

Thừa Thiên Huế, ngày 19 tháng 07 năm 2021

Quy chế hoạt động sàn giao dịch thương mại điện tử (Quy chế)

Chào mừng đến với Sàn giao dịch TMĐT Plutos do Công ty Cổ phần Plutos (“**Công ty**”) cung cấp các sản phẩm và dịch vụ khi bạn tham gia và mua sắm trên Sàn giao dịch TMĐT. Mục tiêu của Công ty hướng tới là cầu nối thương mại giữa nhà cung cấp dịch vụ du lịch và khách hàng trên **Sàn giao dịch TMĐT** và đem lại cho khách hàng một tiện ích mua dịch vụ du lịch bao gồm nhưng không giới hạn, đặt phòng khách sạn, tour du lịch, xe du lịch, bán vé máy bay trực tuyến tin cậy và tiết kiệm (“**Dịch Vụ**”).

Công ty cung cấp Sàn giao dịch TMĐT với các nội dung trong Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT. Quy chế sẽ được Công ty cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước.

I. Nguyên tắc chung

1. Các thành viên phải đăng ký và đăng nhập vào tài khoản của Sàn giao dịch TMĐT để sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu, cung cấp dịch vụ và/hoặc khuyến mại Dịch Vụ được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT.
2. Thành viên trên Sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp trong lĩnh vực khách sạn, du lịch được Công ty chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT và các bên liên quan cung cấp. Thông tin các thành viên trên Sàn phải minh bạch, đầy đủ và chính xác.
3. Hoạt động giao dịch trên Sàn được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của khách hàng. Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc tự do tự nguyện, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với quy định của pháp luật.
4. Sản phẩm tham gia giao dịch trên Sàn được đòi hỏi phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
5. Mọi thành viên bao gồm khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT để giao dịch trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo Quy chế này. Khách Hàng và Nhà Cung Cấp khi tham gia vào Sàn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với pháp luật hiện hành của Việt Nam, quy chế hoạt động và các chính sách, quy định khác của Sàn và cam kết thực hiện đúng những quy định liên quan.

II. Quy định chung

A. Định nghĩa và giải thích

“Sàn giao dịch thương mại điện tử Plutos” hoặc “Sàn giao dịch TMĐT” hoặc “Sàn” là ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử do Công ty cổ phần Plutos sở hữu.

“Nhà Cung Cấp” là thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ khách sạn và dịch vụ, sản phẩm khác liên quan đến du lịch hợp pháp và được Sàn giao dịch TMĐT đồng ý cho phép sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT.

“Khách Hàng” là thương nhân, tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật, cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 15 tuổi trở lên đã đăng ký tài khoản bắt buộc tại Sàn giao dịch TMĐT, truy cập tìm kiếm thông tin và giao dịch mua các Dịch vụ của Nhà Cung Cấp được đăng bán trên Sàn giao dịch TMĐT.

“Dịch Vụ” là voucher, giấy chứng nhận dịch vụ, hàng hóa, dịch vụ du lịch, bao gồm nhưng không giới hạn, đặt phòng khách sạn, tour du lịch, xe du lịch, bán vé máy bay trực tuyến, và các sản phẩm khác của Nhà cung cấp trên Sàn giao dịch TMĐT.

“Thành viên” là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán Sản phẩm trên Sàn có đăng ký tài khoản sử dụng trên Sàn, bao gồm Khách Hàng và Nhà Cung Cấp.

B. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ:

Khi có nhu cầu mua Dịch Vụ trên Sàn giao dịch TMĐT, Khách Hàng thực hiện các bước sau đây:

- **Bước 1:** truy cập vào website www.plutos.vn hoặc ứng dụng điện thoại Plutos Agent
- **Bước 2:** đăng nhập nếu đã là thành viên của nền tảng Plutos. Nếu không thì thực hiện đăng ký và cung cấp các thông tin cá nhân và doanh nghiệp theo yêu cầu của Sàn giao dịch TMĐT.
- **Bước 3:** tìm kiếm tham khảo Dịch Vụ theo nhu cầu; xem kỹ các thông tin liên quan (thông tin sản phẩm, thông tin Nhà Cung Cấp, chính sách thanh toán, điều kiện thực hiện, hỗ trợ, v.v.) và lựa chọn Dịch Vụ phù hợp với yêu cầu của Khách Hàng.
- **Bước 4:** Dựa trên thông tin đã tham khảo, Khách Hàng tiến hành đặt hàng trên website www.plutos.vn hoặc thông qua ứng dụng điện thoại Plutos Agent bằng việc click vào nút “Tạo booking”
- **Bước 5:** Sau khi nhận được đơn đặt hàng/dịch vụ ban quản trị sàn Plutos sẽ xác nhận lại đơn hàng với thành viên. Thành viên xác nhận đặt Dịch Vụ và tiến hành thanh toán
- **Bước 6:** Khách Hàng lựa chọn cách thức thanh toán cho Dịch Vụ quyết định mua; rà soát lại các thông tin Dịch Vụ và thông tin cá nhân trước khi thanh toán
- **Bước 7:** Thanh toán và nhận hàng/ dịch vụ, phản hồi về chất lượng dịch vụ trên nền tảng Plutos.
- **Bước 8:** Phản ánh các khiếu nại nếu có.

