

Số: / ..... , ngày tháng 04 năm 2016

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA  
SÀN GIAO DỊCH TMĐT TopGia.vn**

**I. Nguyên tắc chung**

1. Bản Quy chế này áp dụng cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng, tham gia các dịch vụ mua bán trực tuyến bao gồm: Mua bán sản phẩm; đăng ký kinh doanh, quảng cáo, kết nối và trao đổi thông tin,... được tổ chức thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn

2. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn do của CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG SÁNG TẠO VÀ DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN ZOMUA (Công ty) làm chủ sở hữu.

- Đại diện: Ông PHẠM TUẤN ANH Chức vụ: Giám đốc
- Địa chỉ: Số 4 tổ 22 phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội
- VPGD: P2502, Tòa nhà 24T2, Trung Hòa, Nhân Chính, Cầu Giấy, Hà Nội
- Tel/Fax: (04) 39946702 - (04) 39946701
- Email: info@Topgia.vn - sales@Topgia.vn
- Số giấy CN ĐKKD số 0103028082 do Sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 27/11/2008, cấp lại lần thứ 3 ngày 30 tháng 11 năm 2009.

Thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được TopGia.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và các bên liên quan cung cấp.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động

mua bán hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với qui định của pháp luật.

4. Hàng hóa, sản phẩm dịch vụ tham gia giao dịch trên TopGia.vn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

5. Hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

6. Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thương nhân, tổ chức, cá nhân khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

## **II. Quy định chung**

Người bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn để giới thiệu doanh nghiệp sản phẩm, đăng tin mua bán sản phẩm/dịch vụ tới khách hàng.

Người mua (khách hàng): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn . Người mua có quyền đăng ký tài khoản hoặc không cần đăng ký.

Thành viên: là bao gồm cả người bán lẫn người mua.

-Thành viên có thể phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, sau khi kích hoạt thông tin thành viên, TopGia.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ.

-Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

### **III. Quy trình giao dịch**

#### **1. Quy trình dành cho người mua hàng**

Khi có nhu cầu mua hàng trên TopGia.vn khách hàng nên thực hiện theo các bước sau đây:

- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm và các nhà cung cấp dịch vụ khách hàng đang quan tâm.
- Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm mà khách hàng đang có nhu cầu mua.
- Khách hàng chọn hàng;
- Khách hàng liên hệ trực tiếp với người bán thông qua thông tin rao bán hoặc hỏi thêm thông tin để thực hiện việc mua hàng.

#### **2. Quy trình dành cho người bán hàng**

- Liên lạc với Topgia.vn để tiến hành đàm phán và ký kết hợp đồng
- Sau khi ký kết hợp đồng, Topgia.vn sẽ thiết kế và tích hợp các sản phẩm của đối tác từ website của đối tác lên trên topgia.vn

#### **3. Chính sách giao nhận vận chuyển**

Người mua toàn quyền thỏa thuận với người bán về phương thức giao hàng với món hàng mình đã đặt mua, có thể giao trực tiếp, có thể gửi qua bưu điện tùy 2 bên đáp ứng cho nhau. Trong trường hợp phát sinh các chi phí vận chuyển, hai bên sẽ tự thỏa thuận. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp thông tin cho người mua hoặc người bán khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.

#### **4. Chính sách bảo trì, bảo hành**

Người bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho người mua như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.

Người mua luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo trì đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà.

Người mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện người bán trong trường hợp người bán từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào mà không do TopGia.vn không bán ra. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của người mua được bảo hành theo chế độ của người bán.

## **5. Chính sách đổi trả hàng**

Việc đổi trả sản phẩm, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán (khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người mua tìm hiểu về việc đổi trả hàng như thế nào trước khi quyết định mua hàng).

## **6. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng**

### ***a. 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. Người Bán sẽ thông báo (bằng điện thoại/tin nhắn/mail) cho Người Mua rằng đơn đặt hàng có hợp lệ hay không và sẽ đồng ý giao hàng cho Người Mua hay không.

Thời gian xử lý đơn hàng tùy thuộc vào phương thức thanh toán khách hàng lựa chọn và độ chính xác thông tin khách hàng cung cấp cho người bán.

### ***b. Hủy bỏ đơn hàng***

Người Bán chỉ đồng ý hủy đơn đặt hàng của Người Mua trong những trường hợp sau:

- Người Bán giao hàng không đúng như yêu cầu về đơn đặt hàng của Người Mua.
- Đơn đặt hàng chưa được Người Bán giao hàng.

