

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE CUNG CẤP DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ SHOPTHUOC.VN

1. NGUYÊN TẮC CHUNG

- 1.1. Sàn giao dịch thương mại điện tử shophthuoc.vn ("**Sàn Giao Dịch**") do CÔNG TY CỔ PHẦN SHOPTHUOC ("**Công Ty**", "**Shophthuoc**") thiết lập và vận hành.
- 1.2. Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm trên Sàn Giao Dịch.
- 1.3. Sản phẩm tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch là dược phẩm, vật tư y tế, mỹ phẩm và các sản phẩm khác 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.
- 1.4. Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn Giao Dịch tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên và không trái quy định pháp luật.
- 1.5. Hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn Giao Dịch phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
- 1.6. Tất cả các nội dung trong Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử shophthuoc.vn này ("**Quy Chế**") phải tuân thủ pháp luật Việt Nam hiện hành. Thành viên khi tham gia Sàn Giao Dịch phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy Chế của Sàn Giao Dịch.

2. QUY ĐỊNH CHUNG

- 2.1. Tên miền của Sàn Giao Dịch

www.shophthuoc.vn

- 2.2. Định nghĩa

- a. "**Ban Quản Lý**" là bộ phận chịu trách nhiệm quản trị hoạt động của Sàn Giao Dịch được bổ nhiệm bởi Công Ty;
- b. "**Thành Viên Bán Hàng**" là các thương nhân, tổ chức có quyền phân phối dược phẩm, vật tư y tế, mỹ phẩm và các sản phẩm được phép lưu hành tại Việt Nam có nhu cầu sử dụng dịch vụ do Sàn Giao Dịch cung cấp và được Shophthuoc chính thức công nhận;
- c. "**Thành Viên Mua Hàng**" là các công ty, nhà thuốc, quầy thuốc, phòng khám được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược có nhu cầu tìm hiểu thông tin hoặc mua các sản phẩm được đăng tải trên Sàn Giao Dịch của Thành Viên Bán Hàng. Thành Viên Mua Hàng bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán trên Sàn Giao Dịch;
- d. "**Thành Viên**" bao gồm Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng;
- e. "**COD**" là phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng.

3. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

- 3.1. Quy trình dành cho Thành Viên Mua Hàng

Khi có nhu cầu mua các mặt hàng được đăng bán trên Sàn Giao Dịch, Thành Viên Mua Hàng cần thực hiện các bước sau đây:

- a. Chấp thuận các điều khoản và điều kiện chung trong khung thông báo của Sàn Giao Dịch:

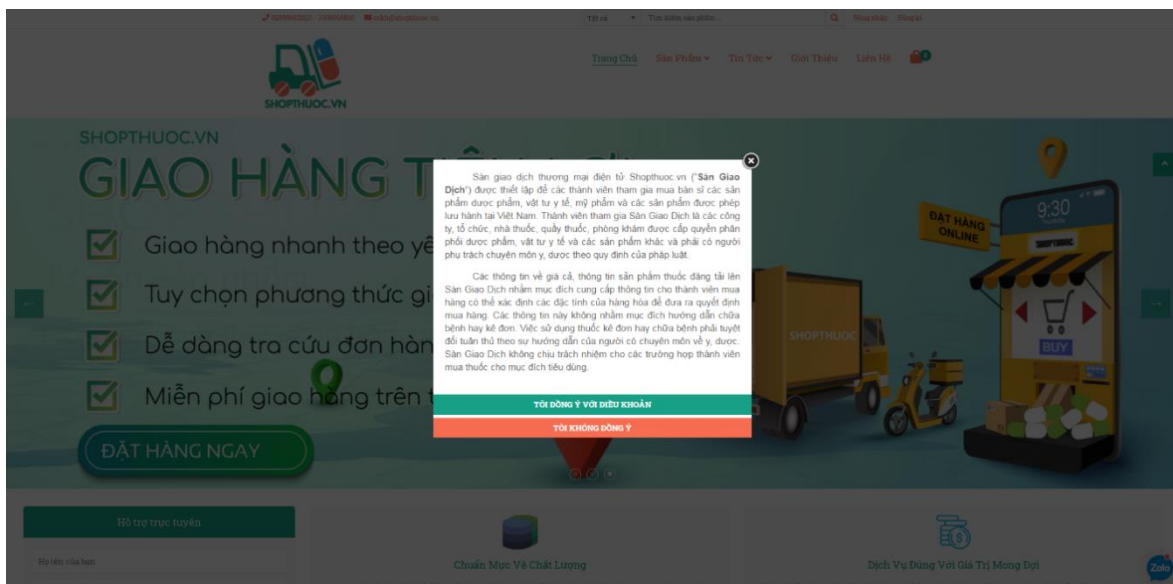
Để đặt mua hàng, Khách hàng truy cập vào Website theo địa chỉ www.shophuoc.vn.

Khi truy cập vào Website, người dùng sẽ thấy khung thông báo các điều khoản và điều kiện chung khi tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch. Nội dung cụ thể như sau:

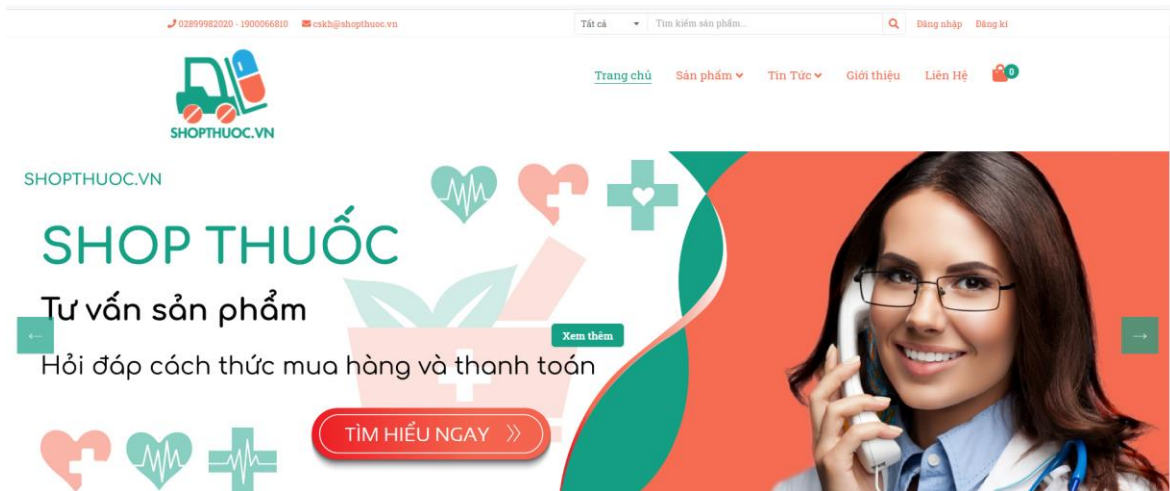
*“Sàn giao dịch thương mại điện tử Shophuoc.vn (**“Sàn Giao Dịch”**) được thiết lập để các thành viên tham gia mua bán sỉ các sản phẩm dược phẩm, vật tư y tế, mỹ phẩm và các sản phẩm được phép lưu hành tại Việt Nam. Thành viên tham gia Sàn Giao Dịch là các công ty, tổ chức, nhà thuốc, quầy thuốc, phòng khám được cấp quyền phân phối dược phẩm, vật tư y tế và các sản phẩm khác và phải có người phụ trách chuyên môn y, dược theo quy định của pháp luật.*

Các thông tin về giá cả, thông tin sản phẩm thuốc đăng tải lên Sàn Giao Dịch nhằm mục đích cung cấp thông tin cho thành viên mua hàng có thể xác định các đặc tính của hàng hóa để đưa ra quyết định mua. Các thông tin này không nhằm mục đích hướng dẫn chữa bệnh hay kê đơn. Việc sử dụng thuốc kê đơn hay chữa bệnh phải tuyệt đối tuân thủ theo sự hướng dẫn của người có chuyên môn về y dược. Sàn Giao Dịch không chịu trách nhiệm cho các trường hợp thành viên mua thuốc cho mục đích tiêu dùng.”

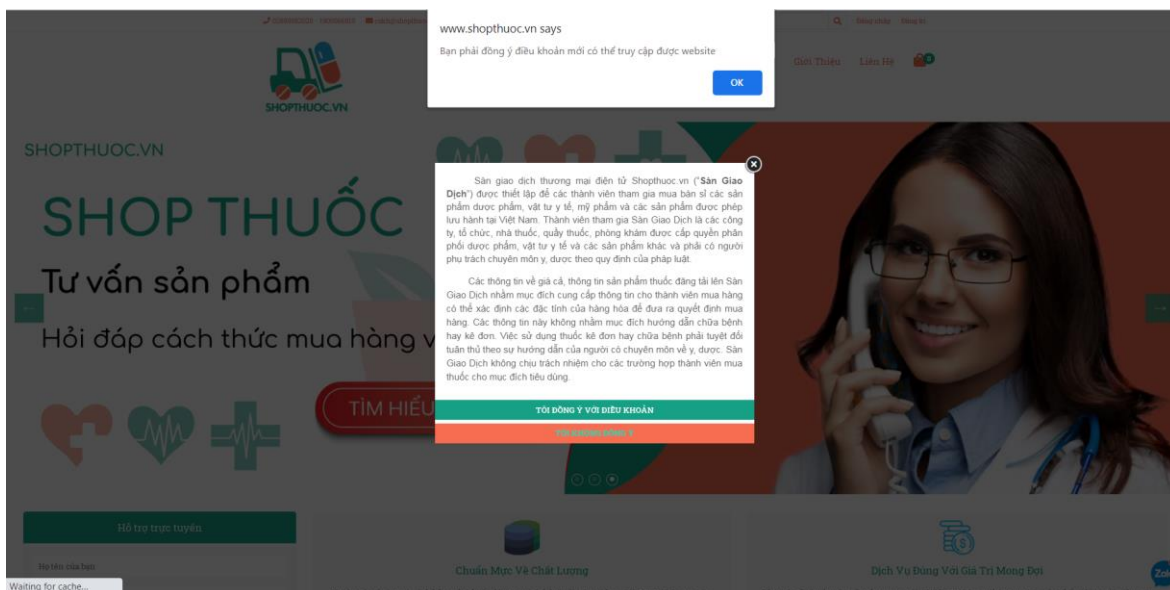
Nếu người dùng chọn “Tôi đồng ý với điều khoản” có nghĩa rằng người dùng thuộc đối tượng được phép truy cập và đi đến trang chủ để đăng ký/đăng nhập. Nếu người dùng chọn “Tôi không đồng ý” thì người dùng không thể truy cập vào Website



Giao diện giới thiệu về thông tin điều khoản, điều kiện chung của Sàn Giao Dịch



Giao diện website khi khách hàng chọn “Tôi đồng ý với điều khoản”



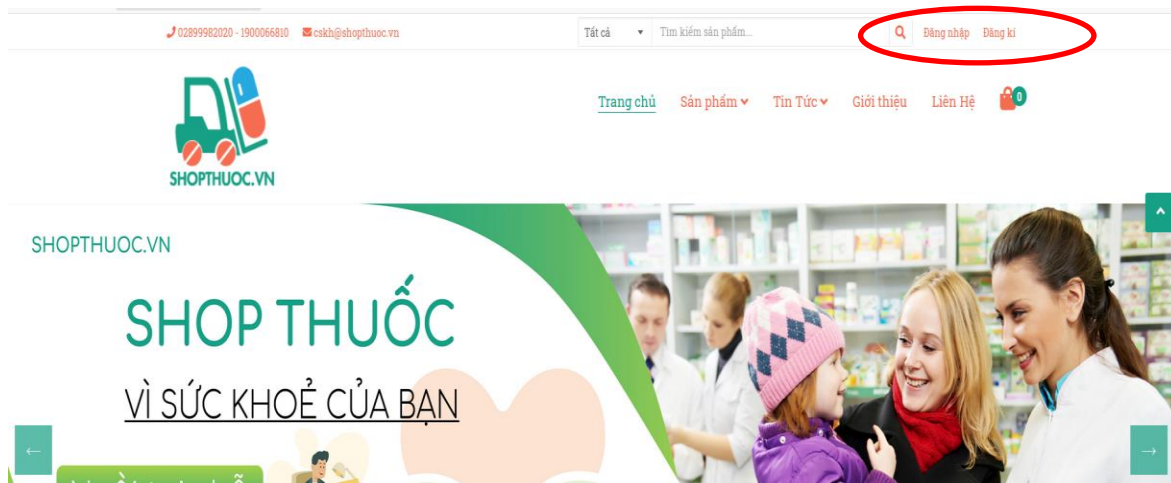
Giao diện website khi khách hàng chọn “Tôi không đồng ý”



Giao diện trang chủ của Website

b. Đăng nhập/ đăng ký tài khoản Thành Viên Mua Hàng

Nếu khách hàng chọn “Tôi đồng ý với điều khoản”, khách hàng tiếp tục bấm chọn “Đăng ký” hoặc “Đăng nhập” trên góc phải trang chủ Website để tiếp tục sử dụng Website.





