

Công Ty TNHH Công nghệ
Thương Mại Trực Tuyến F5

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:

Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 07 năm 2022

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT BELOVEDBEYOND.COM

I. Nguyên tắc chung

1. Mục đích và nguyên tắc chung

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Belovedbeyond.com (“**Ứng dụng TMĐT**” or “**Belovedbeyond.com**”) là trung tâm thương mại điện tử trực tuyến phục vụ nhu cầu giới thiệu, mua bán trực tuyến của thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tạo gian hàng.

Belovedbeyond.com được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng muốn tìm hiểu thông tin trực tuyến về nhiều loại sản phẩm, dịch vụ khác nhau hoặc có nhu cầu mua sắm hàng hoá trực tuyến.

Sứ mệnh mà Belovedbeyond.com hướng tới là sẽ trở thành sàn thương mại điện tử và khuyến mại trực tuyến tin cậy trong thị trường thương mại điện tử.

Website cung cấp dịch vụ TMĐT do Công ty TNHH Công Nghệ Thương mại trực tuyến F5 (“**Công ty**”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên Website là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp và được phép sử dụng dịch vụ do Ứng dụng và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu, buôn bán sản phẩm được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Belovedbeyond.com.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại sàn giao dịch thương mại điện tử Belovedbeyond.com tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với quy định của pháp luật.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử Belovedbeyond.com phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Hoạt động mua bán hàng hóa qua sàn giao dịch thương mại điện tử Belovedbeyond.com phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Ứng dụng TMĐT 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 Ứng dụng TMĐT.

2. Link truy cập dành cho thành viên

- Link truy cập dành cho người mua: <https://belovedbeyond.com/vi/>
- Link truy cập dành cho người bán: <https://belovedbeyond.com/dashboard>

II. Quy định chung

Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử: Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com do Công ty TNHH Công Nghệ Thương Mại Trực Tuyến F5 phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: Belovedbeyond.com (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Beloved & Beyond”)

Định nghĩa chung:

- Người Bán/ Nhà cung cấp (NCC): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Belovedbeyond.com bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.
- Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên Belovedbeyond.com. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.
- Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua

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

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

Khi đăng ký là thành viên của Belovedbeyond.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 sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.

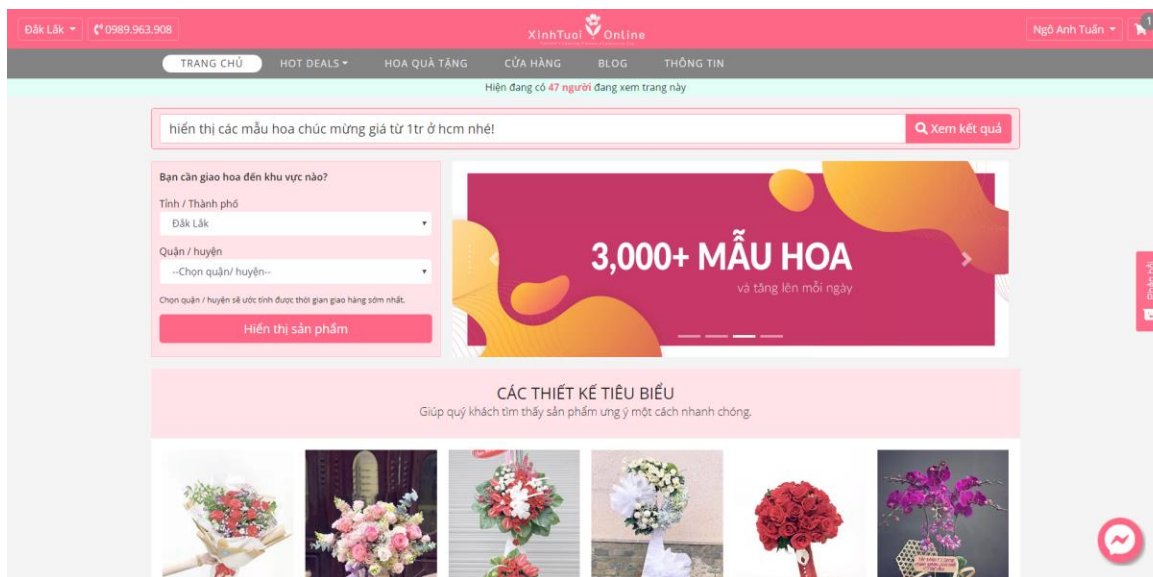
Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch Belovedbeyond.com.

III. Quy trình giao dịch

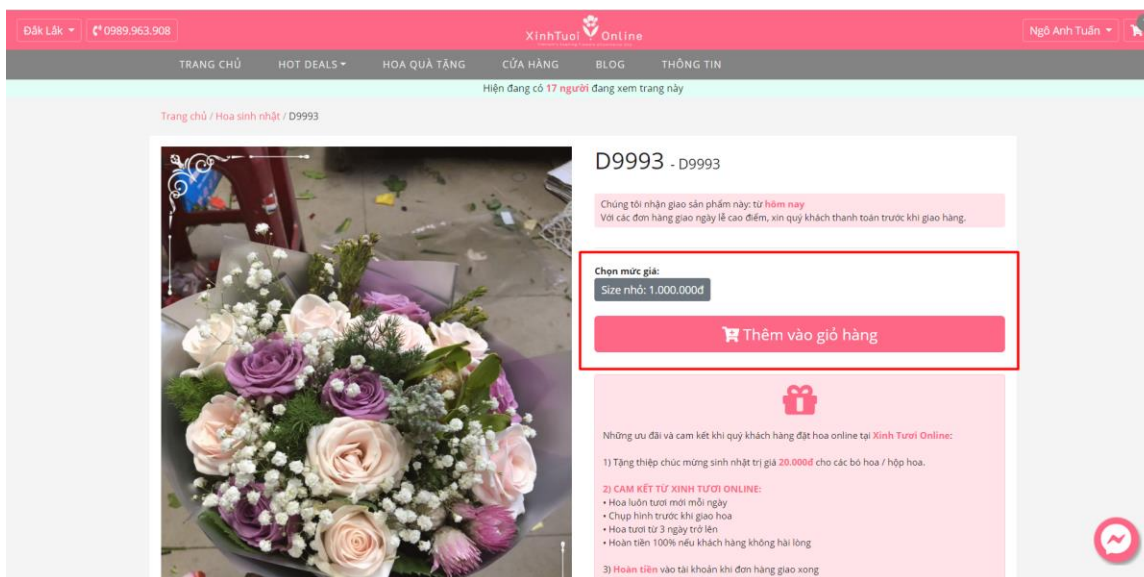
1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ

Người mua hàng muốn mua sản phẩm hoa trên Sàn Beloved & Beyond, cần thực hiện các bước như sau:

Bước 1: Truy cập vào website Belovedbeyond.com



Bước 2: Chọn sản phẩm và thêm vào giỏ hàng;



Bước 3: Điền đầy đủ thông tin và phương thức thanh toán vào form;

Đắk Lắk 0989.963.908 XinhTươi Online Ngô Anh Tuấn



TRANG CHỦ HOT DEALS HOA QUÀ TẶNG CỬA HÀNG BLOG THÔNG TIN

Hiện đang có 26 người đang xem trang này

Trang chủ / Thanh toán đơn hàng

Thời gian đặt hàng còn 18:42 giây. [Giỏ hàng](#)

1. SẢN PHẨM

#	Sản phẩm	Giá tiền	Số lượng	Thành tiền
1	 Yêu dài lâu D10781	612.000đ	1	612.000đ
2	 D9993	1.000.000đ	1	1.000.000đ
Tổng cộng tiền hoa (1)				1.612.000đ
Giảm giá của sản phẩm đã được giảm 30% nhân dịp ra mắt Xinh Tươi Online.				Giảm giá (2) 0đ
Tổng tiền sau giảm giá (3)=(1)-(2)				1.612.000đ
Phí giao hàng (4)				0


Giao hàng tận nơi Lấy hoa tại cửa hàng

Bước 4: Thanh toán trực tuyến / hoặc thu tiền khi giao hàng ;

5. HÌNH THỨC THANH TOÁN

- Thanh toán Tiền mặt khi nhận hoa (COD)
Quý khách vui lòng chuẩn bị tiền mặt để thanh toán đơn hàng khi nhận hàng.
- Thanh toán qua Momo

- Thanh toán qua VNPay

- Thanh toán qua Paypal

- Chuyển khoản sau khi tạo đơn hàng
Thanh toán trong vòng 24 tiếng đồng hồ kể từ lúc đặt hàng và trước khi đi giao hàng

Bước 5: Theo dõi tình trạng đơn hàng.

