kế tích hợp các chương trình bảo mật để Khách hàng thực hiện đặt hàng, thanh toán, và thoát khỏi chương trình một cách an toàn.
- Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc

thanh toán với bất kỳ ai bằng e- mail, chúng tôi không chịu trách nhiệm về những mất mát Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách hàng qua internet hoặc e-mail.

- Khách hàng 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 của 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.

VI. Chính sách Bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Người dùng và Khách hàng

1. Phạm vi thu thập Dữ liệu cá nhân

- Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Website Utop bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng

nhập, địa chỉ của Người dùng/Khách hàng. Đây là các thông tin mà Ban Quản trị Website Utop yêu cầu Người dùng/Khách hàng cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Ban Quản trị Website Utop liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Website Utop, nhằm mục đích đảm bảo quyền lợi cho Người dùng/Khách hàng.

- Trong quá trình giao dịch thanh toán tại Website Utop, các thông tin về lịch sử giao dịch, lịch sử mua hàng, giá trị giao dịch, phương thức nhận Thẻ quà tặng điện tử và thanh toán của Người dùng/Khách hàng cũng được Website Utop lưu trữ nhằm giải quyết những vấn đề có thể phát sinh về sau.
- Website Utop cũng lưu trữ bất kỳ thông tin nào Website Utop chủ động thu thập hoặc Khách hàng nhập trên Utop.vn hoặc gửi đến Email support@utop.vn, trong đó [bao gồm dữ liệu về vị trí của Người dùng/Khách hàng được xác định qua dịch vụ định vị - dữ liệu thuộc nhóm Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.](#) Những thông tin đó sẽ được

sử dụng cho mục đích phản hồi yêu cầu của Người dùng/Khách hàng, đưa ra những gợi ý phù hợp cho từng Khách hàng khi mua sắm tại Utop, nâng cao chất lượng hàng hóa dịch vụ và liên lạc với Người dùng/Khách hàng khi cần.

- Người dùng/Khách hàng 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, Người dùng/Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website Utop về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Mục đích thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân

Website Utop thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân được Người dùng/Khách hàng cung cấp cho một hoặc nhiều mục đích sau đây:

- Cung cấp các dịch vụ đến Người dùng/Khách hàng.
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin

giữa Người dùng/Khách hàng và Website Utop

- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Người dùng/Khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo Người dùng/Khách hàng.
- Liên lạc và giải quyết với Người dùng/Khách hàng trong những trường hợp đặc biệt.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Giải quyết các vấn đề, tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng Website Utop
- Ngăn chặn những hoạt động vi phạm pháp luật Việt Nam.
- Không sử dụng Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Website Utop
- Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật: Utop.vn sẽ hợp tác cung cấp Dữ liệu cá nhân Người dùng/Khách hàng khi có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền bao gồm nhưng không giới hạn: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành₄₁vi vi phạm pháp luật nào đó

của Người dùng/Khách hàng và/hoặc Đối tác tham gia Website Utop. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng.

3. Cách thức xử lý Dữ liệu cá nhân

Utop áp dụng một hoặc nhiều hoạt động tác động tới Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy Dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

4. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng sẽ được lưu trữ trong trường hợp và thời hạn hợp lý để thực hiện các mục đích quy định tại Quy chế hoạt động này hoặc theo quy định pháp luật cụ thể, cho đến khi Người dùng/Khách hàng có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự Người dùng/Khách hàng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp Dữ liệu cá nhân Khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Utop.vn

5. Thông tin của tổ chức thu thập, xử lý và quản lý Dữ liệu cá nhân

- Tổ chức: **CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ UTOP**
 - Địa chỉ: Tầng 13, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
 - Tel: 1900636997 Fax: 2873007207 Email: support@utop.vn
 - Hotline: 1900636997
- Utop cam kết việc chia sẻ hoặc cùng xử lý Dữ liệu cá nhân chỉ thực hiện trong trường hợp cần thiết để thực hiện các mục đích quy định tại Mục VI.1 Quy chế hoạt động này hoặc theo quy định của pháp luật. Các tổ chức, cá nhân nhận được dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng sẽ phải tuân thủ theo nội dung quy định tại Quy chế hoạt động này và quy định của pháp luật về bảo vệ Dữ liệu cá nhân liên quan. Mặc dù Utop sẽ thực hiện mọi nỗ lực để đảm bảo rằng các Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng được ẩn danh/mã

hóa, nhưng không thể loại trừ hoàn toàn rủi ro các dữ liệu này có thể bị tiết lộ trong những trường hợp bất khả kháng.