Trường hợp Người Mua tự ý hủy đơn đặt hàng (ngoài những trường hợp đã nêu ra ở trên) thì Người Mua vẫn phải chi trả cho đơn hàng của Người Bán mà mình đã đặt mua.

## **6. Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại**

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và người bán/nhà cung cấp (NCC) luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Thành viên liên quan đến giao dịch tại website TopGia.vn .

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc chất lượng dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho mình đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TopGia.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, TopGia.vn sẽ xác nhận lại thông tin,

trường hợp đúng như phản ánh của Thành viên tùy theo mức độ, TopGia.vn sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

*Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ :*

Sàn giao dịch thương mại điện tử TopGia.vn

- CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG SÁNG TẠO VÀ DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN ZOMUA

- Địa chỉ: Số 4 tổ 22 phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội

- VPGD: P2502, Tòa nhà 24T2, Trung Hòa, Nhân Chính, Cầu Giấy, Hà Nội

- Tel/Fax: (04) 39946702 - (04) 39946701

- Email: info@Topgia.vn - sales@Topgia.vn

**\* Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

- **Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành viên hoặc Bộ phận Kinh doanh sẽ tiếp nhận các khiếu nại của NCC. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.
- **Bước 2:** Trong trường hợp phức tạp hoặc không được quy định tại các chính sách mà Công ty đã công bố thì Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng/ Bộ phận Kinh doanh sẽ cam kết thời hạn phản hồi cho Thành viên/NCC không quá 7 ngày.
- **Bước 3:** Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện (Bộ phận Kế toán – Tài chính, Bộ phận Giao hàng...) và gọi điện xác nhận với Thành viên/NCC về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

TopGia.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của thành viên. Vì vậy, đề nghị các NCC trên website cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website TopGia.vn. Khi người tiêu dùng mua dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với

người cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, TopGia.vn sẽ có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh. Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan, tích cực hỗ trợ thành viên bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

TopGia.vn công khai cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp đối với các bên liên quan là: giải quyết tranh chấp theo cơ chế trao đổi thỏa thuận thống nhất, các bên liên quan sẽ thực hiện theo quy trình trao đổi gián tiếp qua điện thoại, xác nhận văn bằng email, nếu vẫn chưa thỏa thuận được thì sẽ giải quyết thông qua gặp trực tiếp để cụ thể hóa vấn đề, giải quyết triệt để vấn đề mâu thuẫn giữa các bên sao cho có lợi nhất.

Các bên bao gồm NCC, Thành viên và TopGia.vn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với NCC cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho khách hàng. Đối với mua dịch vụ sẽ có trách nhiệm trọng tài tiến hành lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà khách hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại) và NCC, sau đó tiến hành xem xét và nêu rõ, phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về NCC: TopGia.vn có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Thành viên đã phải bỏ ra để sử dụng dịch vụ đó hoặc phải đổi lại dịch vụ đúng với chất lượng mà NCC thông báo tại TopGia.vn . Nếu NCC tái phạm TopGia.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ thông tin NCC đó trên TopGia.vn .

Nếu vì một lý do khách quan nào đó mà giao dịch phát sinh tranh chấp mâu thuẫn chưa thể giải quyết được, chưa thể kết luận được lỗi thuộc về bên nào cả, thì TopGia.vn sẽ có trách nhiệm đứng ra bồi hoàn cho bên thiệt hại cho khách hàng. Sau đó, TopGia.vn sẽ làm việc với bên gây ra thiệt hại nhằm đảm bảo thỏa đáng lợi ích của người bị hại. Và mọi thông tin trách nhiệm liên quan đến pháp lý về sau sẽ do TopGia.vn tự giải quyết với tư cách là chủ sở hữu Sàn giao dịch TopGia.vn với cơ quan chức năng có thẩm quyền mà không hề can dự đến khách hàng.

– Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì TopGia.vn sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

#### **IV. Quy trình thanh toán**

Người mua và người bán có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn áp dụng phương thức phù hợp:

**Cách 1:** Thanh toán trực tiếp:

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người mua đến địa chỉ bán hàng

Bước 3: Người mua thanh toán và nhận hàng;

**Cách 2:** Thanh toán sau (COD – giao hàng và thu tiền tận nơi. Cách này được ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn khuyến khích):

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người mua xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);

Bước 3: Người bán xác nhận thông tin Người mua;

Bước 4: Người bán chuyển hàng;

Bước 5: Người mua nhận hàng và thanh toán.

