QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT

[Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom]

Sàn thương mại điện tử Tendoo Mall được phát triển như một nền tảng trung gian kết nối thông minh, hoạt động trên nguyên tắc tạo cầu nối giữa Người Bán và Người Mua thông qua cơ chế điều hướng giao dịch. Tendoo Mall tích hợp trực tiếp vào ứng dụng Tendoo, cho phép các nhà bán lẻ, nhà cung cấp và đối tác thương mại dễ dàng đăng tải thông tin sản phẩm/dịch vụ kèm theo hình ảnh minh họa và mô tả ngắn gọn, tạo nên gian hàng số chuyên nghiệp và hấp dẫn.

Khi Người Mua duyệt sản phẩm trên nền tảng Tendoo Mall và thể hiện sự quan tâm bằng cách nhấn vào sản phẩm cụ thể, hệ thống sẽ tự động điều hướng họ đến website bán hàng chính thức của Người Bán, nơi diễn ra toàn bộ quy trình giao dịch mua bán. Mô hình vận hành này đảm bảo Tendoo Mall đóng vai trò là nền tảng giới thiệu và kết nối hiệu quả, trong khi việc thực hiện giao dịch thương mại được thực hiện trực tiếp giữa Người Bán và Người Mua trên kênh bán hàng riêng của từng doanh nghiệp.

Được thiết kế và vận hành bởi Tổng Công ty Viễn thông Viettel, Tendoo Mall hướng đến mục tiêu trở thành một trong những nền tảng thương mại điện tử hàng đầu khu vực, tạo ra hệ sinh thái kinh doanh số toàn diện, minh bạch và cạnh tranh, phá bỏ mọi rào cản về không gian và thời gian trong hoạt động thương mại hiện đại.

I. Nguyên tắc chung

- Sàn thương mại điện tử Tendoo Mall hoạt động như một nền tảng trung gian kết nối, cho phép Người Bán đăng tải thông tin sản phẩm, hình ảnh và mô tả ngắn gọn. Khi Người Mua quan tâm đến sản phẩm và click vào sản phẩm đó, hệ thống sẽ điều hướng Người Mua đến website bán hàng của Người Bán để thực hiện giao dịch mua bán.
- Sàn thương mại điện tử Tendoo Mall tích hợp trong Ứng dụng Tendoo do Tổng Công ty Viễn Thông Viettel tạo lập, xây dựng và vận hành với chức năng là nền tảng kết nối và giới thiệu sản phẩm.
- Thành viên tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp, được Viettel Telecom chính thức xác nhận và được phép sử dụng dịch vụ kết nối do Viettel Telecom và các bên liên quan cung cấp.
- Nguyên tắc này áp dụng cho các Thành viên đăng ký sử dụng, tham gia đăng thông tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom được kết nối trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động giới thiệu sản phẩm/dịch vụ và không trái với quy định của pháp luật.

- Tiết kiệm, tiện lợi và nhanh chóng cho Người Mua tìm hiểu thông tin sản phẩm và kết nối với Người Bán; hiệu quả trong việc giới thiệu sản phẩm và tăng khả năng tiếp cận khách hàng cho Người Bán.
- Hoạt động giới thiệu sản phẩm/dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải được thực hiện công khai, minh bạch, đầy đủ thông tin, tuân thủ các quy định của pháp luật, đảm bảo quyền lợi của Người Mua trong việc tiếp cận thông tin sản phẩm.
- Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân là Thành viên tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải rõ ràng, minh bạch và chính xác. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có toàn quyền đánh giá về tính xác thực của các thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia trên ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Sản phẩm/dịch vụ được giới thiệu, trưng bày tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện (nếu có) quy định của pháp luật và được phép kinh doanh, lưu hành trên thị trường, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh và/hoặc cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- Các tổ chức, cá nhân tham gia tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo pháp luật Việt Nam và cam kết tuân thủ nghiêm túc các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam (bao gồm pháp luật về an toàn thông tin và an ninh mạng) và các nội dung của Đề án, Quy Chế hoạt động.
- Địa chỉ truy cập ứng dụng dành cho Người Mua, Người Bán

Tên ứng dụng	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu trữ hoặc tải ứng dụng	Logo
Tendoo - Viettel Telecom	iOS	App store: https://apps.apple.com/vn/app/tendoo/id6744569634?l=vi	
	Android	Google Play: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.viettel.tendo	

II. Quy định chung

1. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, trừ trường hợp quy định khác, các thuật ngữ được viết hoa sẽ có nghĩa như sau:

"Viettel Telecom": nghĩa là Tổng Công ty Viễn thông Viettel, mã số doanh nghiệp: 0100109106-011 đăng ký lần đầu ngày 18/07/2005, sửa đổi lần thứ 17 ngày 17/07/2025 do Sở Kế hoạch Đầu tư Hà Nội cấp phép, có trụ sở tại số 1, đường Giang Văn Minh, Phường Giảng Võ, Hà Nội, Việt Nam.

"Ứng dụng Tendoo": nghĩa là ứng dụng cung cấp các giải pháp toàn diện nhằm hỗ trợ các hộ kinh doanh, cửa hàng và doanh nghiệp trong việc số hóa và tối ưu hóa mọi quy trình kinh doanh từ việc mua bán trên sàn thương mại điện tử, quản lý bán hàng, kiểm soát hàng tồn kho, theo dõi công nợ, quản lý thu chi đến phân tích dữ liệu tài chính và xuất hóa đơn điện tử.... được sử dụng trên các thiết bị di động có hệ điều hành Android và iOS.

"Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom": nghĩa là Sàn thương mại điện tử Tendoo Mall được tích hợp trong Ứng dụng Tendoo là cầu nối trung gian kết nối giữa các Người Bán có nhu cầu giới thiệu, trưng bày bán sản phẩm/dịch vụ trực tuyến thông qua việc hiển thị sản phẩm đến Người Mua.

"Người Bán": nghĩa là các thương nhân, tổ chức trong nước có hoạt động kinh doanh, thương mại hợp pháp, thông qua hình thức đăng ký tài khoản để giới thiệu, trưng bày thông tin sản phẩm/dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Các thương nhân, tổ chức cần đăng ký trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom theo form mẫu có sẵn và cung cấp đầy đủ thông tin, giấy phép theo quy định của pháp luật và được Bộ phận chuyên môn của Tendoo Mall - Viettel Telecom kiểm tra, xem xét trước khi quyết định giao kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ kết nối TMĐT với Người Bán.

"Người Mua": nghĩa là khách hàng, người tiêu dùng có nhu cầu tìm hiểu thông tin sản phẩm/dịch vụ từ Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và được điều hướng đến kênh bán hàng chính thức của Người Bán để thực hiện giao dịch, thông qua việc đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ nền tảng công nghệ là Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

"Thông tin Người Mua": có nghĩa là thông tin về Người Mua được cung cấp cho Viettel Telecom và/hoặc Người Bán hoặc các bên liên quan, thông tin này có thể bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin cá nhân, thông tin liên hệ, thông tin về địa chỉ của Người Mua.... và các thông tin khác (nếu có).

"Thành viên": nghĩa là bao gồm cả Người Bán lẫn Người Mua. Thành viên tham gia giao dịch tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom được tự do lựa chọn những sản phẩm/dịch vụ mà Người Bán đăng bán thông qua hình thức đặt hàng trực tuyến trên website bán hàng của Người Bán, không trái với quy định của pháp luật.

"Đơn vị hỗ trợ": nghĩa là các đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác cho hoạt động thương mại điện tử trên ứng dụng, tùy từng thời điểm.

"Sản phẩm/dịch vụ": nghĩa là những hàng hóa/dịch vụ được Người Bán giới thiệu thông tin, hình ảnh thông qua việc đăng ký tài khoản tại ứng dụng Tendoo - Viettel Telecom, hàng hóa/dịch vụ được Người Bán giới thiệu tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải đáp ứng điều kiện sau:

- Đáp ứng đầy đủ các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Đảm bảo nguồn gốc, xuất xứ theo yêu cầu của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và quy định pháp luật hiện hành.
- Không thuộc các trường hợp bị cấm kinh doanh, cấm quảng cáo và hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật.
- Không thuộc các trường hợp vi phạm pháp luật như hàng hóa nhập lậu, hàng giả, hàng nhái, hàng không có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của người khác.

"Việt Nam": nghĩa là Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

"TMĐT": nghĩa là thương mại điện tử.

2. Quy trình hoạt động

Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cung cấp nền tảng kết nối cho Người Bán đăng ký tài khoản và giới thiệu thông tin sản phẩm/dịch vụ. Người Bán phải là những thương nhân, tổ chức có hoạt động hợp pháp và đủ các điều kiện cung cấp thông tin sản phẩm tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom bao gồm các giấy tờ, tài liệu pháp lý theo quy định của pháp luật và hoạt động dưới quy trình như sau:

1. Người Bán đăng ký tài khoản và cung cấp thông tin sản phẩm/dịch vụ trên nền tảng Tendoo Mall
2. Người Mua truy cập và tìm kiếm thông tin sản phẩm trên Tendoo Mall
3. Khi Người Mua quan tâm và click vào sản phẩm, hệ thống sẽ điều hướng đến website/kênh bán hàng chính thức của Người Bán
4. Giao dịch mua bán được thực hiện trực tiếp giữa Người Mua và Người Bán trên nền tảng của Người Bán

3. Vai trò của Tendoo Mall

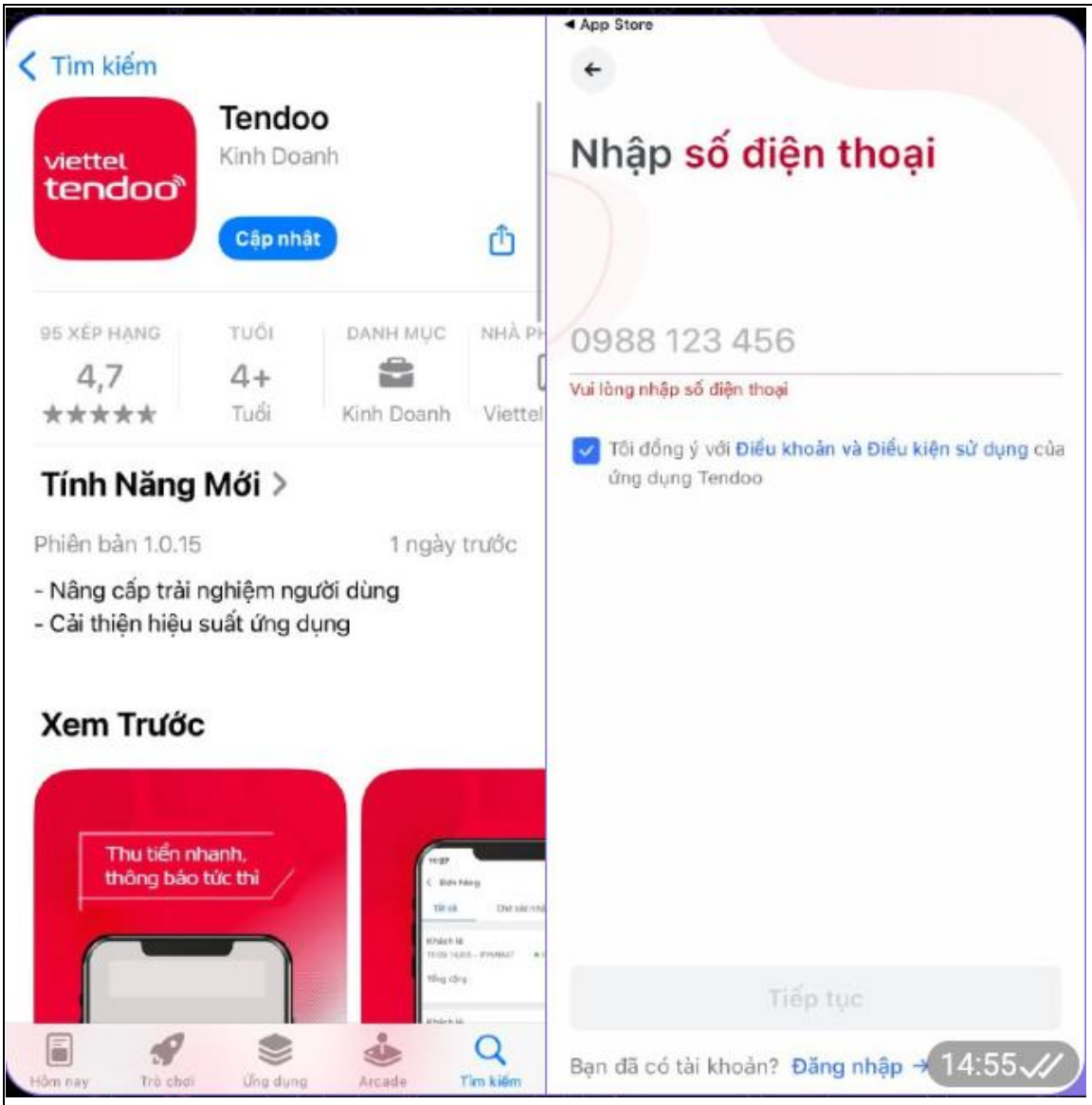
- Cung cấp nền tảng giới thiệu thông tin sản phẩm
- Kết nối Người Mua với Người Bán
- Hỗ trợ điều hướng đến kênh bán hàng chính thức
- Không trực tiếp tham gia vào giao dịch mua bán giữa hai bên