- Trong trường hợp có sự tham gia của các tổ chức xử lý dữ liệu cá nhân ngoài tổ chức quy định tại Mục VI.4 này, Người dùng/Khách hàng đồng ý Utop sẽ thông báo cho Người dùng/Khách hàng trước khi Utop thực hiện.

6. Phương thức và công cụ để Khách hàng, Người dùng tiếp cận và chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của mình.

- Người dùng/Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ Dữ liệu cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân theo các thao tác đã được lập trình.
- Người dùng/Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ Dữ liệu cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản lý của Utop.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ban quản lý sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Người dùng/Khách hàng khôi phục và

bảo mật lại Dữ liệu.

- Email tiếp nhận yêu cầu của Người dùng/Khách hàng và thông tin khiếu nại: support@utop.vn

7. Bảo mật Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng

- Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng được cam kết bảo mật tối đa theo quy định của Utop và quy định của pháp luật. Việc xử lý Dữ liệu cá nhân của mỗi Người dùng/Khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người dùng/Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Utop sẽ tuân thủ các nguyên tắc bảo mật Dữ liệu cá nhân khác theo quy định pháp luật hiện hành.
- Utop sử dụng phần mềm Secure Sockets Layer (SSL) để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng trong quá trình chuyển dữ liệu bằng cách mã hóa thông tin Người dùng/Khách hàng nhập vào.
- Người dùng/Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình và tự bảo vệ mình trước sự tiếp

cận thông tin về password khi dùng chung máy tính với nhiều người. Khi đó, Người dùng/Khách hàng phải chắc chắn đã đăng xuất hoặc hoàn toàn thoát khỏi tài khoản sau khi truy cập vào Utop.vn; đồng thời, Người dùng/Khách hàng phải tự bảo mật các thông tin liên quan đến mật khẩu đăng nhập vào tài khoản của mình, mã OTP và không chia sẻ mật khẩu đăng nhập, mã OTP này với bất kỳ người nào khác kể cả nhân viên của Utop.

- Utop cam kết không cố ý tiết lộ hoặc cung cấp Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng, không bán hoặc chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng khi không có sự chấp thuận của Người dùng/Khách hàng hoặc vi phạm quy định pháp luật và/hoặc những cam kết giữa Utop với Người dùng/Khách hàng.
- Chính sách Bảo vệ Dữ liệu cá nhân này chỉ được áp dụng tại Utop.vn. Nó không bao gồm hoặc liên quan đến các bên thứ ba khác đặt quảng cáo hoặc có liên kết tại Utop. Người dùng/Khách hàng nên tham khảo và phân biệt rõ sự khác biệt trong chính sách bảo mật thông

tin khách hàng của những Ứng dụng này.

8. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra

Hiện tại, Utop chưa thấy hậu quả, thiệt hại không mong muốn nào có thể xảy ra, Utop sẽ thông báo nếu xảy ra trường hợp cụ thể. Trong quá trình xử lý Dữ liệu cá nhân, thì có thể xảy ra lộ, lọt dữ liệu cá nhân do:

- Từ phía Người dùng/Khách hàng: Người dùng/Khách hàng làm lộ, lọt Dữ liệu cá nhân do: bất cẩn hoặc bị lừa đảo; truy cập các website/tải các ứng dụng có chứa phần mềm độc hại,
- Từ phía Utop: Utop cam kết sử dụng các công nghệ bảo mật thông tin theo quy định tại Mục VI.7 nêu trên nhằm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng. Tuy nhiên, không một dữ liệu nào có thể được bảo mật 100%, có thể lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý dữ liệu làm mất dữ liệu của Người dùng/Khách hàng; hoặc lỗ hổng bảo mật nằm ngoài khả năng kiểm soát của Utop, hệ thống có liên quan bị hacker tấn công gây lộ, lọt dữ liệu; ...