Tạo tài khoản

Bạn là



CÔNG TY DƯỢC



PHÒNG KHÁM



NHÀ THUỐC



QUẦY THUỐC

Giao diện khi đăng ký - người dùng chọn đối tượng phù hợp

Tạo tài khoản

Công ty dược ▼

* Tên

* Họ

* Email

* Số điện thoại

Người đại diện pháp luật

Mã số thuế

Tên công ty/Phòng Khám/Nhà Thuốc/Quầy Thuốc

Địa chỉ Công ty/Phòng Khám/Nhà Thuốc/Quầy Thuốc

Link hình giấy phép và chứng chỉ hành nghề

Browse... No file selected.

* Mật khẩu

Đăng ký

Giao diện khi đăng ký - Người dùng cung cấp tất cả các thông tin theo yêu cầu để đăng ký làm Thành Viên Mua Hàng của Sàn Giao Dịch

Sàn Giao Dịch sẽ xem xét việc đáp ứng các điều kiện và kích hoạt tài khoản nếu Thành Viên Mua Hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của Sàn Giao Dịch. Trường hợp khách hàng không biết cách đăng tải file Giấy Phép và Chứng Chỉ Hành Nghề, Sàn Giao Dịch sẽ hỗ trợ hướng dẫn gửi file hình qua điện thoại hoặc nhân viên của Sàn Giao Dịch sẽ đến hỗ trợ trực tiếp.

Tài khoản được kích hoạt bằng cách gắn thẻ “approved” vào hồ sơ đăng ký của thành viên.

Khách hàng > Nguyễn Đăng Khoa

Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC

Thông tin khách hàng

ĐK NGUYỄN ĐĂNG KHOA **MEMBER** 0 Thao tác ▾

Ghi chú
biz-type: Nhà thuốc
phone: 0982388825
daidienphat: Nguyễn Đăng Khoa
mst: 0313123994
tenhathuoc: Nhà thuốc Đại Phát
diachi: 124 Tôn Đản, phường 10, quận 4
giayphep: https://drive.google.com/file/d/1WPLL_hzKVXylpdeKxS3Sn_83TtEwduXn/view?usp=drivesdk
Lưu

Đơn Hàng Xem tất cả
Khách hàng này hiện không có đơn hàng.

Thông tin liên hệ
nguyendangkhoa2009@gmail.com
Không đồng ý nhận email quảng cáo
Đã có tài khoản
ĐỊA CHỈ MẶC ĐỊNH
Nguyễn Đăng Khoa
Nhà Thuốc Đại Phát
124 Tôn Đản
Phường 10
Quận 4
Hồ Chí Minh
Vietnam
0982388825

Nhân **Tất cả nhân**
approved ▾
Lưu



Đăng nhập

Đăng nhập

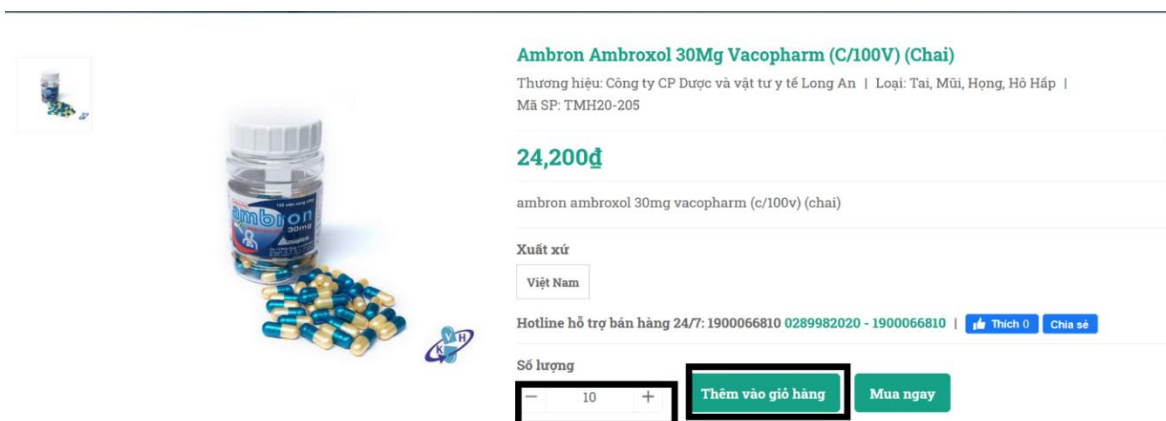
[Trở về](#)

[Đăng kí](#)

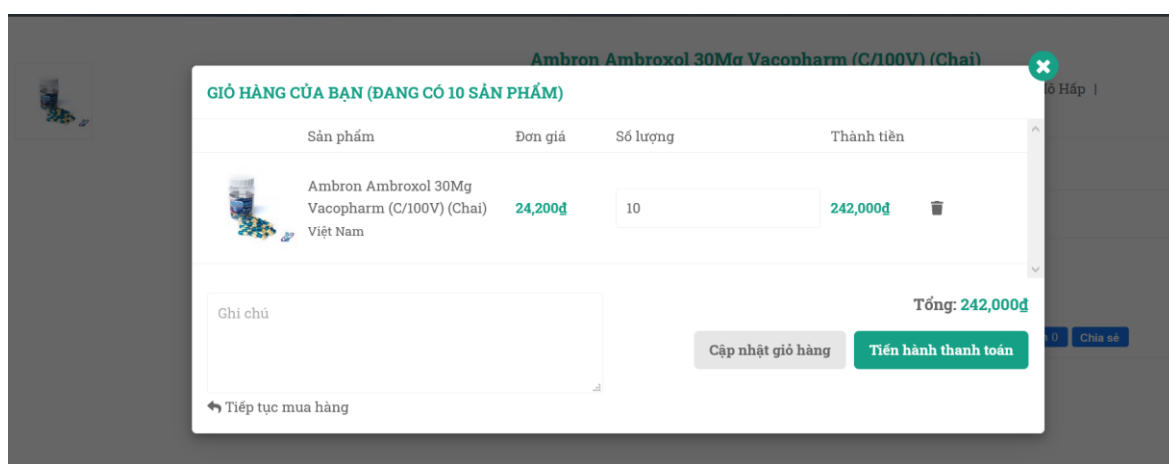
[Quên mật khẩu?](#)

Giao diện khi đăng nhập

- e. Lựa chọn số lượng sản phẩm muốn mua và bấm **“Thêm vào giỏ hàng”**



Mô phỏng việc Thành Viên Mua Hàng chọn **“10 chai”** Ambron Ambroxol 30Mg Vacopharm (c/100V) để **“Thêm vào giỏ hàng”**



Giao diện hiển thị sau khi Thành Viên Mua Hàng bấm **“Thêm vào giỏ hàng”**

- f. Thành Viên Mua Hàng bấm vào **“Tiến hành thanh toán”** và cập nhật lại thông tin nhận hàng nếu địa chỉ nhận hàng khác với địa chỉ đăng ký ban đầu (bao gồm: họ tên người nhận, số điện thoại, địa chỉ người nhận, địa chỉ nhận hàng) và lựa chọn cách thức giao dịch (thanh toán, vận chuyển, giao nhận hàng hóa,...) mà Sàn Giao Dịch cung cấp

Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC

[Giỏ hàng](#) >
 [Thông tin vận chuyển](#)

Thông tin thanh toán

Nguyễn Thị Chính (icymiktreize@yahoo.com)
[Đăng xuất](#)

Địa chỉ đã lưu trữ
 Nguyễn Thị Chính, 0868221288, 128/98/8 Thích Quảng Đức, Phường 05, Quận P

Họ và tên
 Nguyễn Thị Chính

Điện thoại
 0868221288

Địa chỉ
 128/98/8 Thích Quảng Đức

Giao hàng

Tỉnh

Hồ Chí Minh

Quận/Huyện

Quận Phú Nhuận

Ward

Phường 05

11 Ambron Ambroxol 30Mg Vacopharm (C/100V) (Chai)
 Việt Nam
 266,200đ

Mã giảm giá

Sử dụng

Khách hàng thân thiết

Tạm tính

266,200đ

Phí ship

Miễn phí

Chương trình khách hàng thân thiết (Giảm 0%)

- 0đ

Tổng tiền

VND 266,200đ

Trường hợp địa chỉ nhận hàng trùng với địa chỉ mà Thành Viên Bán Hàng đăng ký ban đầu

Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC

[Giỏ hàng](#) >
 [Thông tin vận chuyển](#)

Thông tin thanh toán

Nguyễn Thị Chính (icymiktreize@yahoo.com)
[Đăng xuất](#)

Địa chỉ đã lưu trữ
 Thêm địa chỉ mới...

Họ và tên

Điện thoại

Địa chỉ

Giao hàng

Tỉnh

Chọn tỉnh thành

Quận/Huyện

Chọn Quận/Huyệ

Ward

Choose ward

11 Ambron Ambroxol 30Mg Vacopharm (C/100V) (Chai)
 Việt Nam
 266,200đ

Mã giảm giá

Sử dụng

Khách hàng thân thiết

Tạm tính

266,200đ

Phí ship

—

Chương trình khách hàng thân thiết (Giảm 0%)

- 0đ

Tổng tiền

VND 266,200đ

Thành Viên Mua Hàng cập nhật thông tin nhận hàng nếu địa chỉ nhận hàng khác với địa chỉ đăng ký ban đầu

Phương thức vận chuyển



Vui lòng chọn tỉnh / thành để có danh sách phương thức vận chuyển.

Phương thức thanh toán

☐ Thanh toán khi nhận hàng (COD)

☒ Thanh toán bằng cách chuyển khoản

Sau khi bấm thanh toán đơn hàng và nhận được cuộc gọi xác nhận lại đơn hàng, khách hàng thực hiện chuyển khoản đúng số tiền cần thanh toán cho tài khoản:
Chủ tài khoản: Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC.
Số tài khoản: 1015207979
Ngân hàng: Vietcombank - Chi nhánh Gia Định
Nội dung chuyển khoản: Tên Đăng Nhập - Mã đơn hàng

[< Giỏ hàng](#)[Đặt hàng](#)

Thông tin vận chuyển, thanh toán

- g. Thành Viên Mua Hàng đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách bấm vào “**Đặt hàng**”.

Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC



Đặt hàng thành công
Mã đơn hàng #100005
Cảm ơn bạn đã mua hàng!

Thông tin đơn hàng

Thông tin vận chuyển

Nguyễn Thị Chinh
128/98/8 Thích Quảng Đức
Phường 05
Quận Phú Nhuận
Hồ Chí Minh
Vietnam
84868221288

Phương thức thanh toán

Thanh toán khi nhận hàng (COD)

[? Cần hỗ trợ? Liên hệ](#)[Tiếp tục mua hàng](#)



Ambron Ambroxol 30Mg Vioacopharm
(C/100V) (Chai)
VIET NAM

242,000đ

Tạm tính	242,000đ
Phí ship	Miễn phí
Chương trình khách hàng thân thiết (Giảm 0%)	- 0đ
Tổng tiền	VND 242,000đ

Giao diện hiển thị khi Thành Viên Mua Hàng bấm “Đặt hàng”

- h. Thông tin đơn hàng của Thành Viên Mua Hàng sẽ được chuyển đến hệ thống tiếp nhận và xử lý đơn của Sàn Giao Dịch và từ đó chuyển đến Thành Viên Bán Hàng.
- i. Sau khi nhận được cuộc gọi xác nhận đơn hàng, Thành Viên Mua Hàng thực hiện chuyển khoản thanh toán cho đơn hàng theo như được hướng dẫn (đối với hình thức chuyển khoản) hoặc Thành Viên Mua Hàng nhận sản phẩm từ người giao hàng và thanh toán toàn bộ giá trị đơn hàng và phí vận chuyển (nếu có) (đối với hình thức COD).

- j. Thành Viên Mua Hàng thắc mắc, khiếu nại Thành Viên Bán Hàng (nếu có) bao gồm đổi, trả hàng qua email hoặc số điện thoại hỗ trợ của Sàn Giao Dịch.

3.2. Quy trình dành cho Thành Viên Bán Hàng

Để trở thành Thành Viên Bán Hàng của Sàn Giao Dịch, người dùng cần ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với Công Ty và đăng ký thông tin mở gian hàng trên Sàn Giao Dịch.

Với mỗi sản phẩm mà Thành Viên Bán Hàng đăng bán, Thành Viên Bán Hàng đều phải cung cấp giấy phép lưu hành hoặc giấy chứng nhận sản phẩm hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định pháp luật từng thời kỳ chứng minh rằng sản phẩm được phép bán trên thị trường. Riêng đối với các sản phẩm là thuốc, Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp thêm giấy xác nhận thông tin thuốc đã được cơ quan có thẩm quyền xác nhận cho sản phẩm đó cho Sàn Giao Dịch. Đồng thời, Thành Viên Bán Hàng phải lưu trữ toàn bộ hồ sơ lưu hành sản phẩm và phải cung cho Thanh Viên Mua Hàng nếu được yêu cầu.

Thông qua các tài liệu về sản phẩm được cung cấp, Ban quản lý Sàn Giao Dịch sẽ kiểm tra, đối chiếu với thông tin về sản phẩm do Thành Viên Bán Hàng cung cấp để đảm bảo các thông tin sản phẩm được đăng bán trên Sàn Giao Dịch là chính xác, phù hợp với nội dung hồ sơ lưu hành sản phẩm và giấy xác nhận thông tin thuốc (nếu có).

Nếu có nội dung nào không chính xác hoặc cần làm rõ, bổ sung thêm, Sàn Giao Dịch sẽ yêu cầu Thành Viên Bán Hàng điều chỉnh lại cho phù hợp trước khi nội dung đó được đăng tải lên Website.

Sau khi bài đăng được kiểm duyệt và xác nhận nội dung, Sàn Giao Dịch sẽ thông báo cho Thành Viên Bán Hàng để đăng tải sản phẩm lên Sàn Giao Dịch.

Tại bất kỳ thời điểm nào, Sàn Giao Dịch có toàn quyền gỡ bỏ bất kỳ sản phẩm nào bị cho là chưa đáp ứng các tiêu chí hoạt động của Sàn Giao Dịch, hoặc các sản phẩm có thông tin chưa được kiểm duyệt hoặc thông tin không trung thực, gây nhầm lẫn.

Quy trình giao dịch dành cho Thành Viên Bán Hàng như sau:

a. Chuẩn bị bài đăng

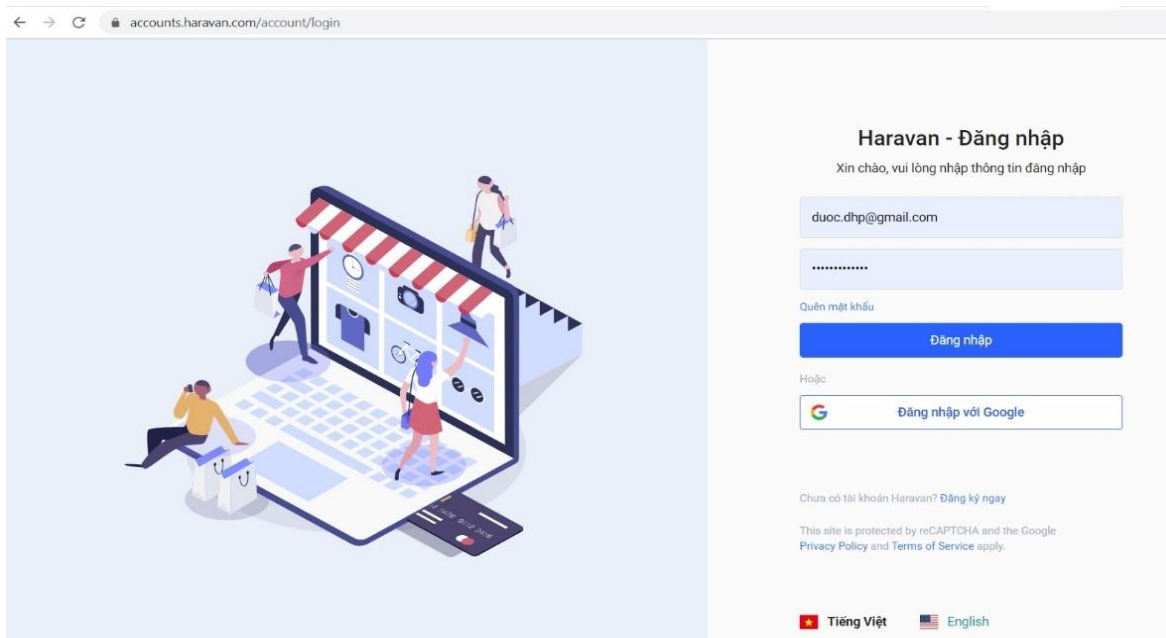
- i. Thành viên bán hàng chuẩn bị bài viết về thông tin sản phẩm theo mẫu do Sàn Giao Dịch cung cấp. Bài viết phải bao gồm hình ảnh sản phẩm và thông tin sản phẩm, kèm tài liệu chứng minh sản phẩm được phép lưu hành.
- ii. Các nội dung bằng chữ nên được thể hiện theo mẫu do Ban quản lý Sàn Giao Dịch ban hành vào từng thời điểm;
- iii. Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, png.

b. Gửi nội dung bài đăng cho Sàn Giao Dịch

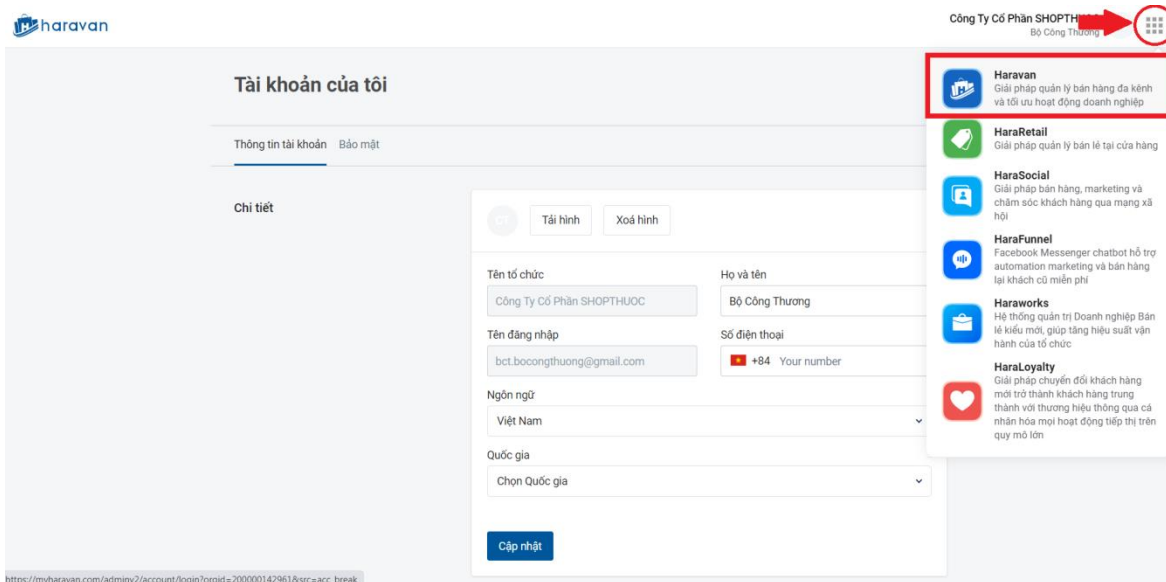
- i. Thành Viên Bán Hàng gửi nội dung bài viết đã chuẩn bị theo mẫu về địa chỉ email ctcp.shopthuoc@gmail.com

ii. Sàn Giao Dịch sẽ kiểm duyệt thông tin bài viết, nếu hợp lệ sẽ thông báo cho Thành Viên Bán Hàng để thực hiện các bước đưa thông tin về sản phẩm lên Sàn Giao Dịch:

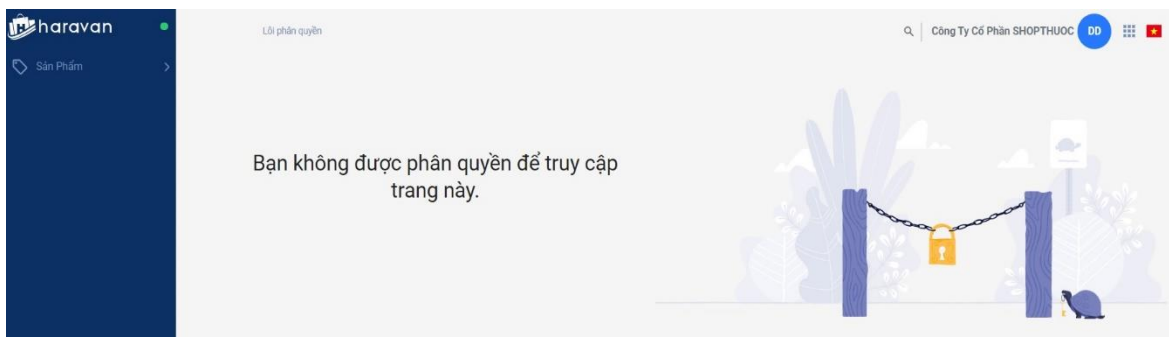
- Bước 1: Thành Viên Bán Hàng đăng nhập tài khoản qua link <https://accounts.haravan.com/account/login>. Tài khoản và mật khẩu đăng nhập của Thành Viên Bán Hàng sẽ do Sàn Giao Dịch cung cấp.