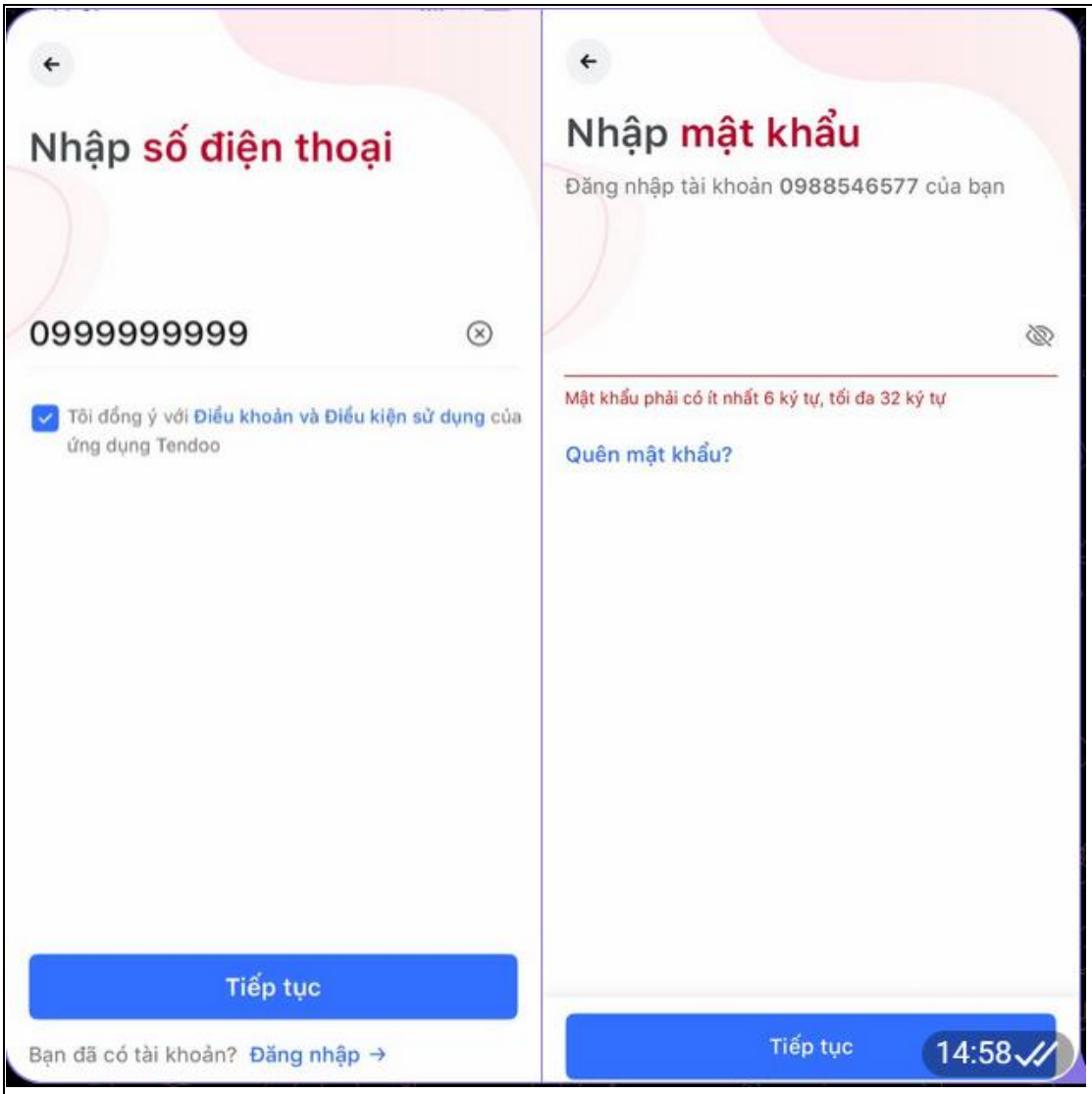
III. Quy trình và các chính sách chung trong giao dịch

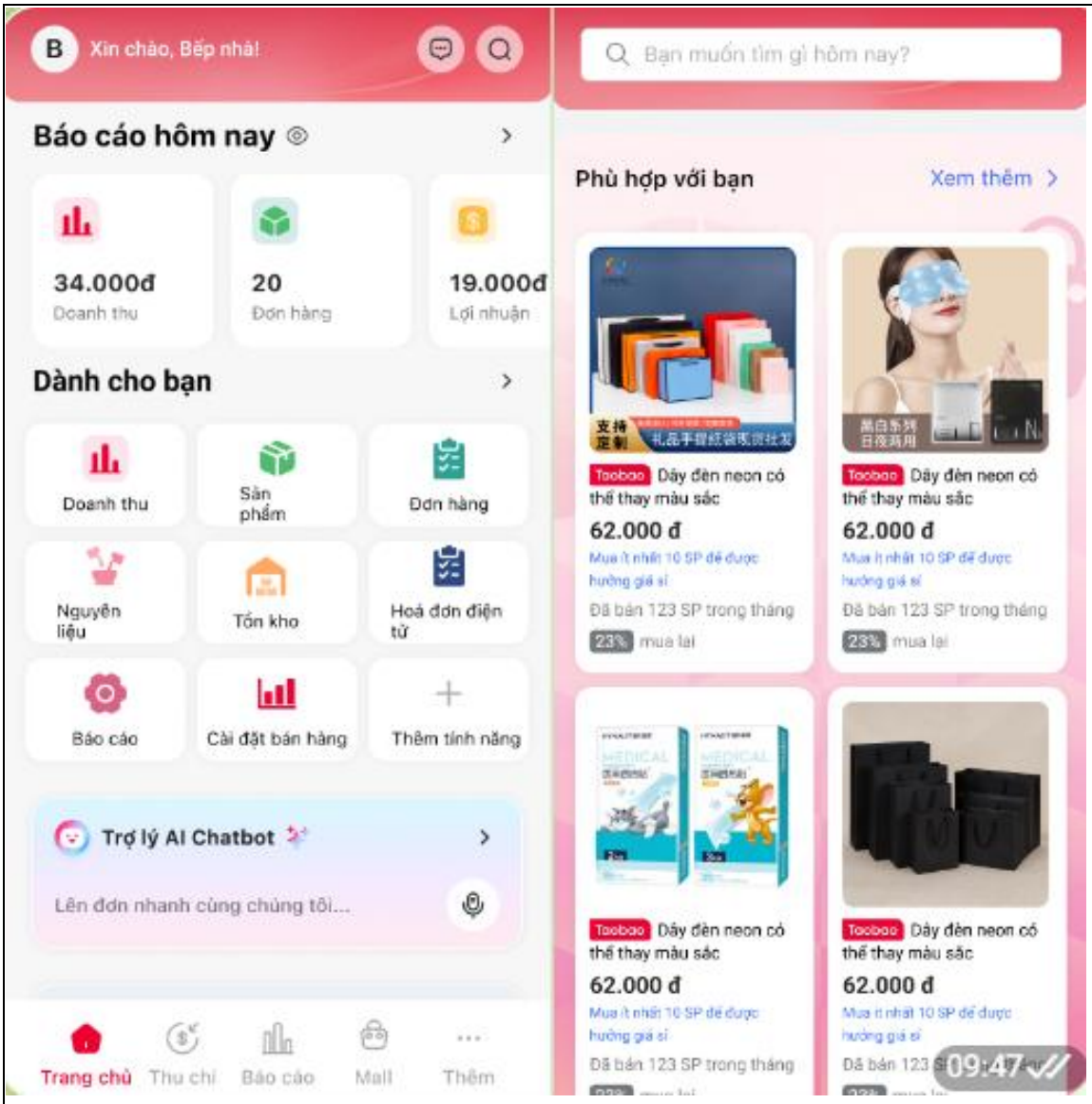
1. Quy trình dành cho Người Mua

1.1. Quy trình mở tài khoản dành cho Người Mua

Các bước	Quy trình
1	Cài đặt Ứng dụng Tendoo và đăng nhập tài khoản - Người Mua truy cập App Store và Google Play để tìm kiếm và tải Ứng dụng Tendoo. Tiến hành đăng ký tài khoản hoặc đăng nhập tài khoản của mình bằng số điện thoại, điền mật khẩu hoặc bằng Face ID hoặc bằng mã OTP trên Ứng dụng Tendoo. - Sau khi hoàn tất việc đăng nhập, Người Mua mở Ứng dụng Tendoo, tại phần tính năng chính của ứng dụng nhấn "Tendoo Mall" để truy cập vào Tendoo Mall và mua sắm sản phẩm của Người Bán.

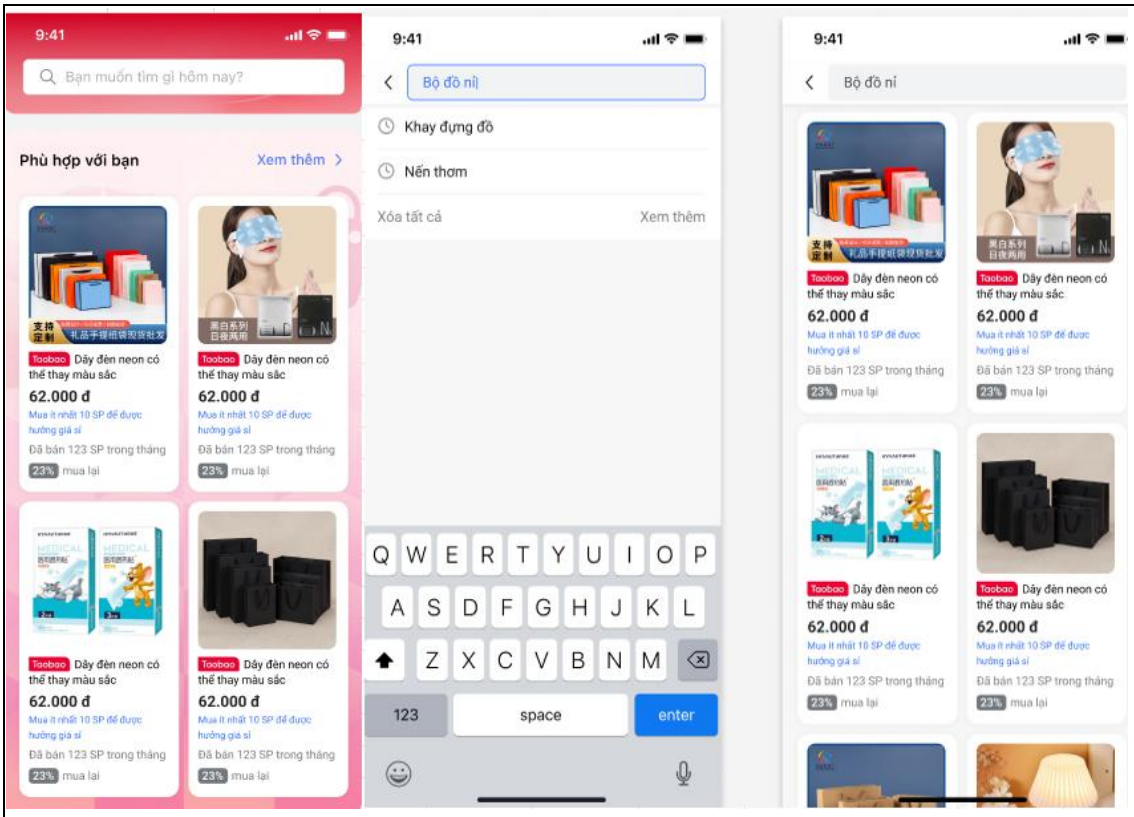
Các bước	Quy trình
	

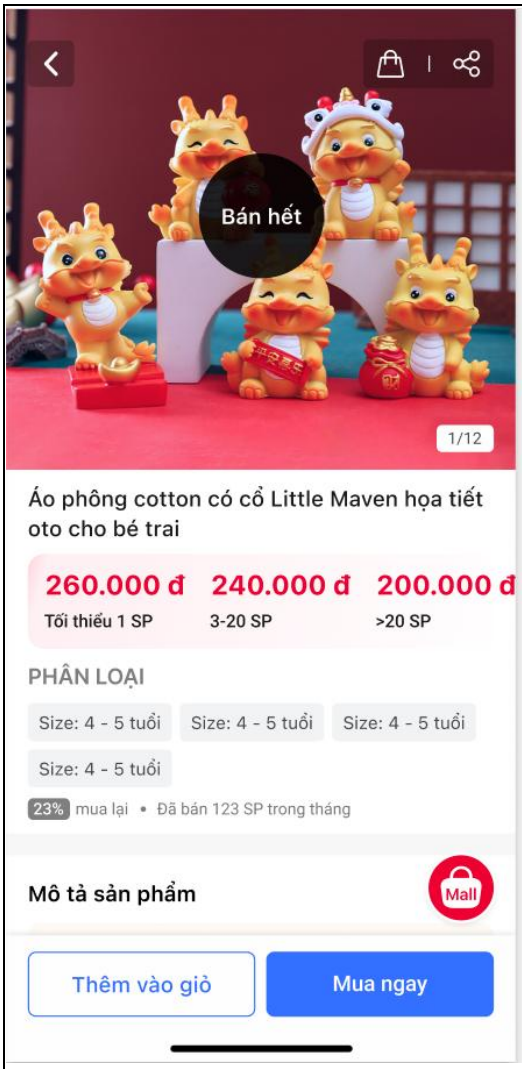
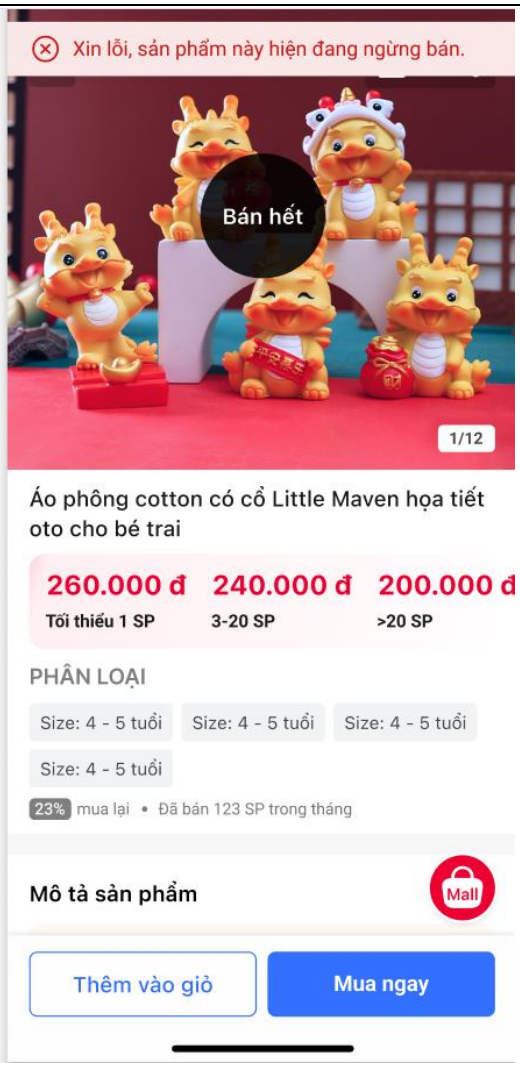
Các bước	Quy trình
	

