

Công ty TNHH XE1

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 04022025XE1

Hà Nội, ngày 04 tháng 02 năm 2025

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT XE1.VN**

I. Nguyên tắc chung

- Mục đích và nguyên tắc của Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử xe1:
 - Mục đích của Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử xe1.vn
 - Tạo ra môi trường giao dịch thuận lợi: Xe1.vn tạo ra một nền tảng trực tuyến giúp người mua và người bán gặp gỡ, trao đổi và thực hiện các giao dịch thương mại một cách thuận lợi và an toàn.
 - Hỗ trợ doanh nghiệp và cá nhân: Giúp các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh trực tuyến phát triển, tiếp cận nhiều khách hàng hơn và mở rộng thị trường.
 - Đảm bảo quyền lợi của khách hàng: Cung cấp các dịch vụ bảo vệ người tiêu dùng, hỗ trợ khách hàng trong quá trình mua sắm, giao nhận hàng hóa và giải quyết khiếu nại.
 - Tăng cường cạnh tranh: Tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh, khuyến khích người bán nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ.
 - Nguyên tắc của Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử xe1.vn
 - Minh bạch và trung thực: Cung cấp thông tin sản phẩm và dịch vụ chính xác, rõ ràng và không gây nhầm lẫn cho khách hàng.
 - Bảo mật và an toàn: Đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và dữ liệu giao dịch của khách hàng. Áp dụng các biện pháp bảo mật cao cấp để bảo vệ dữ liệu.

- Công bằng và không phân biệt: Đối xử công bằng với tất cả các thành viên tham gia, không phân biệt đối xử dựa trên bất kỳ yếu tố nào.
 - Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng: Đảm bảo hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, hiệu quả và thân thiện. Lắng nghe phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ.
 - Tuân thủ pháp luật: Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng và bảo mật thông tin.
- Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: <https://xe1.vn/>
- Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác: <https://xe1.vn/>

II. Quy định chung

- **Hội viên:** là đối tác và khách hàng, người sử dụng sản phẩm dịch vụ của trang web.
- **Kiểm định viên:** là người đăng ký thực hiện công việc kiểm định xe trên trang web.
- **Sản phẩm:** các sản phẩm được chia thành 3 loại: ô tô, xe máy, xe đạp
- **Tin tức:** tin tức về các đại lý như khai trương, khuyến mãi
- **Đăng ký và xác thực:** Người bán phải đăng ký tài khoản và cung cấp các thông tin cần thiết bao gồm giấy tờ kinh doanh hợp pháp. Tài khoản sẽ được xác thực bởi bộ phận quản trị.
- **Quy định về sản phẩm:** Sản phẩm phải đảm bảo chất lượng và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan. Sản phẩm vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng giả, hàng nhái sẽ bị cấm.
- **Quy định về hành vi:** Người bán phải tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh, không thực hiện các hành vi gian lận, đánh giá sai lệch sản phẩm.
- **Bảo mật thông tin:** Sàn giao dịch phải đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân và giao dịch của người dùng, tuân thủ các quy định về an toàn thông tin
- **Giải quyết tranh chấp:** Khi có tranh chấp, người mua hoặc người bán có thể gửi yêu cầu giải quyết tranh chấp qua email hoặc thông qua hệ thống trực tuyến của xe1.vn. Quá trình giải quyết được thực hiện trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho người mua hàng:

- Tìm kiếm sản phẩm:
 - Người mua có thể tìm kiếm sản phẩm theo nhiều tiêu chí khác nhau như: tỉnh thành phố, sản phẩm đã kiểm định hay chưa, loại tin rao vặt, loại xe, ...
 - Các menu tìm kiếm bao gồm: Menu ô tô, Menu xe máy, Menu xe đạp, Menu kiểm định viên, Menu hội viên, Menu tin tức.
- Xem thông tin chi tiết sản phẩm:
 - Người mua xem đầy đủ các thông tin chi tiết mô tả sản phẩm và liên hệ của người bán.
- Liên hệ với người bán:
 - Liên hệ với người bán thông qua email, điện thoại được cung cấp trên website hoặc thông qua tin nhắn của trang web.
- Nhập bình luận, đánh giá phản hồi về sản phẩm:
 - Người mua nhập bình luận, đánh giá phản hồi về sản phẩm.
- Nhập bình luận, đánh giá phản hồi về người bán:
 - Người mua nhập bình luận, đánh giá phản hồi về người bán.
- Lưu ý:
 - Website không cung cấp đặt hàng mua sản phẩm trực tuyến. Người bán và người mua tự liên hệ và thỏa thuận các điều khoản.
 - Người mua và người bán sử dụng cùng 1 tài khoản với tính năng tương đương nhau.