2. Quy trình dành cho Nhà Cung Cấp dịch vụ du lịch

- **Bước 1:** Nhà Cung Cấp ký đăng ký tài khoản theo quy trình của Plutos

- **Bước 2:** Căn cứ vào kết quả đăng ký của người bán, Plutos cấp cho người bán 1 tài khoản (gồm tên đăng nhập và mật khẩu) và ký hợp đồng với người bán.
- **Bước 3:** Nhà Cung Cấp tiến hành đăng sản phẩm theo quy trình của Plutos
- **Bước 4:** Công ty chuyển các đơn hàng cho Nhà Cung Cấp hoặc trực tiếp nhận đơn hàng và giao hàng.
- **Bước 5:** Đối chiếu, thanh toán đơn hàng với Công ty theo quy định của Hợp đồng.
- **Bước 6:** Phối hợp với Sàn giao dịch giải quyết các khiếu nại của khách hàng (nếu có)

Nhà Cung Cấp chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc cung cấp thông tin chính xác về Dịch Vụ của mình đăng bán, cập nhật thường xuyên số lượng còn trống, thực hiện đúng các cam kết đối với Dịch Vụ mà Khách Hàng đã mua và giải quyết khiếu nại, tranh chấp của Khách Hàng liên quan đến Dịch Vụ do Nhà Cung Cấp thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT.

3. Quy trình giao hàng

Nền tảng Plutos là nơi cung cấp địa điểm, môi trường cho các đối tác là các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ được giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của mình tới các thành viên, người dùng là khách hàng có nhu cầu mua sản phẩm, dịch vụ. Thông qua trang web, nhà cung cấp có thể tiếp cận tới người sử dụng dịch vụ, cung cấp dịch vụ, hàng hóa, các tour du lịch, khách sạn, vé máy bay.... Plutos sẽ chỉ đóng vai trò trung gian, giới thiệu và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tới khách hàng/ môi trường giao dịch các gói dịch vụ, hàng hóa giữa khách hàng và đối tác, để từ đó khách hàng và người sử dụng có thể mua các gói tour du lịch, đặt phòng khách sạn, mua vé máy bay và các sản phẩm/ dịch vụ khác liên quan đến du lịch với mức giá tốt nhất của nhà cung cấp.

Theo đó Plutos sẽ không hỗ trợ giao hàng, mà chỉ cung cấp tới khách hàng các mã code để khách hàng tới sử dụng dịch vụ/ vé máy bay tại trụ sở của Đối tác nhà cung cấp.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng:

- a. Khách hàng phải đọc kỹ thông tin sản phẩm/ dịch vụ đăng bán để tìm hiểu về chính sách đổi trả, hủy hoặc hoàn tiền trước khi quyết định mua Dịch Vụ đó. Khi thực hiện đặt dịch vụ, Khách hàng xem như đã đồng ý các điều kiện, điều khoản, chính sách áp dụng đối với dịch vụ đã đặt.
- b. Nhà Cung Cấp phải xây dựng các chính sách đổi trả hàng và hoàn tiền đối với các sản phẩm để thông tin đến Khách Hàng.
- c. Ngay sau khi hoàn tất thủ tục thanh toán đơn hàng trên website plutos.vn hoặc ứng dụng điện thoại Plutos Agent, khách hàng sẽ nhận được 1 email thông báo về thông tin đơn hàng, và có thể theo dõi tình trạng đơn hàng ngay trong mục “Đơn hàng” ở trên website plutos.vn và ứng dụng điện thoại Plutos Agents.
- d. Sau khi đặt dịch vụ thành công, nếu Khách hàng muốn thay đổi thông tin đặt dịch vụ, vui lòng gửi yêu cầu đến email support@plutos.vn hoặc số điện thoại 1900 2124 Chúng tôi sẽ cố gắng để hỗ trợ Khách Hàng một cách tốt nhất, tuy nhiên chúng tôi không đảm bảo mọi yêu cầu thay đổi sẽ được thực hiện.
- e. Nếu Khách Hàng được phép hủy hoặc thay đổi Đặt dịch vụ nhưng không hủy hoặc thay đổi trước thời hạn cho phép, Khách Hàng sẽ có trách nhiệm trả phí hủy/ thay đổi theo quy định tại thời

điểm đó, thuế hoặc phí khôi phục thuế (áp dụng hiện hành theo quy định), phí dịch vụ hoặc phí đặt dịch vụ khác dù Khách hàng có sử dụng dịch vụ hay không.