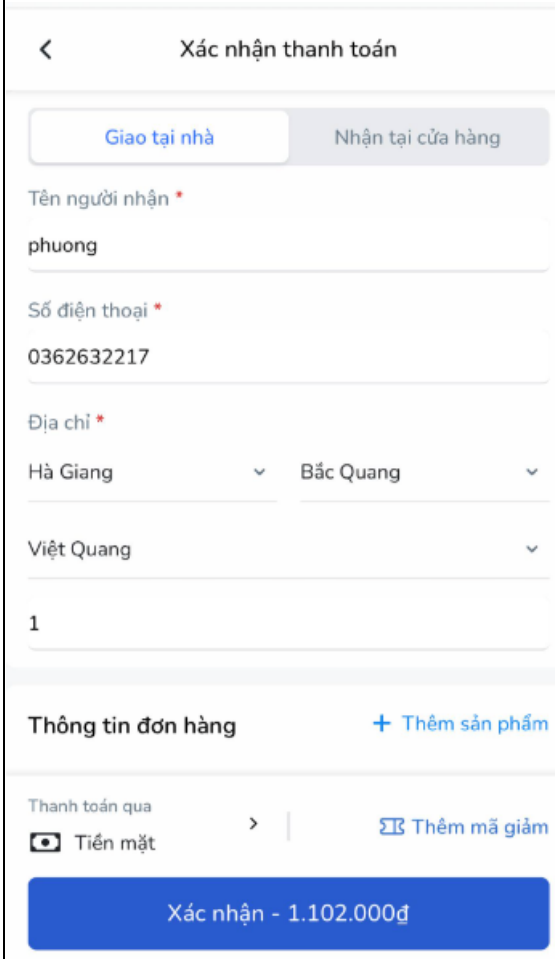
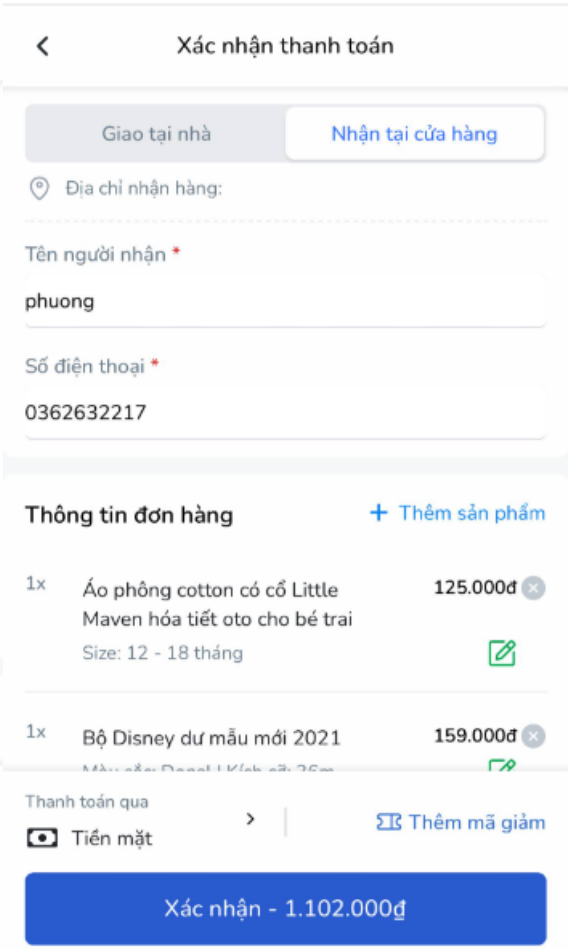
Các bước	Quy trình
	

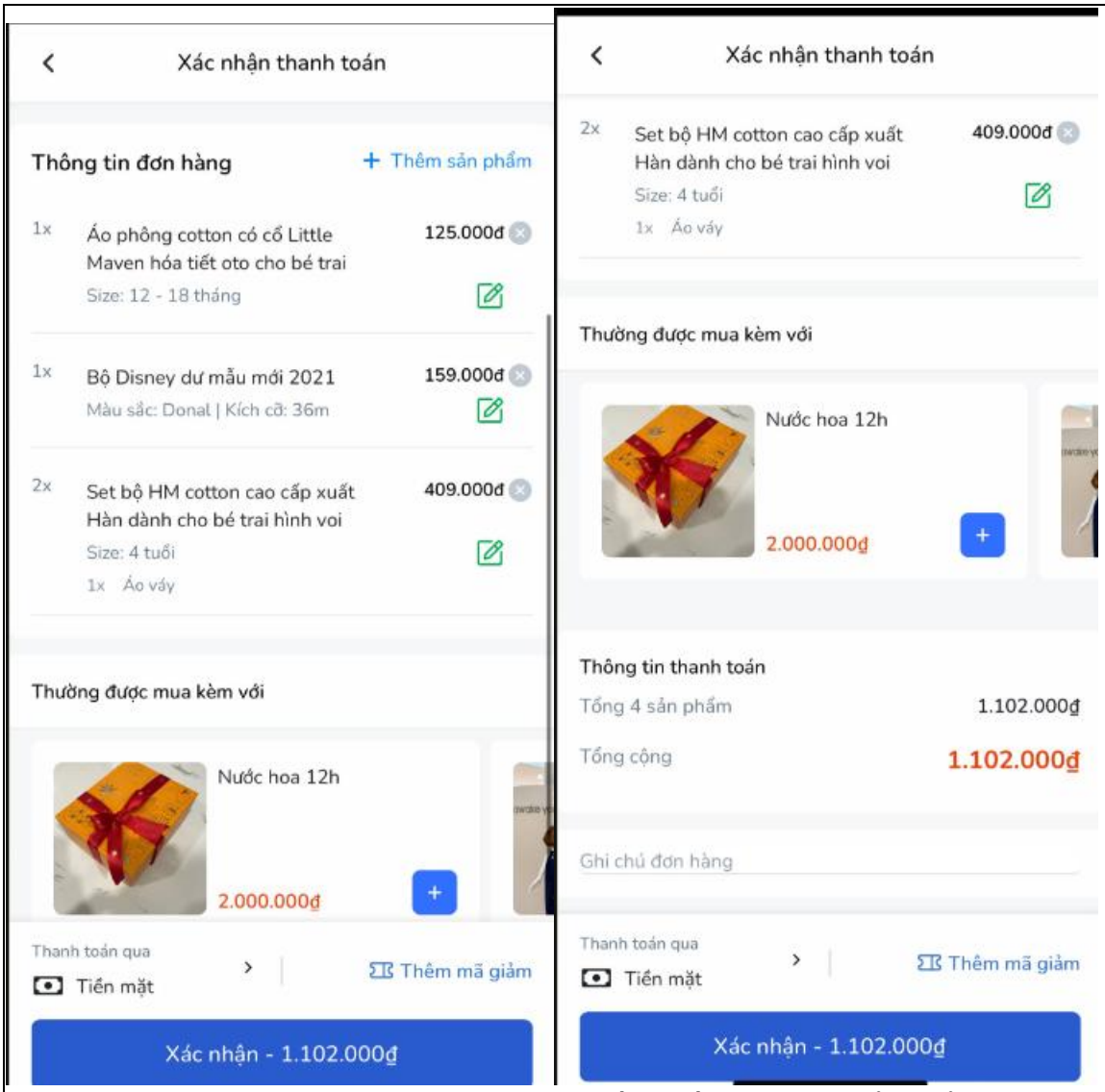
1.2. Quy trình mua sản phẩm/dịch vụ của Người Mua

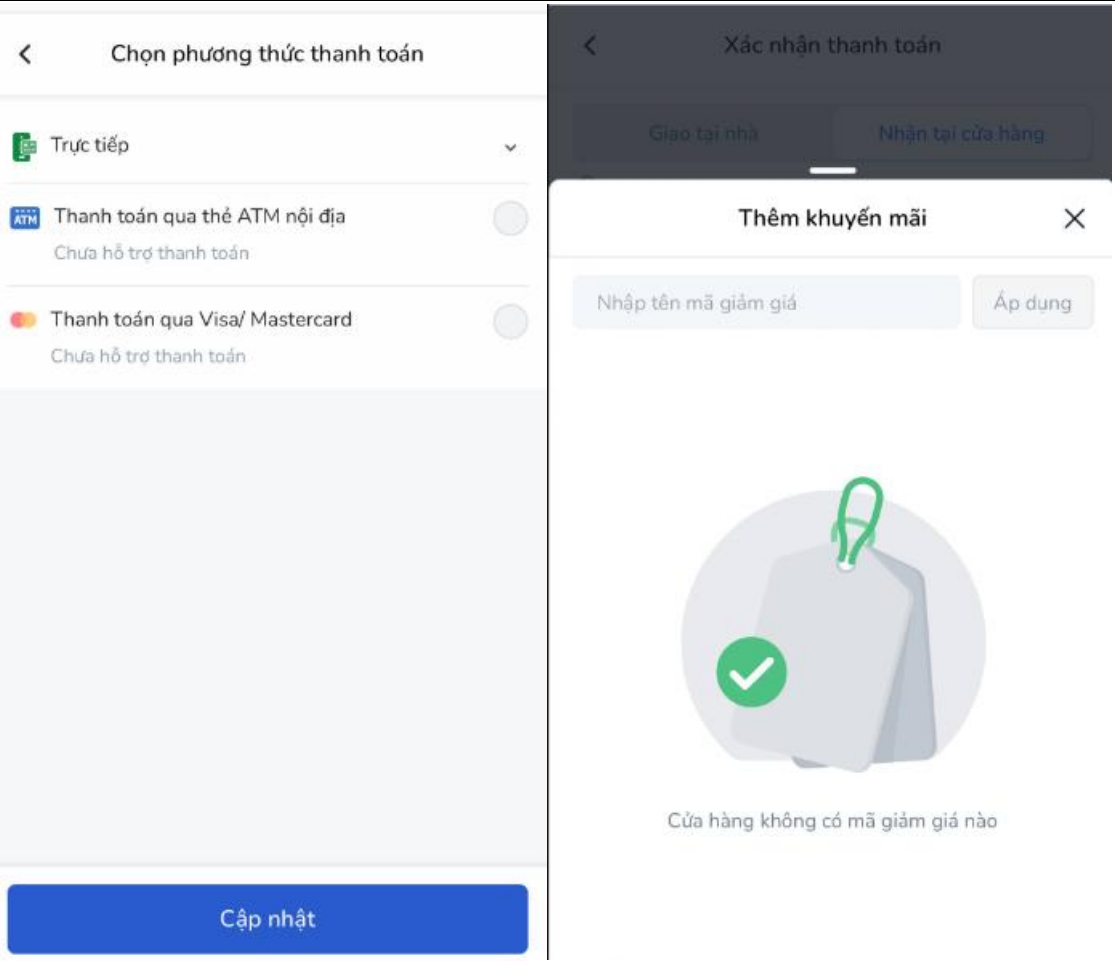
Các bước	Quy trình
1	Tìm kiếm sản phẩm Người Mua có thể tìm kiếm sản phẩm theo ba cách sau: (1) Nhập tên sản phẩm, từ khóa hoặc link sản phẩm vào thanh tìm kiếm. (2) Tìm kiếm theo danh sách gợi ý sản phẩm phù hợp. (3) Tìm kiếm theo các sản phẩm mới, từ danh sách gợi ý bên dưới thanh sản phẩm mới.

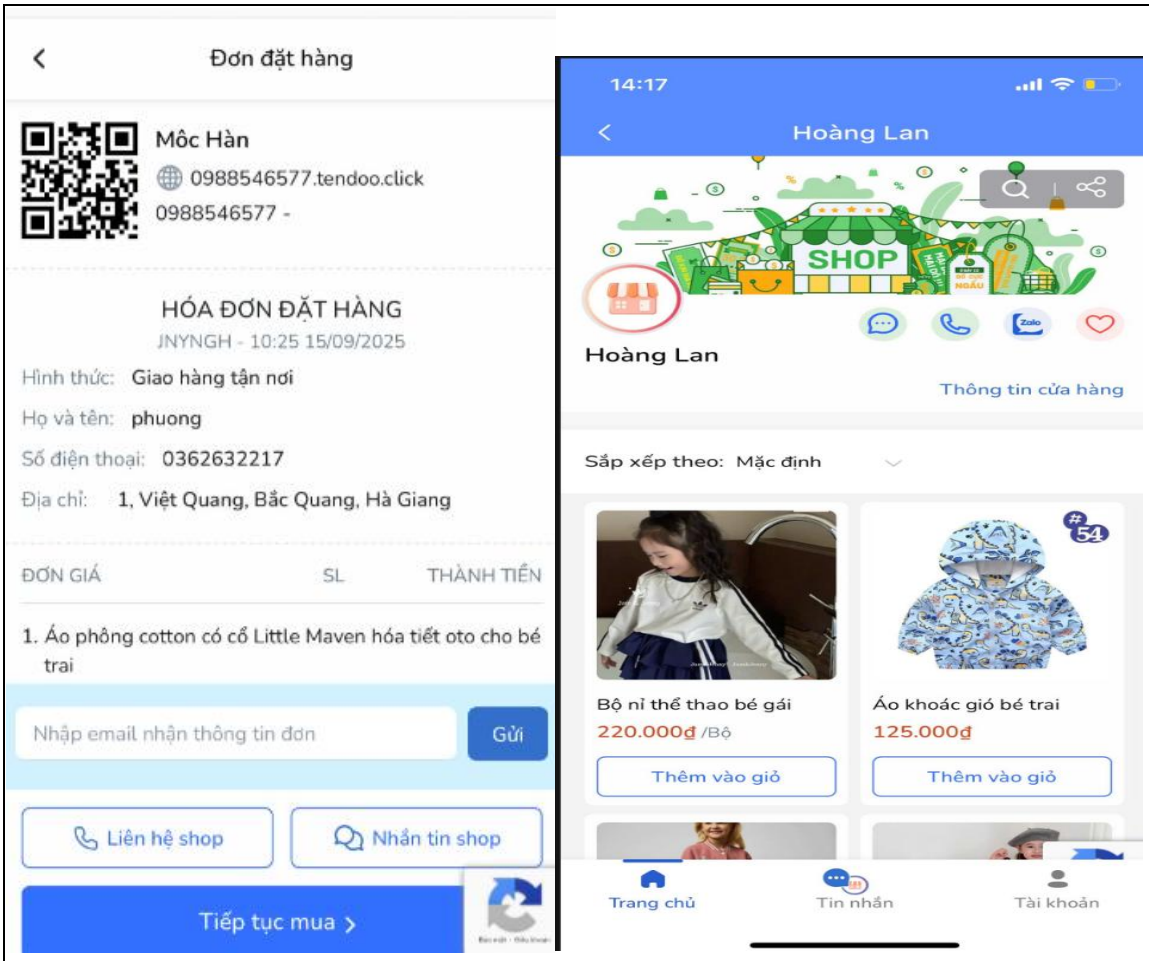
Các bước	Quy trình
	
2	Người Mua tìm hiểu sản phẩm được đăng tải Khi đã tìm được sản phẩm mong muốn, Người Mua nhấn vào hình ảnh hoặc tên sản phẩm, hệ thống sẽ điều hướng Người Mua đến website bán hàng của Người Bán để vào được trang thông tin chi tiết của sản phẩm đó. Người Mua xem thông tin sản phẩm bao gồm: mô tả, giá cả, thông tin của Người Bán mà Người Mua đang có nhu cầu mua.