- Người mua có thể chọn sử dụng dịch vụ bổ sung như kiểm định xe, xác thực hội viên.

2. Quy trình dành cho người bán hàng/đăng tin:

- Đăng ký và Đăng nhập:
 - Người bán cần tạo tài khoản bằng cách cung cấp email, điện thoại và thông tin doanh nghiệp.
 - Sau khi đăng ký, người bán đăng nhập vào trang web.
- Tạo trang giới thiệu cửa hàng:
 - Tại menu hội viên, người bán chọn mục tạo trang giới thiệu cửa hàng.
- Đăng thông tin sản phẩm:
 - Tại menu hội viên, người bán chọn “Đăng sản phẩm”.
 - Nhập đầy đủ thông tin sản phẩm rồi ấn nút “Nhập”.
- Quản lý sản phẩm:
 - Tại menu hội viên chọn “Quản lý sản phẩm”.
 - Ấn chọn sản phẩm từ hội viên.
 - Kéo xuống dưới cùng, ấn nút “Sửa tin” để tiến hành chỉnh sửa sản phẩm.
- Đăng tin tức:
 - Người bán có thể đăng tải các tin tức liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ của mình.
- Quản lý tin tức:
 - Người bán có thể quản lý các tin tức đã đăng tải, bao gồm chỉnh sửa, xóa, v.v.
- Đăng banner:

- Người bán có thể đăng tải banner quảng cáo cho sản phẩm hoặc dịch vụ của mình.
- Quản lý banner:
 - Người bán có thể quản lý các banner đã đăng tải, bao gồm chỉnh sửa, xóa, v.v.
- Lưu ý:
 - Người bán và người mua sử dụng cùng 1 tài khoản với tính năng tương đương.
 - Trang web có môi trường quản trị để phê duyệt tất cả các tin bài đăng của người sử dụng.
 - Người bán có thể sử dụng các dịch vụ gia tăng trên trang web như thu phí đăng tin, phí tin VIP, thẻ thành viên, ...
 - Người bán cần tuân thủ các quy định về thông tin sản phẩm, chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các hành vi bị cấm trên sàn giao dịch.
- 3. Quy trình giao nhận vận chuyển: Không áp dụng trong trang web hiện tại, người bán và người mua tự thỏa thuận mua hàng, giao nhận và vận chuyển
- 4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng: Không áp dụng trong trang web, người bán và người mua tự thỏa thuận mục này
- 5. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm: không áp dụng trong trang web, người bán và người mua tự thỏa thuận mục này
- 6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:
 1. Cơ chế giải quyết tranh chấp:
 - Đầu mối giải quyết tranh chấp:
 - Khi có tranh chấp, người mua hoặc người bán có thể gửi yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng văn bản qua email hoặc thông qua hệ thống trực tuyến của xe1.vn:
 - Email: info@xe1.vn

- Điện thoại: 0961413451
 - Ủy ban giải quyết tranh chấp:
 - xe1.vn sẽ thành lập một ủy ban giải quyết tranh chấp bao gồm các chuyên gia trong lĩnh vực pháp lý và kinh doanh để xem xét và giải quyết các tranh chấp:
 - Email: info@xe1.vn
 - Điện thoại: 0961413451
 - Thời hạn xử lý: Quá trình giải quyết tranh chấp được thực hiện trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu giải quyết tranh chấp. Trong trường hợp khẩn cấp, thời hạn này có thể được giảm xuống còn 15 ngày.
2. Quy trình giải quyết tranh chấp:
- Tham vấn: Ủy ban giải quyết tranh chấp sẽ tiến hành tham vấn với cả hai bên liên quan để hiểu rõ nguyên nhân và tình hình của tranh chấp: thời gian trong vòng 3 ngày.
 - Hòa giải: Nếu cả hai bên đồng ý, ủy ban sẽ thử hòa giải để đưa ra giải pháp thỏa thuận cho cả hai bên: trong vòng 7 ngày.
 - Trọng tài: Nếu hòa giải không thành công, ủy ban có thể tiến hành trọng tài để đưa ra quyết định chính thức. Quyết định này có giá trị như phán quyết tòa án và phải được tuân thủ: trong vòng 30 ngày.
 - Thực hiện quyết định: Sau khi có quyết định, xe1.vn sẽ giúp thực hiện các biện pháp cần thiết để thực hiện quyết định này, bao gồm việc thu hồi hàng hoặc thanh toán tiền phạt nếu cần: trong vòng 30 ngày.
3. Các biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng:
- Cảnh cáo: Áp dụng cho các vi phạm lần đầu, mức độ nhẹ.
 - Hạn chế quyền truy cập:

- Tạm thời khóa tài khoản, không cho phép đăng tải sản phẩm, thực hiện giao dịch.
 - Áp dụng cho các vi phạm nhiều lần, mức độ nghiêm trọng.
 - Xóa tài khoản vĩnh viễn: Áp dụng cho các vi phạm đặc biệt nghiêm trọng, gây ảnh hưởng lớn đến uy tín của sàn.
 - Khởi kiện: Đối với các hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại lớn về kinh tế.
 - Công khai thông tin:
 - Công khai các tài khoản vi phạm để người dùng biết và tránh giao dịch với các tài khoản này.
 - Công khai các hành vi vi phạm để răn đe, giáo dục người bán khác.
 - Hỗ trợ người dùng:
 - Cung cấp công cụ báo cáo vi phạm để người dùng dễ dàng phản ánh các hành vi vi phạm.
 - Xử lý kịp thời các phản ánh để đảm bảo quyền lợi của người dùng.
 - Phối hợp với cơ quan chức năng: Hợp tác với các cơ quan công an, quản lý thị trường để xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật.
4. Các hành vi bị cấm:
- Cung cấp thông tin sai lệch.
 - Vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ.
 - Gian lận, lừa đảo.
 - Hành vi gây rối, ảnh hưởng đến hoạt động của sàn.
5. Các sản phẩm/dịch vụ bị cấm:
- Các chất ma túy, chất kích thích.
 - Vũ khí, vật liệu nổ.

- Các sản phẩm văn hóa phẩm đồi trụy.
- Các sản phẩm động vật hoang dã, quý hiếm.
- Các sản phẩm/dịch vụ bị cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

6. Quy định về nhãn hàng hóa:

- Tuân thủ Nghị định 111/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa.
- Đảm bảo nhãn hàng hóa có đầy đủ các thông tin bắt buộc theo quy định.
- Tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu, kinh doanh hàng hóa phải chịu trách nhiệm ghi nhãn hàng hóa theo đúng quy định của pháp luật.
- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt trên nhãn hàng hóa.

7. Quy định về an toàn thông tin và cơ chế kiểm tra, giám sát:

- Phê duyệt tài khoản: Người mua và bán cần được phê duyệt tài khoản qua email và điện thoại để xác thực thông tin trước khi có thể đăng sản phẩm.
- Bảo mật thông tin: Sàn giao dịch đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân và giao dịch của người dùng, tuân thủ các quy định về an toàn thông tin.
- Giám sát liên tục: Hoạt động trên sàn giao dịch được giám sát liên tục để phát hiện và ngăn chặn các hành vi vi phạm, đảm bảo tính minh bạch và an toàn cho tất cả các bên liên quan.

8. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ:

- Yêu cầu kiểm tra: Khi có yêu cầu từ chủ thể quyền sở hữu trí tuệ về việc kiểm tra sản phẩm vi phạm, công ty sẽ phối hợp để rà soát và đối chiếu.
- Gỡ bỏ sản phẩm vi phạm: Sau khi xác nhận sản phẩm vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, sản phẩm đó sẽ bị gỡ bỏ khỏi sàn giao dịch và thông báo đến người bán.