- f. Nếu Khách Hàng không sử dụng dịch vụ vào ngày/ đêm đặt dịch vụ đầu tiên nhưng dự định tiếp tục sử dụng dịch vụ cho các ngày/ đêm tiếp theo thì Khách hàng phải xác nhận với Plutos và nhà cung cấp/ đơn vị liên kết của Plutos tối thiểu 6 tiếng trước giờ khởi hành/ ngày/ đêm đặt dịch vụ đầu tiên và trong thời gian làm việc (8:00am – 20:00pm). Nếu Khách Hàng không làm như vậy, đơn hàng/ dịch vụ của Khách Hàng sẽ bị hủy và Khách Hàng sẽ không được sử dụng dịch vụ cũng như không được hoàn trả phí dịch vụ.
- g. Trường hợp Khách hàng muốn thay đổi, hủy, hoàn tiền cho dịch vụ/ sản phẩm đã đặt vì bất kỳ lý do gì vui lòng liên hệ Plutos để được hỗ trợ trước khi khởi hành/ sử dụng dịch vụ. Plutos sẽ nỗ lực hết sức để hỗ trợ Khách Hàng trong khả năng của Plutos. Trường hợp Khách Hàng đã sử dụng dịch vụ, mọi yêu cầu hoàn, hủy, thay đổi sẽ không được thực hiện.
- h. Ngoài ra, Plutos cũng áp dụng phí quản lý cho các yêu cầu thay đổi đặt dịch vụ /thông tin hủy phòng được chấp nhận (phí cộng thêm ngoài mức phí hủy dịch vụ của nhà cung cấp).
- i. Trường hợp có sự thay đổi từ nhà cung cấp dịch vụ (hãng hàng không, khách sạn, dịch vụ khác, ...) hoặc vì các điều kiện khách quan khác (bao gồm và không giới hạn các trường hợp bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh, ...) dẫn đến Khách hàng không thể sử dụng dịch vụ hoặc thay đổi dịch vụ, tùy theo quyết định của nhà cung cấp, Plutos sẽ thông báo lại cho Quý khách phương án áp dụng hoặc các chi phí hoàn lại, phát sinh tại thời điểm đó. Trường hợp nhà cung cấp cho phép hủy dịch vụ và hoàn lại tiền, Plutos sẽ hoàn lại số tiền Quý Khách đã thanh toán sau khi trừ đi phí dịch vụ của Plutos.

5. Quy trình bảo hành/bảo trì

Đối với việc sử dụng Dịch Vụ, giới thiệu Dịch Vụ, đặt hàng, thanh toán qua website/ứng dụng, Công ty sẽ tiến hành bảo trì hệ thống thường xuyên để quá trình sử dụng của Thành Viên được ổn định.

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- a. Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về chất lượng Dịch Vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho mình đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT.
- b. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Công ty sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của Khách Hàng, tùy theo mức độ, Công ty sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời theo Quy chế và Hợp đồng.
- c. Khách Hàng gửi khiếu nại về địa chỉ:
Công ty cổ phần Plutos
15 Lý Thường Kiệt, Quận Phú Nhuận, TP Thừa Thiên Huế
Email: support@plutos.vn
Hotline: 1900 2124
- d. Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Công ty khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu Công ty đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của Công ty là quyết định cuối cùng.
- e. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được Công ty xử lý theo trình tự sau:

- **Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành Viên hoặc Bộ phận Kinh doanh sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Nhà Cung Cấp. Khi có khiếu nại, Sàn sẽ tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Nhà Cung Cấp lại cho đến khi giải quyết xong.
- **Bước 2:** Công ty yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.
- **Bước 3:** Việc giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, email, xác nhận bằng văn bản, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp nhằm giải quyết triệt để các vấn đề mâu thuẫn theo hướng hợp lý và có lợi cho các bên.
- **Bước 4:** Công ty tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Nhà Cung Cấp: Công ty sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Khách Hàng đã bỏ ra cho việc mua Dịch Vụ đúng với chất lượng mà Nhà Cung Cấp thông báo tại Sàn giao dịch TMĐT.

Các Nhà Cung Cấp trên Sàn giao dịch TMĐT cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu 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.