9. Xử lý Dữ liệu cá nhân có yếu tố nước ngoài

- Nhằm thực hiện mục đích xử lý dữ liệu cá nhân tại Quy chế hoạt động này, Utop có thể phải cung cấp/chia sẻ dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng đến các bên thứ ba liên quan của Utop và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ địa điểm nào khác nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- Khi thực hiện việc cung cấp/chia sẻ Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, Utop sẽ yêu cầu bên tiếp nhận đảm bảo rằng Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng được chuyển giao cho họ sẽ bảo mật và an toàn. Utop đảm bảo tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và quy định liên quan đến việc chuyển giao Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng.
- Khách hàng tại Liên Minh Châu Âu (EU): Dữ liệu cá nhân của Người dùng/Khách hàng có thể được truy cập, chuyển giao và/hoặc lưu trữ bên ngoài Khu vực Kinh tế Châu Âu (EEA), bao gồm cả các quốc gia có thể có mức độ bảo vệ dữ liệu thấp hơn theo luật bảo vệ dữ liệu của

EU. Utop phải tuân thủ các quy tắc cụ thể khi chuyển Dữ liệu cá nhân từ bên trong EEA ra bên ngoài EEA. Khi đó, Utop sẽ sử dụng các biện pháp bảo vệ thích hợp để bảo vệ mọi Dữ liệu cá nhân được chuyển giao.

10. Quy định khác

- Nếu Utop cần thu thập và/hoặc xử lý các dữ liệu khác ngoài phạm vi Dữ liệu cá nhân quy định tại Quy chế hoạt động này, Utop sẽ thông báo và xin ý kiến của Người dùng/Khách hàng trước khi thực hiện. Thông tin của Đối tác trên Website Utop nhằm phục vụ việc mua bán giữa Đối tác và Khách hàng. Nếu cần sự giúp đỡ về kỹ thuật trong việc kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ, Đối tác có thể gửi Email: support@utop.vn
- Người dùng/Khách hàng đã biết rõ và đồng ý Chính sách bảo vệ Dữ liệu cá nhân tại Mục VI này cũng là Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 13 Nghị định 13/NĐ-CP/2023 và có thể được sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ trước khi Utop tiến hành Xử lý dữ liệu cá nhân. Theo đó, Utop không cần thực hiện thêm bất kỳ

biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo việc Xử lý dữ liệu cá nhân cho Người dùng/Khách hàng.

- Người dùng/Khách hàng cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định tại Mục này. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các sửa đổi, bổ sung quy định này được Utop thông báo cho Người dùng/Khách hàng trong từng thời kỳ.

11. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Người dùng/Khách hàng khi Dữ liệu cá nhân bị xử lý sai quy định tại Quy chế hoạt động này hoặc quy định pháp luật

Khi phát hiện Dữ liệu cá nhân của mình bị thu thập, xử lý hoặc sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi quy định tại Quy chế hoạt động này, Người dùng/Khách hàng có quyền gửi email khiếu nại đến support@utop.vn với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này hoặc gọi điện tới hotline 1900636997 để khóa tài khoản của mình nhanh nhất. Utop

cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 tiếng để cùng Người dùng/Khách hàng thống nhất phương án giải quyết.

VII. Quản lý thông tin xấu

- ✓ Đối tác phải cam kết không được sử dụng website thương mại điện tử để kinh doanh các hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 thông tư số 47/2014/TT-BCT quy định về quản lý website thương mại điện tử như sau:
 - a) Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
 - b) Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
 - c) Rượu các loại;
 - d) Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
 - e) Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật....” Người dùng cam kết không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch Thương mại điện tử vào những mục đích bất hợp pháp, hoặc sử dụng dịch vụ của mình vào mục

đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả.

- ✓ Khách hàng 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. Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch Utop.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- ✓ Khách hàng không sử dụng dịch vụ của Utop.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Utop hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

✓ Khách hàng không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gộp, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Utop cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Utop trong bản Quy chế này.

✓ Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Khách hàng bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch

❖ **Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý Website Utop đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Website Utop :**

Cơ chế kiểm soát tự động Cơ chế kiểm soát riêng

Có quy định về đăng thông tin Cơ chế giám sát khác

Đề kinh doanh trên Website Utop , Đối tác hợp tác của

Utop phải thực hiện mở Shop kinh doanh trên Utop.vn và tuân thủ những quy định bán hàng và tiêu chí kiểm duyệt của Website Utop . Utop có quyền thay đổi, chỉnh sửa những quy định này khi cần thiết.