- Bước 2: Sau khi đăng nhập thành công, click vào biểu tượng sát góc phải màn hình, chọn thẻ “Haravan” đầu tiên để vào trang quản trị Haravan. Sau đó, nhận chọn thẻ “Products” ở bên trái màn hình.

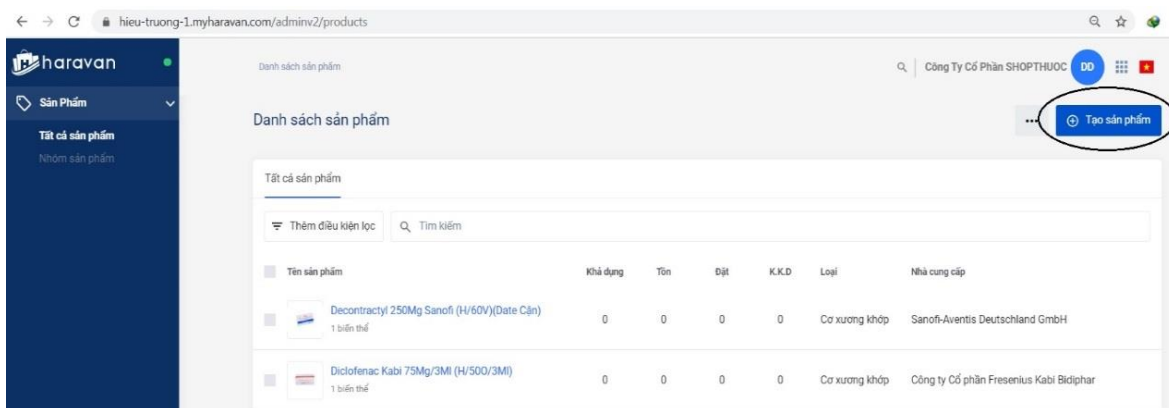


Giao diện khi đăng nhập thành công

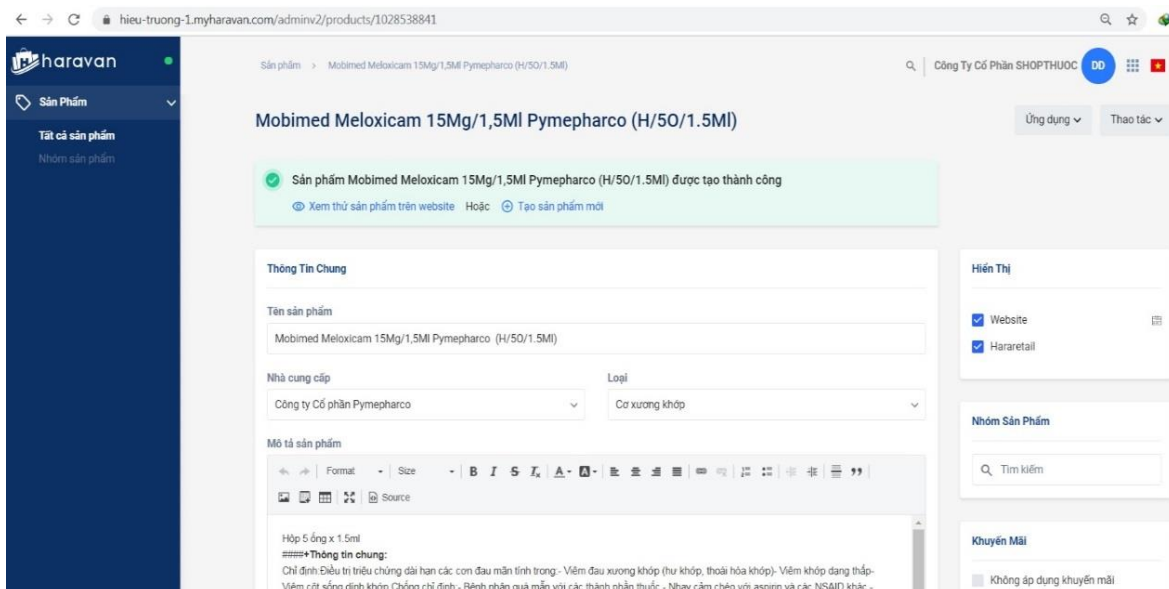


Giao diện để chọn thẻ “**Sản Phẩm**”

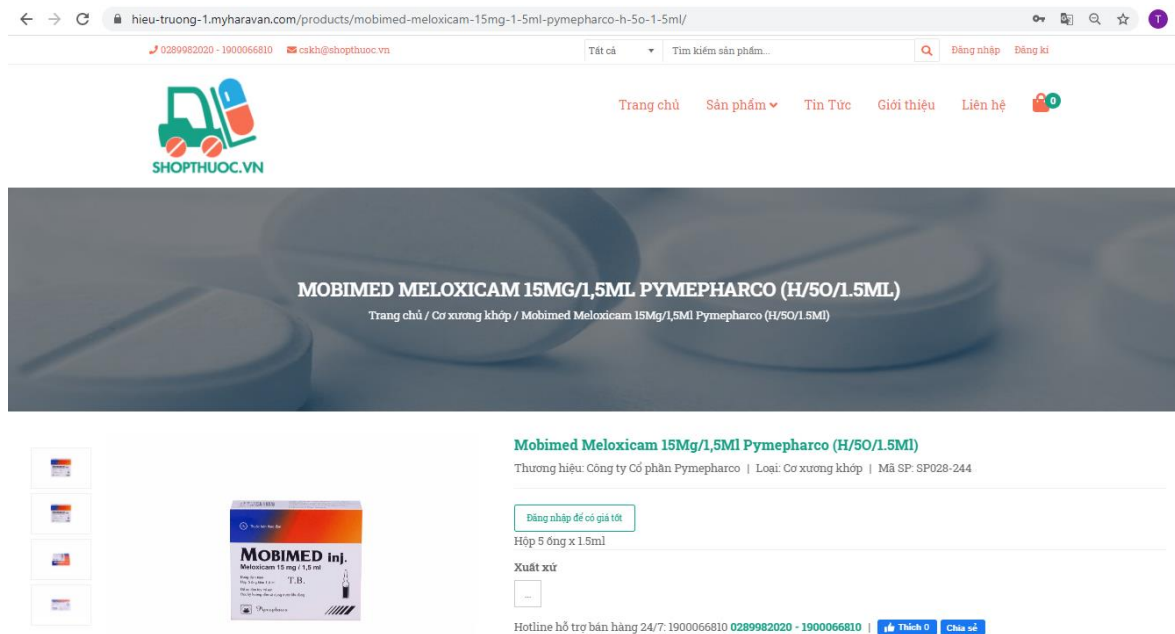
- Bước 3: Thêm mới sản phẩm bằng cách ấn chọn “**Tạo sản phẩm**”



- Bước 4: Nhập thông tin mô tả về sản phẩm và thêm nhà cung cấp



- Bước 5: Hiển thị sản phẩm



3.3. Quy trình xử lý đơn hàng

Khi nhận được đơn hàng, quy trình xử lý như sau:

- a. Bước 1: Thành Viên Mua Hàng đặt mua sản phẩm trên Sàn Giao Dịch
- b. Bước 2:
 - i. Đơn hàng được chuyển đến hệ thống tiếp nhận và xử lý đơn của Sàn Giao Dịch.
 - ii. Bộ phận xử lý đơn hàng chuyển thông tin đơn hàng qua email cho Thành Viên Bán Hàng để chuẩn bị đơn hàng và xác nhận thông tin giao nhận, vận chuyển.
 - iii. Đơn hàng sau khi chuyển thông tin đến Thành Viên Bán Hàng: Bộ phận xử lý đơn hàng sẽ thường xuyên theo dõi và xử lý đơn hàng thông qua email và gọi điện thoại cho Thành Viên Bán Hàng để tùy chỉnh thay đổi cập nhật trạng thái đơn hàng.
 - iv. Đồng thời, Sàn Giao Dịch sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho đơn vị vận chuyển độc lập. Đơn vị vận chuyển sẽ tới chỗ Thành Viên Bán Hàng để nhận và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ giao hàng. Sàn Giao Dịch sẽ cập nhật trên hệ thống tình hình vận chuyển, giao nhận và hoàn tất đơn hàng.
- c. Bước 3:
 - i. Thành Viên Bán Hàng tiếp nhận đơn hàng và chuẩn bị, đóng gói đơn hàng.
 - ii. Thành Viên Bán Hàng chuẩn bị đầy đủ giấy tờ, thông tin sản phẩm, giá sản phẩm, mã đơn hàng trước khi chuyển đến Thành Viên Mua Hàng.
 - iii. Đơn vị vận chuyển lấy hàng từ Thành Viên Bán Hàng để giao cho Thành Viên Mua Hàng (đơn vị vận chuyển là bên thứ ba do Sàn Giao Dịch ký hợp đồng thuê dịch vụ).
- d. Bước 4: Đơn hàng được vận chuyển đến Thành Viên Mua Hàng. Sàn Giao Dịch cập nhật thông tin sản phẩm **“Đã giao hàng”** trên hệ thống.

- e. Bước 5: Thành Viên Mua Hàng thực hiện chuyển khoản thanh toán cho đơn hàng trong vòng 48 giờ kể từ khi đặt hàng hoặc Thành Viên Mua Hàng nhận được hàng và thanh toán tiền cho bên giao hàng (nếu lựa chọn hình thức thanh toán COD). Trạng thái đơn hàng được chuyển thành “**Đã giao hàng**” hoặc “**Đã thanh toán và giao hàng**”
- f. Bước 6: Sàn Giao Dịch xác nhận với Thành Viên Mua Hàng việc giao nhận đơn hàng để kiểm tra và đối soát với Thành Viên Bán Hàng định kỳ.