7. Quy trình thanh toán

- Thanh toán giữa Khách Hàng và Nhà Cung Cấp:* Công ty chấp nhận thanh toán thông qua ví điện tử, thanh toán qua điện thoại, thanh toán online thông qua cổng thanh toán bằng thẻ nội địa hoặc thẻ quốc tế của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam với điều kiện thẻ quốc tế phải có thương hiệu thẻ Visa hoặc Master Card. Trong trường hợp thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế, chủ thẻ có thẻ phải xác thực thẻ trước khi sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp không xác thực được thẻ theo yêu cầu, Khách Hàng sẽ phải mua Dịch Vụ theo hình thức khác và bị từ chối cung cấp Dịch Vụ đã mua.
 - **Bước 1:** Thành viên đặt hàng
 - **Bước 2:** Chọn hình thức thanh toán
 - **Bước 3:** Ban quản lý website xác nhận đơn hàng
 - **Bước 4:** Thành viên thanh toán trực tiếp cho Công ty
 - **Bước 5:** Công ty gửi hóa đơn thanh toán cho Thành viên.
- Thanh toán giữa đối tác (người bán, nhà cung cấp) và Công ty:* Tuân theo quy định của Hợp đồng hoặc nếu có khiếu nại, sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Công ty thanh toán tiền hàng cho Nhà Cung Cấp thông qua Sàn.

C. Các điều khoản chung

1. Đảm bảo an toàn giao dịch:

Để đảm bảo sự an toàn giao dịch và thông tin về thanh toán khỏi sự đánh cắp, rò rỉ, giả mạo hoặc thiệt hại, Sàn giao dịch TMĐT sẽ nỗ lực hết mình áp dụng các biện pháp kỹ thuật, quản lý để bảo vệ thông tin

về nội dung nhằm đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh như sau:

- Mọi dữ liệu có liên quan đến các đơn hàng của Thành viên, bao gồm tất cả các thông tin cá nhân và chi tiết thanh toán, sẽ được định dạng và mã hóa.
- Các thông tin giao dịch sẽ được lưu trữ và quản lý theo chế độ bảo mật với mật khẩu kèm truy cập hạn chế
- Thành viên không cung cấp chi tiết các khoản thanh toán cho bất kỳ ai qua thư điện tử (email) hoặc các phương tiện khác.
- Thành Viên tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hoặc hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống của Công ty hoặc làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm phạm nền tảng hệ thống Sàn giao dịch TMĐT. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật có liên quan.
- Thành Viên phải triển khai các giải pháp ngăn chặn việc rò rỉ, thiệt hại thông tin cá nhân của Khách Hàng từ tin tặc và virus. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng Sàn giao dịch TMĐT dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

2. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

a. Mục đích và phạm vi thu thập:

Phạm vi thu thập: Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Thông tin cá nhân: Họ và tên, giới tính, ngày sinh, số hộ chiếu hoặc giấy tờ xác minh nhân thân khác (ngày cấp, nơi cấp), quốc tịch, ngôn ngữ, hoặc những thông tin khác nếu cần.
- Thông tin liên lạc: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu, địa chỉ khách hàng (thành viên), sở thích và các thông tin khác liên quan đến yêu cầu đặc biệt của Thành Viên.
- Thông tin cá nhân được tự động tạo ra khi Khách Hàng sử dụng Sàn giao dịch TMĐT như: thông tin IP, cookies, đăng nhập website, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.
- Thông tin thanh toán khi khách hàng hoặc Nhà cung cấp sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch thương mại dịch vụ
- Plutos thực hiện thu thập thông tin Khách hàng tại những phần sau trên website/ứng dụng sau:
 - Đăng ký trở thành thành viên phần Đăng ký thông tin cá nhân/doanh nghiệp;
 - Chat với Plutos;
 - Email (khi được Plutos xác nhận dịch vụ,...);
 - Hotline (khi được Plutos tư vấn dịch vụ,...).

Mục đích thu thập:

- Giúp Công ty và Nhà Cung Cấp phục vụ Khách Hàng những Dịch Vụ đầy đủ và chất lượng theo yêu cầu của Khách Hàng