Đối tác hợp tác của Utop được phép đăng bán không giới hạn số lượng sản phẩm trên shop của mình, được cập nhật tình trạng tồn kho, thay đổi giá bán của sản phẩm theo các chương trình khuyến mãi.

Thực hiện đầy đủ các trách nhiệm, chế độ và cam kết với sản phẩm đăng bán: điều kiện bán hàng, mua hàng, giao hàng, thanh toán, bảo hành, đổi/trả hàng...

Không được hủy việc bán hàng hoặc từ chối giao hàng khi có đơn hàng.

Đối tác hợp tác của Utop.vn phải trung thực trong việc đăng bán sản phẩm (giá cả, thông tin sản phẩm), trong mua bán giao dịch, quản lý nghiêm túc việc bán hàng, hoàn thành các khâu của giao dịch và vận chuyển hàng hóa đúng cam kết.

Đối tác hợp tác của Utop.vn phải tuân thủ các quy định của

pháp luật về quyền sở hữu công nghiệp bản quyền và thương mại khi đăng ký mở shop tại Utop.vn

Đối tác hợp tác của Utop.vn chịu trách nhiệm trước Utop.vn và pháp luật về mọi thông tin do Nhà cung cấp/

Đối tác hợp tác của Utop.vn đăng tải trên trang Utop.vn

Utop.vn có quyền xóa bỏ một phần hoặc tất cả thông tin đăng tải của Đối tác hợp tác của Utop.vn lên shop của mình nếu Đối tác hợp tác của Utop.vn vi phạm một trong các điều khoản của Utop mà không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Đối tác hợp tác Utop không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bất kỳ ai trong trường hợp này.

**- Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát
thông tin trên website Hệ thống tiêu
chí kiểm duyệt**

Mọi quy định dưới đây áp dụng cho các khâu tiền kiểm và hậu kiểm của Utop.

Đăng ký mở shop

- Các đối tác hợp tác cùng Utop.vn cần cung cấp đầy đủ

các thông tin được yêu cầu, đảm bảo các thông tin phải chính xác. Sau khi ký kết Hợp đồng dịch vụ Thương nhân/đối tác được cấp tài khoản truy cập vào Utop.vn (tài khoản dành cho đối tác).

- Đối tác truy cập vào với thông tin tài khoản đã được cung cấp, sau đó điền đầy đủ các thông tin được yêu cầu trong hệ thống. Thông tin phải đầy đủ, đúng chính tả, thống nhất với nhau, không vi phạm các quy định về đăng tin nói chung.
- Thông tin phải trung thực, rõ ràng, không gây nhầm lẫn hoặc hiểu lầm đối với người xem về uy tín bán hàng cũng như các thông tin nhận biết khác của shop.
- Hình ảnh logo đăng lên phải là logo chính thức của shop hoặc là logo sản phẩm mà shop được quyền phân phối. Không sử dụng những hình ảnh đại diện phản cảm, hình ảnh cá nhân không được phép, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa và pháp luật Việt Nam.
- Sản phẩm đăng lên phải là sản phẩm bán chính thức tại shop, phải theo đúng quy định về các tiêu chí kiểm

duyệt đăng sản phẩm.

Đăng sản phẩm

- Sản phẩm đăng bán phải được đặt đúng danh mục 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 nói chung của Utop
- Phải có ảnh sản phẩm. Đăng ảnh sản phẩm đúng nơi quy định, Ảnh sản phẩm phải là ảnh chụp rõ, thực của tình trạng sản phẩm
- Phải có giá sản phẩm. Giá đăng bán hoặc giá khuyến mãi (nếu có) phải tính bằng đơn vị VNĐ. Giá đăng bán phải chính xác và cập nhật, là giá Nhà cung ứng/ Đối tác đồng ý bán cho người mua (đã có thuế hoặc các chi phí khác ngoại trừ chi phí giao hàng).
- Điền đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ và thuộc tính sản phẩm.
- 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, để làm căn cứ khi nhận hàng. Từ ngữ mô tả trung thực, rõ ràng,

không lập lòe hoặc gây hiểu lầm cho khách hàng.