Tình trạng đơn hàng HCM00111

Quý khách có thể theo dõi tình trạng đơn hàng mọi nơi, mọi lúc

1 Chưa thanh toán - Thanh toán Online

Quý khách có thể thanh toán bằng cách chuyển khoản vào một trong các tài khoản ở link này <https://xinhthuoi.online/payout.html>

1 Đơn chờ xác nhận đã nhận 2 Đăng xử lý 3 Đơn đã thực hiện xong 4 Đang đi giao 5 Đã giao xong 6 Đơn hàng trả về 7 Bị hủy

Thông tin đặt hàng

Họ tên	Nguyễn Kim Chi	Số điện thoại	12317809
Email	ninhhan@gmail.com	Ngày đặt	01/04/2019, 14:20

Thông tin giao hàng

Ngày giao hoa	02/04/2019, 16:00	Giờ giao dự kiến	16:00 - 20:00
---------------	-------------------	------------------	---------------

Lịch sử đặt hàng của bạn

Số đơn hàng (3 đơn hàng)

Chờ admin xử lý (0) Đơn chờ xác nhận (0) Đã nhận (0) Đang xử lý (0) Đơn đã làm xong (0)
 Đang đi giao (0) Đã giao xong (3) Đơn hàng trả về (0) Bị hủy (0) Gọi lại cho khách hàng (0)

Danh sách đơn hàng

Mã đơn hàng	Hình mẫu	Hình sản phẩm	Số tiền	Tình trạng đơn hàng	Trạng thái	Chức năng
DAL00072	No Image	Chưa cập nhật	240.000đ	Đã giao xong	Đã nhận đơn hàng	
CAK00007	No Image		445.000đ	Đã giao xong	Đã nhận đơn hàng	
MID00003	No Image	Chưa cập nhật	230.000đ	Đã giao xong	Đã nhận đơn hàng	

2. Quy trình dành cho Người bán/ Nhà cung cấp

Nhà cung cấp sau khi ký kết thỏa thuận/hợp đồng cung cấp dịch vụ với Belovedbeyond.com cần cung cấp thông tin về công ty để Belovedbeyond.com xác minh danh tính, sau khi xác minh các thông tin đầy đủ và hợp lệ Belovedbeyond.com sẽ cấp cho đối tác một tài khoản người bán dùng để quản trị gian hàng của mình qua email. Với tài khoản này đối tác truy cập website tiến hành đăng nhập và quản trị thông tin gian hàng của mình, đăng sản phẩm, xử lý đơn hàng và nhiều tính năng quản trị khác dành cho đối tác quản lý bán hàng thông qua Belovedbeyond.com

❖ Quy trình đăng tin

Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống

ĐĂNG NHẬP

Sau khi đăng nhập, bạn sẽ quản lý các đơn hàng và thông tin cá nhân cách dễ dàng

Email / Số điện thoại

Mật khẩu

Đăng nhập

Chưa có tài khoản? [Quên mật khẩu?](#)

Bước 2: Vào mục Bán hàng / Các mẫu hoa rồi chọn nút” Thêm mới sản phẩm” để đến giao diện nhập thông tin sản phẩm cần đăng;

xinhtuoi.online/dashboard

XinhTuoi Online <Tất cả cửa hàng>

Tạo đơn hàng

Báo cáo

Bán hàng

Tổng kết hôm nay

Danh sách Đơn hàng

Khách hàng định kỳ

Các mẫu hoa

Danh mục sản phẩm

Banner đầu trang web

Mã giảm giá

Quản lý cửa hàng

CMS

Quản lý hệ thống

Quản lý hệ thống

Kho vật tư

Thông tin hệ thống

Tiêu chí	Số lượng
Tổng số đơn hàng bán trong ngày	2
Đơn hàng chưa được đánh giá	140
Tổng số người có sinh nhật trong 7 ngày tới	79

Tổng kết doanh thu trong ngày

Số liệu tổng hợp quan trọng

Thống kê ĐH theo tình trạng

	HÔM NAY	NGÀY MAI
Chưa làm đơn	0	1
Đang làm đơn	0	0

xinhtuoi.online/manager/products/index

XinhTuoi Online Hoa 7 Ngày - Thành Thái Ngô Anh Tuấn

Sản phẩm

Danh sách sản phẩm

Sản phẩm đang bán 9962 Sản phẩm lưu tạm 1 Sản phẩm đang ẩn 1935 + Tạo sản phẩm mới Sửa giá bán

Tim kiếm sản phẩm

Nhập mã sản phẩm: Dxxx --Lọc theo danh mục-- -- Tỉnh thành -- -- Lọc theo giá --

Q Tim Xóa điều kiện

Xóa sản phẩm được chọn Xuất File Excel

Xóa	STT	Trang chủ	Tên	Hình ảnh	Thông tin	Giá	Danh mục	Phân loại	Khu vực bán	Trang thái	Ngày tạo	Ngày sửa	Những hành động
	1		Hoàng kim - D26243		Bó hoa theo tone màu vàng đỏ...	599.000đ	** HOA QUÀ TẶNG ** Hoa sinh nhật, Hoa chúc mừng, Hoa khai trương	Hồ Chí Minh	Đang hoạt động	17-07-2019, 14:09	22-07-2019, 11:30	Sao chép Chỉnh sửa Khóa	
	2		Sweet Love - D26310			869.000đ	** HOA QUÀ TẶNG ** Hoa sinh nhật	Hồ Chí Minh	Đang hoạt động	20-07-2019, 11:30	20-07-2019, 11:30	Sao chép	

Bước 3: Nhập đầy đủ thông tin sản phẩm vào lưu lại.

Tạo sản phẩm mới

Sản phẩm đang bán 3962 Sản phẩm lưu tạm 1 Sản phẩm đang ẩn 3985 + Tạo sản phẩm mới Sửa giá bán

Hình ảnh sản phẩm

Lưu ý: Hình ảnh tươi sáng, rõ nét sẽ thu hút sự quan tâm của khách hàng về sản phẩm. Nhấp vào khung để chọn hình ảnh tải lên.

Drop files here to upload

Thông tin & Giá bán

Nhập mô tả các kích thước sản phẩm & vật tư

Giá bán theo từng thành phố

Thành phố *
 Hồ Chí Minh

Size 1	Size 2	Size 3
0	0	0

Mở thêm thành phố

Thông tin sản phẩm

Tên sản phẩm

Đặt tên sản phẩm thật rõ ràng và làm sao để khách hàng hình dung được sản phẩm cách đơn giản

Roses, Tulips, and Everything Nice

*(Chỉ đa số ký tự (không bao gồm: $@$))

(Nếu bạn để trống tên thì hệ thống sẽ hiển thị mã sản phẩm thay cho tên)

Tiêu đề SEO

Tiêu đề cho SEO

1 dòng giới thiệu

Đây là bộ sưu tập

Mô tả chi tiết

Nhập thông tin mô tả sản phẩm này

Url Youtube

URL đến video của sản phẩm

Phụ kiện bán kèm

Tên phụ kiện bán kèm

Giá phụ kiện bán kèm

Giá thay hộp gỗ

Phí đi thu bình

Trạng thái *

Đang hoạt động

Các thông tin khác

Thuộc danh mục *

Chọn ít nhất 1 chủ đề để khách hàng dễ tiếp cận sản phẩm của bạn

Hoa Định Kỳ
 7-Day Deluxe
 7-Day Premium
 7-Day Classic
 Hoa tiện lợi
 Hoa để bàn tiếp khách
 Hoa để bàn sếp
 Hoa để bàn làm việc
 Hoa trang trí tiền sảnh
**** HOT DEAL ****
 Hot Deals

Nhấn - giữ phím CTRL + click vào các danh mục bạn muốn thêm vào

Theo mẫu hay Tự thiết kế? *

-- chọn --

Phong cách thiết kế *

Hiện đại

Chi tiết thiết kế

Loại thiết kế *

Bình

Hoa sử dụng *

Hoa nội

Làm giống mẫu

90%

Ghi chú làm giống mẫu

Nhập ghi chú làm giống mẫu (tối đa: 400 ký tự)

Lưu sản phẩm

Trở về

❖ Quy trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng

Bước 1: Chọn mục Bán hàng/ Danh sách đơn hàng rồi

Quản lý hóa đơn Trang này quản lý tất cả các hóa đơn có trong hệ thống

🔍 **Tìm kiếm**

Xuất D/H ra Excel | Xuất K/H ra Excel | 30 / trang

Danh sách đơn hàng (213)

#	Kênh	Nhóm	Hình ảnh mẫu	Hình ảnh sản phẩm	Hình ảnh giao hàng	Ngành hàng	Mã đơn hàng	Tình trạng	Loại đơn hàng	Ngày giao	Tổng tiền	Thanh toán	Ngữ thu
1	Đơn chat	Đơn chat		Chưa có	Chưa có	Bánh	XT001025 Đơn: 2 sản phẩm	Đã nhận	Trực tuyến	25/07/2022, 18:00	615.000đ -15.000đ	Tha Pay	
2	Đơn chat	Đơn chat		Chưa có	Chưa có	Hoa	XT000998 Đơn: 2 sản phẩm (XUẤT VAT)	Đã giao xong	Trực tuyến	30/06/2022, 08:00	928.800đ	Tha Pay	
3	Đơn chat	Đơn chat		Chưa có	Chưa có	Hoa	XT000985 Đơn: 1 sản phẩm	Đã giao xong	Combo Quà Tặng Sinh Nhật	Trực tuyến	10/06/2022, 08:00	894.000đ	Tha Pay
4	Đơn chat	Đơn chat		Chưa có	Chưa có	Hoa	XT000978 Đơn: 1 sản phẩm (XUẤT VAT)	Đã giao xong	Combo Quà Tặng sinh	Trực tuyến	05/06/2022, 08:00	1.325.160đ	Tha Pay

<https://belovebeyond.com/manager/bills/index>

Bước 2: Xử dụng công cụ tìm kiếm để tìm thông tin đơn hàng theo các trường gợi ý và tình trạng xử lý đơn hàng;

Quản lý hóa đơn Trang này quản lý tất cả các hóa đơn có trong hệ thống

🔍 **Tìm kiếm**

Mã hóa đơn: Nhập mã hóa đơn: H7N00...