- Cập nhật thông tin cho Khách Hàng các chính sách (bao gồm nhưng không giới hạn, chính sách ưu đãi, chương trình khuyến mại) của Công ty và/hoặc Nhà Cung Cấp dành cho Khách Hàng.
 - Tiến hành và quản lý việc đặt Dịch Vụ và giao nhận Dịch Vụ cho Khách Hàng.
 - Đảm bảo sự an toàn khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến.
 - Nhận các thông tin, đóng góp, đề nghị và khiếu nại từ Khách Hàng để hoàn thiện chất lượng phục vụ tốt hơn.
 - Liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT nhằm đảm bảo quyền lợi cho thành viên.
 - Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản của Thành Viên
 - Liên lạc và giải quyết với Thành Viên trong mọi trường hợp.
- b. *Thời gian lưu trữ thông tin:* Công ty và Nhà Cung Cấp sẽ lưu trữ các Thông tin cá nhân do Khách Hàng cung cấp trong hệ thống của Công ty và Nhà Cung Cấp trong suốt quá trình cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng, cho đến khi hoàn thành mục đích thu thập, khi Khách Hàng có yêu cầu hủy hoặc tự Thành Viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ các thông tin đã cung cấp.
- c. *Công bố thông tin thu thập:* Công ty và Nhà Cung Cấp có thể công bố thông tin thu thập
- cho bên thứ ba trong quá trình thực hiện đơn đặt hàng của Khách Hàng theo sự đồng ý trước của Khách Hàng với mục đích cung cấp Dịch Vụ tốt nhất.
 - cho các cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan pháp luật và chính phủ vì lý do an ninh, hải quan, xuất nhập cảnh và các mục đích khác theo luật định đáp ứng yêu cầu của các cơ quan hoặc của pháp luật.
 - Các bên đảm bảo rằng, mọi thông tin do Khách Hàng cung cấp được các bên chia sẻ cho nhau hoặc cho bên thứ ba là hợp pháp và được sự đồng ý của Khách Hàng.
- d. *Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin:*
 Công ty cổ phần Plutos
 15 Lý Thường Kiệt, Quận Phú Nhuận, Thành Phố Thừa Thiên Huế, Việt Nam.
- e. Khách hàng có các quyền sau đối với các thông tin cá nhân được thu thập:
- Xem trước, sao chép, chỉnh sửa hoặc bổ sung thông tin cá nhân
 - Yêu cầu dừng thu thập thông tin cá nhân
 - Yêu cầu hủy thông tin cá nhân đã thu thập

Khách Hàng có quyền từ chối hoặc không cung cấp đầy đủ các thông tin được yêu cầu khi cần thiết. Trong trường hợp đó, Công ty và Nhà Cung Cấp có thể sẽ không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ cho Khách Hàng những Dịch Vụ vì sự thiếu hụt thông tin.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân Thành Viên, Công ty có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Thành Viên biết. Công ty không chịu trách nhiệm và giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên nếu xét thấy các thông tin cá nhân của Thành Viên được cung cấp là không chính xác.

3. Sở hữu trí tuệ

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

Bất kỳ và tất cả quyền sở hữu trí tuệ thể hiện trong và liên quan tới: a) Sàn giao dịch TMĐT, Trang Nhà cung cấp, Công ty hoặc các đơn vị nhận ủy quyền hợp pháp của Công ty (nếu có); b) Tất cả tài liệu, thiết kế, vật liệu, mô tả kỹ thuật, bí quyết công nghệ, quy trình công việc, phương pháp, hình thức kinh doanh của Công ty; và c) Bất cứ tác phẩm nào được cung cấp hoặc được tạo ra bởi Công ty với mục đích thực hiện Hợp đồng này (được gọi chung là “**Tài sản SHTT**”), tại mọi thời điểm là sở hữu độc quyền và duy nhất của Plutos, và Nhà cung cấp không được, trong suốt thời gian hoặc tại bất kỳ thời điểm nào sau khi Hợp đồng này hoàn thành, hết hạn hoặc chấm dứt, theo bất kỳ cách nào đòi hỏi hoặc tranh chấp quyền sở hữu này. Nhà cung cấp đồng ý và thừa nhận rằng Nhà cung cấp không được giữ lại bất cứ quyền nào, được cấp phép sử dụng, quyền và lợi ích có hoặc liên quan đến Tài sản SHTT và chỉ được cấp quyền bị giới hạn, không độc quyền và có thể hủy ngang để sử dụng Tài sản SHTT với mục đích hoàn thành nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này trong suốt thời hạn của Hợp đồng này.

Nhà Cung Cấp đồng ý không sử dụng để khai thác thương mại, tiết lộ, tiếp thị, bán hoặc phân phối bất cứ tài liệu hoặc sản phẩm nào được tạo thành từ Tài sản SHTT hoặc bất cứ phần nào của chúng, trừ khi được Công ty chấp thuận trước bằng văn bản, và với điều kiện là việc sử dụng này chỉ cho mục đích duy nhất là để hoàn thành nghĩa vụ của Nhà cung cấp theo Hợp đồng này trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng này và tùy theo từng điều khoản và điều kiện cụ thể của Hợp đồng này.

