

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế hoạt động của Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước
(ecombinhphuoc.com.vn)**

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Nghị định số 27/2018/NĐ-CP ngày 01 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử;

Căn cứ Quyết định số 1199/QĐ-UBND ngày 26 tháng 5 năm 2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình phát triển thương mại điện tử tỉnh Bình Phước giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương tỉnh Bình Phước;

Xét đề nghị của Chánh văn phòng Sở và Trưởng phòng Quản lý Thương mại.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước (Quy chế hoạt động Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước đính kèm).

Điều 2. Trung tâm Khuyến Công và Tư vấn phát triển công nghiệp có trách nhiệm quản lý, vận hành và khai thác Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước đảm bảo hiệu quả theo Quy chế hoạt động.

Điều 3. Giám đốc Trung tâm Khuyến công và Tư vấn phát triển công nghiệp và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Sở TT&TT;
- GD, các PGD Sở;
- Như điều 3;
- Lưu VT, QLTM.



Nguyễn Anh Hoàng

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
SÀN GIAO DỊCH NÔNG SẢN TỈNH BÌNH PHƯỚC
(Ban hành theo Quyết định số: 14.11/QĐ-SCT ngày 01/...9../2020)

Chương I
NGUYÊN TẮC CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về việc đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng và mua bán sản phẩm được thực hiện trên Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước (sau đây gọi tắt là Sàn).

Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với tất cả các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia và giao dịch trên Sàn.

Điều 2. Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước do Sở Công Thương là đơn vị chủ quản, Trung tâm Khuyến Công và Tư vấn phát triển Công nghiệp tổ chức quản lý, vận hành và khai thác.

Điều 3. Tất cả các nội dung trong Quy chế hoạt động Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước tuân thủ pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Thành viên khi tham gia Sàn phải tự tìm hiểu, tự chịu trách nhiệm pháp lý của mình đối với pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và những nội dung trong Quy chế này.

Chương II
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Người bán: Là doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Sàn bao gồm: Tạo lập gian hàng, giao dịch trực tuyến qua Sàn; đăng tin giới thiệu sản phẩm, giới thiệu về công ty.

2. Người mua: Là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm, mua sản phẩm trên Sàn.

3. Thành viên: Bao gồm cả người bán và người mua.

Điều 5. Tên miền và địa chỉ truy cập Sàn

Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước có tên miền và địa chỉ truy cập là:
www.ecombinhphuoc.com.vn

Điều 6. Chức năng của Sàn

1. Hỗ trợ cho các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh tiếp cận ứng dụng thương mại điện tử trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, tìm kiếm thị trường, chào bán sản phẩm trực tuyến trên Sàn.

2. Thông tin về các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp; cơ hội đầu tư và các hoạt động xúc tiến thương mại.

3. Lưu trữ và cung cấp các văn bản quy phạm pháp luật như: Luật, Pháp lệnh; Nghị định; Thông tư; Quyết định; Chỉ thị... và các văn bản liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh, bảo vệ người tiêu dùng.

4. Thông tin về thị trường trong và ngoài nước.

Điều 7. Lĩnh vực hoạt động trên Sàn

1. Khởi tạo gian hàng cho các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trên địa bàn Tỉnh, thực hiện mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ thương mại, tư vấn thương mại mà pháp luật không cấm và hạn chế.

2. Đăng tải tin tức của ngành Công Thương; các chính sách hỗ trợ của nhà nước và chính quyền địa phương đối với doanh nghiệp; cơ hội đầu tư, kinh doanh; thông tin thị trường; Hoạt động xúc tiến thương mại...

Chương III QUY TRÌNH GIAO DỊCH

Điều 8. Đăng ký, xác nhận Thành viên

1. Đăng ký, xác nhận thành viên đối với đối tượng là người mua: Thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký thành viên cung cấp các thông tin cá nhân cơ bản theo mẫu điện tử có sẵn trên Sàn và sẽ được hệ thống tự động cung cấp tài khoản để đăng nhập thực hiện việc đặt hàng trên Sàn.

