

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ SHOPEE.VN

I. Nguyên tắc chung

1. Mô hình Loại hình cung cấp dịch vụ trên Website:

- Đặt hàng trực tuyến và giao tận nơi;
- Voucher giảm giá

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) Shopee do Công ty TNHH Shopee (“Công ty”, “Shopee”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được Shopee chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Shopee và các bên liên quan cung cấp.

Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ hay khuyến mại hàng hóa được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT Shopee tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với qui định của pháp luật.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật không vi phạm các quy định chính sách của Sàn Shopee

Shopee Mall Kênh Người Bán

được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee và các quy định, chính sách khác được Shopee đăng tải không khai trên trang web www.shopee.vn.

với tên miền Sàn giao dịch là: www.shopee.vn (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Shopee”)

2. Định nghĩa chung:

a. Người Bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Shopee bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.

b. Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên Shopee. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.

c. Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua

- Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch Shopee là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.
- Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT Shopee chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Shopee.
- Khi đăng ký là thành viên của Shopee, thành viên hiểu rằng:
 - i. Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
 - ii. Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.

d. Voucher: Vouchers có 01 hình thức phát hành: Voucher bằng Mã Code.

Các Vouchers mà thành viên nhận được chỉ có thể sử dụng tại các giao dịch được Shopee xác định và tuân thủ các quy định của Shopee trong việc sử dụng các Voucher này.

Đối với **Voucher bằng Mã Code**, thành viên sẽ nhận được Mã

Shopee Mall Kênh Người Bán

trình giao dịch để được hưởng ưu đãi.

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 Shopee 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 và các quy định của Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

III. Quy trình giao dịch hàng hóa, dịch vụ được đăng bán tại Shopee

- Đăng nhập tài khoản Shopee;
- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, khuyến mại và các Người Bán mà Người Mua đang quan tâm.
- Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm, dịch vụ mà Người Mua đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Người Bán khác trên website Shopee để đưa ra quyết định mua sản phẩm, dịch vụ đó);
- Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Người Mua có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
- Người Mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào “Đặt hàng”;
- Người Mua lựa chọn cách thức giao dịch tùy theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;
- Đơn hàng của Người Mua sẽ được chuyển thông tin đến Người Bán. Tùy vào thỏa thuận giữa Người Mua và Người Bán mà Shopee có thể hỗ trợ quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán đảm bảo hoặc hai bên tự giao dịch với nhau;
- Người Mua nhận sản phẩm, dịch vụ;
- Người Mua thắc mắc, khiếu nại Người Bán (nếu có) qua tổng đài hỗ trợ của Shopee.

2. Quy trình dành cho Người Bán

- Đăng ký tài khoản Shopee;
- Shopee xác nhận và kích hoạt tài khoản;
- Sau khi đăng nhập, Người Bán tiến hành đăng tải thông tin bán hàng:
 - + Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh;

Shopee Mall Kênh Người Bán

- + Các nội dung bằng chữ bị giới hạn 3.000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ do Shopee sẽ tự động điều chỉnh phông chữ cho đồng nhất.
- + Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp, hoặc png. Số lượng ảnh tối đa cho 01 lần đăng tin là 09 ảnh.
- Đưa nội dung lên Sàn giao dịch TMĐT Shopee;

a. Khi phát sinh đơn đặt hàng mua hàng hóa của Người Mua, hệ thống Shopee sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho Người Bán để Người Bán xác nhận đơn hàng. Sau khi đơn hàng được xác nhận, đơn hàng sẽ được phân cho đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển (dựa trên danh sách đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển khả dụng trên Shopee và được Người Bán lựa chọn). Khi có xác nhận về dịch vụ vận chuyển, Shopee điều phối thông tin đơn hàng sang đối tác vận chuyển để qua lấy hàng tại địa chỉ của Người Bán và giao tới địa chỉ của Người Mua, kết hợp thu tiền nếu hai bên chọn phương thức thanh toán khi nhận hàng (COD). Hành trình đơn hàng được công khai dựa vào thông tin vận đơn mà Shopee gửi tới cho cả Người Bán và Người Mua;