Nhà cung cấp theo đây cấp cho Công ty quyền không hủy ngang, không độc quyền, có khả năng được cấp quyền thứ cấp và miễn phí để sử dụng, sao chép, công bố, sửa đổi tài liệu của Nhà cung cấp trong việc tiếp thị, khuyến mại và phân phối Sản phẩm tại bất cứ nơi nào trên thế giới, bao gồm quyền và được cấp phép để sử dụng tài liệu của Nhà cung cấp với bất kỳ hoạt động tiếp thị và/hoặc khuyến mại nào liên quan đến Sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT hoặc các phương tiện hoặc kênh thông tin khác mà Plutos lựa chọn.

Nhà cung cấp cam kết và tuyên bố với Công ty rằng Nhà cung cấp có tất cả các quyền và quyền sở hữu hoặc là người được cấp quyền sử dụng đối với tất cả các Quyền Sở hữu trí tuệ liên quan đến Sản phẩm và việc cung cấp Sản phẩm và có khả năng cấp và tại đây cấp cho Công ty quyền không hủy ngang, không độc quyền và miễn phí để sử dụng, sao chép, công bố, sửa đổi tất cả các Quyền Sở hữu trí tuệ này với mục đích quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại và mô tả sản phẩm trên Sàn Plutos hoặc thông qua bất cứ phương tiện hoặc kênh nào khác như được dự kiến bởi các điều khoản của Hợp đồng này. Công ty xác nhận sẽ không thu được bất cứ quyền nào đối với Quyền Sở hữu trí tuệ liên quan đến Sản phẩm và rằng tất cả các quyền này và thiện chí là và vẫn sẽ thuộc về Nhà cung cấp hoặc Người cấp quyền của Nhà cung cấp (tùy theo từng trường hợp).

Trong trường hợp một Bên thực hiện hành vi xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào khác khi thực hiện Hợp đồng này thì Bên đó phải chịu trách nhiệm trong việc giải quyết mọi khiếu nại, tố cáo của các bên thứ ba, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc tòa án cũng như phải thanh toán mọi khoản tiền phạt, tiền bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp Bên còn lại phải gánh chịu các chi phí bao gồm nhưng không giới hạn các khoản phạt và/hoặc các khoản bồi thường thiệt hại hoặc bất cứ các chế tài nào khác từ một Bên thứ ba bất kỳ hoặc bởi tòa án, cơ quan nhà nước có thẩm

quyền do hành vi xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ của Bên đã có hành vi vi phạm thì Bên vi phạm phải bồi hoàn đầy đủ, nhanh chóng và vô điều kiện cho Bên kia các chi phí này khi được yêu cầu.

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

- a. Sàn giao dịch TMĐT cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành Viên tham gia giao dịch, đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Sàn giao dịch TMĐT, Sàn giao dịch TMĐT sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để bảo đảm quyền lợi cho người sử dụng dịch vụ trên hệ thống.
- b. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan 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: support@plutos.vn . Chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT.
- c. Công ty không chịu bất kỳ trách nhiệm nào 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 Sàn giao dịch TMĐT gây ra.

5. Quản lý thông tin

a. Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng.

- a.1 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 thư điện tử (email) của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT 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.
- a.2 Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT 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 hoặc sử dụng Dịch Vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giá, 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.
- a.3 Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của Dịch Vụ do Sàn giao dịch TMĐT cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT trong Quy chế này.
- a.4 Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch MTĐT 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

b. Quy định về kiểm soát chất lượng thông tin, nội dung, hình ảnh đăng tải lên Sàn giao dịch TMĐT:

Hành vi bị cấm trong hoạt động đăng tải thông tin dịch vụ để giới thiệu, quảng cáo dịch vụ trên Plutos:

- 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, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, dịch vụ; về chất lượng, giá, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, 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, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, 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.
- Các hành vi khác vi phạm pháp luật về quảng cáo.

Và trường hợp quy định pháp luật có thay đổi thì áp dụng theo sự thay đổi đó.

c. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin được đăng tải trên Sàn TMĐT của Ban quản lý Plutos:

- Plutos sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Nhà cung cấp dịch vụ nếu dịch vụ vi phạm pháp luật, quy chế hoạt động, chính sách, quy định của sàn và áp dụng các hình thức xử phạt, yêu cầu bồi thường được nêu trong các chính sách, quy định của sàn và quy định của Pháp luật.
- Nhà cung cấp phải gửi thông tin về pháp nhân muốn cung cấp dịch vụ du lịch trên website/ứng dụng Plutos. Sau khi được cấp tài khoản, Nhà cung cấp mới có thể được đăng tải dịch vụ của mình.
- Plutos giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ dịch vụ đã đăng trên website/ ứng dụng mà không cần báo trước.

d. Biện pháp xử lý các hành vi xâm phạm quyền lợi Khách hàng trên website/ứng dụng:

Các tin đăng được Ban quản lý Sàn GD TMĐT Plutos trực tiếp đăng. Các thành viên là nhà cung cấp không trực tiếp đăng tin mà cung cấp thông tin cho Plutos, vì vậy trước khi cho đăng thông tin, Ban quản lý Sàn GD TMĐT Plutos sẽ có biện pháp kiểm duyệt thông tin trước khi cho đăng tải để đảm bảo tính hợp lệ của thông tin.