Loại hóa đơn: --Chọn loại--

Khách hàng: Nhập tên khách hàng | Số điện thoại đặt hàng

Tình trạng đơn hàng: --Chọn tình trạng--

Tên người nhận: Nhập tên người nhận

Số điện thoại người nhận: --Chọn tình trạng--

Nhân viên: Nhập tên nhân viên

Thời gian tạo: Chờ admin xử lý

Phương thức thanh toán: -- thanh toán --

Trạng thái đơn hàng: Đơn chờ xác nhận

VAT: Lọc những đơn cần xuất VAT

Mã giảm giá: Đã nhận

Ngày giao hàng: dd/mm/yyyy | Đến ngày: dd/mm/yyyy

Loại đơn hàng: -- tất cả --

Lọc theo tháng: -- Tháng --

Ngành hàng: -- tất cả --

Mã đơn nhóm: Mã nhóm đơn hàng

Chỉ hiển thị đơn con:

Kênh: website, tiktok, facebook, google_business

Chiến dịch: quatangodong

Subcampaign: atdong_video

Bước 3: Chọn đơn hàng cần xử lý và tiến hành thay đổi trạng thái đơn hàng để cập nhật tình hình xử lý đến khách hàng.

[Xuất Đ/H ra Excel](#)
[Xuất K/H ra Excel](#)
30 / trang

Danh sách đơn hàng (1)

#	Kênh	Nhóm	Hình mẫu	Hình thành phẩm	Hình giao xong	Ngành hàng	Mã đơn hàng	Tình trạng	Loại đơn hàng	Ngày giao	Tổng tiền	Thanh toán	Nguồn doanh thu	Khách hàng	Số điện thoại	Địa chỉ	Ngày đặt	Đi
1		Đơn cha		Chưa có	Chưa có	Bán	XT001025 Đơn: 2 sản phẩm	Đã nhận	Trực tuyến	25/07/2022, 18:00	615.000đ -15.000đ	Thanh toán qua Paypal [Đã nhận đơn hàng]	Hoa quả tặng	Nguyen Le Ngoc Thuan 3 đơn - 1.230.000đ	+84909705719	436A/108B/12 Ba Thang Hai, P12, Q10	13/09	
Tổng cộng							615.000đ (Tổng cộng)			615.000đ (Shop)	615.000đ (Đã trả)	0đ (Còn nợ)						

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Sau khi người mua hoàn tất việc đặt hàng trực tuyến hệ thống sẽ gửi thông tin thông báo xác nhận việc đặt hàng thành công qua email hoặc sms đồng thời sẽ chuyển thông tin đơn hàng đó đến người bán, người bán xác nhận tồn kho và chuẩn bị đóng gói sản phẩm để giao đến người mua.

Dịch vụ vận chuyển sẽ do nhà cung cấp sản phẩm trực tiếp vận chuyển hoặc nhà cung cấp sẽ tự thuê bên thứ ba là các công ty vận chuyển hỗ trợ việc vận chuyển hàng hóa. Hai bên người bán và đối tác giao nhận chủ động thỏa thuận thời gian lấy hàng và người bán có trách nhiệm cập nhật trạng thái đơn hàng để người mua tiện theo dõi quá trình xử lý đơn hàng mà mình đã đặt trên hệ thống. Về việc đóng gói sản phẩm trước khi giao người bán phải đảm bảo đóng gói theo đúng quy cách/ quy định và yêu cầu của bên vận chuyển để đảm bảo chất lượng hàng hóa được an toàn và nguyên vẹn đến tay người tiêu dùng. Quy cách, quy chuẩn đóng gói sẽ được bên vận chuyển gửi yêu cầu và hướng dẫn cho người bán trước khi tiến hành hợp tác. Nếu bao bì và đóng gói của người bán không đảm bảo như thỏa thuận và hướng dẫn của nhà vận chuyển thì trong quá trình vận chuyển phát sinh vấn đề hư hỏng, ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa thì bên vận chuyển sẽ không chịu trách nhiệm nếu phát sinh vấn đề và người bán hoàn toàn chịu trách nhiệm đền bù/ hoàn phí cho người mua (nếu có). Đối với hàng hóa đã đạt chuẩn đóng gói nhưng vẫn bị hư hỏng do quá trình vận chuyển gây ra thì bên vận chuyển có trách nhiệm đền bù thiệt hại mình gây ra đối với đơn hàng đó.

Belovedbeyond.com không phải là đơn vị vận chuyển và cũng không tham gia vào quá trình vận chuyển nên sẽ không chịu trách nhiệm về các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa của đối tác đến khách hàng. Belovedbeyond.com sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin trong khả năng thông tin mà mình thu thập được để hỗ trợ cho người mua hoặc người bán khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.

Belovedbeyond.com và đối tác cam kết sẽ giao hàng đúng theo thông tin Quý khách hàng đã cung cấp. Trong trường hợp giao đến địa chỉ theo như đơn hàng mà người nhận không có tại vị trí nhận hàng hoặc không liên lạc được với người nhận qua số điện thoại theo đơn hàng thì người giao hàng sẽ gọi theo số người đặt để giải quyết. Trong trường hợp không liên lạc được

người nhận và người tặng thì người giao hàng sẽ chuyển hoa về lại cửa hàng, xin Quý khách vui lòng nhận hàng tại cửa hàng đã đặt hoa.

Thời gian giao hàng: Thời gian giao hàng sẽ tùy thuộc vào thời gian mở cửa của các shop, thường từ 8g00 đến 18g00 hàng ngày.

Thông thường, thời gian giao hoa sẽ ưu tiên theo giờ chỉ định của khách hàng khi đặt hàng. Tuy nhiên, Belovedbeyond.com có quyền điều chỉnh giờ giao hoa thích hợp (sớm hơn hoặc trễ hơn) mà không cần báo trước trong các trường hợp sau:

- Người nhận yêu cầu thời gian giao hoa hoặc được thỏa thuận với người nhận
- Thời tiết xấu, tình trạng giao thông, không liên lạc được người nhận tại thời điểm giao hoa

Phí vận chuyển: sẽ được Belovedbeyond.com cài đặt mặc định dựa trên tiêu chí tham khảo bảng phí từ các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển chuyên nghiệp và nhà cung cấp cũng sẽ cam kết trợ phí (nếu có) cho các đơn hàng vượt tiêu chuẩn đặt ra. Các bên sẽ thống nhất biểu phí và cam kết thực hiện.

Xử lý trường hợp không giao được quà tặng:

- Trường hợp địa chỉ giao hàng không đúng (do người gửi viết – mô tả sai – hoặc người nhận thay đổi địa chỉ giao hàng): Nhân viên giao hàng sẽ liên lạc với người gửi để thực hiện thỏa thuận thay địa chỉ giao hàng mới theo quy trình thay đổi thông tin đơn hàng (*).
- Trường hợp không có người nhận: Trường hợp không có người nhận tại địa chỉ phát, đơn hàng coi như hoàn tất (trường hợp này không có ký nhận – không được hoàn tiền). Nhà cung cấp tiến hành thu hồi sản phẩm về cửa hàng.
- Trường hợp người nhận đi vắng: Trường hợp người nhận đi vắng trong thời điểm phát hàng, Belovedbeyond.com sẽ:
 - Giao cho người thân, bạn bè trong nhà/phòng/công ty nhờ chuyển lại (trường hợp này người ký nhận sẽ là người nhận thay).
 - Đặt một nơi an toàn để người nhận có thể nhận khi trở về nhà/phòng/công ty (trường hợp này không có ký nhận).
- Trường hợp người nhận từ chối nhận: Trường hợp người nhận từ chối nhận, Belovedbeyond.com trong khi chờ phản hồi từ phía người gửi. Sau 24 giờ kể từ thời điểm dự kiến phát hoa mà không có phản hồi cụ thể từ phía người gửi, đơn hàng được xem như đã hoàn tất.