Các bước	Quy trình
	 
3	Đặt hàng: - Sau khi đã chọn được các sản phẩm cần mua vào giỏ hàng, số lượng, thuộc tính hàng (như màu sắc, kích thước, chất liệu,...) + Nếu Người Mua chỉ muốn 1 sản phẩm vừa chọn, di chuyển tới hình ảnh sản phẩm nhấn vào ô "Mua ngay", sau đó vào giỏ hàng để tiến hành mua hàng. + Hoặc Người Mua tiếp tục chọn thêm các sản phẩm khác, thì sản phẩm đã chọn Người Mua nhấn "Thêm vào giỏ" và tiếp tục mua sắm sản phẩm khác. Đối với sản phẩm đã hết hàng không thể thêm vào giỏ hàng, vui lòng tham khảo các sản phẩm tương tự khác. - Sau khi đã thêm các sản phẩm cần mua vào giỏ hàng, Người Mua nhấn vào icon "Giỏ hàng" ở góc phải bên trên màn hình để xác nhận các thông tin và làm thủ tục mua hàng. Người Mua có thể xem lại sản phẩm đã chọn.

Các bước	Quy trình
	- Người Mua chọn "Giao tại nhà" hoặc "Nhận tại cửa hàng" và điền các thông tin chi tiết tương ứng như: Tên, Số điện thoại, Địa chỉ   - Tại phần Thông tin đơn hàng có nút "Thêm sản phẩm", "Chỉnh sửa" hoặc "Xóa" để Người Mua điều chỉnh thêm - bớt sản phẩm nếu cần

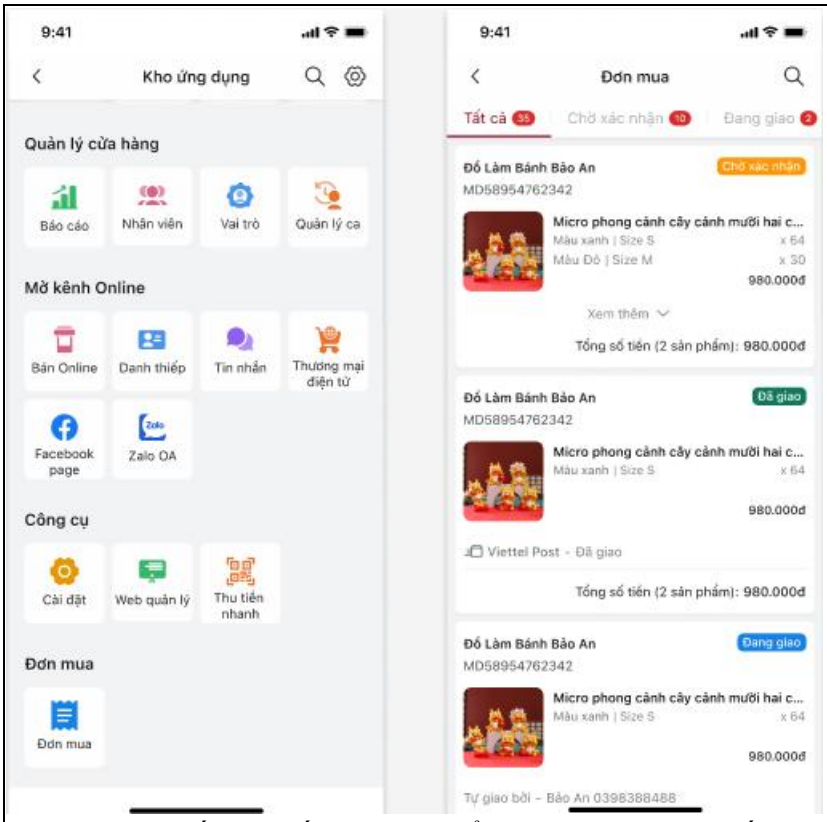
Các bước	Quy trình
	 - Người Mua xác nhận thông tin thanh toán bao gồm: Số lượng sản phẩm, Tổng giá trị đơn hàng. Người Mua có thể để lại "Ghi chú" cho Người Bán sau đó chọn "Hình thức thanh toán" và "Thêm mã giảm giá".

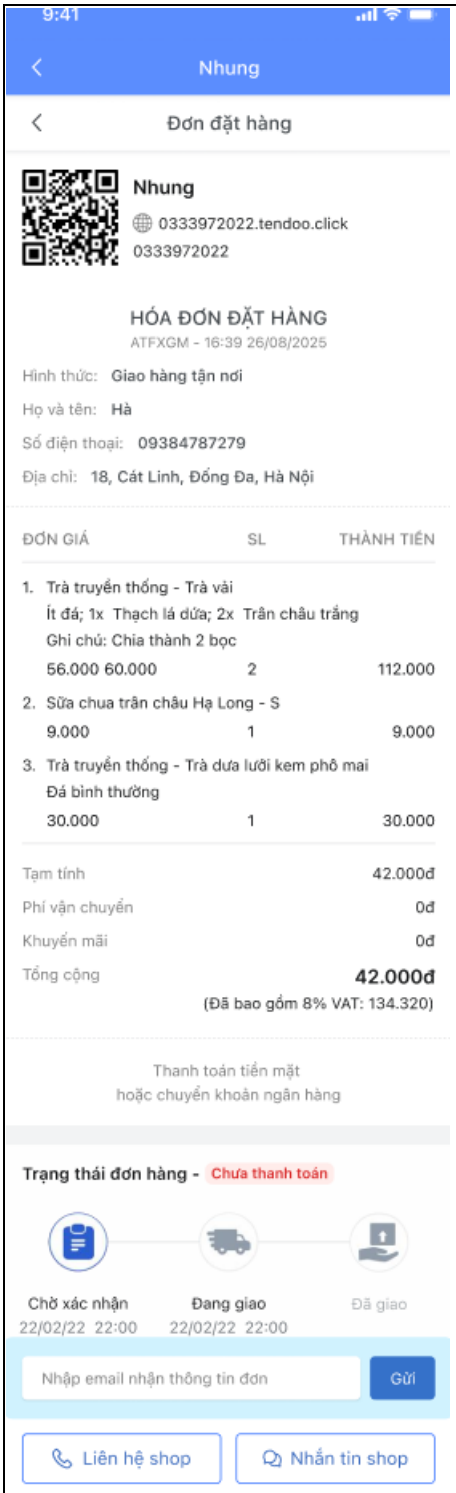
Các bước	Quy trình
	
4	Tạo đơn hàng: - Sau khi đã hoàn thành các bước trên, Người Mua nhấn vào "Xác nhận" => Hệ thống sẽ thực hiện tạo đơn hàng, Người Mua xem chi tiết hóa đơn đặt hàng tại đây và thực hiện các thao tác khác như: "Nhập email nhận thông tin đơn", "Liên hệ shop", "Nhắn tin shop" hoặc "Tiếp tục mua hàng" hệ thống sẽ điều hướng về trang chủ website bán hàng của Người Bán

Các bước	Quy trình
	

1.3. Quy trình quản lý đơn của Người Mua

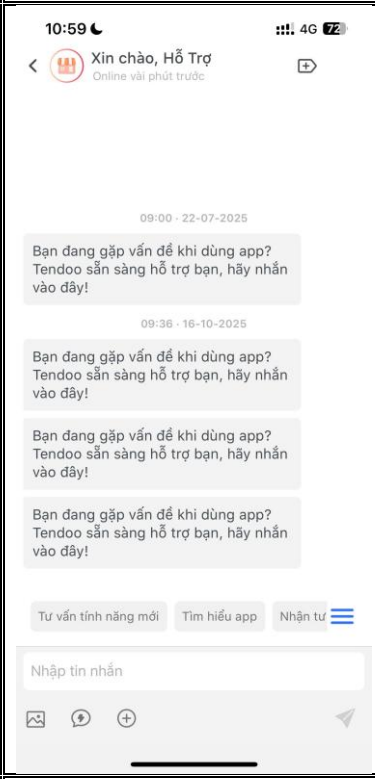
Các bước	Quy trình
1	Quản lý đơn mua Sau khi xác nhận đơn hàng thành công, hệ thống sẽ bắt đầu tiến hành tạo đơn hàng dựa trên các thông tin Người Mua đăng ký. Người Mua sẽ theo dõi chi tiết đơn hàng tại "Đơn mua". Người Mua nên kiểm tra kỹ lại các thông tin của đơn hàng

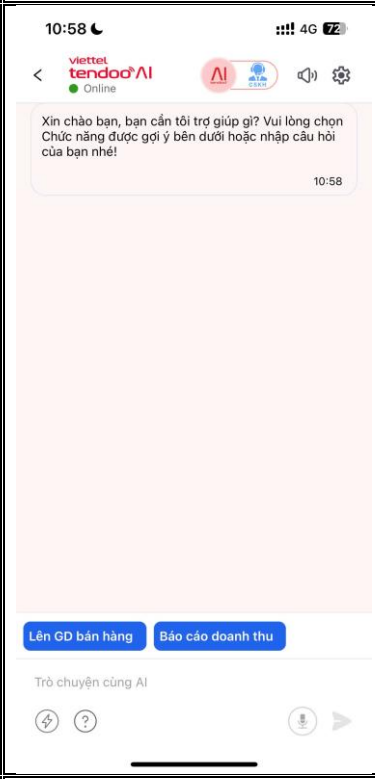
Các bước	Quy trình
	 Người Mua nhấn chi tiết từng đơn để xem thông tin chi tiết và trạng thái đơn hàng. Trong trường hợp Người Mua muốn hủy đơn hàng, Người Mua thực hiện bấm xem chi tiết đơn, liên hệ với Người Bán bằng phương thức gọi hoặc nhắn tin để yêu cầu Người Bán hủy đơn hàng.

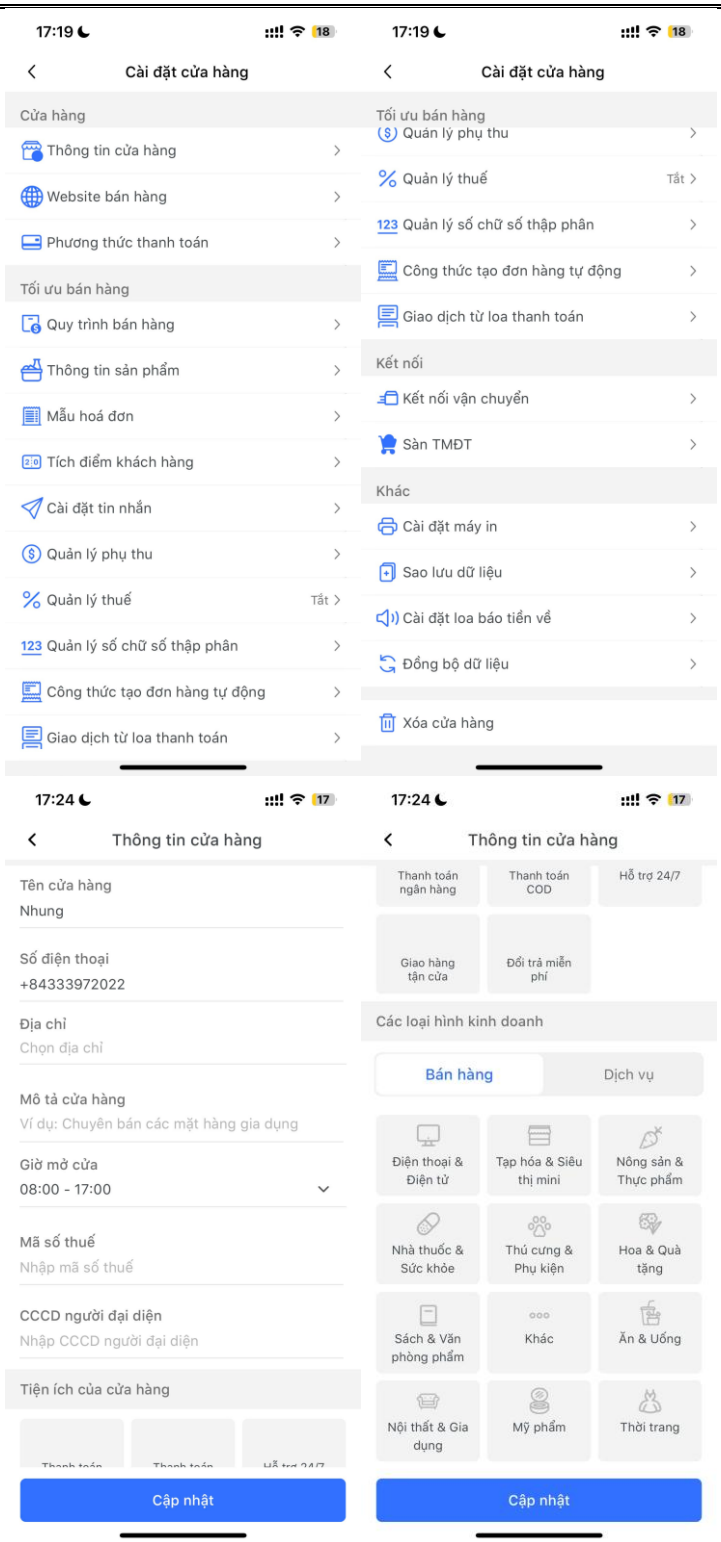
Các bước	Quy trình
	

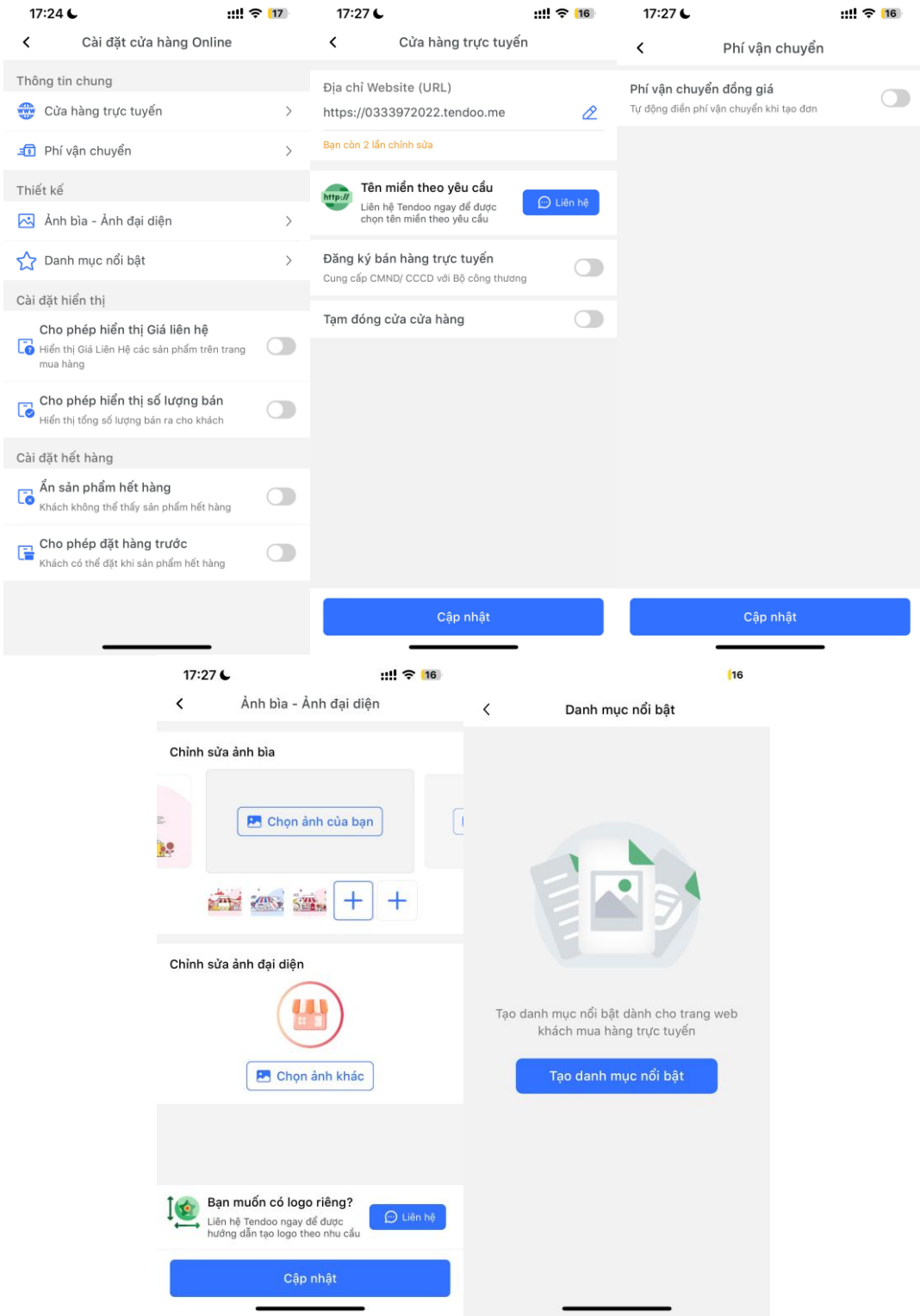
1.4. Quy trình sử dụng các tính năng khác trên phần mềm quản lý bán hàng của Người Mua