Tuy nhiên, khi phát hiện bất kỳ tin đăng nào vi phạm, không phù hợp Ban quản lý Sàn GD TMĐT Plutos lập tức có biện pháp gỡ bỏ, ngăn chặn.

6. Quyền và nghĩa vụ của Thành Viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT

6.1 Quyền của Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT

- a. Khi đăng ký thành công và trở thành thành viên của Sàn giao dịch TMĐT, Thành Viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng các Dịch Vụ và các thực hiện các giao dịch của mình trên Sàn giao dịch TMĐT.
- b. Thành Viên được hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc giao dịch và sử dụng các tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT.

- c. Thành Viên có quyền phản ánh về chất lượng của Sàn giao dịch TMĐT đến Ban Quản lý Sàn. Mặt khác Thành Viên cũng có thể phản ánh tính xác thực về những tin bài liên quan đến nội dung của Nhà Cung Cấp.

6.2 Trách nhiệm của Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT

- a. 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 thư điện tử (email) của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- b. Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT 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 hoặc 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.
- c. Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của Dịch Vụ do Sàn giao dịch TMĐT cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT trong Quy chế này.
- d. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT 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.

7. Quyền và nghĩa vụ của Nhà Cung Cấp trên Sàn giao dịch TMĐT

7.1 Quyền của Nhà Cung Cấp trên Sàn giao dịch TMĐT

- a. Sau khi ký hợp đồng với Công ty, Nhà Cung cấp được tạo một gian hàng, hướng dẫn quy trình đăng thông tin Dịch vụ lên Sàn giao dịch TMĐT và được bán Dịch Vụ trên Sàn giao dịch TMĐT theo quy định của Quy chế và Hợp Đồng. Nhà Cung Cấp được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để hoạt động trên Sàn giao dịch TMĐT.
- b. Nhà Cung Cấp được hưởng các chính sách ưu đãi do Sàn giao dịch TMĐT đề ra trong quá trình hoạt động và được hỗ trợ quảng cáo, quảng bá hình ảnh trên Sàn giao dịch TMĐT.

7.2 Nghĩa vụ của Nhà Cung Cấp trên Sàn giao dịch TMĐT

- a. Nhà Cung Cấp phải cung cấp đầy đủ các thông tin và hồ sơ giấy tờ cần thiết cho việc kinh doanh Dịch Vụ trên Sàn giao dịch TMĐT và phục vụ hoạt động thống kê, báo cáo theo yêu cầu của Sàn giao dịch TMĐT hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- b. Nhà Cung Cấp có trách nhiệm niêm yết chính xác các thông tin liên quan đến Dịch Vụ theo yêu cầu của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin Dịch Vụ, chất lượng, số lượng, giá cả (bao gồm tất cả các chi phí thực tế Khách Hàng phải trả), điều kiện giao dịch, điều kiện và phương thức thanh toán, các thông tin về khuyến mại (nếu có), vận chuyển và giao nhận, v.v.
- c. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- d. Nhà Cung Cấp có trách nhiệm nỗ lực hết mình phối hợp và giải quyết mọi khiếu nại, tranh chấp của Khách Hàng đối với giao dịch mua Dịch Vụ của Nhà Cung Cấp.
- e. Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của Thành Viên và Công ty khi lỗi được xác định thuộc về Nhà Cung Cấp.