2. Đăng ký, xác nhận thành viên đối với đối tượng là người bán: Doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh đăng ký thành viên theo mẫu điện tử có sẵn trên Sàn sau khi đồng ý cam kết thực hiện bản quy chế này;

Sau khi tiếp nhận, trong thời gian 05 ngày Tổ quản trị Sàn thẩm định thông tin và kích hoạt thành viên. Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký, mật khẩu truy cập để sử dụng dịch vụ, khởi tạo, quản lý một gian hàng riêng để trưng bày hàng hoá, quảng bá doanh nghiệp, tiến hành giao dịch kinh doanh;

Điều 9. Quy trình giao dịch, cách thức mua hàng trên Sàn

Bước 1: Người mua đăng ký tài khoản thành viên.

Bước 2: Người mua tìm hiểu, tham khảo thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của các nhà cung cấp.

Bước 3: Sau khi đã xem thông tin và lựa chọn sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cần mua, chọn nút “Thêm vào giỏ hàng”, sản phẩm cần mua sẽ được chuyển đến “Giỏ hàng”.

Bước 4: Trong “Giỏ hàng” nếu người mua muốn mua tiếp sản phẩm khác, chọn nút “Tiếp tục mua hàng”; trường hợp không muốn đặt mua tiếp thì chọn nút “Thanh toán”.

Bước 5: Người mua điền đầy đủ thông tin cần thiết đối với đơn hàng. Sau đó chọn nút “Tiếp tục”.

Bước 6: Người mua chọn phương thức vận chuyển và phương thức thanh toán.

Bước 7: Người mua kiểm tra lại thông tin đơn đặt hàng của mình và ấn nút “Hoàn tất đặt hàng”; trường hợp thay đổi đơn hàng chọn nút “Giỏ hàng”, quay lại Bước 4.

Bước 8: Hệ thống sẽ tự động gửi một tin nhắn xác nhận đơn hàng của Người

mua đến số điện thoại mà Người mua đã khai báo, đồng thời gửi đơn hàng của Người mua đến Người bán.

Bước 9: Người bán sau khi nhận được đơn hàng sẽ liên lạc với Người mua để thỏa thuận phương thức giao hàng, thanh toán và các nội dung khác có liên quan.

Điều 10. Quy trình dành cho người bán hàng trên Sàn

Bước 1: Người bán có nhu cầu tham gia Sàn cần đọc và tìm hiểu quy chế hoạt động của Sàn.

Bước 2: Người bán đăng ký tài khoản thành viên.

Bước 3: Người bán điền thông tin vào bản đăng ký tham gia Sàn (các thông tin theo mẫu có sẵn).

Bước 4: Hệ thống sẽ gửi hồ sơ đăng ký của người bán đến Tổ quản trị Sàn.

Bước 5: Thẩm tra thông tin và kích hoạt tài khoản.

- Tổ quản trị Sàn thẩm tra thông tin của Người bán.

- Tổ quản trị Sàn thông báo cho Người bán đủ điều kiện hoặc không đủ điều kiện tham gia Sàn. Trong trường hợp đủ điều kiện tham gia, Tổ quản trị kích hoạt tài khoản và thông báo cho Người bán.

Bước 6: Ngay sau khi tài khoản được kích hoạt, Người bán phải tiến hành cập nhật, bổ sung đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình gồm: Thông tin doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh, ảnh sản phẩm, giá cả, chất lượng và các thông tin liên quan khác...

Bước 7: Tổ quản trị Sàn kiểm tra, kiểm soát các thông tin được đăng tải, những thông tin vi phạm sẽ bị gỡ bỏ, trong trường hợp Người bán tiếp tục tái phạm thì có thể ngừng hoặc hủy bỏ tư cách sử dụng gian hàng của Người bán.

Bước 8: Người bán hàng tự quản lý các đơn hàng, liên hệ với người mua hàng để hoàn thành giao dịch, giao hàng, thanh toán.

Bước 9: Người bán bắt buộc phải cập nhật tình hình giao dịch đơn hàng thành công hay không lên hệ thống, đồng thời phải cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin trung thực liên quan đến hoạt động mua bán khi có yêu cầu kiểm tra, giám sát của Tổ quản trị Sàn và cơ quan có chức năng.

Điều 11. Đảm bảo an toàn giao dịch

1. Đối với đăng ký, xác nhận thành viên: Mọi thông tin mà các đơn vị, cá nhân đã khai báo trong quá trình đăng ký thành viên sẽ được Tổ quản trị Sàn giữ bí mật theo yêu cầu của thành viên, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan pháp luật yêu cầu.