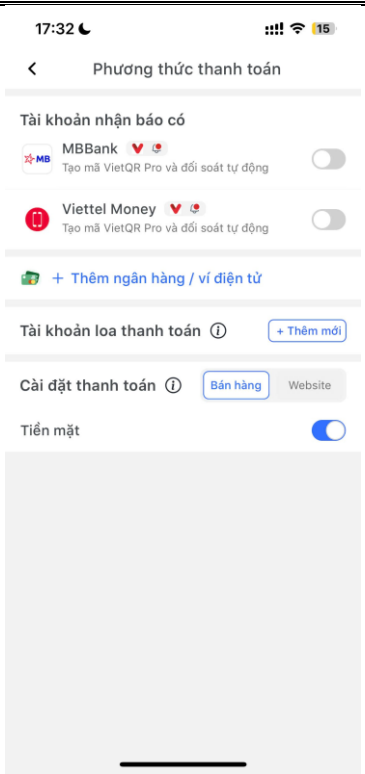
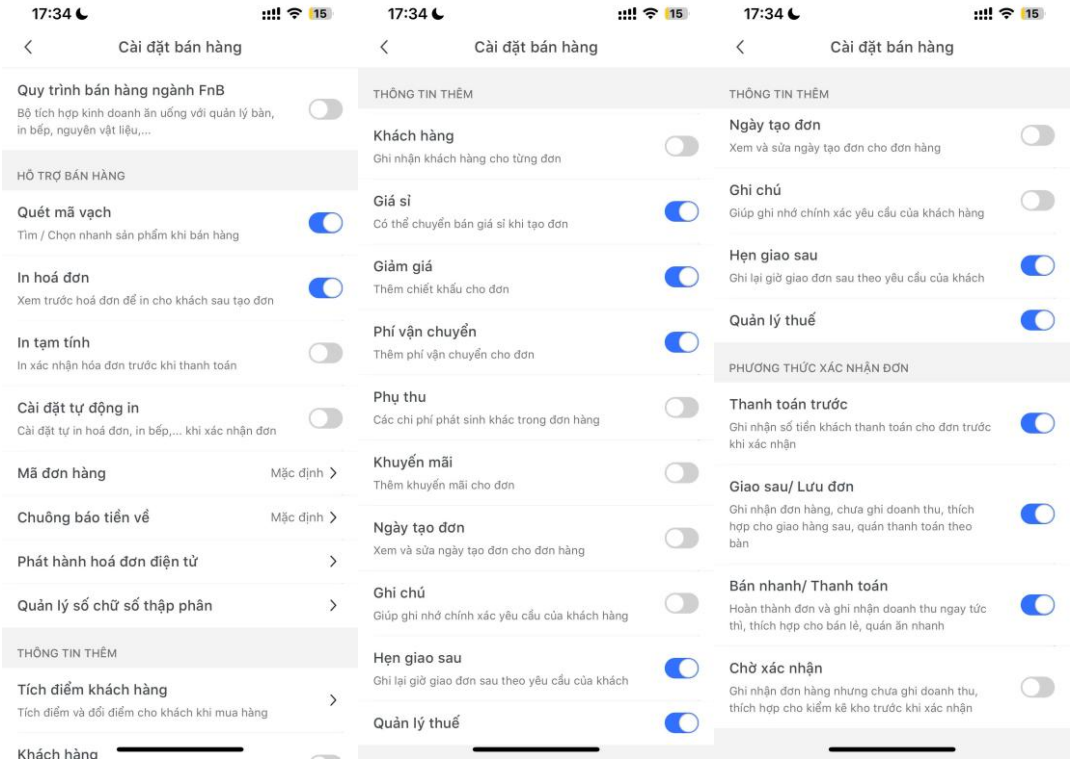
Các bước	Quy trình
1	**Hộp thư** Phần này người dùng quản lý toàn bộ thông báo và trao đổi trong ứng dụng, bao gồm tin nhắn hỗ trợ, trợ lý, đơn hàng, tài chính và các thông báo hệ thống. Người dùng có thể lọc, xem tin chưa đọc hoặc đánh dấu tất cả là đã đọc để theo dõi thông tin dễ dàng hơn
2	**Chăm sóc khách hàng** Phần Hỗ trợ/Chăm sóc Khách hàng cung cấp kênh tương tác trực tiếp qua giao diện nhắn tin. Mục đích là giải quyết nhanh các vấn đề, cung cấp thông tin kịp thời về tính năng mới, và nâng cao trải nghiệm người dùng trong quá trình sử dụng ứng dụng.

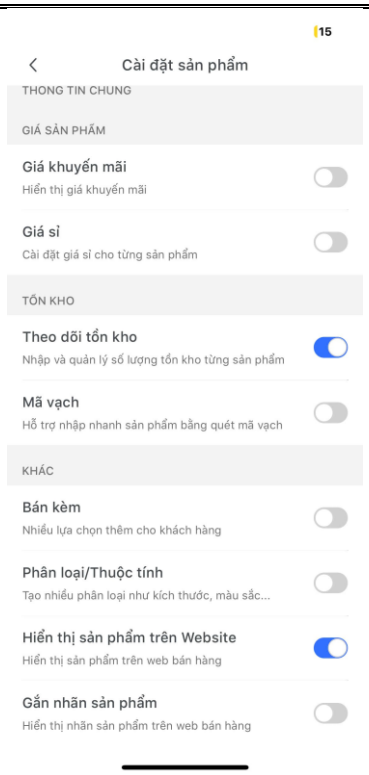
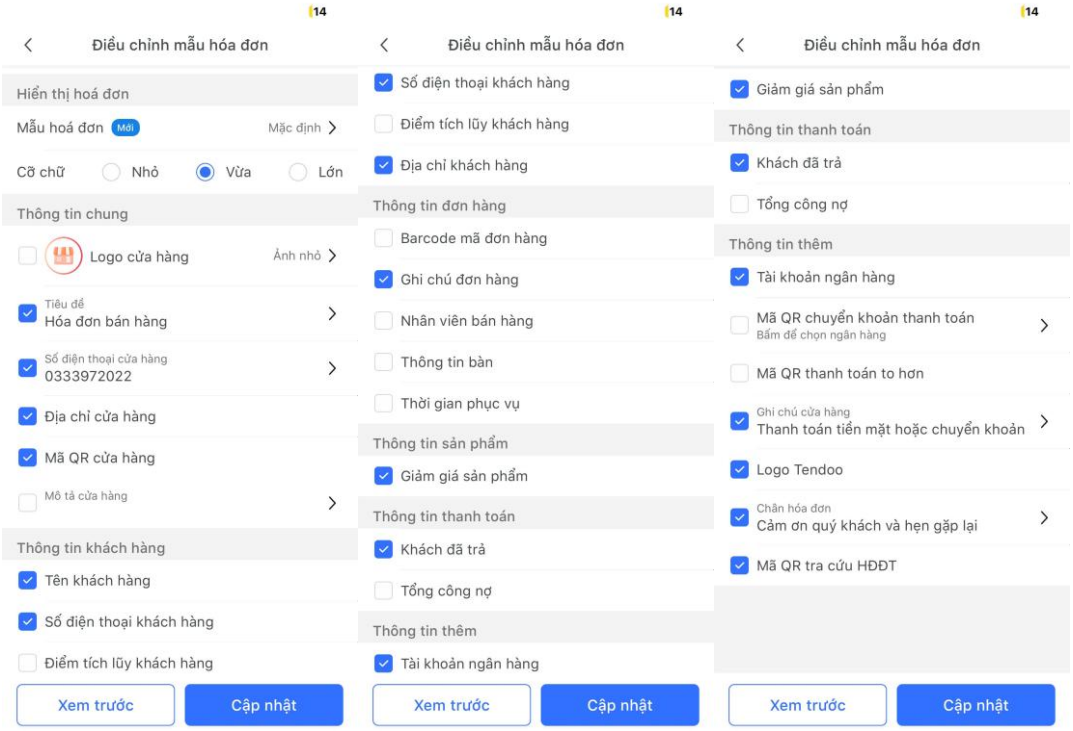
Các bước	Quy trình
	
3	**Tendoo AI** Phần Trợ lý AI cung cấp giao diện đàm thoại thông minh để hỗ trợ người dùng thực hiện nhiều nghiệp vụ khác nhau. Chức năng này có thể tương tác để trả lời câu hỏi, gợi ý các tác vụ như Lên giao dịch bán hàng, xem Báo cáo doanh thu và nhiều tính năng khác.

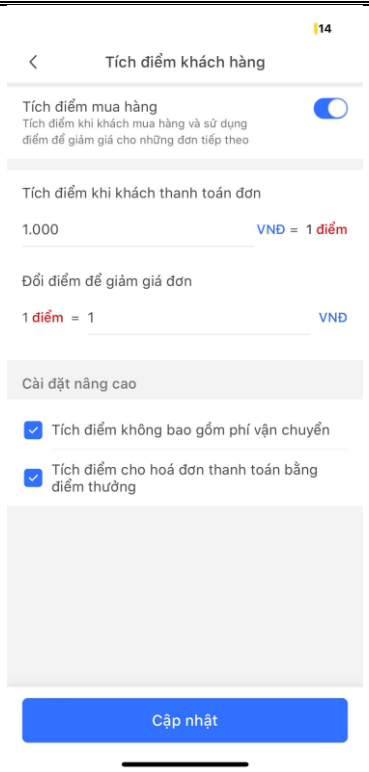
Các bước	Quy trình
	
4	**Cài đặt cửa hàng** Phần này giúp người dùng quản lý toàn bộ thiết lập liên quan đến hoạt động của cửa hàng. Tại đây, người dùng có thể cập nhật thông tin cửa hàng, website bán hàng, cấu hình phương thức thanh toán và tối ưu quy trình bán hàng. Ngoài ra, còn có thể cài đặt các yếu tố hỗ trợ như mẫu hóa đơn, tích điểm khách hàng, phụ thu, thuế, công thức tạo đơn hàng tự động hay quy định số chữ số thập phân trong hiển thị giá. Người dùng cũng có thể kết nối với đơn vị vận chuyển, sàn thương mại điện tử để đồng bộ dữ liệu bán hàng, đồng thời thiết lập các thiết bị hỗ trợ như máy in, loa báo tiền về. Phần này còn cho phép sao lưu, đồng bộ dữ liệu nhằm đảm bảo an toàn thông tin và hỗ trợ việc quản lý hiệu quả hơn.

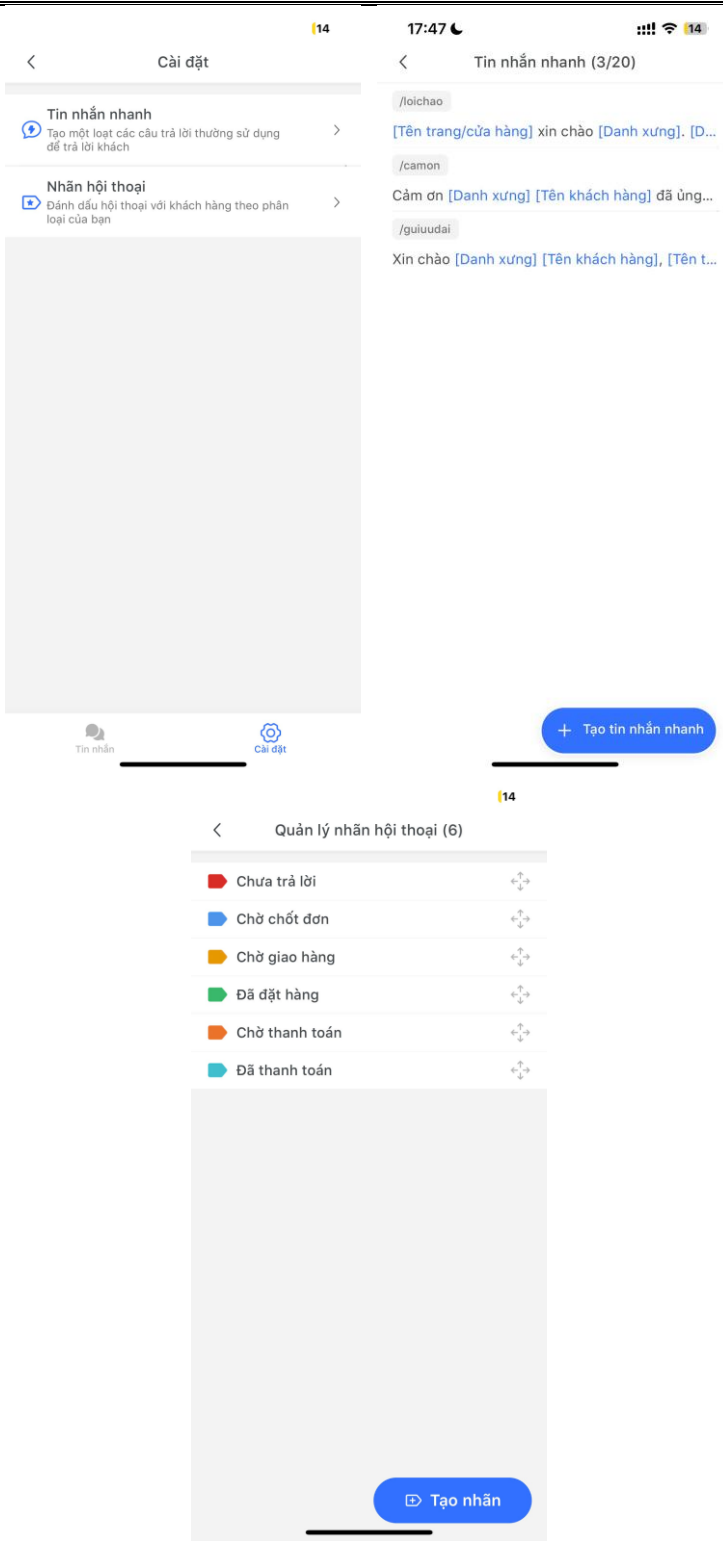
Các bước	Quy trình
	 *Thông tin cửa hàng*