8. Quyền và nghĩa vụ của Công ty/Sàn giao dịch TMĐT

8.1 Quyền của Công ty/Sàn giao dịch TMĐT

- a. Yêu cầu Nhà Cung Cấp cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ và thông tin, trong trường hợp các 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.
- b. Giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên website www.Plutos.vn và ứng dụng điện thoại Plutos theo luật bản quyền quốc tế và các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. “Website TMĐT www.Plutos.vn”, tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Công ty Cổ phần Plutos. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên
- c. Sàn giao dịch TMĐT có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Thành Viên nếu, theo nhận định hợp lý của Sàn giao dịch TMĐT, Thành Viên cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ, vi phạm Quy chế, vi phạm pháp luật hoặc thuần phong mỹ tục Việt Nam. Công ty có quyền xóa bỏ một phần hoặc tất cả thông tin đăng tải của Nhà Cung Cấp trên Sàn giao dịch TMĐT nếu Nhà Cung Cấp vi phạm một trong các điều khoản của Quy chế và Hợp đồng mà không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Nhà Cung Cấp.
- d. Sàn giao dịch TMĐT có quyền xem xét và chấm dứt tư cách Thành Viên và quyền sử dụng dịch vụ tương ứng nếu Thành Viên không tham gia hoạt động giao dịch và/hoặc trao đổi thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT liên tục trong vòng hai (2) tháng. Các tổ chức, cá nhân phải đăng ký lại từ đầu để trở thành Thành Viên của Sàn giao dịch TMĐT.
- e. Sàn giao dịch TMĐT có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền Thành Viên nếu Sàn giao dịch TMĐT phát hiện, hoặc trên đánh giá hợp lý của mình, Thành Viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, hoặc có ảnh bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng đến uy tín và quyền lợi của Sàn giao dịch TMĐT, Công ty và Khách Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn, các 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, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành. Trong trường hợp chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền Thành Viên, tất cả các chứng nhận, quyền và lợi ích của Thành Viên sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt mà không gây ra bất kỳ trách nhiệm nào đối với Sàn giao dịch TMĐT và Công Ty. Tuy nhiên, các nghĩa vụ của Thành Viên sẽ vẫn còn hiệu lực cho đến khi các nghĩa vụ đó được hoàn thành.
- f. Sàn giao dịch TMĐT có thể chấm dứt quyền Thành Viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Thành Viên.

8.2 Nghĩa vụ của Công ty/Sàn giao dịch TMĐT

- a. Sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Dịch Vụ và của Thành Viên được thực hiện chính xác và đầy đủ.
- b. Sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thành Viên, không tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của Thành Viên khi chưa có được sự đồng ý của Thành Viên, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- c. Ban quản lý Sàn sẽ toàn quyền loại bỏ một phần hoặc toàn bộ những thông tin không trung thực, vi phạm quy chế đăng tin, Dịch Vụ vi phạm pháp luật như sau:

- Loại bỏ những thông tin bán Dịch Vụ cấm kinh doanh hoặc hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật
 - Loại bỏ những thông tin hoặc Dịch Vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc luật pháp hiện hành.
 - Các tin đăng không phù hợp sẽ bị yêu cầu điều chỉnh để phù hợp với quy định của Công ty và pháp luật.
- d. Sàn giao dịch TMĐT sẽ tiến hành thiết lập kết nối cho những Thành Viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và điều kiện bắt buộc của Sàn giao dịch TMĐT.
 - e. Sàn giao dịch TMĐT sẽ cố gắng trong phạm vi và khả năng của mình để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT và khắc phục các sự cố, như sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, internet, nhân sự, biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước, v.v. Trong trường hợp, các sự cố trên xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát (“**Sự Kiện Bất Khả Kháng**”) gây thiệt hại cho Thành Viên thì Sàn giao dịch TMĐT không chịu bất kỳ trách nhiệm nào.
 - f. Sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm tiếp nhận, phối hợp với Nhà Cung Cấp giải quyết các phản ánh, khiếu nại của Khách Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ mà Nhà Cung Cấp bán tại Sàn giao dịch TMĐT.
 - g. Hỗ trợ các cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch TMĐT.

9. Điều khoản áp dụng

- a. Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Quy chế hoạt động sẽ được Công ty cập nhật bổ sung liên tục, khi có bất kỳ sự thay đổi nào Sàn giao dịch TMĐT sẽ đăng tải và thông báo đến cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ Sàn giao dịch TMĐT trước ít nhất 05 (năm) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực và thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT. 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.
- b. Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên website.

10. Điều khoản cam kết

- a. Mọi thành viên bao gồm khách hàng và bên cung cấp dịch vụ khi sử dụng của Sàn giao dịch TMĐT để giao dịch trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

11. Điều khoản chung

Tất cả những điều khoản và điều kiện được công nhận bởi pháp luật Việt Nam. Chúng tôi nhận những thanh toán từ các nhà cung cấp từ việc cung cấp dịch vụ đặt dịch vụ du lịch (vé máy bay, phòng khách sạn, xe đưa đón, tour du lịch, các trải nghiệm địa phương và sản phẩm khác liên quan du lịch) của chúng tôi. Mọi thắc mắc liên hệ Công ty để xác nhận đặt dịch vụ qua email.

Thông tin chi tiết của chúng tôi về cách thức xử lý thông tin cá nhân xin Quý Khách tham khảo **Chính sách quyền riêng tư**.

Các đặt phòng được đặt qua đối tác liên kết (Expedia, Hotelbeds, v.v.) sẽ tuân theo các điều kiện và điều khoản của đối tác liên kết.