Đăng tin nói chung

- Không đăng tin tuyên truyền, cổ vũ, ủng hộ cho việc mua bán các sản phẩm cấm đăng bán trên Utop.vn
- Không đăng tin tìm bạn tình, môi giới bạn tình.
- Không đăng tin có nội dung không lành mạnh, liên quan đến sex, chính trị, tôn giáo, phân biệt chủng tộc, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa và pháp luật Việt Nam hoặc chống phá chính quyền và nhà nước CHXHCN Việt Nam.
- Không đăng danh sách thông tin cá nhân chi tiết của hàng loạt người nếu không được phép của từng người.
- Không đăng tin bài nhằm xúc phạm cá nhân/tổ chức khác, đả kích, nói xấu nhằm hạ uy tín của Thương nhân/ Đối tác/thương hiệu khác.
- Không được đăng các thông tin/bài viết mang tính quảng cáo hoặc đường dẫn quảng cáo vào trong tin đăng của người khác; hoặc hướng người dùng đến giao dịch tại các website mua bán khác ngoài Utop.

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

Utop 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 Website Utop, Ban Quản lý Website Utop sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Website Utop, bắt buộc các Khách hàng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Website Utop cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến Khách hàng không thể tham gia giao dịch được thì các Khách hàng thông báo cho Ban quản lý Website Utop qua địa chỉ liên hệ của Công ty Cổ phần Công nghệ Utop, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Khách hàng tham

gia sản giao dịch thương mại điện tử.

Tuy nhiên, Ban quản lý Website Utop sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Khách hàng 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 Utop

1. Quyền của Ban quản lý Website Utop

- Ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho Khách hàng, người dùng tham gia Website Utop
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Khách hàng/Đối tác cung cấp thông tin cho Website Utop không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Utop có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Khách hàng/Đối tác.
- Ban quản lý Website Utop có thể chấm dứt quyền Khách

hàng và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Khách hàng và sẽ thông báo cho Khách hàng trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp Khách hàng vi phạm các Quy chế của Website Utop hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Website Utop .

- Ban Quản Lý Website Utop giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Website Utop theo luật bản quyền quốc tế và các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Nhãn hiệu Utop hình ảnh và tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần Công nghệ Utop; nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý Website Utop có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền Khách hàng/Đối tác của Khách hàng/Đối tác nếu Ban quản lý Website Utop phát hiện Khách hàng/Đối tác đã phá sản, bị kết án hoặc đang

trong thời gian thụ án, trong trường hợp Khách hàng/Đối tác tiếp tục hoạt động có thể gây cho Website Utop trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Khách hàng/Đối tác khác của Website Utop , hoạt động vi phạm pháp luật

hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền Khách hàng/Đối tác và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Khách hàng/Đối tác được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

- Ban quản lý Website Utop giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn 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 Website Utop . Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý Website Utop giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong

thời gian cung cấp dịch vụ cho Khách hàng/Đối tác theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Website Utop và sẽ báo trước cho Khách hàng/Đối tác thời hạn là một (01) tháng.

2. Nghĩa vụ của Ban quản lý Website Utop

- Website Utop sẽ giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình bán hàng và các chương trình khuyến mại (nếu có) của các Đối tác đến các Khách hàng đăng ký tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục đăng ký trực tuyến các thông tin cá nhân có liên quan và các điều kiện bắt buộc mà Website Utop nêu ra.
- Ban quản lý Website Utop có trách nhiệm yêu cầu các Đối tác phải cung cấp đầy đủ và chịu trách nhiệm pháp lý về các thông tin có liên quan đến sản phẩm dịch vụ và đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Website Utop .
- Ban quản lý Website Utop sẽ thực hiện kiểm tra, giám sát thông tin của Đối tác để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên Website Utop được thực

hiện chính xác đầy đủ.