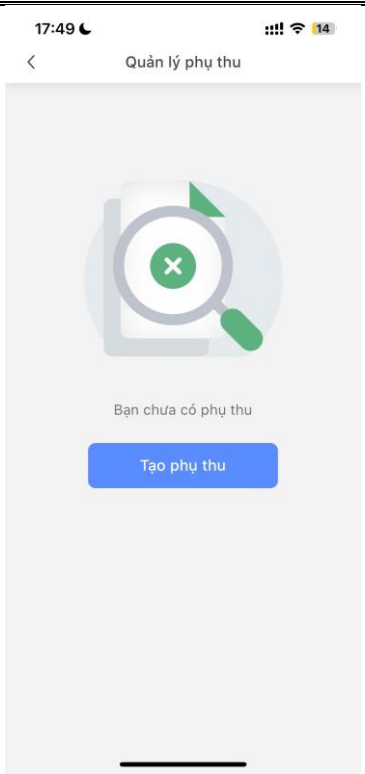
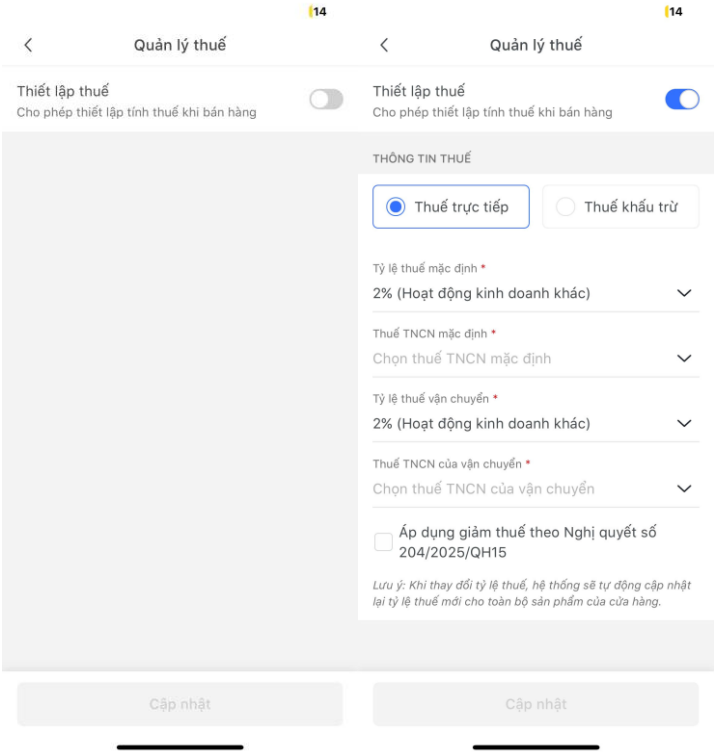
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt website bán hàng*

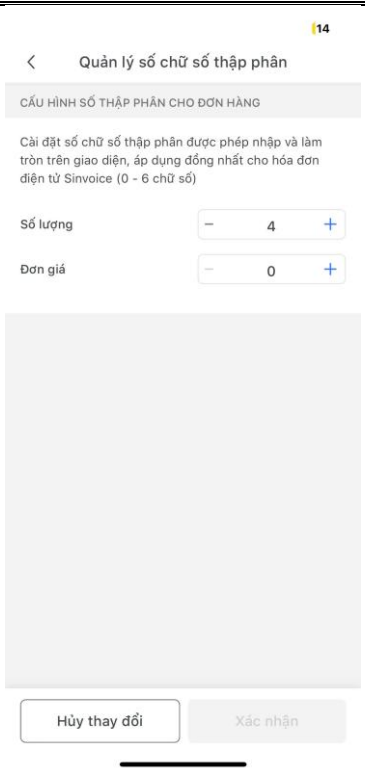
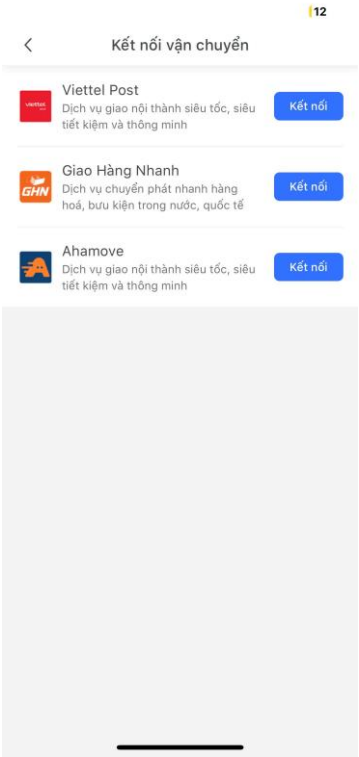
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt phương thức thanh toán*  *Cài đặt quy trình bán hàng*

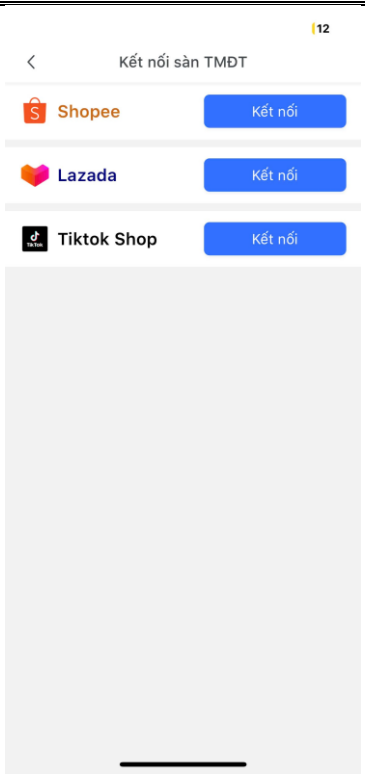
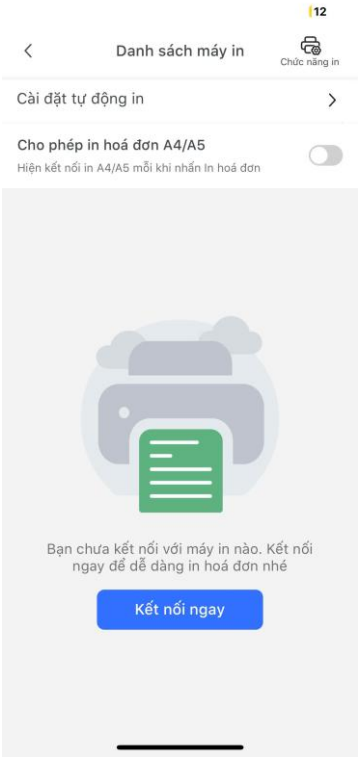
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt sản phẩm*  *Cài đặt mẫu hóa đơn*

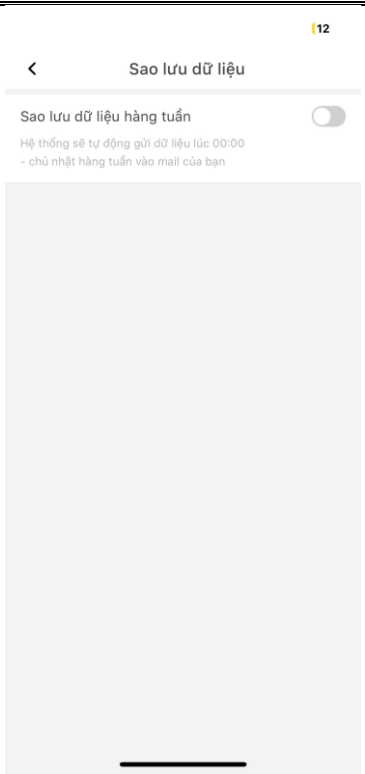
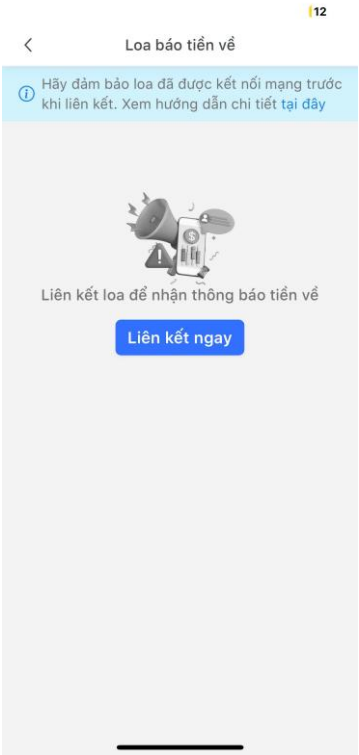
Các bước	Quy trình
	 *Tích điểm khách hàng*

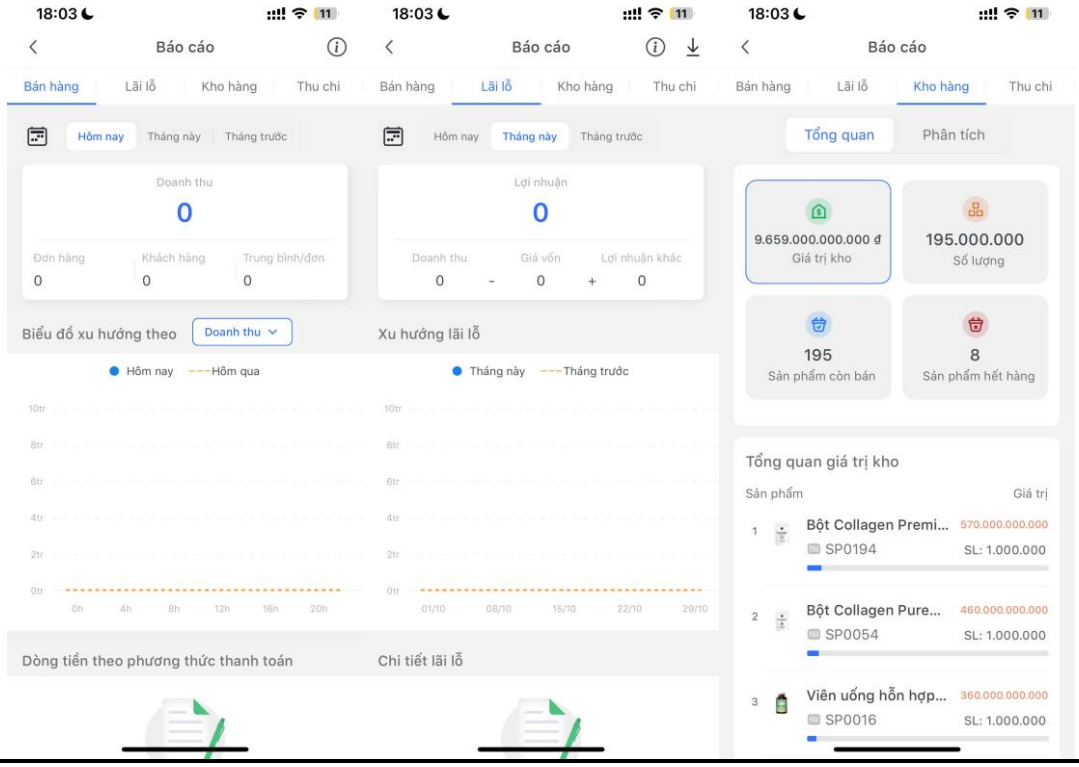
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt tin nhắn*

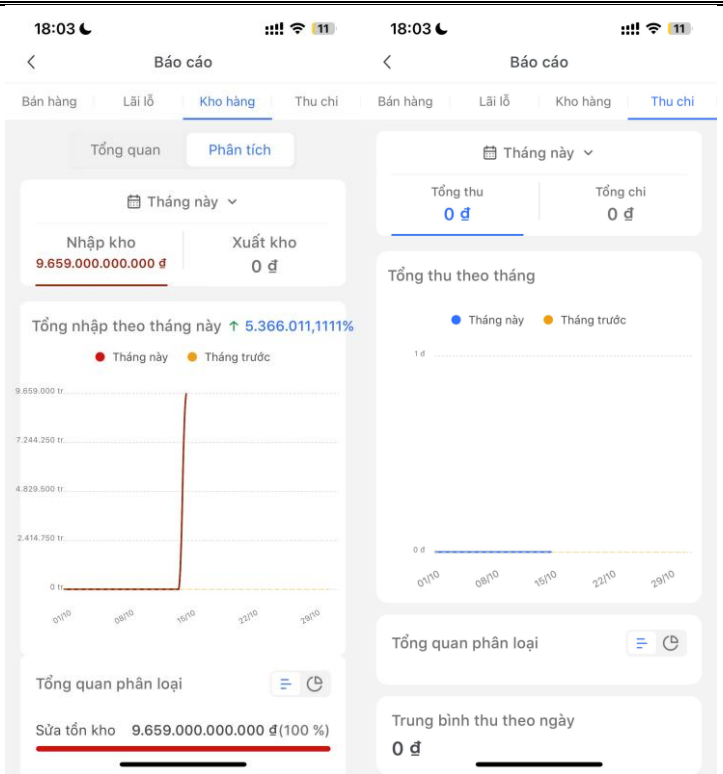
Các bước	Quy trình
	 *Quản lý phụ thu*  *Quản lý thuế*