3.4. Quy trình giao nhận vận chuyển

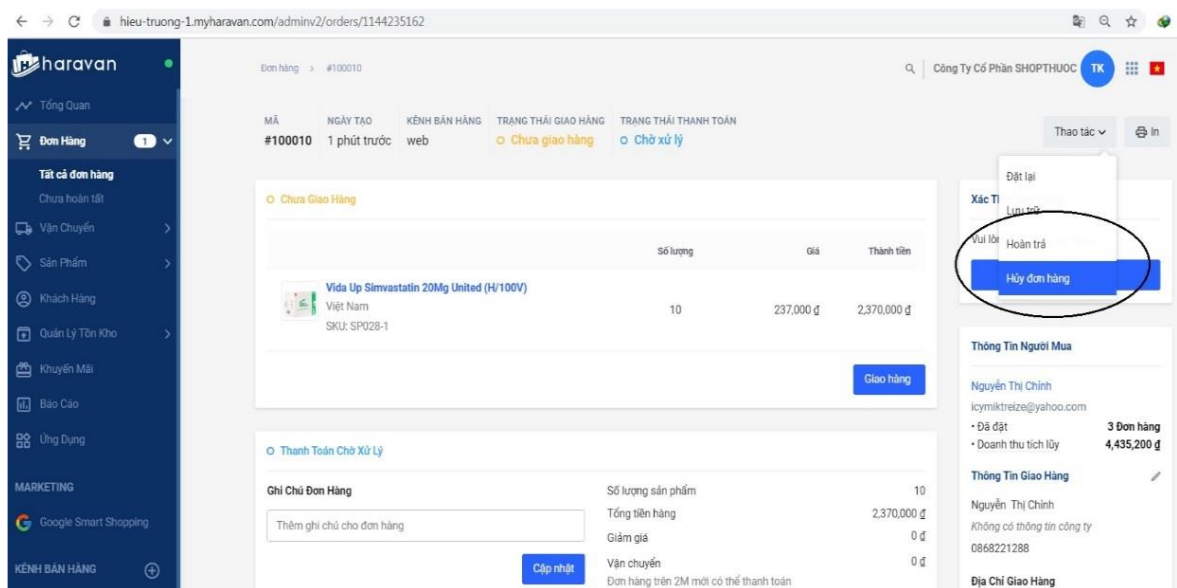
- a. Quy trình giao nhận, vận chuyển
 - i. Thành Viên Mua Hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển do Sàn Giao Dịch cung cấp.
 - ii. Sau khi nhận được đơn hàng từ Thành Viên Mua Hàng, Sàn Giao Dịch sẽ chuyển thông tin đơn hàng đó đến Thành Viên Bán Hàng để chuẩn bị đơn hàng và xác nhận thông tin giao nhận, vận chuyển.
 - iii. Đồng thời, Sàn Giao Dịch sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho đơn vị vận chuyển độc lập. Đơn vị vận chuyển sẽ tới chỗ Thành Viên Bán Hàng để nhận và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ giao hàng do Thành Viên Mua Hàng đăng ký khi đặt hàng. Sàn Giao Dịch sẽ cập nhật trên hệ thống tình hình vận chuyển, giao nhận và hoàn tất đơn hàng.
- b. Thời gian giao hàng
 - i. Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng được Thành Viên Bán Hàng giao cho đơn vị vận chuyển thành công tới khi đơn vị vận chuyển liên hệ lần đầu tiên với Thành Viên Mua Hàng để giao hàng;
 - ii. Thời gian giao hàng cụ thể phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng. Tuy nhiên, Sàn Giao Dịch ước tính thời gian giao hàng như sau (không kể Chủ nhật, ngày Lễ):
 - Trong phạm vi Nội thành Tp. Hồ Chí Minh: khoảng 2 ngày
 - Tp. Hồ Chí Minh đến thành phố/ tỉnh khác và lưu chuyển giữa các tỉnh thành khác: khoảng 6 – 7 ngày
 - iii. Tùy vào giá trị, khối lượng đơn hàng và địa chỉ giao hàng mà Sàn Giao Dịch sẽ tính toán mức phí vận chuyển phù hợp cho từng đơn hàng cụ thể và sẽ thông báo đến Thành Viên Mua Hàng trước khi hoàn tất đơn hàng. Nếu Thành Viên Mua Hàng bấm chọn “**Đặt Hàng**” thì đồng nghĩa với việc Thành Viên Mua Hàng đồng ý với toàn bộ điều khoản, điều kiện về vận chuyển, giao nhận hàng hóa (bao gồm cả mức phí và lịch biểu giao hàng) như Sàn Giao Dịch đã thông báo.
 - iv. Trong trường hợp giao hàng trễ, Sàn Giao Dịch và/hoặc Thành Viên Bán Hàng sẽ trực tiếp liên hệ với Thành Viên Mua Hàng để thông báo về việc chậm trễ này và các bên thảo luận về lịch giao hàng mới.

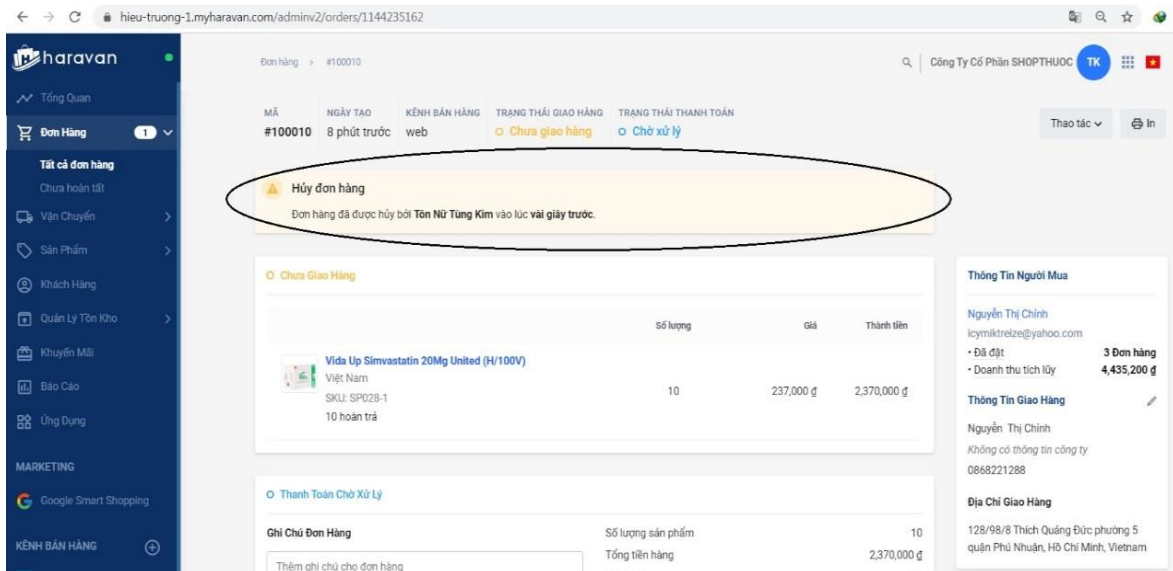
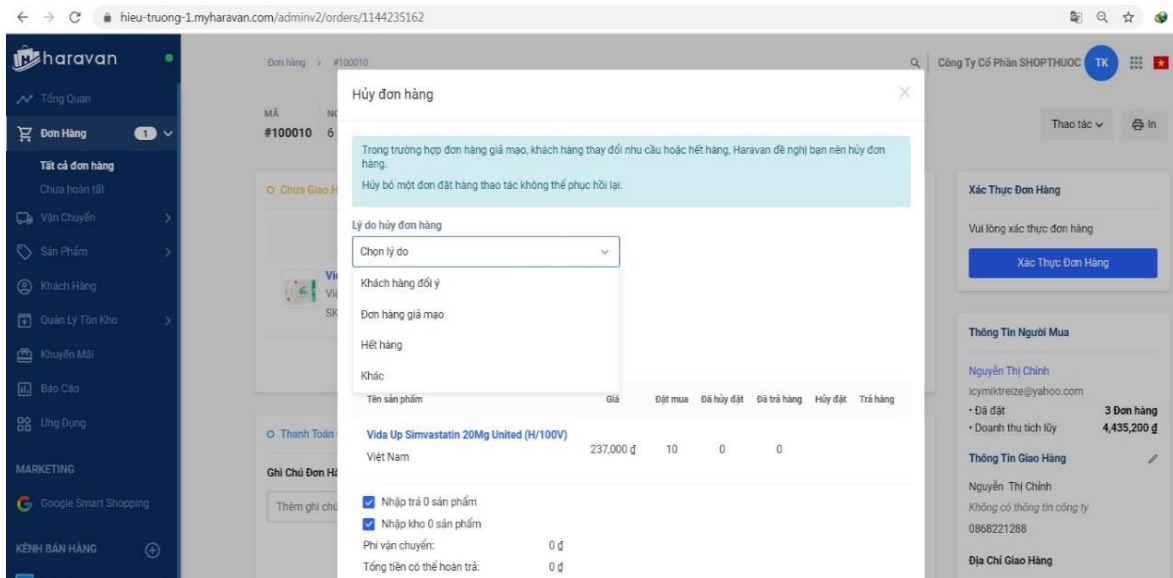
v. Lưu ý:

Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Thành Viên Bán Hàng hẹn lại lịch lấy hàng lâu hơn dự kiến (12 giờ kể từ khi tạo vận đơn); hoặc Thành Viên Mua Hàng hẹn giao hàng muộn vì lý do cá nhân; hoặc do các sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên hoặc do Thành Viên Mua Hàng ở vùng sâu, vùng xa hoặc hải đảo.

3.5. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

- Khi Thành Viên Mua Hàng đã đăng ký mua hàng trên Sàn Giao Dịch và được Sàn Giao Dịch xác nhận chấp nhận đơn hàng, nếu Thành Viên Mua Hàng có thông tin muốn điều chỉnh hoặc hủy đơn hàng thì Thành Viên Mua Hàng có thể liên hệ hotline hỗ trợ 1900088610.
- Khi đó, Sàn Giao Dịch sẽ chấm dứt việc triển khai đơn hàng trên hệ thống đồng thời thông báo với Thành Viên Bán Hàng.
- Thành Viên Mua Hàng sẽ nhận được email xác nhận đơn hàng đã được hủy.





- d. Sau khi đơn hàng được hủy thành công, Thành Viên Mua Hàng có thể kiểm tra lại tình trạng đơn hàng qua tài khoản trên Sàn Giao Dịch

Tài khoản của bạn

Trở về tài khoản

Đơn hàng #100010

Ngày 10/14/2020 04:36:41

Đơn hàng đã hủy ngày Tháng 10 14, 2020 11:43SA
Lý do: customer

Sản phẩm	Mã sản phẩm	Giá	Số lượng	Tổng
Vida Up Simvastatin 20Mg United (H/100V) - Việt Nam	SP028-1	237,000đ	10	2,370,000đ
Tạm tính				2,370,000đ
Vận chuyển (Đơn hàng trên 2M mới có thể thanh toán)				0đ
Tổng				2,370,000đ

Địa chỉ thanh toán

Tình trạng thanh toán: pending

Nguyễn Thị Chính

Hồ Chí Minh

Vietnam
0868221288

Địa chỉ nhận hàng

Fulfillment Status: not fulfilled

Nguyễn Thị Chính

3.6. Quy trình đổi, trả hàng

- a. Thành Viên Mua Hàng, sau khi nhận hàng và phát hiện sản phẩm không đạt chất lượng hoặc không đúng mô tả của Thành Viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch, có quyền khiếu nại và yêu cầu đổi hàng hoặc trả lại hàng với Thành Viên Bán Hàng theo chính sách đổi, trả hàng của Thành Viên Bán Hàng. Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng sẽ tự thỏa thuận giải quyết.
- b. Sàn Giao Dịch không trực tiếp thực hiện việc đổi, trả hàng. Thành Viên Mua Hàng có thể liên hệ Sàn Giao Dịch qua email hoặc số điện thoại công khai để được hỗ trợ giải đáp thắc mắc hoặc liên hệ với Thành Viên Bán Hàng về vấn đề liên quan.
- c. Sàn Giao Dịch khuyến cáo khách hàng đọc kỹ/trao đổi cụ thể các quy định về đổi trả hàng cũng như tìm hiểu về các quy định hoàn tiền với Thành Viên Bán Hàng trước khi tiến hành giao dịch.
- d. Thành Viên Bán Hàng phải ngay lập tức cập nhật kèm cung cấp các tài liệu có liên quan (bao gồm cả chứng từ hoàn tiền lại cho Thành Viên Mua Hàng, nếu có) cho Sàn Giao Dịch để Sàn Giao Dịch cập nhật tình hình giải quyết yêu cầu đổi, trả hàng của Thành Viên Mua Hàng trên hệ thống. Đây cũng là cơ sở để Sàn Giao Dịch và Thành Viên Bán Hàng thực hiện đối soát định kỳ.