9. Các biện pháp khác:

- Cung cấp các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ khác như xác thực đơn hàng, quản lý gian hàng, đánh giá uy tín, v.v.
- Thực hiện các hoạt động xúc tiến, tiếp thị dịch vụ để thu hút người dùng.
- Phân định rõ ràng quyền và trách nhiệm giữa các bên liên quan.
- Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

IV. Quy trình thanh toán

1. **Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác.):** 2 bên tự thỏa thuận viên thanh toán.
2. **Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp.. và BQL Website/ứng dụng:** khách hàng sau khi chọn dịch vụ sẽ tiến hành thanh toán theo hình thức chuyển khoản mã QR code vào tài khoản của công ty TNHH XE1. Bộ phận kế toán công ty sẽ kiểm tra tài khoản sau đó xác nhận thông tin thanh toán qua email.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Giao dịch giữa thành viên và công ty TNHH xe1 được ghi lại trên hệ thống sau khi hội viên tiến hành thanh toán chi phí với các thông tin:

- Số tài khoản chuyển
- Tên tài khoản chuyển
- Ngày thực hiện
- Mã giao dịch

Thông tin này sẽ được đối chiếu với số dư tài khoản thực tế và xác thực bằng email khi hoàn thành giao dịch.

Trong trường hợp rủi ro mất dữ liệu trang web, xe1 sẽ đối chiếu qua 2 nguồn thông tin khác:

- Thông tin giao dịch được ghi lại trong email
- Thông tin chuyển khoản trong tài khoản của công ty TNHH XE1

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

- Mục đích thu thập thông tin: Họ tên, email và số điện thoại để liên hệ, tư vấn bán hàng và giải quyết các vấn đề liên quan nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.
- Phạm vi sử dụng thông tin: Dùng để tư vấn sản phẩm, xác nhận đơn hàng, gửi email tiếp thị, và cung cấp cho cơ quan tư pháp khi có yêu cầu.
- Thời gian lưu trữ: Thông tin được lưu trữ bảo mật cho đến khi người tiêu dùng không còn sử dụng dịch vụ hoặc không còn tiềm năng.
- Đối tượng tiếp cận thông tin: Ban lãnh đạo, các bộ phận liên quan, và cơ quan chức năng khi có yêu cầu.
- Địa chỉ liên hệ: Công ty TNHH XE1, số 14 ngách 25 ngõ 71 Phương Mai, Quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam. Số điện thoại: 0961413451, Email: info@xe1.vn.
- Chính sửa thông tin: Người tiêu dùng có thể chỉnh sửa hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân qua hotline hoặc email. Công ty sẽ xử lý trong vòng 24 giờ.
- Giải quyết khiếu nại: Khiếu nại về việc sử dụng sai mục đích thông tin cá nhân sẽ được xử lý trong vòng 24 giờ qua hotline hoặc email.
- Cam kết bảo mật: Thông tin cá nhân được bảo mật tuyệt đối và chỉ sử dụng khi có sự đồng ý của người tiêu dùng. Không chia sẻ thông tin cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý.

VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

Các biện pháp được sử dụng để quản lý thông tin xấu bao gồm:

1. Kiểm soát thông tin người bán:
 - Xác minh danh tính người bán.
 - Yêu cầu cung cấp thông tin và xác thực thông tin.
 - Đánh giá mức độ uy tín dựa trên lịch sử giao dịch và các thông tin khác.
2. Quy định về hành vi bị cấm:
 - Cung cấp thông tin sai lệch.
 - Vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ.
 - Gian lận, lừa đảo.

- Hành vi gây rối, ảnh hưởng đến hoạt động của sàn.
3. Cơ chế xử lý vi phạm:
- Cảnh cáo.
 - Hạn chế quyền truy cập.
 - Xóa tài khoản vĩnh viễn.
 - Khởi kiện.
 - Công khai thông tin.
 - Hỗ trợ người dùng.
 - Phối hợp với cơ quan chức năng.
4. Kiểm soát thông tin sản phẩm đăng tải:
- Quy định về thông tin sản phẩm (thông tin bắt buộc, thông tin khuyến khích, thông tin bị cấm).
 - Cơ chế kiểm soát (kiểm duyệt tự động, kiểm duyệt thủ công, phản hồi từ người dùng).
 - Quy trình kiểm soát đầy đủ các bước kiểm tra từ khóa tới phê duyệt thủ công.
 - Quy định cụ thể về thông tin không được đăng tải (nội dung vi phạm pháp luật, nội dung không phù hợp với thuần phong mỹ tục, nội dung sai lệch, gây nhầm lẫn, nội dung quảng cáo không đúng quy định).
 - Ngôn ngữ (ngôn ngữ chính, ngôn ngữ khác).
 - Các hành vi bị cấm.
 - Các sản phẩm/dịch vụ bị cấm bán, cấm quảng cáo.
 - Quy định kiểm soát chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
 - Quy định về nhãn hàng hóa.
5. Kiểm soát sản phẩm/dịch vụ:
- Phê duyệt sản phẩm.
 - Kiểm tra định kỳ.