b. Đối với những Sản phẩm có bán trên Shopee nhưng không được Shopee hỗ trợ dịch vụ vận chuyển (ví dụ hàng có kích thước, khối lượng lớn hơn giới hạn kích thước, khối lượng được các đơn vị vận chuyển chấp nhận chẳng hạn như xe máy, tủ lạnh, máy giặt, điều hòa, v.v...) thì Người Bán và Người Mua cần phải thỏa thuận với nhau về đơn vị vận chuyển, thời gian vận chuyển, phí vận chuyển. Người Mua sau khi nhận được hàng cần phải nhấn xác nhận đã nhận được hàng trên Sàn Shopee để được hưởng chính sách Shopee Bảo đảm, quyền khiếu nại, yêu cầu trả hàng, v.v..

c. Thời gian giao hàng

- Trên Sàn Shopee có các phương thức vận chuyển với các đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển và thời gian vận chuyển như trong bản sau:

Phương thức vận chuyển	Hỏa Tốc	Nhanh	Tiết Kiệm
Đơn vị vận chuyển	Shopee Xpress Instant GrabExpress beDelivery	Shopee Xpress Viettel Post GHN Giao hàng tiết kiệm J&T Express Ninja Van	VNPost Tiết Kiệm

Shopee Mall Kênh Người Bán

Thời gian giao hàng (*)	1 - 2 giờ	1 - 4 ngày	2 - 6 ngày
Phí vận chuyển	Phụ thuộc vào khoảng cách vận chuyển	Phụ thuộc vào khoảng cách vận chuyển + khối lượng đơn hàng	

(*) Tính từ thời điểm Người bán gửi hàng cho đơn vị vận chuyển

hoặc Người Mua nhận giao hàng trước vì lý do cá nhân. Lưu ý, Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Bán, Người Mua ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo.

- Dịch vụ vận chuyển được cung cấp trên Shopee không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi nhận 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 và thông tin sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên Sàn Shopee.
- 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.
- Shopee khuyến cáo Người Mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. Shopee sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Shopee chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Người Mua được bảo hành theo chế độ của Người Bán. Để cho rõ ràng, Shopee không phải là bên thực hiện nghĩa vụ bảo hành đối với bất cứ sản phẩm, dịch vụ nào được đăng bán trên Shopee.

Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa

- Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành/hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử)
- Còn tem/phiếu bảo hành
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật

Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành

Shopee Mall Kênh Người Bán

(Hoặc các điều kiện khác được quy định bởi Người bán/Nhà sản xuất của từng mặt hàng cụ thể được Người bán đăng tải trên Shopee, hoặc được gửi kèm theo Sản phẩm).

Khi đáp ứng điều kiện bảo hành và khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Người Mua liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành Người bán hoặc của Nhà sản xuất tại địa phương (nếu có). Trường hợp Người Mua ở quá xa trung tâm bảo hành hoặc có bất tiện khác không thể đến bảo hành trực

Vui lòng tham khảo Chính sách Trả hàng/Hoàn tiền kèm theo Quy chế này

6. Quy trình giải quyết tranh chấp/Xử lý khiếu nại

Vui lòng tham khảo Quy trình giải quyết tranh chấp/xử lý khiếu nại kèm theo Quy chế này.

IV. Giao dịch sản phẩm, dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng ShopeeFood thông qua liên kết với Sàn giao dịch TMĐT Shopee:

Bằng việc đồng ý với Điều Khoản Liên Kết Dịch Vụ, thành viên đồng ý liên kết tài khoản Shopee của thành viên với tài khoản của thành viên tại Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng ShopeeFood.

Trừ khi được quy định khác đi tại Quy Chế này, việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng ShopeeFood thông qua Sàn giao dịch TMĐT Shopee sẽ được điều chỉnh bởi Quy Chế Hoạt Động Website/Ứng Dụng Cung Cấp Dịch Vụ TMĐT Now (<https://www.now.vn/regulation>) và Điều Khoản Dịch Vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng ShopeeFood (<https://www.now.vn/terms-of-service>).