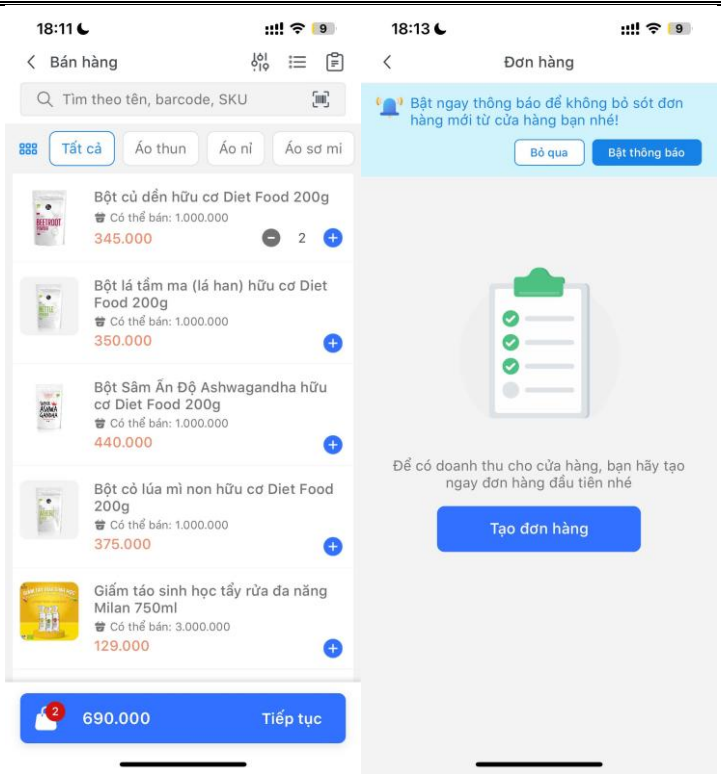
Các bước	Quy trình
	 *Quản lý số chữ số thập phân*  *Cài đặt đơn vị vận chuyển*

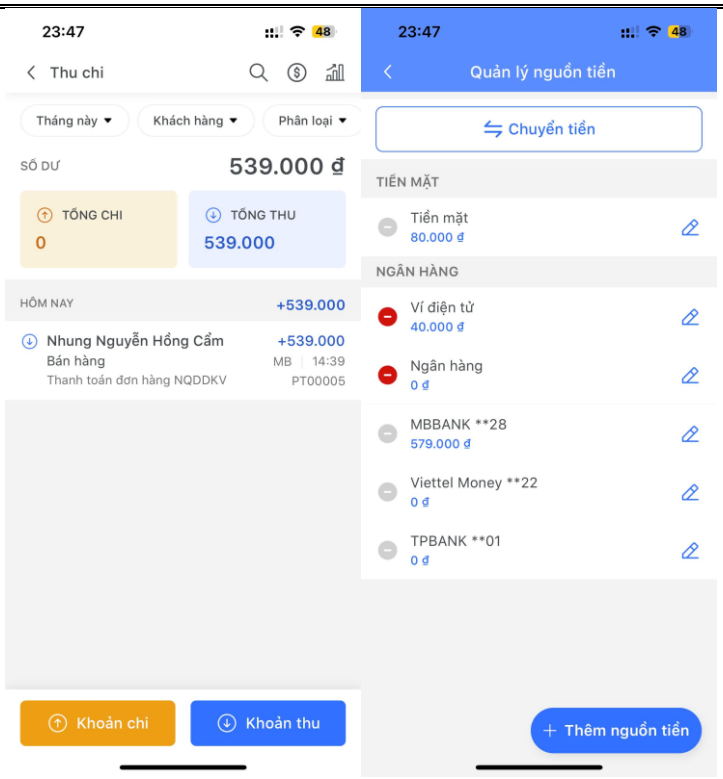
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt kết nối sàn TMĐT*  *Cài đặt máy in*

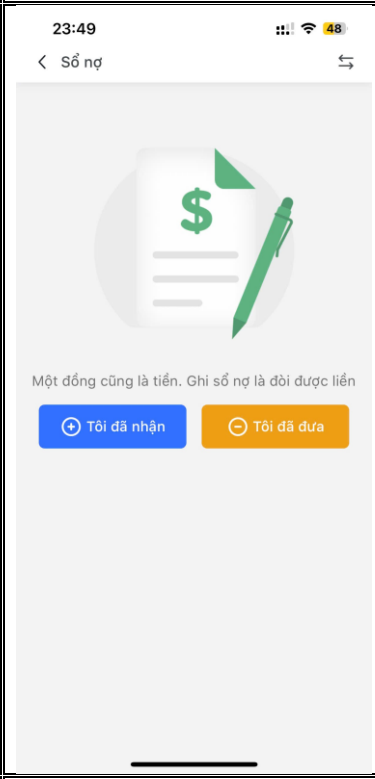
Các bước	Quy trình
	 *Sao lưu dữ liệu*  *Cài đặt loa báo tiền về*
5	**Báo cáo hôm nay**

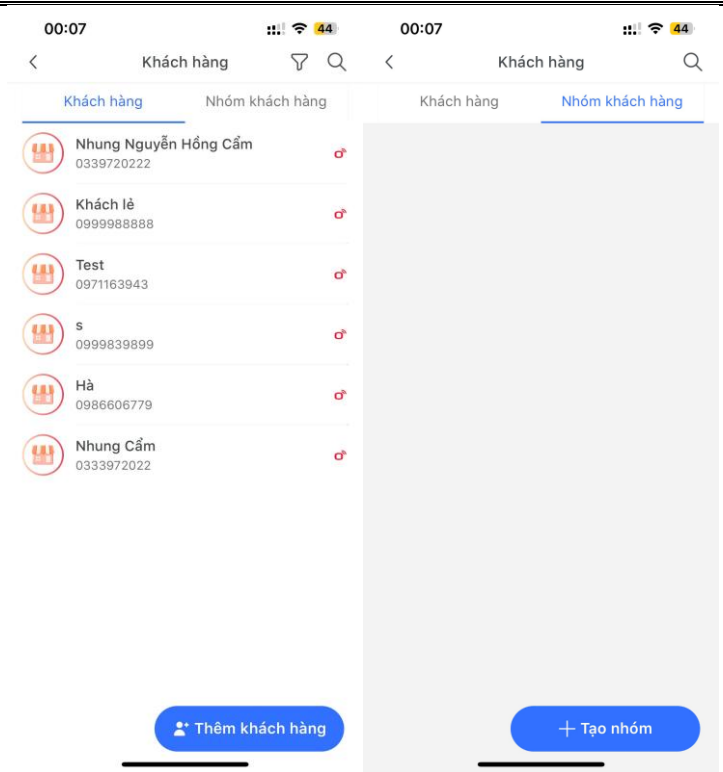
Các bước	Quy trình
	Hiển thị tổng quan kết quả kinh doanh trong ngày, giúp người dùng theo dõi nhanh hiệu quả hoạt động của cửa hàng. Báo cáo gồm các chỉ số chính như doanh thu, đơn hàng và lợi nhuận. Trong đó, doanh thu thể hiện tổng số tiền bán hàng trong ngày, đơn hàng cho biết tổng số giao dịch phát sinh, còn lợi nhuận phản ánh kết quả kinh doanh thực tế sau khi trừ chi phí. 

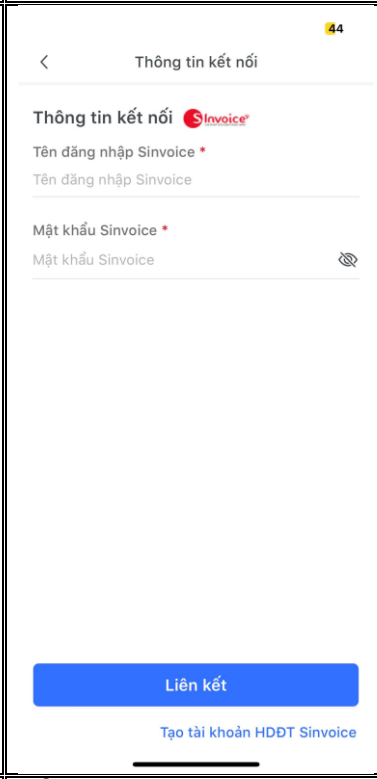
Các bước	Quy trình
	
6	**Bán hàng** Mục đích của màn Bán hàng là hỗ trợ người bán tra cứu, tìm kiếm và thao tác nhanh với danh sách sản phẩm đang kinh doanh để thực hiện việc bán hàng trực tiếp cho khách. Tại đây, người bán có thể xem thông tin chi tiết của từng sản phẩm (tên, giá bán, tồn kho khả dụng...), chọn nhanh sản phẩm cần bán, nhập số lượng, theo dõi tổng giá trị đơn hàng, đồng thời chuyển tiếp sang bước thanh toán hoặc xử lý đơn. Màn hình này giúp rút ngắn thời gian thao tác, tăng tính thuận tiện và chính xác trong quá trình bán hàng tại cửa hàng hoặc khi tư vấn trực tiếp cho khách.

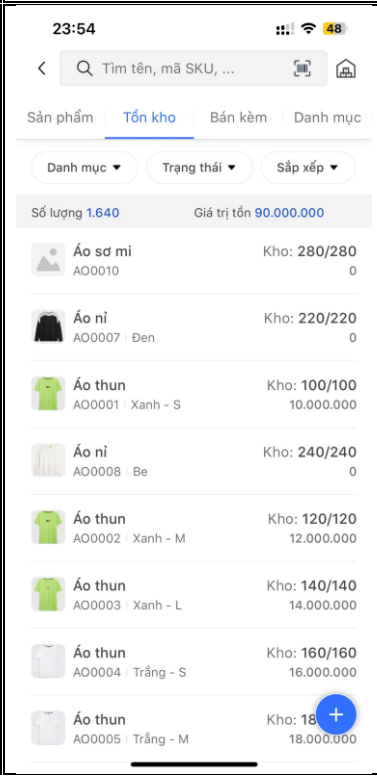
Các bước	Quy trình
	
7	**Thu chi** Người dùng có thể theo dõi tổng quan tình hình thu chi của cửa hàng, bao gồm tổng thu, tổng chi và số dư hiện tại. Ngoài ra, người dùng có thể xem chi tiết từng khoản thu hoặc chi theo thời gian, khách hàng hoặc loại giao dịch, đồng thời thêm mới các khoản thu chi để quản lý tài chính hiệu quả và minh bạch hơn.

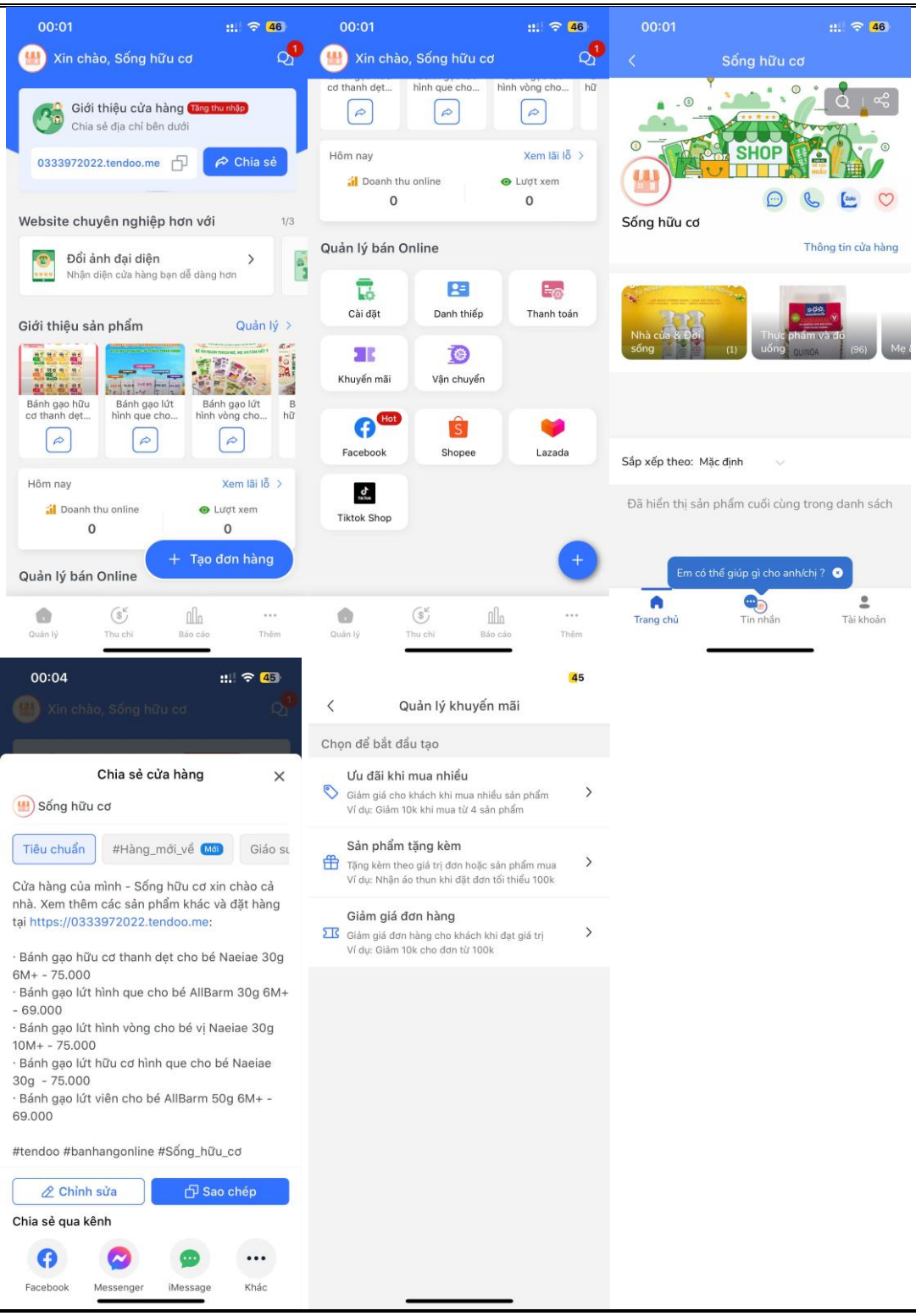
Các bước	Quy trình
	
8	**Sổ nợ** Tính năng Sổ nợ hỗ trợ người dùng quản lý các khoản mà người dùng cho khách hàng nợ khi mua hàng, các khoản nợ từ cá nhân, hoặc những khoản nợ phải trả cho các nhà cung cấp. Giúp người dùng không bỏ quên khoản nợ nào, Tendoo cung cấp các nội dung sau để quản lý nợ thông minh, hiệu quả.

