

Số: .....

TPHCM, ngày 16 tháng 4 năm 2018

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**  
**WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT MELYFOOD.VN**

**I. Nguyên tắc chung**

- Quy chế này chỉ áp dụng cho website thương mại điện tử về bán thực phẩm đóng gói trên trang web <https://melyfood.vn/>
- Tất cả các nội dung trong Bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của nước CHXHCN Việt Nam.

**II. Quy định chung**

- Tên miền melyfood.vn do Hộ Kinh Doanh M-E-L-Y-F-O-O-D sở hữu và quản lý.
- Thành viên của website bao gồm Ban quản lý website và khách hàng.

**III. Quy trình giao dịch**

- Quy trình dành cho người mua hàng: Người mua hàng đến mua hàng trực tiếp tại cửa hàng hoặc liên lạc để giao hàng tận nơi.
- Quy trình dành cho người bán hàng/đăng tin: Người bán đăng tin bằng tài khoản quản trị tại website.
- Quy trình giao nhận vận chuyển: Người bán sử dụng các dịch vụ giao hàng như Viettel Post, Bruu Điện, Ahamove. Cước vận chuyển tính theo giá cước của dịch vụ giao hàng.
- Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng:
  - o Người mua yêu cầu hủy, người bán hủy đơn hàng.
  - o Sản phẩm hết hàng, người bán thông báo cho người mua rồi hủy đơn hàng.

**Các quy trình khác:**

- Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm: Người bán bồi thường cho người mua nếu hàng hóa bị hư hỏng.
- Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại: Người bán và người mua tự thương lượng và giải quyết theo đúng pháp luật Việt Nam. Trường hợp không tự giải quyết được sẽ nhờ vào sự can thiệp của Cơ quan chức năng.

**IV. Quy trình thanh toán**

- Ban quản lý website TMĐT đưa ra các phương thức thanh toán, thành viên có thể tham khảo và lựa chọn áp dụng nếu phù hợp.

## **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

- Ban quản lý website TMĐT cần cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin quan trọng cần biết trước khi tham gia giao dịch thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ trên website, đảm bảo Người tiêu dùng mua hàng hóa được an toàn.

- Ban quản lý website TMĐT đưa ra cơ chế/phương án/giải pháp bảo đảm an toàn giao dịch. Đối với website TMĐT có chức năng thanh toán trực tuyến, Ban quản lý website phải nêu rõ cơ chế bảo mật thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

## **VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng**

- Nêu rõ trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng.

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

- Nêu rõ khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình hoặc yêu cầu Ban quản lý website TMĐT thực hiện việc này.

- Nêu cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc thông tin cá nhân được sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.

## **VII. Quản lý thông tin xấu**

- Nêu rõ trách nhiệm của thành viên sử dụng dịch vụ của website: ví dụ các quy định cấm liên quan đến việc đăng tải sản phẩm (cần cung cấp danh sách các sản phẩm cấm giao dịch), quy định về sử dụng dịch vụ, quy định về việc cung cấp thông tin chính xác.

- Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý website TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên website.

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

- Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch/website khi có phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm...

## **IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMĐT melyfood.vn**

### **1. Quyền của Ban quản lý website TMĐT melyfood.vn**

- Ban quản lý website TMĐT melyfood.vn có quyền đăng sản phẩm và các nội dung bài viết lên website để giới thiệu hàng hoá và tiến hành giao dịch kinh doanh cũng như quảng bá sản phẩm của mình trên website.
- Dữ liệu, thông tin liên quan đến khách hàng được Ban quản lý website bảo mật hoàn toàn, thông tin giao dịch sẽ được mã hoá trên đường truyền internet.

## **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý website melyfood.vn**

- Cung cấp và đăng tải thông tin lên website chính xác và hoàn chỉnh.
- Chịu trách nhiệm về thông tin, hình ảnh sản phẩm và các thông tin khác trong quá trình giới thiệu sản phẩm trên website.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Không sử dụng dịch vụ của website vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại.
- Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến quá trình giao dịch với người mua hàng và có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại khi xảy ra vấn đề mà lỗi được xác định do Ban quản lý website.

## **X. Quyền và trách nhiệm của người mua hàng trên website melyfood.vn**

### **1. Quyền của người mua hàng trên website TMĐT melyfood.vn**

- Được tự do mua Sản Phẩm trên website theo quy định của Quy Chế này.
- Có quyền khiếu nại đối với Ban quản lý website đối với mọi vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch mua Sản Phẩm trên website.
- Có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trong trường hợp tranh chấp với Người bán không được giải quyết thỏa đáng.

### **2. Nghĩa vụ của người mua hàng trên website TMĐT melyfood.vn**

- Khi thực hiện giao dịch trên website, người mua hàng sẽ phải cung cấp một số thông tin riêng như được yêu cầu tùy thời điểm. Người mua hàng có trách nhiệm đảm bảo là các thông tin mà người mua hàng cung cấp cho website là chính xác, cập nhật và đầy đủ.
- Bồi thường cho những thiệt hại mà website phải chịu do Người mua hàng vi phạm Quy Chế này.
- Thông báo ngay với Ban quản lý website khi có khiếu nại về Sản Phẩm/Dịch Vụ.
- Tuân thủ quy định của Quy Chế này, Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch đăng tải trên website.

## **XI. Điều khoản áp dụng**

- Mọi tranh chấp phát sinh giữa Ban quản lý website TMĐT và người mua hàng (nếu có) sẽ được giải quyết theo tinh thần hợp tác, thương lượng. Trường hợp không giải quyết được qua thương lượng, tùy theo tích chất của việc tranh chấp, vụ việc sẽ được đưa ra phân xử tại Cơ quan chức năng có thẩm quyền.

- Quy chế này chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này.
- Trong trường hợp phải thay đổi nội dung Quy chế để phù hợp với thực tiễn hoạt động của website TMĐT melyfood.vn thì Ban Quản Trị sẽ thông báo trên website cho người tiêu dùng biết. Sau thời gian thông báo 05 ngày, Quy chế mới - đã được sửa đổi - sẽ được áp dụng. Việc người tiêu dùng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế mới được công bố và áp dụng thì đồng nghĩa với việc người tiêu dùng đã đồng ý và chấp nhận với Quy chế mới đó.

## **XII. Điều khoản cam kết**

Với mong muốn xây dựng một website TMĐT chất lượng tại Việt Nam, chúng tôi hi vọng và cam kết sẽ phục vụ quý khách ngày càng tốt hơn và đáp ứng được những nhu cầu về mua sắm. Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với melyfood theo thông tin dưới đây:

Địa chỉ liên lạc chính thức của website TMĐT **melyfood.vn**:

- Website Thương mại điện tử melyfood.vn
- Công ty/Tổ chức: Hộ kinh doanh M-E-L-Y-F-O-O-D
- Địa chỉ: 263 Huỳnh Văn Bánh, P.12, Phú Nhuận, TPHCM
- Tel: 0901 484 070
- Email: melyfood.vn@gmail.com

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY  
CHỦ HỘ KINH DOANH**

*(đã ký)*

**Dương Mặc Khải**