- Xây dựng, nâng cấp và phát triển hoạt động Website Utop để phục vụ tốt hơn nhu cầu của Khách hàng/Đối tác.
- Chịu trách nhiệm xây dựng Website Utop 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 Website Utop trong điều kiện và phạm vi cho phép.
- 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 Khách hàng/Đối tác tham gia và người sử dụng trên.
- Lưu giữ thông tin đăng ký của thương nhân hoặc thông tin cá nhân của các cá nhân ngay từ ngày thương nhân hoặc cá nhân đăng ký tham gia Sàn giao dịch và thường xuyên cập nhật các 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 thương nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng, Khách hàng/Đối tác khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Duy trì hoạt động bình thường của Website Utop và nhanh chóng khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn 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. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát thì Sàn giao dịch không phải chịu trách nhiệm liên đới.

x. Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia Website

Utop

1. Quyền và trách nhiệm của Đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên Website Utop

❖ *Quyền của Đối tác:*

- Đối tác sẽ được cấp một tên tài khoản để sử dụng trong việc quản lý những giao dịch trên Website Utop .
- Đối tác có quyền đóng góp ý kiến cho Sản phẩm giao dịch trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ban Quản Lý Website Utop .

❖ *Nghĩa vụ của Đối tác:*

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên lạc hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác cho Utop khi đăng ký sử dụng Website Utop .; cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định đối với hàng hóa/dịch vụ được giới thiệu và khuyến mại trên Website Utop để Khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định việc đề nghị giao kết hợp đồng nếu cho phép

Khách hàng thực hiện việc đặt hàng trực tuyến.

- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Website Utop .
- Tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng;
- 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.
- Đối tác sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- Đối tác có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban Quản Lý Website Utop về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Website Utop 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 Website Utop 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 Đối tác phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- 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 Website Utop cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Utop trong Quy định này.
- Không được hành động gây mất uy tín của Website Utop 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 Website Utop .
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên Website Utop

❖ Quyền của Khách hàng:

- Khách hàng sẽ được lựa chọn, mua sắm sản phẩm, dịch vụ cung ứng trên Website Utop
- Được bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân trong quá trình mua hàng/sử dụng dịch vụ bằng chính sách bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy chế hoạt động và quy định của pháp luật;
- Được đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán;
- Được cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin về hàng hóa/dịch vụ khi mua hàng/sử dụng dịch vụ.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Website Utop trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ban Quản Lý Website Utop .

❖ Trách nhiệm của khách hàng:

- Khách hàng khi tham gia vào Website Utop 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 hoạt động được đăng tải trên trang chủ của Website Utop .

- Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng e- mail, Utop không chịu trách nhiệm về những mất mát Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách hàng qua internet hoặc e-mail;
- Khách hàng 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 nhập 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 nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

3. Phân định trách nhiệm giữa đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website với khách hàng

❖ Cơ chế giải quyết tranh chấp:

Utop luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử và liên quan đến hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Utop đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Utop

❖ Quy trình giải quyết tranh chấp:

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Khách hàng khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ mua trên website/ứng dụng Utop thực hiện qua:

Gọi điện đến Hotline 1900636997

Hỗ trợ trực tuyến qua

<https://m.facebook.com/utop.vn> Gửi

mail về support@utop.vn

- Bước 2: Bộ phận Utop Support sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Utop sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ Khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.
- Bước 3: Utop có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà Bán Hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.
- Bước 4: Trong trường hợp Utop đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Utop, Utop sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Utop tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu

dùng). Vì vậy, đề nghị các Đối tác trên Website Utop cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin 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.

Các bên bao gồm Đối tác, Khách hàng có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Đối tác cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Khi được yêu cầu, Utop sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Khách hàng và Đối tác nếu được Khách hàng hoặc Đối tác đó (liên quan đến tranh chấp) đồng ý hoặc trong phạm vi được luật pháp cho phép.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Utop sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm. Utop sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản

phẩm của Người bán đó trên website/ứng dụng Utop, đồng thời yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

Trường hợp Utop và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Website Utop hoặc các Quy định và Điều kiện này đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 về Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Thời hạn xử lý tranh chấp, khiếu nại: Trong vòng 20 ngày kể từ khi phát sinh khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại

của Utop sẽ phối hợp với các bên liên quan để hoàn thành xử lý khiếu nại

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi email khiếu nại đến support@utop.vn với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này hoặc gọi điện tới hotline 1900636997 để khóa tài khoản của mình nhanh nhất. Utop cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 tiếng để cùng người dùng thống nhất phương án giải quyết.