V. Quy trình thanh toán

Người Mua và Người Bán có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn phương thức phù hợp:

Cách 1: Thanh toán khi nhận hàng (COD – giao hàng và thu tiền tận nơi):

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

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên Shopee;

Bước 3: Shopee xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 4: Người Bán chuyển hàng thông qua Shopee;

Shopee Mall Kênh Người Bán

Bước 6: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Shopee thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Ví Shopee.

Cách 2: Thanh toán online qua Ví điện tử ShopeePay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ:

Shopee chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam với điều kiện phải là thẻ của thương hiệu thẻ Visa hoặc Master Card.

Bước 3: Người mua thanh toán sử dụng phương thức thanh toán Ví điện tử ShopeePay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ;

Bước 4: Shopee xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 5: Người Bán chuyển hàng theo kênh vận chuyển người mua lựa chọn trong đơn hàng: vận chuyển thông qua Shopee hoặc Người Mua và Người Bán tự giao nhận;

Bước 6: Người Mua nhận hàng;

Bước 7: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Shopee thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Ví Shopee.

VI. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đăng sản phẩm trên Shopee. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.

Người Mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Shopee không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người Mua qua Internet hoặc email.

Trong trường hợp Người Mua liên hệ trực tiếp với Người Bán và không sử dụng dịch vụ giao nhận của Shopee thì Người Mua phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.

Người Mua 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 cố 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.

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

Shopee Mall Kênh Người Bán

1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT Shopee bao gồm: email, điện thoại, họ và tên, giới tính, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên), v.v.. Đây là các thông tin mà Shopee cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Shopee liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

phép, tạm dừng, 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 Shopee sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của bạn với chúng tôi hoặc giao dịch hay thư từ của bạn với các bên thứ ba qua Các Dịch Vụ;
- để quản lý, điều hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc bạn sử dụng và/hoặc truy cập Các Dịch Vụ và các Nền tảng của chúng tôi (bao gồm các sở thích của bạn), cũng như quan hệ và tài khoản người dùng của bạn với chúng tôi;
- để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của bạn đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho bạn về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
- để thực thi các Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi hoặc bất kỳ thỏa thuận giấy phép người dùng cuối nào áp dụng;
- để bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
- để phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết khách hàng;
- để đánh giá và đưa ra các quyết định liên quan đến hồ sơ tín dụng và rủi ro của bạn và tính đủ điều kiện cho các sản phẩm tín dụng;
- để duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo Các Dịch Vụ của chúng tôi hoạt động suôn sẻ;
- để giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ khách hàng, thực hiện các chỉ thị của bạn, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi (hoặc nhằm được gửi bởi) bạn hoặc thay mặt bạn;

Shopee Mall Kênh Người Bán

van ban va/hoặc tin nhắn text, email và/hoặc thư hoặc cách khác nhằm mục đích quản trị và/hoặc quản lý quan hệ của bạn với chúng tôi hoặc việc bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, chẳng hạn như ở việc truyền đạt thông tin hành chính cho bạn liên quan đến Các Dịch Vụ của chúng tôi. Bạn xác nhận và đồng ý rằng sự liên lạc như thế của chúng tôi có thể là theo cách gửi thư qua đường bưu điện, tài liệu hoặc thông báo cho bạn, có thể gồm có tiết lộ dữ liệu cá nhân nhất định về bạn để cung cấp các tài liệu đó cũng như trên bao bì/phong bì;

hoặc để liên kết với việc bạn sử dụng các tính năng xã hội trên Nền tảng;