*** Lưu ý:**

- Khi giao hàng người nhận sẽ ký nhận vào biên lai nhận hàng. Toàn bộ việc giao hàng sẽ được người giao hàng liên lạc trực tiếp với người đặt hoa/người nhận hoa để thỏa thuận phương cách tốt nhất để giải quyết.
- Hiện tại, qui trình giao nhận vận chuyển do các shop đảm nhiệm. Tại mỗi shop, họ có đội ngũ nhân viên giao nhận riêng, vì đặc thù giao hoa cần phải có người được đào tạo riêng. Hoa là mặt hàng tươi, khó bảo quản, khó giao, nên phải có những người được đào tạo làm quen việc.

Qui trình giao như sau:

Bước 1: Điều hành shop sẽ gọi cho nhân sự đi giao

Bước 2: Khi nhân sự giao hàng đến, họ sẽ nhận 1 phiếu giao hàng



PHIẾU GIAO HOA
(Nhân viên giao hoa)



STT Phiếu: H7N07588, Giao: Thứ năm - 13-06-2019, 12:00

Hoa 7 Ngày - Thành Thái
Hotline 0986743247

NGƯỜI ĐẶT	Quang Phong, 0946456794	NGÀY ĐẶT	13/06/2019, 10:10:14
NGƯỜI LẬP PHIẾU			
NGƯỜI NHẬN	Phương Lan, 0966 23 24 55	NGÀY GIAO	13/06/2019, 11:00 - 12:00
ĐỊA CHỈ GIAO	Số 157, đường 265, phường Hiệp Phú, Quận 9, Hồ Chí Minh		
DECAL CÓ NỘI DUNG	Đừng buồn hay suy nghĩ gì nữa nha eny. Thương em		
TÌNH TRẠNG THANH TOÁN	. Đã thanh toán đủ tiền.		

Người lập phiếu

Sản phẩm mua rồi xin miễn đổi hoặc trả lại.

Nếu là sản phẩm định kỳ, chúng tôi sẽ thu hồi lại bình hoa.

Shop sẽ liên hệ với người nhận trước khi giao hoa (trừ khi có yêu cầu khác) và trong trường hợp giao không có người nhận, hoa sẽ được đem về và giữ lại tại shop 01 ngày và shop hoa không chịu trách nhiệm về chất lượng hoa trong trường hợp này.

Trong trường hợp trời mưa, để đảm bảo chất lượng sản phẩm, shop hoa không thể giao hoa theo lịch đã hẹn. Shop sẽ liên hệ với Quý khách.

** Trong trường hợp mưa lớn chúng tôi sẽ giao hàng sau khi điều kiện thời tiết cho phép.*

Bước 3: Shipper đi giao và shop thay đổi tình trạng đơn hàng cho khác. Khách hàng sẽ nhận được Email và SMS mỗi khi có tình trạng đơn hàng cập nhật.

09899639081	3C Tôn đức thắng	Đã nhận ▾	16-06- 2019 12:32:05	Tuyết Trinh	Ho Thi (09
09899639081	Số 10 Phố Quang	Đơn chờ xác nhận Đã nhận Đang xử lý Florist đã thực hiện xong Đang đi giao Đã giao xong Đơn hàng trả về Bị hủy	15-06- 2019 15:03:57	Tuyết Trinh	Ho Thi (09

Bước 4: Khi giao xong, Shipper sẽ báo về shop và shop chuyển tình trạng đơn hàng sang đã giao xong. Người tặng hoa cũng sẽ nhận được thông báo qua Email và SMS.

09899639081	3C Tôn đức thắng	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; text-align: center;">Đã nhận ▾</div> <ul style="list-style-type: none"> Đơn chờ xác nhận Đã nhận Đang xử lý Florist đã thực hiện xong Đang đi giao <li style="border: 2px solid red;">Đã giao xong Đơn hàng trả về Bị hủy 	16-06- 2019 12:32:05	Tuyết Trinh	Hoa 7 Ngày Thành Thái (0986743247
09899639081	Số 10 Phố Quang		15-06- 2019 15:03:57	Tuyết Trinh	Hoa 7 Ngày Thành Thái (0986743247

4. Quy trình kiểm hàng, hủy/ đổi trả và hoàn phí

Tại Belovedbeyond.com, chúng tôi trân trọng sự tin tưởng của khách hàng khi đặt mua sản phẩm. Chính sách hậu mãi ở Belovedbeyond.com được xây dựng dựa trên cam kết bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để quý khách có thể yên tâm mua sắm và trải nghiệm dịch vụ.

Belovedbeyond.com đảm bảo sản phẩm được bán tại Belovedbeyond.com là sản phẩm mới và đúng mô tả. Trong trường hợp hiếm hoi sản phẩm quý khách nhận được có khiếm khuyết, hư hỏng hoặc không như mô tả, Belovedbeyond.com cam kết bảo vệ khách hàng bằng chính sách đổi trả.

Belovedbeyond.com không phải là người sản phẩm/ dịch vụ nên việc đổi trả sản phẩm, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách riêng của từng người bán

Belovedbeyond.com yêu cầu người bán khi đăng bán sản phẩm phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách đổi trả hàng hóa (nếu có).

Belovedbeyond.com khuyến khích người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán hoặc chúng tôi để tìm hiểu về việc đổi trả hàng như thế nào trước khi quyết định mua hàng.

Belovedbeyond.com sẽ hỗ trợ người mua trong khả năng cho phép về việc đổi trả hàng hóa nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người tiêu dùng.

❖ Quy định kiểm hàng

Khi nhận sản phẩm khách hàng có quyền kiểm tra hàng hóa trước khi nhận, nếu khách hàng không hài lòng về sản phẩm mình đã đặt hoặc nhận thấy sản phẩm được nhận không đúng mô tả họ có quyền từ chối nhận đơn hàng. Belovedbeyond.com sẽ theo dõi 2 hình ảnh “Hình Mẫu” và “Hình thành phẩm” trên hệ thống để bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

❖ Quy định hủy đơn

- Trường hợp trước khi nhận sản phẩm
- Đối với khách hàng: với các đơn hàng đã đặt và trạng thái đơn hàng vẫn đang “**Chờ xác nhận đơn**”, khách hàng có thể “**Hủy**” đơn đã đặt nếu không còn nhu cầu nữa. Nếu đơn đã xác nhận và người bán đã tiến hành đóng gói hoặc đơn đang trên đường vận chuyển khách hàng sẽ không hủy được nữa. Ở trường hợp này nếu muốn hủy đơn hàng vui lòng gọi ngay đến hotline: (+84) 977-097-247 để được hỗ trợ nhanh nhất.

Tình trạng đơn hàng: NIM00003



[Hỏi shop về tình trạng đơn hàng này](#)

Tải ứng dụng theo dõi đơn hàng thuận tiện hơn



Thông tin đặt hàng	
Họ tên	Hứa Minh Quân
Số điện thoại	+84909415595
Email	huaminhquan0209@gmail.com
Ngày đặt	25-07-2022, 07:15:00
Thông tin giao hàng	
Ngày giao hoa	26-07-2022 08:00
Người nhận	Tuyết Nhung
Số điện thoại	+8402839152880
Thông tin liên hệ khác	nhungnlt@ecomviet.vn
Địa chỉ	12 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận Bình Tân, Hồ Chí Minh, Việt Nam

- Đối với nhà cung cấp: Nếu trường hợp sau khi xác nhận đơn hàng nhưng lại phát sinh vấn đề dẫn đến không thể xử lý đơn hàng thì vui lòng báo ngay cho Belovedbeyond.com để sàn có thể gửi thông báo sớm nhất đến khách hàng. Trong mọi trường hợp chúng tôi khuyến cáo nhà cung cấp nên thực hiện trách nhiệm của mình để đảm bảo uy tín cho sàn. Nếu xét thấy lý do là chính đáng Belovedbeyond.com sẽ hỗ trợ người bán thông tin đến khách hàng, nếu Belovedbeyond.com phát hiện Đối tác đang cố tình gây mất uy tín của sàn hoặc lý do không thỏa đáng Belovedbeyond.com sẽ có biện pháp xử lý/ xử phạt theo quy định dành cho đối tác.

XinhTươi Online <Tất cả cửa hàng> Chờ xác nhận: 21 Ngô Anh Tuấn

Cập nhật thông tin đơn hàng Online

Đơn hàng chưa thanh toán, bạn vui lòng gọi điện để xác nhận với khách hàng trước khi nhận đơn.