❖ Vai trò và trách nhiệm các bên trong việc giải quyết tranh chấp

- Utop chỉ giải quyết những khiếu nại hợp lệ sau khi đã tiến hành xác minh.
- Utop giải quyết khiếu nại dựa trên những thông tin thu thập được cả từ Khách hàng và Đối tác.
- Mọi thông tin khiếu nại sẽ được lưu giữ bởi bộ phận giải quyết khiếu nại của Utop để phục vụ việc giải quyết khiếu nại. Utop cam kết không tiết lộ thông tin cá nhân và khiếu nại cho bất kỳ bên nào không liên quan.

- Utop có quyền xóa bỏ một phần hoặc tất cả thông tin đăng tải của Đối tác lên Website Utop nếu Đối tác vi phạm một trong các điều khoản của Utop mà không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Đối tác. Utop không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bất kỳ ai trong trường hợp này.
- Đối tác có nghĩa vụ cung cấp tất cả các chứng từ, bằng chứng để phục vụ việc giải quyết khiếu nại và hợp tác, phối hợp theo đúng quy trình xử lý khiếu nại của Website Utop .
- Đối tác phải tuân thủ các quy định của pháp luật về quyền sở hữu công nghiệp bản quyền và thương mại khi đăng ký hợp tác với Utop.
- Đối tác chịu trách nhiệm trước Utop và pháp luật về mọi thông tin do Đối tác đăng tải trên Website Utop .
- Nếu người mua cố tình thông báo khiếu nại sai sự thật, trường hợp Đối tác đã giao hàng đúng như giao kết, sau khi Utop.vn xác nhận thì Đối tác sẽ nhận được ngay số tiền thanh toán.

- Nếu lỗi xảy ra được xác định do sai sót của Đối tác, Đối tác có nghĩa vụ phải phải đổi, trả hoặc gửi bổ sung hàng mới theo yêu cầu của người mua. Mọi chi phí phát sinh của quá trình trên phải do Đối tác chịu trách nhiệm thanh toán.
- Trong mọi trường hợp, các khiếu nại được phát sinh trên Sàn Utop sẽ do Công ty Cổ phần Công nghệ Utop là đơn vị xem xét và đưa pháp quyết cuối cùng phù hợp với chế này và quy định pháp luật.
- Trong trường hợp khiếu nại được xác định nguyên nhân do phía Đối tác, phía Đối tác sẽ chịu khoản phí phạt là 8% giá trị hợp đồng cho mỗi lần vi phạm.
- Mọi quy trình giải quyết tranh chấp của Utop được thực hiện trên cơ sở Utop đóng vai trò trung gian hòa giải giữa Đối tác và Khách hàng. Đối tác có nghĩa vụ thực hiện phán quyết do Utop đưa ra nếu sự hòa giải thất bại. Trong trường hợp Đối tác không đồng ý thực thi phán quyết của Utop, khiếu nại sẽ được đưa ra cơ quan chức năng để tiến hành phân xử theo quy định của pháp luật.

XI. Biện pháp xử lý vi phạm đối với những người không tuân thủ quy chế hoạt động của Website Utop

Ban quản lý Website Utop có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp Khách hàng/Đối tác vi phạm các Quy chế của Website Utop hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Website Utop .

Ban quản lý Website Utop có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của Khách hàng/Đối tác nếu Website Utop phát hiện thành viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Khách hàng/Đối tác khác của Website Utop , 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 Khách hàng/Đối tác được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy

chế và quy định của pháp luật Việt Nam.

XII. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Website Utop chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Utop có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo cho tất cả các Khách hàng và Đối tác, đối tượng sử dụng dịch vụ Website Utop ít nhất 05 ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. 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.

Mọi Khách hàng và Đối tác khi sử dụng Website Utop làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận và có trách nhiệm tuân theo Quy chế này. Mọi thắc mắc của Khách hàng/Đối tác xin vui lòng liên hệ theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Địa chỉ liên lạc chính thức

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử

<https://utop.vn>

- Công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ UTOP
- Địa chỉ: Tầng 13, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Tel:1900636997 Fax: 2873007207
- Email: support@utop.vn
- Hotline: 1900636997

**ĐẠI DIỆN CÔNG
TY**

Tổng giám đốc

**PHẠM NGUYỄN
VŨ**