- để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), để phân tích cách thức bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, để giới thiệu sản phẩm và/hoặc dịch vụ theo sự quan tâm của bạn, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của chúng tôi và/hoặc để cải thiện trải nghiệm khách hàng của bạn;
- để cho phép kiểm tra và khảo sát khác để, ngoài những hoạt động khác, xác thực quy mô và thành phần của đối tượng mục tiêu của chúng tôi, và hiểu được trải nghiệm của họ với Các Dịch Vụ của Shopee;
- vì mục đích tiếp thị và quảng cáo, trong trường hợp này, để gửi cho bạn qua các phương tiện và phương thức liên lạc khác nhau, thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ (bao gồm, nhưng không giới hạn các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của các bên thứ ba mà Shopee có thể hợp tác hoặc liên kết) mà Shopee (và/hoặc các bên liên kết hoặc công ty có liên quan của nó) có thể bán, tiếp thị hoặc quảng bá, cho dù các sản phẩm hoặc dịch vụ đó tồn tại vào lúc này hoặc được tạo ra trong tương lai. Bạn có thể hủy đăng ký nhận các thông tin tiếp thị tại bất cứ thời điểm nào bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trong các tài liệu tiếp thị điện tử. Chúng tôi có thể sử dụng các thông tin liên hệ của bạn để gửi các bản tin và/hoặc tài liệu truyền thông từ chúng tôi hoặc từ các công ty có liên quan của chúng tôi;
- để đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của bất cứ cơ quan tài phán nào hoặc khi chúng tôi thực sự tin tưởng rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn, đáp ứng các yêu cầu đáp ứng các yêu cầu công bố thông tin theo yêu cầu của bất kỳ luật ràng buộc nào đối với Shopee hoặc các công ty hoặc chi nhánh liên quan của Shopee (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của bạn);
- để lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
- để thực hiện quy trình tìm hiểu và xác minh hoặc các hoạt động sàng lọc khác (bao gồm nhưng không giới hạn kiểm tra lý lịch) tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các thủ tục kiểm soát rủi ro của chúng tôi, có thể được pháp luật yêu cầu hoặc có thể đã được chúng tôi áp dụng;
- để kiểm tra Các Dịch Vụ của chúng tôi hoặc hoạt động của Shopee

lời này không hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ quan hệ của bạn với chúng tôi;

- để đáp ứng bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào được khẳng định chống lại Shopee hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các Nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;
- để lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của bạn;
- để xử lý và/hoặc tạo thuận tiện cho một giao dịch tài sản kinh doanh hoặc một giao dịch tài sản kinh doanh tiềm năng, trường hợp giao dịch đó liên quan đến Shopee như một bên tham gia hoặc chỉ liên quan đến một công ty hay công ty liên kết của Shopee như một bên tham gia hoặc liên quan đến Shopee và/hoặc bất kỳ một hay nhiều công ty hoặc công ty liên kết của Shopee như (các) bên tham gia, và có thể có các tổ chức bên thứ ba khác tham gia giao dịch như thế. "Giao dịch tài sản kinh doanh" là các giao dịch mua, bán, cho thuê, sáp nhập, hợp nhất hoặc bất kỳ hoạt động mua lại, thanh lý hay tài trợ nào của một tổ chức hoặc một phần của một tổ chức hoặc của bất kỳ hoạt động kinh doanh hay tài sản nào của một tổ chức; và/hoặc
- bất kỳ mục đích nào mà chúng tôi thông báo cho bạn tại thời điểm xin sự cho phép của bạn.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Shopee sẽ duy trì dữ liệu cá nhân tuân theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân và/hoặc các điều luật hiện hành khác. Có nghĩa là, công ty sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của người dùng khi Shopee có lý do hợp lý để xác định rằng (i) việc lưu giữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa; (ii) việc lưu giữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào và (iii) không còn các lợi ích hợp pháp nào khác để tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cá nhân này. Nếu người dùng ngưng sử dụng dịch vụ của Shopee, hoặc quyền của người dùng được sử dụng dịch vụ của Shopee bị chấm dứt, công ty có thể tiếp tục lưu, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của người dùng tuân theo Chính sách bảo mật của công ty và các nghĩa vụ của Shopee theo các quy định của pháp luật có liên quan. Tùy thuộc vào quy định của pháp luật, Shopee có thể tiêu hủy dữ liệu cá nhân của người dùng một cách an toàn mà không cần thông báo trước.