**Cách 3:** Thanh toán online qua thẻ tín dụng, chuyển khoản

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người mua xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);

Bước 3: Người bán xác nhận thông tin Người mua;

Bước 4: Người mua thanh toán;

Bước 5: Người bán chuyển hàng;

Bước 6: Người mua nhận hàng.

#### **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

**1. Sàn giao dịch thương mại điện tử TopGia.vn xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:**

- Để được kinh doanh thành viên VIP trên TopGia.vn thì Người Bán phải ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ kinh doanh chuyên nghiệp trên TopGia.vn. Người Bán sẽ phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin này.
- Đối với các thành viên đăng tin rao vặt miễn phí sẽ phải tuân thủ quy định về đăng tin và các quy chế đối với thành viên.
- Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin và việc thanh toán của người tiêu dùng. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, yêu cầu các Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết với khách hàng như sau:

- + Bảo vệ là việc hỗ trợ cho khách hàng, hệ thống của Sàn giao dịch TopGia.vn được thiết kế để khách hàng có thể không đặt hàng cho đến khi khách hàng an toàn thoát khỏi chế độ đặt hàng;
- + Thành viên không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, chúng tôi 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 qua Internet hoặc email.
- + Thành viên 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 của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- + Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

## **2. Cơ chế xử lý khiếu nại dành cho các người mua**

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên TopGia.vn. Khi Người Mua mua sản phẩm/dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với Người Bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, TopGia.vn sẽ cung cấp cho Người Mua thông tin đăng ký của Người Bán ngay sau khi nhận được yêu cầu của Người Mua. TopGia.vn sẽ tích cực hỗ trợ Người Mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Thành viên mua có quyền gửi khiếu nại về việc thông tin thanh toán của thành viên qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, TopGia.vn sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của người mua tùy theo mức độ, TopGia.vn sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

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

### *1. Mục đích và phạm vi thu thập*

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn bao gồm:

Thông tin tài khoản (Tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, email, Họ tên) và Thông tin thành viên (Họ tên, Giới tính, ngày sinh, địa chỉ, thông tin công ty, điện thoại...). Đây là các thông tin mà Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn cần thành viên cung



cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

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 TMĐT TopGia.vn 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.

## 2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn ;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

## 3. Thời gian lưu trữ thông tin

- Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

## 4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Sàn giao dịch thương mại điện tử TopGia.vn

- CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG SÁNG TẠO VÀ DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN ZOMUA

- Địa chỉ: Số 4 tổ 22 phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội

- VPGD: P2502, Tòa nhà 24T2, Trung Hòa, Nhân Chính, Cầu Giấy, Hà Nội

- Tel/Fax: (04) 39946702 - (04) 39946701

- Email: info@Topgia.vn - sales@Topgia.vn

5. *Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.*

- Thành viên 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 hoặc yêu cầu Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn thực hiện việc này.

- Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn . Khi tiếp nhận những phản hồi này, Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

6. *Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng*

- Thông tin cá nhân của thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn được Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn . Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

- Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng 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. Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Trường hợp Người Mua gửi khiếu nại có liên quan đến việc bảo mật thông tin khách hàng: Ngay khi tiếp nhận thông tin, TopGia.vn sẽ nhanh chóng thực hiện việc kiểm tra, xác minh. Trong trường hợp đúng như phản ánh của Người Mua thì TopGia.vn sẽ liên hệ trực tiếp với Người Mua để xử lý vụ việc trên tin thần khắc phục và thiện chí. Trường

hợp hai bên không thể tự thoả thuận thì sẽ đưa ra Tòa án Nhân Dân có thẩm quyền để giải quyết.

Chính sách bảo mật thông tin khách hàng của TopGia.vn chỉ được áp dụng tại địa chỉ website TopGia.vn. Nó không bao gồm hoặc liên quan đến các bên thứ ba khác đặt quảng cáo hoặc có liên kết tại TopGia.vn.

## **VII. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng**

Ban quản lý 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. Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn 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 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.

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho người mua từ người bán cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp liên quan mâu thuẫn giao dịch gây ảnh hưởng đến lợi ích người mua.

## **VII. Quản lý thông tin xấu**

### **1. Quy định thành viên:**

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 TMĐT TopGia.vn 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.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gáp, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn trong bản Quy chế này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

## **2. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và giao dịch có điều kiện tại Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .**

### **2.1 Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:**

- Rượu các loại;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;
- Các chất ma túy;
- Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- Đền trời;
- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;
- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội ( bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc; Tiền chất;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu.
- Thực vật, động vật hoang dã;
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;

- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam
- Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;
- Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ)
- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách khách hàng...)