2. Đối với hoạt động của thành viên với khách hàng: Thành viên tham gia Sàn tuân thủ các quy định sau:

a) Tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống website hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu;

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

Điều 12. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tổ quản trị Sàn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại,... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Tổ quản trị Sàn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người mua đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người mua đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Người mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp đến Tổ quản trị Sàn trong trường hợp sản phẩm do Người bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

Sàn luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người mua từ Người bán cung cấp sản phẩm nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng.

Điều 13. Giới hạn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật trên Sàn

1. Tổ quản trị Sàn 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 khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Tổ quản trị Sàn qua địa chỉ email: ecom@binhphuoc.gov.vn hoặc đường dây nóng đã công bố trên Sàn; Tổ quản trị Sàn sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên giao dịch trên sàn không bị gián đoạn.

2. Tổ quản trị Sàn không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành viên không đến được Tổ quản trị Sàn; hoặc phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Tổ quản trị Sàn gây ra.

Điều 14. Quy trình giao nhận vận chuyển

Sau khi người mua đặt hàng xong, người bán sẽ liên hệ với người mua và thống nhất với người mua phương án vận chuyển, giao nhận hàng đến tận nơi người mua. Quá trình giao nhận, vận chuyển là sự thỏa thuận giữa người bán và người mua.

Điều 15. Quy trình xác nhận hoặc hủy đơn hàng

1. Xác nhận đơn hàng

Khi tiếp nhận đơn đặt hàng từ người mua, người bán sẽ kiểm tra thông tin đặt hàng từ người mua, xác nhận đơn hàng bằng việc gửi email hoặc gọi điện đến số điện thoại của người mua cung cấp là đơn hàng có hợp lệ hay không và thống nhất phương thức giao hàng với người mua.

2. Hủy đơn hàng

Người mua hàng có thể hủy đơn hàng bằng cách liên lạc trực tiếp với người bán. Các phí tổn do việc hủy đơn hàng gây ra (nếu có) do người mua và người bán thỏa thuận, thống nhất.

Điều 16. Quy trình thanh toán

Việc thanh toán, phương thức thanh toán giữa người mua và người bán do hai bên thỏa thuận, thống nhất.

Chương IV

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG

Điều 17. Quyền của người bán hàng

1. Đối với các thành viên khi tham gia lần đầu được miễn các loại phí trong thời hạn **03** năm kể từ ngày tham gia, bao gồm: phí thành viên, cập nhật thông tin doanh nghiệp, sản phẩm...
2. Tạo một gian hàng riêng để thông tin về hàng hoá, dịch vụ và tiến hành giao dịch thương mại cũng như quảng bá.
3. Được cấp một User và Password riêng như đã đăng ký để sử dụng các dịch vụ, quản lý gian hàng và các giao dịch của mình trên Sàn.
4. Được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc khởi tạo gian hàng, tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn.
5. Hưởng các chính sách ưu đãi do Sàn hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Sàn. Các chính sách ưu đãi (nếu có) sẽ được đăng tải trực tiếp trên Sàn hoặc được gửi trực tiếp đến các thành viên.
6. Đóng góp ý kiến cho Sàn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến Tổ quản trị Sàn.

Điều 18: Trách nhiệm của người bán hàng

1. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Sàn.
2. Có trách nhiệm đóng các loại phí theo quy định của Sàn.
3. Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
4. Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa trên Sàn.
5. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật, bảo mật và lưu trữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
6. Thông báo kịp thời cho Tổ quản trị Sàn 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 xử lý kịp thời và chính xác.
7. Chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch trên Sàn.
8. Không sử dụng dịch vụ của Sàn 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 hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường. Trong trường hợp vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
9. Thành viên cam kết thực hiện đúng các quy định của pháp luật; đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn vào những mục đích bất hợp pháp; không thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối và tạo những công cụ tương tự như dịch vụ

của Sàn cung cấp cho một bên thứ ba. Trường hợp vi phạm thì phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

10. Không được có hành động gây mất uy tín của Sàn 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.

11. Tự bảo quản về tài khoản và mật khẩu của mình, không được cho người khác mượn sử dụng, bán, chuyển nhượng lại tài khoản và mật khẩu. Tổ Quản trị Sàn không chịu trách nhiệm về bất kỳ những tổn thất phát sinh do việc để mất thông tin gây ra.

12. Người bán đã đăng ký khởi tạo gian hàng phải đảm bảo cập nhật thông tin về sản phẩm hàng hóa của mình ít nhất 01 tháng 01 lần trên gian hàng quản lý đã đăng ký.