4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình

CÔNG TY TNHH SHOPEE

Địa chỉ: Tầng 4-5-6, Tòa nhà Capital Place, số 29 đường Liễu Giai, Phường Ngọc Khánh, Quận Ba Đình, Hà Nội

Điện thoại: 19001221

Các quyền và thủ tục thông tin

1. 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 Shopee thực hiện việc này.
2. Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Ứng dụng Sàn giao dịch TMĐT Shopee. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Shopee 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.
3. Địa chỉ tiếp nhận thông tin khiếu nại: <https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform>

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

- a. Thông tin cá nhân của thành viên trên Shopee được Shopee cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Shopee. 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.
- b. Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép hoặc đồng ý từ thành viên.
- c. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Shopee 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.
- d. Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của Shopee.
- e. Ban quản lý Shopee yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Shopee 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.

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi khiếu nại đến <https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform> với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này. Công ty cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 tiếng để cùng Người dùng thống nhất phương án giải quyết.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Shopee yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Shopee 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 Người bán bồi thường đến Shopee 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 Shopee 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 phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng.

IX. Quản lý thông tin xấu

1. Quy định 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 TMĐT Shopee về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- b. Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 TMĐT Shopee 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 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 TMĐT Shopee cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Shopee trong bản Quy chế này.
- d. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee.

của một sản phẩm hay một vật mà có thể vi phạm quyền tác giả, quyền thương hiệu, hoặc các quyền sở hữu trí tuệ khác của các bên thứ ba;

b. Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã);

c. Đồ cổ và các tác phẩm nghệ thuật;

d. Mỹ phẩm đã qua sử dụng;

e. Tiền giả, con dấu giả;

f. Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ;

g. Tiền tệ;

h. Các chất ma túy (bao gồm cả ma túy tổng hợp), thuốc các loại, thuốc kích dục...;

i. Các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như thiết bị chia cấp truyền hình, máy quét radar, thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông, thiết bị nghe lén;

j. Các mặt hàng bị cấm vận;

k. Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí như sau:

- Các loại đồ chơi có hình dáng giống như các loại súng;
- Súng nén bằng hơi hoặc bằng lò-xo bắn đạn nhựa hoặc các loại đạn khác;
- Súng bắn nước, hơi nước; súng bắn phát quang hoặc bắn gây tiếng nổ;
- Các loại đồ chơi có hình dáng giống các loại vũ khí khác;
- Giống lựu đạn, bom, mìn;
- Giống kiếm, mác, lê, dao găm, cung nỏ (làm bằng các loại vật liệu kể cả gỗ, tre, giấy nện...).

l. Các loại pháo: pháo nổ, pháo hoa, pháo đập, đạn đập làm bằng thuốc pháo hoặc bằng các loại vật liệu khác có thể gây cháy, nổ;

m. Đồ chơi tình dục, công cụ hỗ trợ tình dục (sex toy) các loại;

n. Thực phẩm bị nghiêm cấm: Vì sự an toàn của tất cả người dùng, người bán không nên đăng bán các loại thực phẩm/chế phẩm liên quan sau trên Shopee:

- Thực phẩm thuốc: các mặt hàng được giới thiệu là có tác dụng trong chẩn đoán, cứu chữa, điều trị hoặc phòng ngừa bệnh ở người hoặc động vật; có tác dụng tránh thai, gây mê, hoặc ức chế/chấm dứt/tăng cường chức năng sinh lý tạm thời

hoặc vượt quá tỷ lệ cho phép, thực phẩm bị phớt lờ mà không thông báo đầy đủ cho người mua trước thời điểm giao dịch;

- Các chế phẩm từ sữa chưa tiệt trùng;
- Nấm dại;
- Bất kì mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;

Thực phẩm không thuộc các danh mục bị cấm nêu trên phải tuân thủ các tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu sau:

- Có hạn sử dụng - tất cả các mặt hàng thực phẩm phải được dán nhãn có chứa thông tin hạn sử dụng rõ ràng. Không được bán các mặt hàng thực phẩm đã hết hạn.
- Các mặt hàng thực phẩm dễ bị hỏng/ôi thiu - Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ trong phần mô tả hàng hóa và đảm bảo rằng thực phẩm luôn được đóng gói hợp lý.

o. Tất cả các sản phẩm đăng bán cần được giữ nguyên tem/mác, bao bì, không được phép chia/chiết ra dưới bất kì hình thức nào, để đảm bảo rằng người mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng;

p. Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội;

q. Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt;

r. Thiết bị phá khóa; Vé xổ số;

s. Thuốc trừ sâu;

t. Dịch vụ: Việc cung cấp các dịch vụ như nạp tiền điện tử, tuyến dụng, môi giới bất động sản, bảo hiểm, v.v..., đặc biệt là các dịch vụ bất hợp pháp như mại dâm, bị cấm trên nền tảng của Shopee;

u. Máy chơi cờ bạc;

v. Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng;

w. Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu;

x. Thuốc lá, thuốc Lào, dụng cụ, phụ kiện hút thuốc, tẩu lọc thuốc;

y. Các loại mã giảm giá do Shopee cung cấp;

z. Tất cả các sản phẩm liên quan đến bản đồ;

aa. Chương trình/ phần mềm máy tính;

ad. Mặt hàng bị cấm theo quy định pháp luật,

ad. Và tất cả các mặt hàng, hoặc mặt hàng có chứa thành phần, (i) bất hợp pháp hoặc bị hạn chế mua bán theo Luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc khuyến khích hoạt động bị cấm/vi phạm pháp luật, hoặc (ii) bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào đánh giá là có nguy cơ về sức khỏe hoặc không đạt các chỉ tiêu về an toàn.

1.2. Hành vi cấm trong hoạt động trưng bày, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ trên Shopee

Vui lòng tham khảo quy định về đăng bán sản phẩm trên Shopee.

1.3. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee:

- Người Bán muốn đăng bán sản phẩm thì buộc phải xác minh số điện thoại với Shopee. Việc đăng bán phải tuân thủ quy định về Đăng bán sản phẩm trên Shopee.
- Shopee sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người Bán nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Shopee chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
- Shopee giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn giao dịch TMĐT này mà không cần báo trước.

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

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

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Sàn giao dịch TMĐT qua <https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform>, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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.

TMĐT Shopee thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc quản lý sử dụng website của thành viên tham gia như sau:

(i) Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Shopee:

- Ban hành các quy định, thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thành viên, người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT Shopee;
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên;
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Shopee có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Shopee hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee;
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Shopee có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT Shopee phát hiện thành viên 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 Shopee, 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.
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Shopee giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là 01 (một) tuần.

(ii) Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Shopee:

- Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định 52/2013/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung theo quy định của Nghị định 85/2021/NĐ-CP (Sau đây gọi chung là Nghị định 52) và công bố các thông tin về người sở hữu website theo quy định tại Điều 29 Nghị định 52 trên trang chủ website.

- Yêu cầu người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định 52 khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với người bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.
- Có 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.
- Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52 nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến.
- 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 và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
- 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 thương mại điện tử:
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 - Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
 - Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử;
 - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 - Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.
 - Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;

- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Đối với những sàn giao dịch thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến, ngoài các nghĩa vụ trên, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử có trách nhiệm:
 - Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
 - Đại diện cho người bán nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam;
 - Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;
 - Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán;
- Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ quy định tại các khoản 8, khoản 9 Điều 36 của Nghị định 52 mà gây thiệt hại.

XII. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch Shopee

1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Shopee

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Shopee và được Shopee đồng ý, thành viên sẽ được mua và bán hàng hóa đăng trên Shopee.