3.7. Quy trình bảo hành

- a. Bảo hành do Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng thỏa thuận với nhau theo chính sách của Thành Viên Bán Hàng.
- b. Sàn Giao Dịch không có chính sách bảo hành. Thành Viên Mua Hàng có thể liên hệ Sàn Giao Dịch qua email hoặc số điện thoại công khai để được hỗ trợ giải đáp thắc mắc hoặc liên hệ với Thành Viên Bán Hàng về vấn đề liên quan.
- c. Sàn Giao Dịch khuyến cáo khách hàng đọc kỹ/trao đổi cụ thể các quy định về bảo hành với Thành Viên Bán Hàng trước khi tiến hành giao dịch.

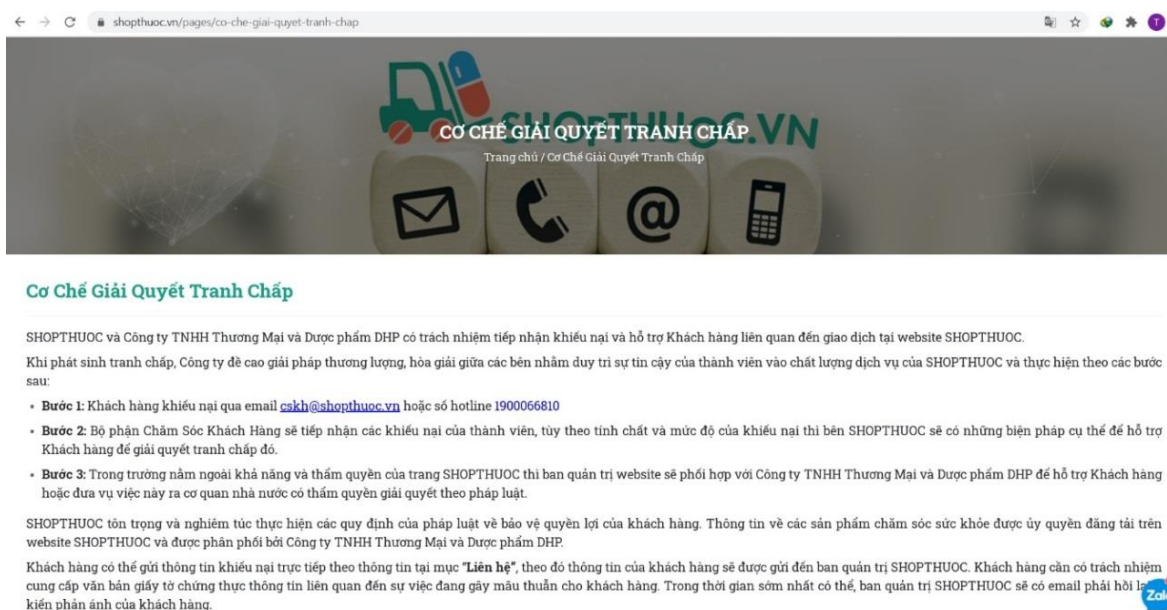
3.8. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- a. Công Ty có trách nhiệm tiếp nhận và hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch của Thành Viên Mua Hàng tại Sàn Giao Dịch với Thành Viên Bán Hàng thông qua email cskh@shopthuoc.vn hoặc số điện thoại 1900066810.
- b. Khi phát sinh tranh chấp, Công Ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên. Công Ty sẽ làm trung gian trong việc hòa giải giữa các bên. Quy trình như sau:
 - i. Thành Viên Mua Hàng gửi khiếu nại qua email cskh@shopthuoc.vn cùng với thông tin tài liệu liên quan.
 - ii. Bộ phận phụ trách sẽ tiếp nhận các khiếu nại và phản hồi trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ lúc nhận được khiếu nại. Mọi yêu cầu cần xử lý gấp Khách Hàng liên hệ số điện thoại 1900066810 để được hỗ trợ.

- iii. Bộ phận phụ trách sẽ kiểm tra nội dung khiếu nại và yêu cầu Thành Viên Bán Hàng giải trình. Sàn Giao Dịch có thể yêu cầu Thành Viên Bán Hàng và/hoặc Thành Viên Mua Hàng cung cấp thông tin, tài liệu bằng chứng chứng minh để Sàn Giao Dịch xác minh sự việc. Nếu xác định được rõ lỗi của Thành Viên Bán Hàng, tùy theo mức độ và tính chất của khiếu nại và sai phạm nếu có, Sàn Giao Dịch sẽ có phương án giải quyết, ví dụ yêu cầu Thành Viên Bán Hàng đền bù cho Thành Viên Mua Hàng, khóa tài khoản thành viên Thành Viên Bán Hàng.
- iv. Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Công Ty thì sẽ đề xuất các bên đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật. Sàn Giao Dịch tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.



Khách hàng nhấn vào thanh “Cơ chế giải quyết tranh chấp” ở góc phải bên dưới website để đọc thông tin về trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của Sàn Giao Dịch.



Hình ảnh minh họa hiển thị website sau khi khách hàng nhấn chọn “Cơ chế giải quyết tranh chấp”

4. QUY TRÌNH THANH TOÁN

4.1. Đối với Thành Viên Mua Hàng

- a. Thành Viên Mua Hàng thanh toán cho Thành Viên Bán Hàng thông qua Sàn Giao Dịch theo một trong các hình thức thanh toán do Sàn Giao Dịch cung cấp.
- b. Sàn Giao Dịch sẽ cung cấp các hình thức thanh toán cho Thành Viên Mua Hàng như sau:
 - i. Đối với hình thức thanh toán khi nhận hàng (COD): Thành Viên Mua Hàng sẽ thanh toán trực tiếp toàn bộ giá trị đơn hàng và phí vận chuyển (nếu có) cho người giao hàng khi nhận hàng.
 - ii. Đối với hình thức thanh toán chuyển khoản: Thành Viên Mua Hàng sẽ thanh toán bằng cách chuyển khoản toàn bộ giá trị đơn hàng và phí vận chuyển (nếu có) vào tài khoản ngân hàng của Sàn Giao Dịch được công bố trên Sàn Giao Dịch trong vòng 48 giờ kể từ khi đặt hàng.

4.2. Đối với Thành Viên Bán Hàng

- a. Phương pháp tính phí:
 - i. Sàn Giao Dịch thu phí dịch vụ theo phần trăm giá trị mỗi đơn hàng do Thành Viên Bán Hàng bán ra thông qua Sàn Giao Dịch. Mức phần trăm này sẽ do Sàn Giao Dịch và Thành Viên Bán Hàng thỏa thuận khi ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử và có thể thay đổi tùy từng thời điểm theo thỏa thuận giữa Sàn Giao Dịch và Thành Viên Bán Hàng.
 - ii. Định kỳ theo thời gian thỏa thuận trong hợp đồng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử, Sàn Giao Dịch sẽ tổng kết doanh thu của Thành Viên Bán Hàng phát sinh trong kỳ để tính phí dịch vụ.
 - iii. Sau khi rà soát, đối chiếu và cân trừ chi phí thu hộ, chi hộ và phí dịch vụ, Sàn Giao Dịch và sẽ chuyển trả cho Thành Viên Bán Hàng khoản tiền bán hàng còn lại của Thành Viên Bán Hàng trong kỳ đó.
- b. Hình thức thu phí: Thanh toán bằng chuyển khoản theo thỏa thuận nêu trong hợp đồng giữa Sàn Giao Dịch và Thành Viên Bán Hàng.

5. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

- 5.1. Ban Quản Lý sẽ sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Thành Viên Bán Hàng cung cấp để đăng trên Sàn Giao Dịch. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.
- 5.2. Trong trường hợp Thành Viên có bất cứ thay đổi thông tin so với thông tin đăng ký ban đầu thì phải tiến hành chỉnh sửa thông tin trước khi tiến hành giao dịch trên Sàn Giao Dịch. Nếu Thành Viên không tuân thủ quy định này thì Sàn Giao Dịch không chịu bất cứ trách nhiệm nào.
- 5.3. 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 Sàn Giao Dịch 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.

- 5.4. Thành Viên Mua Hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Sàn Giao Dịch không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Thành Viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Thành Viên Mua Hàng qua Internet hoặc email.
- 5.5. Thành Viên Mua Hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy Chế và quy định của pháp luật.
- 5.6. Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan nhà nước hoặc pháp luật yêu cầu.

6. BẢO MẬT THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

6.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

- a. Sàn Giao Dịch thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng/Thành Viên Mua Hàng để xác minh đối tượng mở tài khoản trên Sàn Giao Dịch nhằm mục đích ngăn chặn các đối tượng giả mạo, có hành vi xấu, thông qua đó bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng/Thành Viên Mua Hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ trên Sàn Giao Dịch.
- b. Bên cạnh đó, việc Sàn Giao Dịch thu thập các thông tin nhận diện cá nhân khác của người tiêu dùng thông qua các thao tác thực hiện trên Sàn Giao Dịch nhằm mục đích nghiên cứu, phát triển những tính năng, chức năng và các dịch vụ mới của Sàn Giao Dịch theo xu hướng và sở thích của từng người tiêu dùng cụ thể nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ, làm tăng mức độ hài lòng của người dùng.

6.2. Những thông tin sẽ thu thập từ người tiêu dùng

- a. Những thông tin khi tạo lập tài khoản trên Sàn Giao Dịch: họ và tên, email, người đại diện theo pháp luật, mã số thuế, tên nhà thuốc/phòng khám/quầy thuốc, địa chỉ, hình chụp giấy phép của nhà thuốc/phòng khám/quầy thuốc.
- b. Những thông tin thu thập từ các hoạt động của người tiêu dùng trên Sàn Giao Dịch: lịch sử tìm kiếm trên Sàn Giao Dịch, thông tin đơn hàng, địa chỉ IP, cookies ...

6.3. Phạm vi sử dụng các thông tin thu thập từ người tiêu dùng

- a. Sàn Giao Dịch sử dụng thông tin Thành Viên Mua Hàng cung cấp để:
 - i. Cung cấp các dịch vụ đến Thành Viên Mua Hàng;
 - ii. Gửi các thông báo về hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành Viên Mua Hàng, Thành Viên Bán Hàng và Sàn Giao Dịch;
 - iii. Gửi đến đơn vị vận chuyển nhằm mục đích vận chuyển hàng hóa;
 - iv. Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản Thành Viên Mua Hàng hoặc các hoạt động giả mạo;
 - v. Liên lạc và giải quyết với Thành Viên Mua Hàng trong những trường hợp đặc biệt;
 - vi. Phân tích và đo lường nhằm hiểu rõ thói quen sử dụng dịch vụ của người dùng, từ đó đánh giá hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống và nâng cấp, phát triển các tính năng, chức năng mới để hoàn thiện Website;

- vii. Trong trường hợp pháp luật có quy định và có yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền, cung cấp thông tin cá nhân thu thập được từ Thành Viên Mua Hàng thông qua Sàn Giao Dịch.
- 6.4. Thời gian lưu trữ thông tin: cho đến khi Thành Viên Mua Hàng có yêu cầu hủy bỏ hoặc Thành Viên Mua Hàng tự đăng nhập và hủy bỏ.
- 6.5. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đã thu thập: người có thẩm quyền của Công Ty (nhân viên phục vụ cho hoạt động của Sàn Giao Dịch) và bên thứ ba do Công Ty ủy quyền thực hiện các hoạt động liên quan đến Sàn Giao Dịch với sự đồng ý của Thành Viên Mua Hàng. Việc người dùng đồng ý tham gia làm Thành Viên trên Sàn Giao Dịch có nghĩa là đã đồng ý cho phép các đối tượng được tiếp cận thông tin nêu trên tiếp cận, xử lý thông tin của mình.
- 6.6. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

CÔNG TY CỔ PHẦN SHOPTHUOC

Địa chỉ: 243/9/19 Tô Hiến Thành, Phường 13, Quận 10, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: 028 998 2020

Email: info@shopthuoc.vn

- 6.7. Phương thức và công cụ để Thành Viên Mua Hàng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin
 - a. Thành Viên Mua Hàng 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.
 - b. Thành Viên Mua Hàng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân đến Sàn Giao Dịch thông qua email hoặc số điện thoại dưới đây. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Sàn Giao Dịch sẽ xác nhận lại thông tin để đưa ra câu trả lời thỏa đáng, đồng thời hướng dẫn người tiêu dùng khôi phục và bảo mật thông tin.
 - Email: cskh@shopthuoc.vn
 - Số điện thoại: 1900066810

6.8. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân người tiêu dùng

- a. Sàn Giao Dịch cam kết thông tin cá nhân của Thành Viên Mua Hàng được bảo mật tuyệt đối. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành Viên Mua Hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Thành Viên Mua Hàng đó và cho mục đích hoạt động của Sàn Giao Dịch trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b. Không sử dụng, chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của Thành Viên Mua Hàng khi không có sự đồng ý từ người đó cho mục đích khác ngoài mục đích đã được Thành Viên Mua Hàng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- c. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng, Sàn Giao Dịch sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng kiểm tra xử lý kịp thời và thông báo cho Thành Viên Mua Hàng để kịp thời khắc phục.