Nhân viên bán hàng * Ngô Anh Tuấn (09899963908)

Thời gian giao hàng 13-06-2019 17:00

Xác nhận đơn hàng này









Tổng cộng chi phí	0đ	0%
Tổng tiền đơn hàng	1.294.000đ	
LỢI NHUẬN GỘP	0đ	100%

Thông tin đơn hàng Thêm hình mẫu sản phẩm

Sản phẩm	Kích thước	Giá bán	Số lượng	Thành tiền
(D7816)	Mức giá 2	1.264.000đ	1	1.264.000đ
Tổng cộng				1.264.000đ

Khách hàng chỉnh sửa

Họ tên: Ngô Anh Tuấn
Email: tuango.technical@gmail.com

tiền	Thanh toán ↑	Nguồn doanh thu ↑	Khách hàng ↑	Số điện thoại ↑	Địa chỉ ↑	Tình trạng ↑	Ngày đặt ↓	Đánh giá ↑	NV sale ↑	Cửa hàng ↑	Thành phố ↑	NV giao hàng	Những hành động
.000đ	Chuyển khoản sau khi tạo đơn hàng <small>(Đã nhận đơn hàng)</small>	Hoa quà tặng	Ấn tên người đặt 4 đơn - 4.075.000đ	0934538199	Đường Lý Anh Tông, Văn Đoàn, Quảng Ninh	Đã nhận	20-08-2019 14:16:26			Xinh Tươi Online (0989963908)	Hồ Chí Minh	(chưa có)	    
.000đ	Chuyển khoản sau khi tạo đơn hàng <small>(Đã nhận đơn hàng)</small>	Hoa quà tặng	Yura 1 đơn - 750.000đ	076 578 01 66	TNR, 180-192 Nguyễn Công Trứ Phú Mỹ	Đã giao xong	20-08-2019 09:48:47		Tuyết Trinh	Hoa 7 Ngày - Thành Thái (0986743247)	Hồ Chí Minh	(chưa có)	  

➤ Trường hợp sau khi nhận sản phẩm

Do tính chất sản phẩm là các mặt hàng tươi nên khách hàng không được quyền yêu cầu “**Hủy**” khi trạng thái đơn hàng đã chuyển sang từ “**Đang xử lý**” trở đi. Tuy nhiên Belovedbeyond.com vẫn chấp nhận đổi hàng nếu sản phẩm không đúng với mẫu hoa đã đặt.

- Những trường hợp khách hàng được quyền 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, 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;
 - Sản phẩm quá hạn giao hàng quy định hoặc quá lâu/ trễ so với thời hạn mà người bán đã xác nhận đối với 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 không có dấu hiệu đã qua sử dụng, sản phẩm được gửi kèm với đầy đủ phụ kiện (bao gồm cả hướng dẫn, vỏ hộp sản phẩm,...) và quà tặng kèm (nếu có), còn nguyên tem mạt.
 - Vì tính chất hàng tươi nên khách hàng phải thông báo ngay cho Belovedbeyond.com trong ngày vào giờ hành chính để chúng tôi xử lý thu hồi và đổi trả/ hoàn phí cho khách hàng.

Belovedbeyond.com khuyến khích quý khách chuẩn bị thêm các bằng chứng để đổi chiều/ khiếu nại về sau nếu cần như:

- Video clip mở kiện hàng từ lúc bắt đầu khai ngoại quan đến kiểm tra sản phẩm bên trong thùng hàng;
- Hình chụp tem kiện hàng có thể hiện mã đơn hàng;
- Tình trạng ngoại quan (băng keo, seal, hình dạng thùng hàng) đặc biệt các vị trí nghi ngờ có tác động đến sản phẩm
- Tình trạng sản phẩm bên trong.

Để đảm bảo quyền lợi khách hàng và Belovedbeyond.com có cơ sở làm việc với các bộ phận liên quan, tất cả yêu cầu đổi/ trả/ bảo hành quý khách cần cung cấp hình ảnh/ clip sản phẩm lỗi. Belovedbeyond.com xin phép từ chối khi chưa nhận đủ thông tin hình ảnh từ quý khách. Bên cạnh đó, quý khách cần quay video clip đóng gói sản phẩm để làm bằng chứng đổi chiều/ khiếu nại liên quan đến đổi trả về sau (nếu cần).

❖ Quy định về đổi trả/ hoàn phí

- Nếu khách hàng muốn nhận sản phẩm thay thế/ sản phẩm khác với giá trị tương ứng vui lòng báo lại cho Belovedbeyond.com, Belovedbeyond.com sẽ liên hệ với người bán để thỏa thuận lại đơn hàng mới cho khách hàng theo thời gian mà khách hàng yêu cầu;
- Nếu khách hàng đã thanh toán trước cho Belovedbeyond.com và sản phẩm đã nhận không đúng chất lượng/ hình ảnh mô tả, Belovedbeyond.com cam kết sẽ thu hồi sản phẩm và sẽ hoàn tiền lại trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày xác nhận tình trạng đơn hàng.

Thông thường việc hoàn trả sản phẩm chỉ áp dụng khi sản phẩm bị lỗi từ nhà cung cấp và đối tác vận chuyển do đó tất cả chi phí phát sinh trong quá trình bồi hoàn sản phẩm/ phí mà khách hàng đã thanh toán sẽ do đối tác chịu trách nhiệm.

Thông tin gửi khiếu nại/ phản ánh về chất lượng sản phẩm:

- **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN F5**
- Địa chỉ: 43/1B Thành Thái, Phường 14, Quận 10, Thành Phố Hồ Chí Minh
- Hotline: **(+84) 977-097-247** – Email: info@f5group.asia

5. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Đối với việc sử dụng dịch vụ do Belovedbeyond.com, Công ty sẽ tiến hành bảo trì hệ thống thường xuyên để quá trình sử dụng thực hiện của thành viên được ổn định.

Do tính chất ngành hàng cung cấp trên sàn chủ yếu là các sản phẩm quà tặng là mặt hàng tươi (hoa, bánh, cây cảnh,...) nên sẽ không có chính sách bảo hành/bảo trì như sản phẩm hàng hóa thông thường khác. Tuy nhiên, Công ty yêu cầu người đăng tin phải kê khai thông tin đầy đủ về nội dung, mô tả sản phẩm kèm hình ảnh minh họa chân thực, rõ nét.

Tuy nhiên, khách hàng có quyền khiếu nại và các shop có trách nhiệm phải xử lý cho khách hàng trong tình huống hoa không tươi trong 4-6 tiếng đồng hồ.

Beloved & Beyond sẽ đứng ra hỗ trợ khách hàng để làm việc với các shop hoa thay thế sản phẩm hoa khác hoặc làm việc với shop khác để có sản phẩm chất lượng hơn.

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com và người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến các giao dịch tại Sàn giao dịch Belovedbeyond.com.

Để thuận lợi cho quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại Ban quản lý Sàn giao dịch quy định Chính sách giải quyết tranh chấp, khiếu nại như sau:

❖ Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Bước 1: Khách hàng (hoặc người được tặng) chụp lại mẫu hoa nhận được.

Bước 2: Gửi email bao gồm: mã số đơn hàng, số điện thoại đặt hàng, kèm với hình sản phẩm vào nội dung khiếu nại vào email info@f5group.asia

Bước 3: Belovedbeyond.com sẽ kiểm tra các thông tin, đối chiếu và đưa ra giải pháp xử lý. Thời gian xử lý trong vòng 24 giờ kể từ thời gian nhận được email khiếu nại của khách hàng.

❖ Thời gian giải quyết tranh chấp, khiếu nại

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

❖ Trách nhiệm của các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

➤ Đối với Ban quản lý sàn giao dịch Belovedbeyond.com

- Sàn giao dịch Belovedbeyond.com có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của cả người mua và người bán. Quy trình thực hiện giải quyết khiếu nại, tranh chấp được Ban quản lý sàn Belovedbeyond.com quy định rất rõ trong “Chính sách giải quyết tranh chấp khiếu nại” được đăng tải công khai trên Sàn Belovedbeyond.com và trong Quy chế Sàn.

- Sàn giao dịch Belovedbeyond.com sẽ hỗ trợ khách hàng bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung có liên quan đến giao dịch khi có phát sinh tranh chấp, khiếu nại

- Sàn giao dịch Belovedbeyond.com có trách nhiệm là người đứng ra hòa giải những tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán trong khả năng cho phép. Nếu vượt ngoài khả năng sẽ nhờ các cơ quan chức năng giải quyết

➤ **Đối với người bán, nhà cung cấp, đối tác**

- Phối hợp với BQL Sàn giao dịch Belovedbeyond.com để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến quá trình giao dịch có liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận (đổi trả hàng hoặc hoàn tiền) cho người mua nếu lỗi thuộc về người bán.

➤ **Đối với người mua, khách hàng**

- Phối hợp với BQL Sàn giao dịch Belovedbeyond.com để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, bằng chứng (bằng hình ảnh, văn bản,...) liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận (đổi trả hàng hoặc hoàn tiền) cho người bán nếu lỗi thuộc về người mua.

Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com luôn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các thành viên bán sản phẩm, dịch vụ trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

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

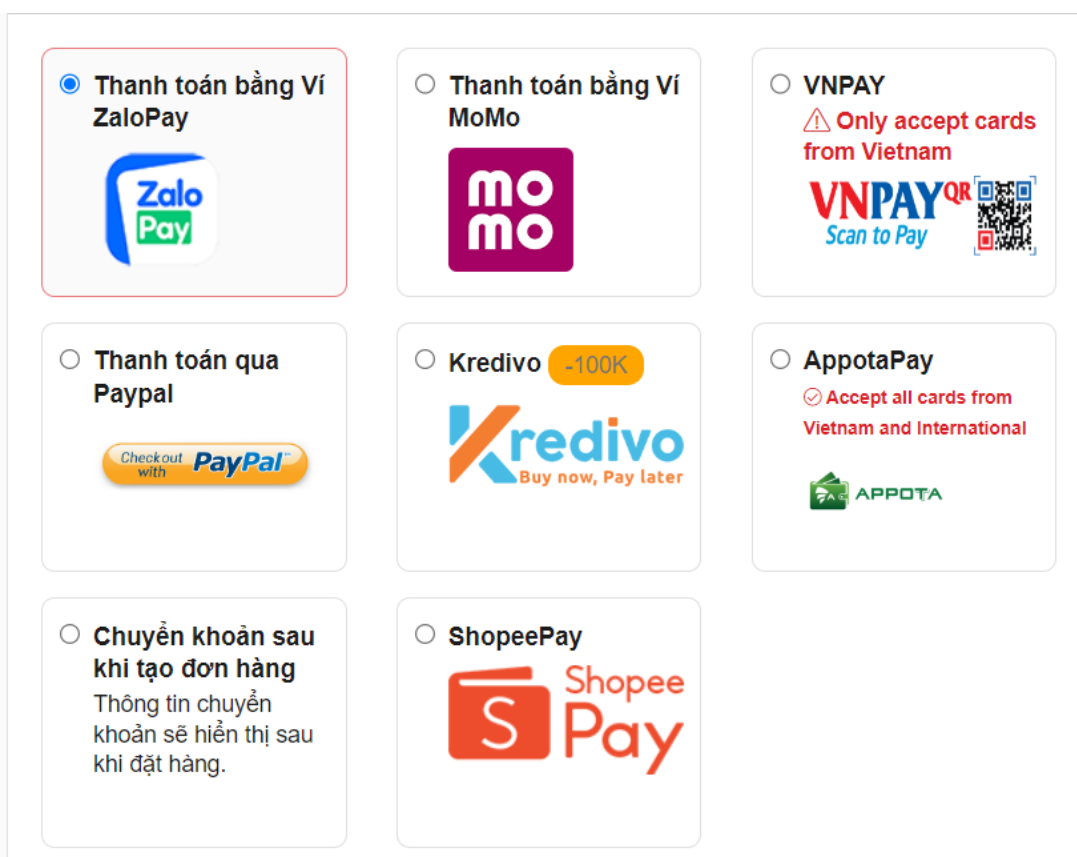
Sau khi người bán, người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển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

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

IV. Quy trình thanh toán

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

- **Hình thức thanh toán:** Vào từng thời điểm, Belovedbeyond.com hỗ trợ một hoặc nhiều phương thức thanh toán khác nhau, hiện tại website đang áp dụng các hình thức thanh toán chính như sau:



- Quy trình mua hàng và thanh toán

Bước 1: Quý khách hàng hãy chọn mẫu hoa muốn mua, hoàn tất các thông tin mà Belovedbeyond.com yêu cầu.

Bước 2: Xác nhận thông tin đơn hàng và chọn hình thức thanh toán được tích hợp sẵn trên website;

Bước 3: Người mua tiến hành thanh toán theo hình thức đã chọn;

Bước 4: Sau khi thanh toán hoàn tất, chúng tôi sẽ gửi đến Quý khách hàng xác nhận bằng e mail và/hoặc tin nhắn.

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

Ban quản lý sàn giao dịch Belovedbeyond.com sẽ tiến hành thu phí 10%-20% trên mỗi đơn hàng thành công. Chúng tôi cung cấp các chức năng để các shop có thể tự quảng cáo chính mình và sản phẩm của họ đến khách hàng – trả phí sử dụng. Và có mời gọi các nhãn hiệu có chung tập khách hàng quảng bá thông tin sản phẩm trên Belovedbeyond.com để thu hút khách hàng và trả một khoản phí cho Belovedbeyond.com.

Ngoài ra Belovedbeyond.com sẽ tiến hành thu hộ phí cho đối tác đối với các đơn hàng khách hàng chọn hình thức thanh toán trực tuyến, khách hàng sẽ thanh toán qua cho Belovedbeyond.com. Sau đó, Belovedbeyond.com sẽ tổng kết và chuyển lại cho các đối tác chậm nhất là 14 ngày. Cụ thể:

- Khi khách hàng đặt hàng tại Belovedbeyond.com, khách hàng có thể chủ động thanh toán trực tuyến qua các kênh mà sàn TMĐT Belovedbeyond.com có hỗ trợ hoặc chuyển khoản và tài khoản ngân hàng do Belovedbeyond.com cung cấp.
- Mỗi thứ 2 hàng tuần “Tuần T”, Belovedbeyond.com sẽ gửi bảng tổng kết công nợ đến người bán để xác nhận công nợ các đơn hàng đã giao thành công trong 7 ngày trước đó (từ thứ 2 đến chủ nhật của tuần trước liền kề - Tuần “T-1”) và thông tin chi trả. Công nợ sẽ được chi trả sau 7 ngày (Thứ 2 của tuần “T+1”)

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

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

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

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

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

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

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

1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Belovedbeyond.com liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch Belovedbeyond.com nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.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.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch Belovedbeyond.com sử dụng thông tin thành viên cung cấp cho các công việc sau:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Belovedbeyond.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 Belovedbeyond.com;
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.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.

3. 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 Belovedbeyond.com.

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân:

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

- Công Ty TNHH Công Nghệ Thương Mại Trực Tuyến F5

- Các đối tác có ký hợp đồng thực hiện 1 phần dịch vụ do Công Ty TNHH Công Nghệ Thương Mại Trực Tuyến F5 cung cấp. Các đối tác này sẽ nhận được những thông tin theo thỏa thuận hợp đồng (có thể 1 phần hoặc toàn bộ thông tin tùy theo điều khoản hợp đồng) để tiến hành hỗ trợ người dùng sử dụng dịch vụ do Công ty cung cấp.
- Cơ quan nhà nước khi có yêu cầu Công ty cung cấp thông tin người dùng để phục vụ quá trình điều tra.
- Người mua và người bán xảy ra tranh chấp và yêu cầu Công ty là đơn vị hòa giải.

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

Mọi thông tin liên quan đến bảo mật thông tin của khách hàng đều được chúng tôi lưu trữ tại:

- **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN F5**
- Địa chỉ: 43/1B Thành Thái, Phường 14, Quận 10, Thành Phố Hồ Chí Minh
- Hotline: **(+84) 977-097-247** – Email: info@f5group.asia

6. 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 Belovedbeyond.com thực hiện công việc này.

Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.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 khách hàng.

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

- Thông tin cá nhân của thành viên trên Belovedbeyond.com được Belovedbeyond.com cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Belovedbeyond.com. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên. Trong trường hợp chuyển giao website, Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com sẽ thông báo đến các thành viên.

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

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

- Ban quản lý sàn giao dịch Belovedbeyond.com yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ

liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán, và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Belovedbeyond.com không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

8. 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 cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Belovedbeyond.com đến địa chỉ công ty. Công ty 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 thành viên:

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. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn Giao dịch Thương mại điện tử Belovedbeyond.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 giao dịch TMĐT Belovedbeyond.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 giao dịch TMĐT Belovedbeyond.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 hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch MTĐT Belovedbeyond.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 giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com.

Thành viên phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com, đặc biệt thông tin về giá cả, chất lượng sản phẩm. Mọi thông tin được sửa đổi, bổ sung, thay thế phải được thông báo kịp thời cho Ban quản lý Sàn và cập nhật trên Website.