- Hành vi/sản phẩm bị cấm và chế tài.
- 6. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ:
 - Yêu cầu kiểm tra.
 - Gỡ bỏ sản phẩm vi phạm.
- 7. Quy định về an toàn thông tin và cơ chế kiểm tra, giám sát:
 - Phê duyệt tài khoản.
 - Bảo mật thông tin.
 - Giám sát liên tục.

Các biện pháp này giúp đảm bảo rằng thông tin trên sàn giao dịch thương mại điện tử là chính xác, minh bạch và tuân thủ pháp luật, đồng thời bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và người bán.

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

1. Giám sát và quản lý hệ thống
 - Kiểm tra định kỳ: Thực hiện kiểm tra định kỳ hệ thống để phát hiện và khắc phục sớm các lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền và phần mềm.
 - Giám sát 24/7: Duy trì việc giám sát hệ thống 24/7 để kịp thời phát hiện các sự cố và có biện pháp xử lý ngay lập tức.
2. Khắc phục sự cố kỹ thuật
 - Xử lý nhanh chóng: Đảm bảo rằng các sự cố kỹ thuật, lỗi phần mềm và đường truyền được xử lý nhanh chóng và hiệu quả để giảm thiểu ảnh hưởng đến người dùng.
 - Thông báo kịp thời: Khi phát sinh sự cố, BQL phải thông báo kịp thời cho người dùng về tình trạng sự cố, nguyên nhân và thời gian dự kiến khắc phục.
3. Bảo trì và nâng cấp hệ thống
 - Bảo trì định kỳ: Thực hiện bảo trì định kỳ hệ thống để đảm bảo hoạt động ổn định và hiệu quả.

- Nâng cấp phần mềm: Cập nhật và nâng cấp phần mềm đều đặn để cải thiện tính năng, bảo mật và hiệu suất của hệ thống.

4. Hỗ trợ khách hàng

- Hỗ trợ kỹ thuật: Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho người dùng khi gặp sự cố liên quan đến lỗi kỹ thuật, phần mềm và đường truyền.
- Tiếp nhận phản hồi: Lắng nghe và tiếp nhận phản hồi từ người dùng để cải tiến dịch vụ và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh.

5. Đảm bảo an toàn thông tin

- Bảo mật dữ liệu: Đảm bảo an toàn thông tin và dữ liệu của người dùng, tránh tình trạng rò rỉ hoặc mất mát thông tin do các sự cố kỹ thuật.
- Phòng chống tấn công: Áp dụng các biện pháp phòng chống tấn công mạng, bảo vệ hệ thống khỏi các mối đe dọa và sự xâm nhập trái phép.

6. Đối phó với tình huống khẩn cấp

- Kế hoạch dự phòng: Xây dựng và duy trì các kế hoạch dự phòng để đối phó với các tình huống khẩn cấp, đảm bảo khôi phục hoạt động của hệ thống trong thời gian ngắn nhất có thể.
- Đội phản ứng nhanh: Thiết lập đội phản ứng nhanh để giải quyết các sự cố khẩn cấp và hạn chế thiệt hại cho người dùng và hệ thống.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMDT XE1

I. Quyền hạn:

- Kiểm soát thông tin người bán:
 - a. Yêu cầu người bán cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác.
 - b. Xác minh thông tin người bán.
 - c. Đình chỉ hoặc chấm dứt hoạt động của người bán vi phạm.
- Kiểm soát thông tin sản phẩm:
 - a. Kiểm duyệt nội dung sản phẩm đăng tải.
 - b. Loại bỏ sản phẩm vi phạm quy định.