## 2.2 Danh sách sản phẩm giao dịch có điều kiện:

- Đối với dụng cụ thể thao tập võ, thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao.
- Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, kích dụng không được bán.
- Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,... có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này.

## **Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .**

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

## **CƠ CHẾ KIỂM SOÁT THÔNG TIN TRÊN SÀN GIAO DỊCH TMĐT OF**

### **1. CƠ CHẾ KIỂM SOÁT THÔNG TIN**

- **Cơ chế kiểm soát tự động thông tin trên website:** TopGia.vn kiểm soát tự động thông tin khi thấy vi phạm quy chế hoạt động của website sẽ tự động loại bỏ mà không cần thông báo cho người bán. Và không giải quyết bất kỳ tranh chấp cũng như bất kỳ khiếu nại nào của khách hàng về sản phẩm dịch vụ mà bị Ban Điều hành/Ban quản trị diễn đàn TopGia.vn phát hiện vi phạm loại bỏ.

- **Cơ chế quy định về đăng thông tin:** TopGia.vn có quyền quyết định lưu giữ hay loại bỏ thông tin đã đăng trên website không cần báo trước đối với tất cả các sản phẩm dịch vụ vi phạm quy chế của website này trong danh mục sản phẩm Nhà nước cấm. Việc kiểm tra đăng thông tin liên tục hàng ngày nhằm mục đích khuyến cáo người bán cung cấp thông tin chính xác về sản phẩm đăng bán không nằm trong danh mục cấm nhằm đảm bảo lợi ích chính đáng cho khách hàng.

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

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn 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 TMĐT TopGia.vn, Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn 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 các Thành viên thông báo cho Ban quản lý qua địa chỉ email tonny2003vn@yahoo.com chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ 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.

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

### **1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn**

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn nêu ra.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn trách nhiệm pháp lý, 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 giao dịch TMĐT TopGia.vn , hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

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

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

## **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn**

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn chịu trách nhiệm xây dựng website, 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 giao dịch TMĐT TopGia.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ tiến hành 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 giao dịch TMĐT TopGia.vn

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa người mua và người bán. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu người bán phải giải trình về những thông tin đó. Tuy theo mức độ sai phạm Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ có phương án giải yêu cầu người bán đền bù cho người mua, sẽ khóa tài khoản thành viên người bán.

Loại bỏ khỏi sàn giao dịch điện tử TopGia.vn những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các sản phẩm 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.

Ngăn chặn và loại bỏ khỏi sàn giao dịch điện tử TopGia.vn những thông tin bán hàng, 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 hoặc hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên sàn giao dịch điện tử TopGia.vn;

Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của website 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, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

## **X. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn**

### **1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn**

Khi đăng ký trở thành thành viên của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và được đồng ý, thành viên sẽ được website vận chuyển hàng khi mua từ trang Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và đăng tin bán sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn

Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn thông qua trang Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn hoặc đăng tin rao vặt, đăng tin sản phẩm, đăng tin khuyến mại của mình trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng hoặc đăng tin rao vặt và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

### **2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn**

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và 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 có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn 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.

Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn là chính xác.

Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

Thành viên người bán, người mua có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người mua và người bán diễn ra qua Sàn.

Thành viên người bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người mua nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về người bán.

Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giá, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn trong Quy định này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn .

## **XI. Điều khoản áp dụng**

1. Mọi tranh chấp phát sinh giữa Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn và thương nhân, tổ chức, cá nhân 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 nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

2. Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày công bố bản Quy chế này. Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. Việc thương nhân, tổ chức, cá nhân tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc họ đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

## **XII. Điều khoản cam kết**

Mọi thành viên và đối tác/người bán hàng khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Sàn giao dịch TMĐT TopGia.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

**LIÊN HỆ.**

Sàn giao dịch thương mại điện tử TopGia.vn

- CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG SÁNG TẠO VÀ DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN ZOMUA
- Địa chỉ: Số 4 tổ 22 phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội
- VPGD: P2502, Tòa nhà 24T2, Trung Hòa, Nhân Chính, Cầu Giấy, Hà Nội
- Tel/Fax: (04) 39946702 - (04) 39946701
- Email: info@Topgia.vn - sales@Topgia.vn

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Tuấn Anh**