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

tín của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

2. Quy định dành cho người bán/ người đăng tin

- Các thông tin đăng ký (thông tin liên hệ thương nhân và người đại diện thương nhân) được yêu cầu phải đầy đủ, đúng chính tả, thống nhất với nhau, không vi phạm các quy định về đăng tin nói chung;

- Thông tin đăng ký 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 thương nhân;

- Địa chỉ thương nhân phải đầy đủ, cụ thể. Thương nhân đặt tại các trung tâm thương mại, chợ phải ghi rõ số lô, số quầy, số tầng, v.v...;

- Số điện thoại di động và email đăng ký hoặc CMND đăng ký phải hợp lệ, chính xác. Mỗi số điện thoại di động và email chỉ được sử dụng cho một thương nhân;

- Tên thương nhân là một chuỗi ký tự không bị trùng lặp với tên đã sử dụng trên sàn TMĐT Belovedbeyond.com. Tên thương nhân không chứa, nhái lại hoặc mạo danh Belovedbeyond.com, Ban Quản Trị (BQT), các danh hiệu được định danh trên Belovedbeyond.com (gian hàng nổi bật, gian hàng uy tín...), hoặc các từ gây nhầm lẫn về uy tín đối với Người mua. Tên thương nhân không chứa từ khóa "Việt Nam"/ "Official"/ "Chính hãng (Nếu không có chứng nhận sở hữu thương hiệu hoặc ủy quyền phân phối độc quyền). Tên Thương nhân không chứa từ khóa về quảng cáo (như khuyến mãi, quảng cáo,...) và không chứa từ khóa mang tính chất nhạy cảm, liên quan đến văn hóa thuần phong mỹ tục;

- Hình ảnh logo thương nhân đăng lên phải là hình ảnh logo chính thức của thương nhân hoặc là logo sản phẩm mà thương nhân được quyền phân phối, không sử dụng logo được bảo hộ hoặc có bản quyền, 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;

- Người bán vi phạm các quy định mở gian hàng sẽ áp dụng chế tài xử lý theo quy định của Belovedbeyond.com ban hành;

- Tài khoản Người bán sẽ bị xóa vĩnh viễn nếu tài khoản bị khách hàng (đã xác thực đặt hàng) khiếu nại quá 5 lần/tháng mà không cần thông báo trước;

- Belovedbeyond.com có quyền khóa hoặc hủy các tài khoản Người Bán mở ra nhưng không nhằm mục đích bán hàng mà không cần thông báo trước.

Cơ chế xác thực gian hàng và xét duyệt thông tin đăng tải trên gian hàng đối tác

- Đối với thông tin đăng ký gian hàng:

- Belovedbeyond.com **khuyến khích người bán** đăng giấy tờ xác thực của thương nhân/ người chịu trách nhiệm gian hàng lên Ứng dụng để tăng độ uy tín người bán;

- Trong vòng 24h kể từ khi đăng ký gian hàng, Belovedbeyond.com sẽ liên hệ lại để xác thực thông tin công khai và đề nghị người bán cung cấp giấy tờ (bản gốc/sao y) để xác minh danh tính theo quy định;

- Các loại giấy tờ khuyến khích chứng thực:

- Nếu là gian hàng cá nhân, người bán cần điền số CMND và tải lên ảnh xác thực;
 - Nếu là gian hàng doanh nghiệp, người bán cần điền đầy đủ Mã số thuế, số giấy chứng nhận ĐKKD, ngày cấp, nơi cấp và tải lên ảnh xác thực.
 - Đối với các ngành nghề kinh doanh có điều kiện (nếu có), Belovedbeyond.com yêu cầu người bán/ Nhà cung cấp phải xuất trình được giấy phép đủ điều kiện/ được phép kinh doanh đối với ngành hàng tương ứng.
- Đối với thông tin sản phẩm đăng bán trên gian hàng đối tác:
- Belovedbeyond.com yêu cầu người bán phải đăng tải thông tin rõ ràng, mô tả chi tiết sản phẩm đầy đủ, chính xác tránh gây hiểu lầm cho người mua.
 - Thông tin về hàng hóa công bố trên Ứng dụng phải bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất, hạn sử dụng, số lô sản xuất, số khung, số máy.

3. Quy định đăng tin

- **Tiêu đề tin đăng:** Tiêu đề tin đăng thể hiện tên sản phẩm, nhưng không được sử dụng các từ ngữ miêu tả nhằm thu hút sự chú ý của Khách sản phẩm như: siêu rẻ, siêu hot, rất đẹp, đẹp, khuyến mãi, gấp, giảm giá hoặc các từ ngữ không được phép theo luật quảng cáo như: nhất, tốt nhất, rẻ nhất, số 1, sản phẩm đầu hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự.
- **Hình ảnh trong tin đăng:**

Hình ảnh trong tin đăng phải là hình chụp từ mẫu sản phẩm Quý thành viên và phải thể hiện rõ, chân thực sản phẩm đó. Quý thành viên phải đảm bảo hình ảnh đăng tin là sản phẩm mà Quý thành viên có thể thực hiện được trên thực tế trong thời gian mở bán. Đối với chi tiết sản phẩm hoa, Quý thành viên không được thay thế các loại hoa hơn 40% so với thiết kế mẫu đã được thỏa thuận giữa Quý thành viên và Khách hàng.

Hình ảnh đăng trên <https://www.Belovedbeyond.com> không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các cá nhân, tổ chức khác, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

 - Hình tải từ những website khác trên Internet;
 - Hình đã bị chỉnh sửa quá nhiều hoặc bị tẩy xóa, không cho thấy được tình trạng thật của sản phẩm;
 - Hình có chứa đường link liên kết, chữ, số điện thoại, email, logo, tên của Quý thành viên;
 - Hình mờ, nghiêng, không đúng chiều, hình được ghép từ nhiều hình khác, có các ký tự hoặc ký hiệu lạ nhằm thu hút sự chú ý của người xem;
 - Hình bị lỗi không hiển thị.
- **Nội dung tin đăng của sản phẩm**
 - Mô tả sản phẩm: sản phẩm cần được thể hiện đầy đủ ý nghĩa và các thông tin cần thiết như: loại hoa chính, hoa phụ, màu sắc, các thay đổi về hoa phụ theo mùa (nếu có), cách thiết kế (nếu có).....

- Giá bán: Giá bán phải được niêm yết bằng giá Việt Nam Đồng. Khi có thay đổi về giá, Quý thành viên phải cập nhật ngay lên <https://www.Belovedbeyond.com>.
- Hạn chế: <https://www.Belovedbeyond.com> chỉ đăng những tin mua bán sản phẩm cụ thể, không được đăng các tin rao vặt chỉ nhằm mục đích quảng cáo. Không được đăng các tin có nội dung, hình ảnh mang tính xúc phạm liên quan đến tôn giáo, các nhóm sắc tộc, cá nhân hoặc người nổi tiếng bị cấm.

Nếu vi phạm các quy định trên, tin đăng của Quý thành viên có thể bị từ chối.

4. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và giao dịch có điều kiện tại Belovedbeyond.com

➤ Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Rượu các loại;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;
- Các chất ma túy;
- Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- Đền trời;
- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kĩ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;
- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc; Tiền chất;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu.
- Thực vật, động vật hoang dã;
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;
- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam
- Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;

- Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ)
- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách khách hàng...)

➤ **Danh sách các sản phẩm giao dịch có điều kiện trên sàn giao dịch Belovedbeyond.com**

- Đối với dụng cụ thể thao tập võ, thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao.
- Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, kích dụng không được bán.
- Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,... có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này.

5. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải thông tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên Belovedbeyond.com

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

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

Nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các nhãn hàng, thương hiệu có đăng ký bảo hộ độc quyền cũng như bản quyền về hình ảnh, hàng hóa trong kinh doanh. Belovedbeyond.com cũng nêu cao tinh thần kinh doanh minh bạch, bài trừ hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng. Do đó Belovedbeyond.com quyết tâm xây dựng quy trình hỗ trợ các chủ thể là chủ sở hữu các thương hiệu, nhãn hiệu bảo vệ tài sản thương mại của mình.

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh từ chủ thể về các hình ảnh, nội dung vi phạm về quyền sở hữu trí tuệ đang được hiển thị trên sàn và thông báo thời gian xử lý và phản hồi cho chủ thể là trong vòng 07 ngày làm việc;

Bước 2: Tiến hành rà soát và gỡ bỏ thông tin theo yêu cầu của chủ thể về các thông tin được phản ánh trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Bước 3: Hồi đáp thông tin cho Bên yêu cầu.

Khi có vấn đề cần hỗ trợ liên quan vui lòng liên hệ theo thông tin:

- **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN F5**

- Địa chỉ: 43/1B Thành Thái, Phường 14, Quận 10, Thành Phố Hồ Chí Minh

Hotline: **(+84) 977-097-247** – Email: info@f5group.asia

7. Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi vi phạm quy chế

- Đối với Đối tác/ Nhà cung cấp:

Đối tác/ nhà cung cấp tiến hành cung cấp thông tin, Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xác minh, xác thực lại nội dung sẽ đăng. Những nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối không đăng tải lên website.

Đối với việc kiểm duyệt thông tin thành viên/ khách hàng phản ánh, Công ty sẽ tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin.

Khi phát hiện những nội dung thông tin sai phạm, không đúng như mô tả, Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xóa bỏ nội dung đó và có gửi cảnh cáo đến người bán.

Nếu Người bán sau khi nhận được cảnh cáo nhưng vẫn cố tình tái phạm nhiều lần hoặc nếu người bán không đảm bảo quy trình chất lượng đã cam kết khi cung cấp dịch vụ đến khách hàng dẫn đến phản ánh tiêu cực từ người dùng quá nhiều lần thì Công ty sẽ từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những Người bán này..

- Đối với người mua:

Khi tiến hành giao dịch trên sàn vui lòng tuân thủ các quy định và hướng dẫn của Công ty để được hỗ trợ đảm bảo quyền lợi trong các sự cố phát sinh. Nếu khách hàng tự ý giao dịch ngoài không thông qua hệ thống thì mọi thiệt hại phát sinh (nếu có) khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm. Ngoài ra nếu khách hàng vi phạm về các quy định ảnh hưởng đến hoạt động/ uy tín của Công ty nếu Công ty phát hiện sẽ gửi thông báo cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn.