Chương V

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ QUẢN TRỊ SÀN

Điều 19. Quyền của Tổ quản trị Sàn

1. Tổ quản trị Sàn có quyền kiểm tra thông tin doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh là người bán và thông tin hàng hóa của bên bán.

2. Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

3. Tạm ngừng hoặc xóa tài khoản thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ trên Sàn trong trường hợp: Thành viên vi phạm Quy chế hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn. Trong trường hợp này Tổ quản trị Sàn không cần thông báo cho thành viên vi phạm biết.

4. Tạm ngừng hoặc thu hồi tư cách thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ nếu thành viên không chấp hành các điều khoản khi tham gia Sàn hoặc 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. Trong trường hợp thu hồi tư cách thành viên, chấm dứt cung cấp toàn bộ dịch vụ, ưu đãi của thành viên thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

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

6. Quyền thu phí giao dịch, phí đăng ký thành viên, phí đăng thông tin hàng hóa, thông tin quảng cáo theo chính sách được công bố cho từng giai đoạn.

Điều 20. Trách nhiệm của Tổ quản trị Sàn

1. Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký kinh doanh tham gia bán hàng trên Sàn.

2. Thiết lập cơ chế cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước thực hiện quy trình giao kết hợp đồng.

3. Lưu giữ thông tin đăng ký của thương nhân, tổ chức, cá nhân khi đăng ký tham gia Sàn và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

4. 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.

5. Tích cực hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.

6. Chịu trách nhiệm duy trì và vận hành Sàn 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 trong điều kiện và phạm vi cho phép.

7. Xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên Sàn.

8. 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.

9. Duy trì hoạt động bình thường của Sàn 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 Tổ quản trị Sàn không phải chịu trách nhiệm liên đới.



Chương VI

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Điều 21. Về giải quyết tranh chấp, khiếu nại

1. Người mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến người bán có liên quan trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do người bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

2. Trường hợp nội dung tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến Sàn, Tổ quản trị Sàn có trách nhiệm tiếp nhận và tổ chức xử lý khiếu nại của người mua trong các giao dịch thông qua Sàn.

3. Khi người mua mua sản phẩm, dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Tổ quản trị Sàn sẽ cung cấp cho người mua thông tin đăng ký của người bán ngay sau khi nhận được yêu cầu của người mua, tích cực hỗ trợ người mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. 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 người mua.

4. Sau khi người bán, người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Tổ quản trị Sàn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn

mà lỗi thuộc về người bán thì Tổ quản trị Sàn 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. Tổ quản trị Sàn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của người bán đó trên Sàn.

5. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa hai bên người mua và người bán, thì một trong hai bên người mua và người bán có quyền khiếu nại đến Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc khởi kiện ra Tòa án Kinh tế tại địa phương của người mua hoặc người bán nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho bên người mua.

6. Hình thức tiếp nhận và thời hạn xử lý khiếu nại:

a) Tổ quản trị Sàn sẽ tiếp nhận thông tin và trợ giúp phù hợp để đảm bảo mọi thắc mắc, khiếu nại gửi tới Tổ quản trị Sàn được xử lý hiệu quả nhất.

b) Khách hàng có thể gửi thắc mắc, khiếu nại tới Tổ quản trị Sàn bằng các hình thức sau:

- Điện thoại: 0271 6500868

- Email: ecom@binhphuoc.gov.vn

- Gửi thư qua hệ thống bưu chính hoặc gặp trực tiếp tại địa chỉ: Trung tâm Khuyến Công và Tư vấn phát triển Công nghiệp; địa chỉ: Số 818 đường Phú Riềng Đỏ, phường Tân Xuân, thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước

c) Thời hạn trả lời thắc mắc, khiếu nại

Mọi thắc mắc, khiếu nại của khách hàng sẽ được ghi nhận, và được hồi đáp chậm nhất trong thời gian 02 (hai) ngày kể từ khi tiếp nhận (không tính ngày Thứ 7 và Chủ nhật) và sẽ được xử lý một cách hiệu quả chậm nhất trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc.

Chương VII ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Điều 22. Điều khoản áp dụng

1. Mọi tranh chấp phát sinh giữa Sàn và thành viên sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án kinh tế tại địa phương để giải quyết.

2. Sàn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo sửa đổi. 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./.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Anh Hoàng