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

2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Shopee

- Thành viên có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến bản thân để đảm bảo hoàn thành đơn hàng một cách trung thực và chính xác bao gồm: tên giao dịch, địa chỉ, phương thức thanh toán lựa chọn, điện thoại liên hệ. Riêng đối với Người bán phải cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin bao gồm tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác;
- Người dùng nói chung chịu trách nhiệm đối với các nội dung đăng tải, các hành vi và nguyên tắc ứng xử khi tham gia cộng đồng mua bán online Shopee.
- 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 Shopee 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 Shopee và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee.
- Người Mua có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT Shopee trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán diễn ra qua Sàn.
- Người Bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người Mua nếu có thể 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 Shopee 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 Shopee hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo

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 Shopee cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Shopee trong Quy định này.

- Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Shopee 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 Shopee.
- Tuân thủ các quy định, chính sách, Tiêu chuẩn cộng đồng của Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

3. Quyền và trách nhiệm của Người bán trên website/ứng dụng Shopee

- a. Ngoài các quyền và nghĩa vụ chung của Thành viên trên website/ứng dụng Shopee, Người bán còn có các quyền và nghĩa vụ như sau:
 - Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định tại Điều 29 Nghị định 52 cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định 52 khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52 khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - 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.
 - 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 hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
 - Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- b. Đối với Người bán nước ngoài: phải đặt tên bằng ký tự Latinh hoặc phải được phiên âm tiếng Việt. Việc bán hàng của Người bán nước ngoài trên Sàn Shopee phải đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về nhập khẩu theo quy định của pháp luật. Ngoài

không có mặt diện tại Việt Nam theo quy định của pháp luật, hoặc

- Thực hiện nhập khẩu theo ủy thác của người mua đối với hàng hóa do thương nhân, tổ chức nước ngoài giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- Chỉ định đại lý thương mại của mình tại Việt Nam;

4. Phân định trách nhiệm giữa Người Bán, Người Mua và Shopee trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website/ứng dụng

Nếu có tranh chấp, khiếu nại phát sinh giữa Người dùng với nhau thì các bên sẽ giải quyết trên cơ sở tự thỏa thuận, thương lượng và hoà giải. Shopee sẽ hỗ trợ người xử lý khiếu nại bằng cách cử nhân viên liên lạc, hoà giải, nếu họ tập hợp bằng chứng cụ thể và xác thực về việc bị vi phạm gửi đến cho Shopee. Nếu vụ việc vượt quá thẩm quyền và khả năng của mình, Shopee sẽ đề nghị người bị vi phạm chuyển vụ việc cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Trong trường hợp này, Shopee vẫn hỗ trợ để bảo vệ tốt nhất bên bị vi phạm.

Nếu có khiếu nại phát sinh giữa Người mua và Người bán hàng nước ngoài, Shopee có trách nhiệm đại diện cho Người bán hàng giải quyết tranh chấp phát sinh theo quy định của Bộ luật dân sự về đại diện.

Nếu có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ liên quan giữa Người dùng với Shopee, thì Shopee sẽ giải quyết vụ việc tuân thủ quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đã được công bố trên Website/Ứng dụng.

XIII. Điều khoản áp dụng

Quy chế Sàn giao dịch TMĐT Shopee chính thức có hiệu lực thi hành sau năm (05) ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Sàn giao dịch thương mại điện tử Shopee có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch thương mại điện tử Shopee và/hoặc website www.shopee.vn cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. 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.

XIV. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng Shopee 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 Shopee theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng

Hotline: 19001221

TY TNHH SHOPEE

CÔNG

Giám đốc

đóng dấu]

[đã ký và

TRAN ANH TUAN

*** Bản Cập Nhật ngày 05/8/2022.**

Phiên bản này có hiệu lực vào ngày 15/8/2022. Để tham khảo phiên bản trước đây của Quy chế hoạt động, vui lòng bấm vào [ĐÂY](#).

[Trợ giúp](#) [Tiêu chuẩn Cộng Đồng](#) [Điều khoản Shopee](#)

Công ty TNHH Shopee

Địa chỉ: Tầng 28, Tòa nhà trung tâm Lotte Hà Nội, số 54 đường Liễu Giai, phường Cống Vị, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội.

© 2019 - Bản quyền thuộc về Công ty TNHH Shopee