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

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.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 Belovedbeyond.com, Belovedbeyond.com sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người Mua hàng.

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

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.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 giao dịch TMĐT qua địa chỉ email info@f5group.asia, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.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 Belovedbeyond.com

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com nêu ra.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có quyền yêu cầu thành viên cung cấp thông tin tham gia hoạt động trên sàn đầy đủ, chính xác. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có quyền yêu cầu đối tác sử dụng dịch vụ thanh toán phí dịch vụ theo yêu cầu mà Sàn giao dịch TMĐT Gnhavietnam.vn đã cung cấp theo thỏa thuận hợp đồng ký kết giữa đôi bên như dịch vụ quảng cáo, tạo gian hàng,...

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

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

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com và sẽ báo trước cho thành viên một (01) tháng.

2. Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Belovedbeyond.com

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Sàn TMĐT Belovedbeyond.com chịu trách nhiệm rà soát và xác thực thông tin đăng ký kinh doanh (đối với thương nhân) hoặc nhân thân (đối với cá nhân) tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Sàn Giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có nghĩa vụ triển khai dịch vụ: tạo gian hàng/ đăng sản phẩm, tư vấn thông tin, quảng cáo sản phẩm cho đối tác theo yêu cầu trong hợp đồng thỏa thuận sử dụng dịch vụ. Belovedbeyond.com cam kết sẽ thực hiện Hợp đồng trên tinh thần trung thực, thiện chí, vì lợi ích của đối tác.

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có nghĩa vụ thông báo cho đối tác sử dụng dịch vụ về tình hình thực hiện công việc trên website và về những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng hợp tác hàng tháng bằng văn bản gửi qua email hoặc văn bản giấy.

Thiết lập cơ chế cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử Belovedbeyond.com cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Sàn giao dịch TMĐT thực hiện quy trình giao kết Hợp đồng.

Belovedbeyond.com có nghĩa vụ làm báo cáo/ đối soát tình hình hoạt động/ doanh thu của sản phẩm/ dịch vụ đối tác đăng bán trên sàn theo tháng như thỏa thuận đồng thời phải thanh toán phí phí cho đối tác theo đúng thời hạn.

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 TMĐT 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 khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

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

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

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

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

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có nghĩa vụ:

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

Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp

luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

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

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

Tích cực hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; cung cấp các tài liệu như thông tin đăng ký, lịch sử dữ liệu giao dịch, ... của đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, thương nhân, tổ chức vận hành sàn thương mại điện tử phải cung cấp cho người tiêu dùng thông tin đăng ký của người bán, tích cực hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

Duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com và khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn. 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...thì Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com không phải chịu trách nhiệm liên đới.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com có trách nhiệm hướng dẫn các Thành viên thực hiện quá trình mua bán qua Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com đặc biệt là việc áp dụng chức năng thanh toán trực tuyến.

X. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

Người bán được tạo một cửa hàng/ gian hàng riêng để trưng bày/ bán hàng hoá và tiến hành giao dịch kinh doanh cũng như quảng bá doanh nghiệp/cửa hàng của mình trên Sàn TMĐT Belovedbeyond.com;

Đối tác được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc xây dựng cửa hàng, đăng sản phẩm, tiến hành giao dịch, sử dụng các dịch vụ tiện ích trên trang quản trị bán hàng Sàn TMĐT Belovedbeyond.com;

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

Tham gia các sự kiện, hoạt động cộng đồng, tham gia khóa học đào tạo sử dụng hệ thống, chương trình xúc tiến bán do Belovedbeyond.com tổ chức;

Đối tác có quyền yêu cầu ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com báo cáo tiến độ thực hiện về nội dung đăng tin mà Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com đang thực hiện cho mình theo thỏa thuận hợp đồng dịch vụ ký kết giữa đôi bên.

Đối tác có quyền Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Hợp đồng dịch vụ đăng tin trên website của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com.

Có quyền nhận lại từ Belovedbeyond.com các khoản thanh toán đối với Hàng Hóa/ Dịch vụ theo phương thức được quy định tại Phụ Lục của Hợp Đồng.

2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

Người bán phải cung cấp đầy đủ thông tin như tên công ty, số ĐKKD, ngành nghề lĩnh vực hoạt động và giấy phép đủ điều kiện kinh doanh theo ngành hàng thực phẩm, website (nếu có),... cho ban quản lý Belovedbeyond.com để xác minh thông tin trước khi cho hiển thị thông tin trên Sàn. Và đối tác phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương. Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com không chịu trách nhiệm trong trường hợp việc vi phạm các nghĩa vụ của Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com là do đối tác cung cấp thông tin không kịp thời không đúng và/hoặc không đầy đủ.

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

Đối với việc cung cấp dịch vụ thương mại điện tử nhà bán hàng cần thanh toán cho Sàn phí dịch vụ theo thỏa thuận, mức phí được quy định cụ thể theo phụ lục Hợp đồng.

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

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

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

Cung cấp cho Người mua và Belovedbeyond.com những chính sách đổi/trả và bảo hành rõ ràng, hợp lý và có trách nhiệm với hàng hóa cung cấp;

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

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

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

Tuân thủ các quy định chung của Belovedbeyond.com và các quy định của từng chương trình hay sự kiện do Belovedbeyond.com tổ chức cho Người mua, Người bán như: các chương trình thúc đẩy bán hàng, cấp phát và phân phối mã giảm giá (voucher), ...

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

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

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

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

Đối tác phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, ... và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi hoạt động trên sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com;

Người bán/ cho thuê có nghĩa vụ thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế theo quy định của pháp luật;

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

XI. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

1. Quyền của khách hàng người mua, người sử dụng dịch vụ trên sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

Khi đăng ký trở thành thành viên người mua của Belovedbeyond.com và được Belovedbeyond.com đồng ý, thành viên sẽ được mua hàng hóa tại Belovedbeyond.com.

Thành viên người mua sẽ được nhân viên, bộ phận chăm sóc của Belovedbeyond.com hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc mua sắm sản phẩm, dịch vụ trên Belovedbeyond.com hoặc đăng bán sản phẩm của mình lên Sàn giao dịch Belovedbeyond.com (nếu có).

Người mua hàng, người sử dụng dịch vụ có quyền đóng góp ý kiến cho Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị có thể gửi trực tiếp đến văn phòng của BQL Sàn hoặc gửi bằng Email, Fax.

Người mua hàng, người sử dụng dịch vụ có quyền khiếu nại, phản ánh chất lượng sản phẩm, dịch vụ được đăng bán trên Sàn giao dịch Belovedbeyond.com và cung cấp đầy đủ thông tin, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, phản ánh đó.

2. Trách nhiệm của khách hàng người mua, người sử dụng dịch vụ trên sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com

Cam kết sẽ tự chịu trách nhiệm về những thông tin mình cung cấp cho BQL Sàn giao dịch TMĐT Belovedbeyond.com. Có trách nhiệm bảo mật, lưu giữ các thông tin đó.

Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản lý Sàn Belovedbeyond.com 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.

Tự chịu trách nhiệm trong quá trình tìm kiếm, trao đổi và mua sắm các sản phẩm, dịch vụ trên Sàn giao dịch Belovedbeyond.com.

Có trách nhiệm cung cấp các thông tin về giao dịch, hàng hóa, phối hợp cùng với BQL Sàn giao dịch Belovedbeyond.com để giải quyết tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán. Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại về vật chất và tinh thần cho người mua nếu chứng minh lỗi đó thuộc về người bán.

Cam kết và đồng ý, không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch Belovedbeyond.com vào các mục đích bất hợp pháp, phá hoại và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch Belovedbeyond.com hay sử dụng các dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo ra những đơn hàng, đặt hàng giả kể cả phục vụ cho việc phán đoán thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì sẽ 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 ra những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch Belovedbeyond.com cung cấp cho một bên thứ 3 nếu chưa được sự đồng ý của Ban quản lý Sàn Belovedbeyond.com

Cam kết không được gây mất uy tín của Sàn giao dịch Belovedbeyond.com dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên, giữa người mua và người bán bằng cách sử

dùng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho Sàn Belovedbeyond.com.

XII. Điều khoản áp dụng

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

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

XIII. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và đối tác, người bán hàng khi sử dụng Belovedbeyond.com làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa với việc các bên có liên quan đã chấp thuận theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của quý khách hàng vui lòng liên hệ theo thông tin sau:

- **CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN F5**
- Địa chỉ: 43/1B Thành Thái, Phường 14, Quận 10, Thành Phố Hồ Chí Minh
- Hotline: **(+84) 977-097-247** – Email: info@f5group.asia

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
Tổng Giám đốc

(đã ký)

NGÔ ANH TUẤN