- c. Yêu cầu người bán cung cấp giấy tờ chứng minh chất lượng sản phẩm.
- Quản lý giao dịch:
 - a. Thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp.
 - b. Giám sát và xử lý các giao dịch vi phạm.
 - c. Thu thập và quản lý thông tin giao dịch.
- Vận hành hệ thống:
 - a. Quyết định về giao diện, tính năng website/ứng dụng.
 - b. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn thông tin.
 - c. Thu thập và quản lý thông tin người dùng.
- Thực hiện khuyến mại trực tuyến:
 - a. Xây dựng và thực hiện chương trình khuyến mại trực tuyến.
 - b. Quy định rõ ràng về thể lệ, giải thưởng, thời gian khuyến mại.
 - c. Đảm bảo tính trung thực, minh bạch của chương trình khuyến mại.

II. Trách nhiệm:

- Tuân thủ pháp luật:
 - a. Đảm bảo hoạt động tuân thủ pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng.
 - b. Chịu trách nhiệm về thông tin đăng tải trên website/ứng dụng.
 - c. Bảo vệ thông tin cá nhân người dùng.
- Bảo vệ quyền lợi người dùng:
 - a. Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - b. Cung cấp thông tin minh bạch: Trang web xe1.vn cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác và dễ hiểu các thông tin về các sản phẩm và dịch vụ ô tô mà chúng tôi phân phối. Điều này bao gồm thông tin về chất lượng, giá cả, nguồn gốc xuất xứ và toàn bộ các loại phí liên quan, nhằm mang đến sự tự tin cho người tiêu dùng khi lựa chọn mua sắm.
 - c. Hỗ trợ khách hàng: Xe1.vn xây dựng cơ chế hỗ trợ và giải quyết khiếu nại nhanh chóng, hiệu quả cho khách hàng liên quan đến các sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp trên nền tảng. Chúng tôi luôn lắng nghe và phản hồi kịp thời mọi ý kiến từ người tiêu dùng. Trang web chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người

đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- d. Giám sát các nhà cung cấp dịch vụ: Chúng tôi thực hiện việc giám sát thường xuyên các nhà cung cấp dịch vụ trên nền tảng của xe1.vn, bổ sung nhiều cơ chế xác thực người bán, để đảm bảo họ tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật và quyền lợi của người tiêu dùng. Chúng tôi nỗ lực tạo dựng một môi trường giao dịch minh bạch và an toàn cho tất cả khách hàng. Yêu cầu Nhà Bán Hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp các thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ như sau: Tên công ty/hộ kinh doanh, mã số thuế, địa chỉ đăng ký kinh doanh, số tài khoản, tên ngân hàng, chi nhánh (ngân hàng), giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh; thông tin người đại diện pháp luật: Họ và tên, địa chỉ thường trú, thông tin giấy tờ tùy thân, chức vụ, mặt trước và mặt sau giấy tờ tùy thân.
 - e. Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật.
 - f. Xây dựng chính sách bảo vệ quyền lợi người mua và người bán.
 - g. Hỗ trợ người dùng trong quá trình mua bán và sử dụng dịch vụ.
 - h. Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của Khách Hàng.
- Đảm bảo an toàn giao dịch:
 - a. Xây dựng hệ thống thanh toán an toàn, bảo mật.
 - b. Ngăn chặn các hành vi gian lận, lừa đảo.
 - c. Xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình giao dịch.
 - Cung cấp dịch vụ hỗ trợ:
 - a. Thiết lập bộ phận hỗ trợ khách hàng.
 - b. Cung cấp thông tin liên hệ rõ ràng.
 - c. Đảm bảo thời gian phản hồi nhanh chóng.
 - Thực hiện khuyến mại trực tuyến:
 - a. Thông báo đầy đủ thông tin về chương trình khuyến mại.
 - b. Đảm bảo cung cấp giải thưởng đúng như đã công bố

- c. Giải quyết khiếu nại liên quan đến chương trình khuyến mại.

X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử xe1

➤ Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...):

I. Quyền hạn:

- Đăng tải thông tin:
 - a. Đăng tải thông tin về sản phẩm/dịch vụ theo quy định của xe1.vn.
 - b. Sử dụng các công cụ và tính năng được cung cấp bởi xe1.vn.
- Tham gia chương trình khuyến mại:
 - a. Tham gia các chương trình khuyến mại do xe1.vn tổ chức.
 - b. Tự tổ chức chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật và xe1.vn.
- Nhận thanh toán:
 - Nhận thanh toán từ khách hàng thông qua các hình thức được xe1.vn hỗ trợ.
- Giải quyết khiếu nại:
 - Giải quyết khiếu nại từ khách hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ của mình.

II. Trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin chính xác:
 - Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về sản phẩm/dịch vụ.
 - Chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin đăng tải.
- Tuân thủ quy định:
 - Tuân thủ quy định của pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, v.v.

- Tuân thủ quy định của xe1.vn về đăng tải thông tin, giao dịch, khuyến mại, v.v.
- Đảm bảo chất lượng sản phẩm/dịch vụ:
 - Đảm bảo chất lượng sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho khách hàng.
 - Chịu trách nhiệm về các vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ.
- Thực hiện giao dịch đúng cam kết:
 - Giao hàng đúng thời gian, địa điểm, số lượng, chất lượng theo cam kết.
 - Thực hiện đúng các chính sách bảo hành, đổi trả, v.v.
- Giải quyết khiếu nại của khách hàng:
 - Giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng, thỏa đáng.
 - Bồi thường thiệt hại cho khách hàng (nếu có).
- Thực hiện khuyến mại trực tuyến:
 - Thông báo đầy đủ thông tin về chương trình khuyến mại.
 - Đảm bảo cung cấp giải thưởng đúng như đã công bố.
 - Giải quyết khiếu nại liên quan đến chương trình khuyến mại.
- Bảo mật thông tin:
 - Bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng.
- Không tiết lộ thông tin khách hàng cho bên thứ ba (nếu không được sự đồng ý).

➤ **Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

I. Quyền hạn:

- Quyền được cung cấp thông tin:
 - a. Được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về sản phẩm, dịch vụ.
 - b. Được biết rõ thông tin về người bán, nhà cung cấp.
 - c. Được biết rõ về các điều khoản giao dịch.
- Quyền lựa chọn và quyết định:
 - a. Tự do lựa chọn sản phẩm, dịch vụ phù hợp.
 - b. Quyết định mua hoặc không mua sản phẩm, dịch vụ.
 - c. Tham gia hoặc không tham gia các chương trình khuyến mại.
- Quyền được bảo vệ quyền lợi:
 - a. Yêu cầu bảo hành, đổi trả sản phẩm theo quy định.
 - b. Khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm của người bán, nhà cung cấp.
 - c. Được bồi thường thiệt hại (nếu có).
- Quyền được bảo mật thông tin:
 - a. Được bảo mật thông tin cá nhân.
 - b. Yêu cầu người bán, nhà cung cấp không tiết lộ thông tin cho bên thứ ba.

II. Trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin chính xác:
 - a. Cung cấp thông tin cá nhân chính xác khi đăng ký tài khoản và thực hiện giao dịch.
 - b. Chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin cung cấp.
- Tuân thủ quy định:
 - a. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện sử dụng của xe1.vn.
 - b. Tuân thủ quy định của pháp luật về giao dịch thương mại điện tử.
- Thực hiện giao dịch đúng cam kết:

- a. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho người bán, nhà cung cấp.
- b. Nhận hàng theo đúng thỏa thuận.
- c. Kiểm tra kỹ sản phẩm, dịch vụ trước khi nhận.
- Bảo mật thông tin tài khoản:
 - a. Bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu.
 - b. Không chia sẻ thông tin tài khoản cho người khác.
- Phản ánh kịp thời:
 - a. Phản ánh kịp thời các hành vi vi phạm của người bán, nhà cung cấp.
 - b. Hợp tác với xe1.vn trong quá trình giải quyết khiếu nại.
- Trách nhiệm khi tham gia chương trình khuyến mại:
 - a. Cần đọc kỹ và tuân thủ thể lệ của chương trình khuyến mại.
 - b. Không được có hành vi gian lận trong quá trình tham gia khuyến mại.

XI. Điều khoản áp dụng

XII. Điều khoản cam kết

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử
TMĐT XE1: <http://xe1.vn>

- **Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử xe1**
- Công ty/Tổ chức : Công ty TNHH XE1
- Địa chỉ: số 14 ngách 25 ngõ 71 Phương Mai, Phường Phương Mai, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Tel: 0961413451 Fax: Email: info@xe1.vn
- Hotline: 0961413451

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
CHỨC DANH**

Ký và đóng dấu

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE
CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ XE1**