- d. Sàn Giao Dịch không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành Viên Mua Hàng nếu xét thấy thông tin cá nhân của người đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác và mọi mất mát, thiệt hại do tiết lộ thông tin là do lỗi sử dụng của Thành Viên Mua Hàng này.

7. BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

7.1. Sàn Giao Dịch tuân thủ và cam kết bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, người tiêu dùng được đảm bảo:

- a. Quyền, lợi ích hợp pháp khi giao dịch trên Sàn Giao Dịch.
- b. Tiếp cận thông tin chính xác, đầy đủ về Thành Viên Bán Hàng và hàng hóa trên Sàn Giao Dịch do Thành Viên Bán Hàng cung cấp và chịu trách nhiệm.
- c. Tự do lựa chọn hàng hóa và Thành Viên Bán Hàng theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thỏa thuận khi tham gia giao dịch với Thành Viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch.
- d. Tự do góp ý kiến trực tiếp với Thành Viên Bán Hàng về giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch trên Sàn Giao Dịch.
- e. Yêu cầu Thành Viên Bán Hàng bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà Thành Viên Bán Hàng đã công bố trên Sàn Giao Dịch.
- f. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định pháp luật.
- g. Được Sàn Giao Dịch tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn về giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ trên Sàn Giao Dịch.

7.2. Khi Sàn Giao Dịch phát hiện có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên Sàn Giao Dịch hoặc nhận được phản ánh của người tiêu dùng là Thành Viên Mua Hàng, Ban Quản Lý sẽ thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh nội dung hành vi, liên hệ với Thành Viên Bán Hàng và phản hồi cho người tiêu dùng trong vòng 7 ngày làm việc.

Sàn Giao Dịch đóng vai trò trung gian để người tiêu dùng/Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng thương lượng, hòa giải trên nguyên tắc bảo vệ lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng/Thành Viên Mua Hàng, lợi ích của Nhà nước và lợi ích công cộng. Trong trường hợp nằm ngoài khả năng hỗ trợ của Sàn Giao Dịch thì Sàn Giao Dịch sẽ đề xuất người tiêu dùng đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật. Sàn Giao Dịch sẽ hỗ trợ người tiêu dùng các thông tin và tài liệu liên quan trong thẩm quyền.

Khi xác định Thành Viên Bán Hàng có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, Sàn Giao Dịch sẽ, tùy theo tính chất và mức độ hành vi, xử lý Thành Viên Bán Hàng bằng cách cảnh cáo, tạm đình chỉ tài khoản hoặc xóa tài khoản.

8. QUẢN LÝ THÔNG TIN

8.1. Quy định chung cho Thành Viên

- 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 của mình. Thành Viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn Giao Dịch 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 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/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn Giao Dịch 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, 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 gáp, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn Giao Dịch cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn Giao Dịch trong bản Quy Chế này.
- d. Thành Viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn Giao Dịch 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.
- e. Sàn Giao Dịch có toàn quyền xóa bỏ các bình luận, nhận xét, đánh giá gây hiểu lầm, mang tính chất phá hoại, vi phạm các quy định của Quy Chế của Thành Viên. Thành Viên chịu mọi trách nhiệm với các bình luận của mình.

8.2. Quy định riêng cho Thành Viên Bán Hàng

- a. Chỉ được đăng bán các sản phẩm là dược phẩm, vật tư y tế và các sản phẩm được phép lưu hành hợp pháp tại Việt Nam.
- b. Không đưa thông tin sai lệch về sản phẩm cho Ban Quản Lý.
- c. Sàn Giao Dịch không chịu trách nhiệm về các nội dung liên quan đến sản phẩm do Thành Viên Bán Hàng cung cấp. Nếu Thành Viên Mua Hàng có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến thông tin sản phẩm sai lệch thì Thành Viên Mua Hàng trực tiếp trao đổi với Thành Viên Bán Hàng. Sàn Giao Dịch sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin Thành Viên Bán Hàng nếu cần thiết.
- d. Cơ chế quy định về đăng thông tin: Công Ty và Sàn Giao Dịch sẽ có nhân viên hỗ trợ tư vấn cho Thành Viên Bán Hàng để sử dụng cũng như cung cấp các thông tin lên Sàn Giao Dịch theo mẫu sao cho chính xác như sau:
 - i. Các thông tin đăng kí, thông tin liên hệ Thành Viên Bán Hàng được yêu cầu phải đầy đủ, chính xác, thống nhất với nhau, không vi phạm về quy định đăng tin nói chung.
 - ii. Thông tin đăng kí phải trung thực, rõ ràng không gây nhầm lẫn hoặc hiểu lầm đối với người xem.
 - iii. Địa chỉ trụ sở chính của Thành Viên Bán Hàng phải đầy đủ, cụ thể, chính xác.
 - iv. Thông tin về giấy phép hoạt động của Thành Viên Bán Hàng sẽ được đăng công khai trên Sàn Giao Dịch theo hình thức bắt buộc.
 - v. Số điện thoại, email đăng ký, hoặc số giấy phép đăng ký phải hợp lệ, chính xác.
- e. Sau khi nhận được thông tin của Thành Viên Bán Hàng, Sàn Giao Dịch sẽ kiểm tra thông tin đúng, chính xác và sẽ hỗ trợ cập nhật lên Sàn Giao Dịch.

8.3. Các nội dung, hình ảnh sau đây không được đăng tải lên Sàn Giao Dịch

- a. Làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng;
- b. Thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- c. Gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước;
- d. Có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật;
- e. Xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- f. Sử dụng hình ảnh, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.

8.4. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin của Sàn Giao Dịch về sản phẩm đăng tải trên Sàn Giao Dịch

- a. Thành Viên Bán Hàng muốn đăng bán sản phẩm thì buộc phải đáp ứng được điều kiện hình thức do Sàn Giao Dịch đặt ra.
- b. Các thông tin đã được Sàn Giao Dịch đăng lên mà có Thành Viên phản ánh không chính xác, không đầy đủ, gây hiểu nhầm sẽ được Sàn Giao Dịch xác minh lại, yêu cầu Thành Viên Bán Hàng sửa đổi thông tin, nếu không sẽ bị xóa bỏ nội dung.
- c. Sàn Giao Dịch sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Thành Viên Bán Hàng nếu sản phẩm vi phạm quy định đăng tin. Các nội dung vi phạm như sau sẽ bị xóa mà không cần thông báo:
 - i. Nội dung bài đăng chưa được kiểm duyệt hoặc thông tin đăng tải không đúng với nội dung đã được kiểm duyệt;
 - ii. Nội dung đăng không đúng với chất lượng hàng hóa cung cấp và bị khách hàng phản ánh từ ba (03) lần trở lên;
 - iii. Thông tin liên lạc (trong phần đăng ký tài khoản) không đúng (thông tin liên lạc không có thực hoặc giả mạo thông tin);;
 - iv. Nội dung đăng tải để số điện thoại/ địa chỉ email không đúng quy định;
 - v. Đăng ảnh không đúng (ảnh tượng trưng hoặc lấy từ website khác), ảnh không liên quan đến nội dung, ảnh có chất lượng quá thấp,....
- d. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Sàn Giao Dịch chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
- e. Sàn Giao Dịch giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn Giao Dịch này mà không cần báo trước.
- f. Cơ Chế Kiểm Soát Nội Dung Thông Tin Do Thành Viên Bán Hàng Cung Cấp

- i. Với mỗi sản phẩm mà Thành Viên Bán Hàng đăng bán, Thành Viên Bán Hàng đều phải cung cấp giấy phép lưu hành hoặc giấy chứng nhận sản phẩm hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định pháp luật từng thời kỳ chứng minh rằng sản phẩm được phép bán trên thị trường. Riêng đối với các sản phẩm là thuốc, Thành Viên Bán Hàng phải cung cấp thêm giấy xác nhận thông tin thuốc đã được cơ quan có thẩm quyền xác nhận cho sản phẩm đó cho Sàn Giao Dịch. Đồng thời, Thành Viên Bán Hàng phải lưu trữ toàn bộ hồ sơ lưu hành sản phẩm và phải cung cấp giấy cho Thành Viên Mua Hàng xem nếu được yêu cầu.
 - ii. Thông qua các tài liệu về sản phẩm được cung cấp, Ban quản lý Sàn Giao Dịch sẽ kiểm tra, đối chiếu với thông tin về sản phẩm do Thành Viên Bán Hàng cung cấp để đảm bảo các thông tin sản phẩm được đăng bán trên Sàn Giao Dịch là chính xác, phù hợp với nội dung hồ sơ lưu hành sản phẩm và giấy xác nhận thông tin thuốc (nếu có).
 - iii. Nếu có nội dung nào không chính xác hoặc cần làm rõ, bổ sung thêm, Sàn Giao Dịch sẽ yêu cầu Thành Viên Bán Hàng điều chỉnh lại cho phù hợp trước khi nội dung đó được đăng tải lên website.
- 8.5.** Nếu Thành Viên vi phạm Quy Chế hoạt động của Sàn Giao Dịch liên quan đến việc đăng tải nội dung lên Sàn Giao Dịch thì Sàn Giao Dịch sẽ có các biện pháp xử lý sau đây:
- a. Vi phạm lần đầu: gửi thư cảnh cáo;
 - b. Vi phạm lần thứ hai: tạm đình chỉ hoạt động trên Sàn Giao Dịch trong thời gian tối đa 1 (một) tháng;
 - c. Vi phạm lần thứ ba: khóa tài khoản Thành Viên vĩnh viễn.

9. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

- 9.1.** Sàn Giao Dịch 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 Sàn Giao Dịch, Sàn Giao Dịch sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Thành Viên Mua Hàng.
- 9.2.** Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn Giao Dịch, bắt buộc các Thành Viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
- 9.3.** Sàn Giao Dịch 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 quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì Thành Viên thông báo cho Ban Quản Lý qua địa chỉ email cskh@shopthuoc.vn để khắc phục sớm nhất.
- 9.4.** Ban Quản Lý 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.

10. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN THAM GIA GIAO DỊCH TRÊN SÀN GIAO DỊCH

10.1. Quyền và trách nhiệm của Sàn Giao Dịch

- a. Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của Sàn Giao Dịch theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Sàn Giao Dịch;
- b. Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là Thành Viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật khi đăng ký sử dụng dịch vụ tại Sàn Giao Dịch;

- c. Kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Thành Viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch được thực hiện chính xác, đầy đủ;
- d. Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Sàn Giao Dịch và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;
- e. Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Sàn Giao Dịch thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo hình thức thông qua website theo quy định pháp luật;
- f. Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân là Thành Viên Bán Hàng và thông tin cá nhân của Thành Viên Mua Hàng;
- g. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Sàn Giao Dịch;
- h. Hỗ trợ 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;
- i. Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn Giao Dịch. Cung cấp cho Thành Viên Mua Hàng thông tin về Thành Viên Bán Hàng, tích cực hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình khi Thành Viên Mua Hàng phát sinh mâu thuẫn với Thành Viên Bán Hàng hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp;
- j. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật tại từng thời điểm;
- k. Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này;
- l. Hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng liên hệ với Thành Viên Bán Hàng giải quyết khiếu nại về chất lượng hàng hóa;
- m. Chịu trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- n. Yêu cầu Thành Viên Bán Hàng cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được phẩm khi đăng ký mở tài khoản để thực hiện việc kinh doanh trên Sàn Giao Dịch cùng các tài liệu khác liên quan đến việc lưu hành sản phẩm được bán trên Sàn Giao Dịch;
- o. Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của Sàn Giao Dịch khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;
- p. Công Ty sẽ cố gắng tối đa trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn Giao Dịch 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, tức những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho các Thành Viên thì Sàn Giao Dịch và Công Ty không phải chịu trách nhiệm; và

- q. Công Ty chịu trách nhiệm liên quan đến các giao dịch giữa Thành Viên Bán Hàng và Thành Viên Mua Hàng trên Sàn Giao Dịch trong phạm vi dịch vụ Sàn Giao Dịch cung cấp theo Quy Chế này và quy định pháp luật.

10.2. Quyền và trách nhiệm của Thành Viên Bán Hàng trên Sàn Giao Dịch

- a. Khi đăng ký trở thành Thành Viên Bán Hàng của Sàn Giao Dịch và được Sàn Giao Dịch chấp thuận, Thành Viên Bán Hàng sẽ được khởi tạo tài khoản để tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch và ký hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử với Công Ty. Thành Viên Bán Hàng sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để đăng nhập vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng của mình trong hệ thống Sàn Giao Dịch;
- b. Được Công Ty hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc quản lý tài khoản và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn Giao Dịch;
- c. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo quy định của pháp luật cho Công Ty khi đăng ký sử dụng Sàn Giao Dịch;
- d. Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa để Thành Viên Mua Hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định đặt hàng;
- e. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Sàn Giao Dịch;
- f. 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;
- g. 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 Giao Dịch;
- h. Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn Giao Dịch trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng diễn ra qua Sàn Giao Dịch;
- i. Thành Viên Bán Hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn Giao Dịch 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 hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn Giao Dịch 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 Bán Hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình theo quy định pháp luật. Thành Viên Bán Hàng chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa và bồi thường thiệt hại cho Thành Viên Mua Hàng nếu có thiệt hại xảy ra vì chất lượng hàng hóa;
- j. Thành Viên Bán Hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn Giao Dịch dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành Viên Bán Hàng bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn Giao Dịch;
- k. Cung cấp cho Công Ty toàn bộ giấy tờ, tài liệu chứng minh Thành Viên Bán Hàng đủ điều kiện kinh doanh và các tài liệu lưu hành được phẩm khi đăng ký mở tài khoản giao dịch trên Sàn Giao Dịch. Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm duy trì hiệu lực của tất cả các tài liệu này trong suốt quá trình tham gia hoạt động trên Sàn Giao Dịch và cung cấp cho Công Ty để kiểm tra bất cứ khi nào Công Ty có yêu cầu; và

- I. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

10.3. Quyền và trách nhiệm của Thành Viên Mua Hàng trên Sàn Giao Dịch

- a. Khi đăng ký trở thành thành viên của Sàn Giao Dịch và được Sàn Giao Dịch chấp thuận, Thành Viên Mua Hàng sẽ được khởi tạo tài khoản để tham gia giao dịch trên Sàn Giao Dịch. Thành Viên Mua Hàng sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để đăng nhập vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng của mình trong hệ thống Sàn Giao Dịch;
- b. Được Công Ty hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc quản lý tài khoản và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn Giao Dịch;
- c. Thành Viên Mua Hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn Giao Dịch là chính xác;
- d. Thành Viên Mua Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thành Viên Mua Hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn Giao Dịch 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;
- e. Thành Viên Mua Hàng có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin khi có sự thay đổi về thông tin của người phụ trách chuyên môn về được của cơ sở mình;
- f. Thành Viên Mua Hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn Giao Dịch trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng diễn ra qua Sàn Giao Dịch; và
- g. Thành Viên Mua Hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn Giao Dịch 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 hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn Giao Dịch 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 Mua Hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình theo quy định pháp luật.

10.4. Phân định trách nhiệm giữa Công Ty và Thành Viên Bán Hàng trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Sàn Giao Dịch với Thành Viên Mua Hàng

- a. Sàn Giao Dịch và Thành Viên Bán Hàng có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Thành Viên Mua Hàng có liên quan đến giao dịch tại Sàn Giao Dịch. Sàn Giao Dịch là đơn vị tiếp nhận các thắc mắc, khiếu nại từ Thành Viên Mua Hàng qua email và điện thoại công bố trên website. Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng nằm trong khả năng và quyền giải quyết của Sàn Giao Dịch, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ và giải đáp cho Thành Viên Mua Hàng;
- b. Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Khách Hàng liên quan trực tiếp đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Thành Viên Bán Hàng, Sàn Giao Dịch sẽ chuyển thông tin khiếu nại, thắc mắc sang Thành Viên Bán Hàng có liên quan. Đồng thời trong vòng 05 (năm) ngày làm việc, Thành Viên Bán Hàng cần thông báo cho Sàn Giao Dịch biết về tiến độ giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Thành Viên Mua Hàng;

- c. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Thành Viên Bán Hàng: Sàn Giao Dịch sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ sai phạm. Sàn Giao Dịch sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Thành Viên Bán Hàng đó trên Sàn Giao Dịch đồng thời yêu cầu Thành Viên Bán Hàng bồi hoàn cho Thành Viên Mua Hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Thành Viên Mua Hàng. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa hai bên, thì một trong hai bên 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 Thành Viên Mua Hàng; và
- d. Thành Viên Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang tranh chấp cho Thành Viên Mua Hàng. Sàn Giao Dịch sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Thành Viên Mua Hàng và Thành Viên Bán Hàng nếu được Thành Viên Mua Hàng hoặc Thành Viên Bán Hàng (liên quan đến tranh chấp) yêu cầu. Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp, Thành Viên Bán Hàng phải có trách nhiệm thông báo cho Sàn Giao Dịch.

11. VI PHẠM VÀ XỬ LÝ

Ngoài các vi phạm và xử lý cụ thể đã đề cập ở các phần khác trong Quy Chế này, Sàn Giao Dịch áp dụng chính sách xử lý vi phạm cho các trường hợp khác như sau:

- 11.1.** Ban Quản Lý thường xuyên và định kỳ, thông qua các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ, rà soát các giao dịch trên Sàn Giao Dịch và hoạt động của Thành Viên để kịp thời phát hiện những hành vi vi phạm Quy Chế hoặc vi phạm pháp luật của Thành Viên.
- 11.2.** Sàn Giao Dịch cũng có cơ chế, qua email hoặc số điện thoại công khai, tiếp nhận phản ánh của Thành Viên về bất kỳ hành vi mà Thành Viên đó cho là vi phạm Quy Chế hoặc vi phạm pháp luật của Thành Viên khác. Sàn Giao Dịch sẽ tiến hành thu thập, xử lý thông tin để điều tra và phản hồi cho Thành Viên phản ánh trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh (trừ các quy định về thời gian giải quyết khiếu nại cho các trường hợp riêng theo Quy Chế này).
- 11.3.** Đối với hành vi vi phạm Quy Chế,
 - a. Sàn Giao Dịch sẽ gửi nhắc nhở đến tài khoản Thành Viên vi phạm yêu cầu chấm dứt và/hoặc khắc phục trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày gửi nhắc nhở.
 - b. Nếu Thành Viên không tuân thủ, Sàn Giao Dịch sẽ tạm ngừng tài khoản trong vòng tối đa 1 tháng.
 - c. Nếu sau khi được hoạt động lại mà Thành Viên tái phạm hoặc có hành vi vi phạm khác, Sàn Giao Dịch sẽ xóa tài khoản Thành Viên sau khi giải quyết mọi quyền và nghĩa vụ còn tồn đọng của Thành Viên.
- 11.4.** Đối với hành vi vi phạm pháp luật,
 - a. Sàn Giao Dịch sẽ gửi thông báo đến tài khoản Thành Viên vi phạm yêu cầu chấm dứt và/hoặc khắc phục trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày thông báo.
 - b. Nếu Thành Viên không tuân thủ, Sàn Giao Dịch sẽ tạm ngừng tài khoản trong vòng tối đa 1 tháng.
 - c. Nếu sau khi được hoạt động lại mà Thành Viên tái phạm hoặc có hành vi vi phạm khác, Sàn Giao Dịch sẽ xóa tài khoản Thành Viên sau khi giải quyết mọi quyền và nghĩa vụ còn tồn đọng của Thành Viên.

- d. Sàn Giao Dịch đồng thời có nghĩa vụ trình báo vi phạm pháp luật của Thành Viên đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật.

12. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

- 12.1.** Quy Chế Sàn Giao Dịch chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày Công Ty ký Quyết định ban hành kèm theo Quy Chế này. Công Ty có quyền và có thể thay đổi Quy Chế này bằng cách thông báo lên Sàn Giao Dịch trước khi áp dụng ít nhất 05 (năm) ngày.
- 12.2.** Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. 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.
- 12.3.** Quy Chế hoạt động sẽ được Sàn Giao Dịch và Công Ty cập nhật bổ sung liên tục nhằm mục đích hoàn thiện hoạt động của Sàn Giao Dịch. Thành Viên có trách nhiệm tuân theo Quy Chế hiện hành khi giao dịch trên Sàn Giao Dịch.

13. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

Mỗi Thành Viên khi sử dụng Sàn Giao Dịch đồng nghĩa đã chấp thuận tuân thủ Quy Chế này.

Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ Công Ty và Sàn Giao Dịch theo thông tin dưới đây:

Hỗ trợ khách hàng

Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng - Công Ty Cổ Phần SHOPTHUOC

Địa chỉ: 243/9/19 Tô Hiến Thành, Phường 13, Quận 10, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

E-mail: cskh@shopthuoc.vn

Số điện thoại hỗ trợ: 028 998 2020 hoặc 1900066810

Thay mặt

CÔNG TY CỔ PHẦN SHOPTHUOC

TÔN NỮ TÙNG KIM

Chủ tịch Hội đồng quản trị kiêm Tổng Giám đốc