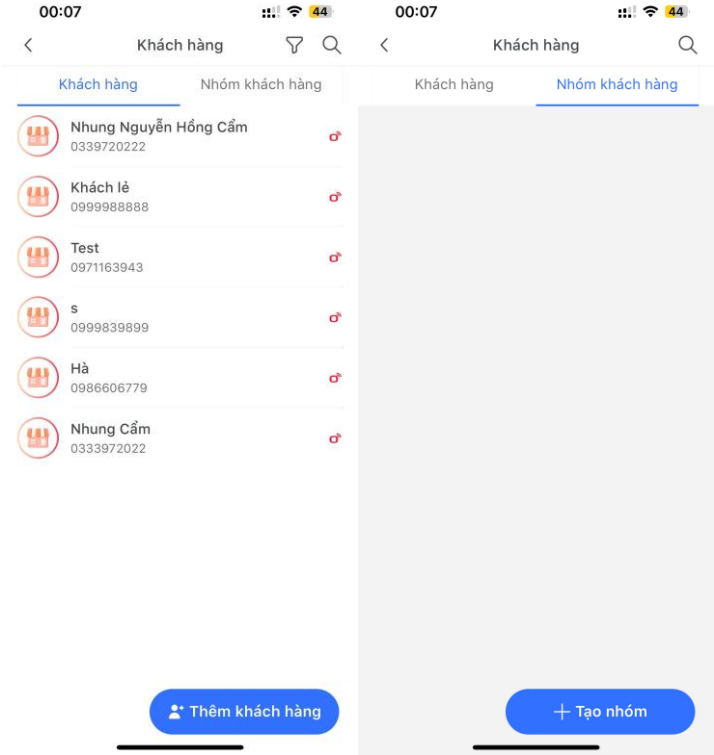
Các bước	Quy trình
	
9	**Khách hàng** Phần Khách hàng giúp người dùng theo dõi và quản lý dữ liệu đối tác mua hàng. Người dùng có thể xem chi tiết thông tin từng khách hàng cá nhân và tổ chức họ vào các Nhóm khách hàng khác nhau, nhằm mục đích xây dựng và thực hiện các chiến lược chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả và có hệ thống.

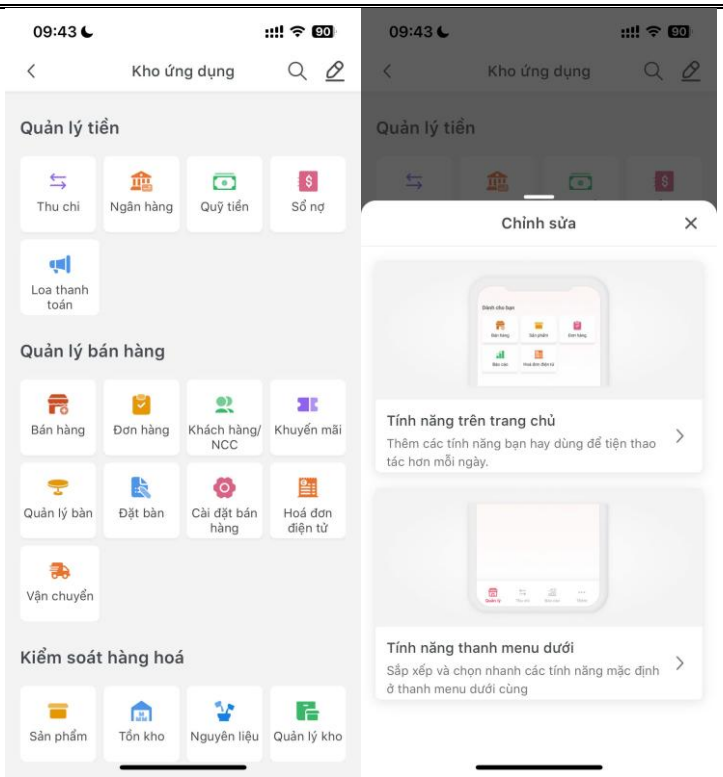
Các bước	Quy trình
	
10	**Hoá đơn điện tử** Phần Thông tin kết nối nhằm mục đích thiết lập liên kết với hệ thống hóa đơn điện tử SInvoice. Chức năng này phục vụ việc tự động hóa quá trình phát hành và quản lý hóa đơn, giúp đảm bảo tuân thủ pháp luật, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả quản lý tài chính thông qua việc đồng bộ dữ liệu.

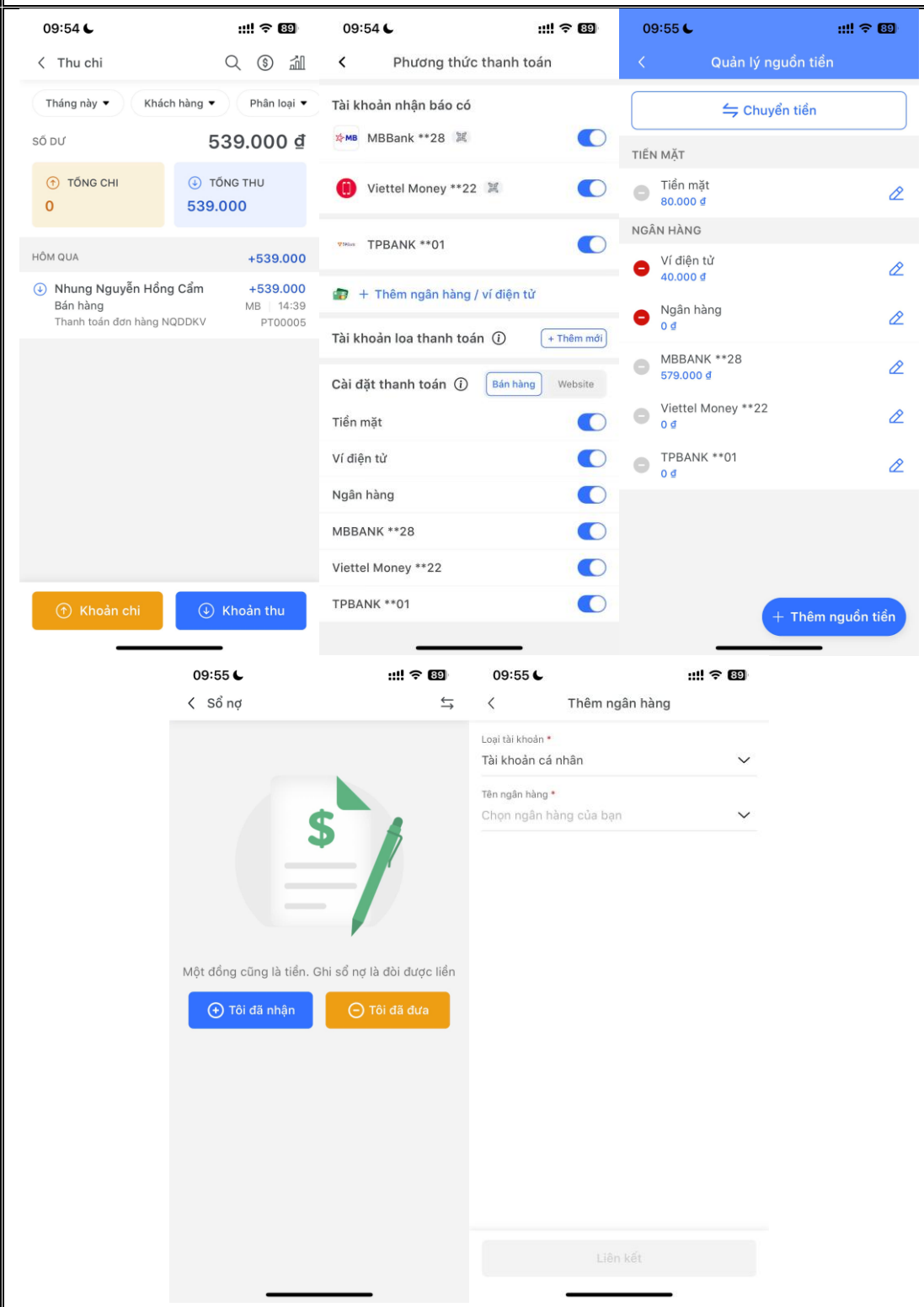
Các bước	Quy trình
	
11	**Tồn kho** Phần Tồn kho giúp người dùng theo dõi và quản lý số lượng sản phẩm hiện có trong kho. Người dùng có thể xem tổng số lượng và tổng giá trị tồn, đồng thời tra cứu chi tiết từng sản phẩm theo danh mục, trạng thái hoặc sắp xếp mong muốn. Tính năng này hỗ trợ kiểm soát hàng hóa hiệu quả, đảm bảo không bị thiếu hoặc dư thừa sản phẩm trong quá trình kinh doanh.

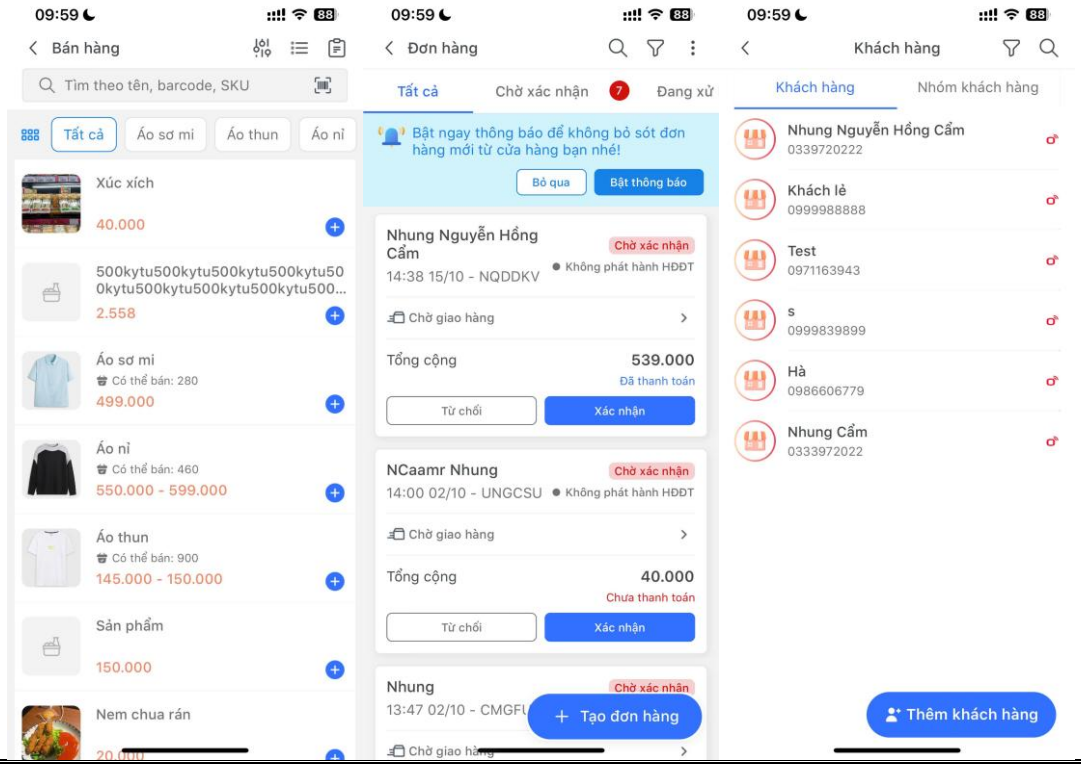
Các bước	Quy trình
	
12	**Bán online** Phần Bán online giúp người dùng mở rộng kênh bán hàng trên Internet thông qua website miễn phí được tạo tự động khi đăng ký tài khoản. Người dùng có thể chia sẻ đường dẫn website này cho khách hàng để giới thiệu sản phẩm, nhận đơn hàng trực tuyến và tăng doanh thu mà không cần tự thiết lập trang web riêng.

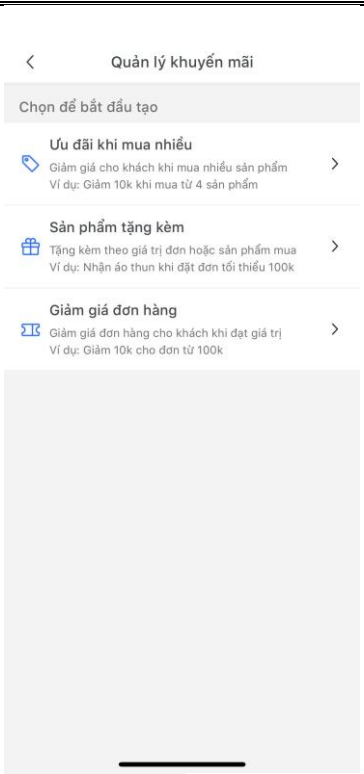
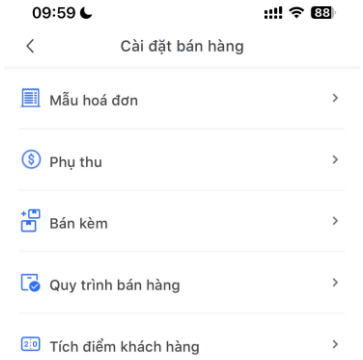
Các bước	Quy trình
	
13	**Khách hàng/NCC** Phần Khách hàng giúp người dùng theo dõi và quản lý dữ liệu đối tác mua hàng. Người dùng có thể xem chi tiết thông tin từng khách hàng cá nhân và tổ chức họ

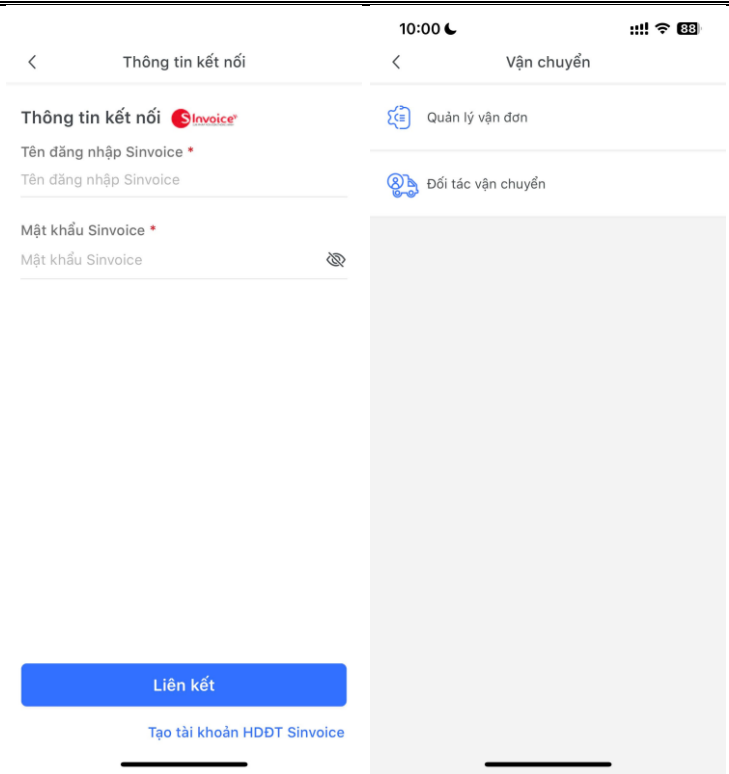
Các bước	Quy trình
	vào các Nhóm khách hàng khác nhau, nhằm mục đích xây dựng và thực hiện các chiến lược chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả và có hệ thống. 
14	**Kho ứng dụng** Phần Kho ứng dụng là trung tâm quản lý và tùy chỉnh các chức năng theo nhóm nghiệp vụ. Chức năng này cho phép người dùng Chỉnh sửa để cá nhân hóa bằng cách thêm các tính năng thường dùng lên trang chủ và tùy biến thanh menu dưới, nhằm mục đích truy cập và vận hành các nghiệp vụ kinh doanh một cách nhanh chóng và hiệu quả.

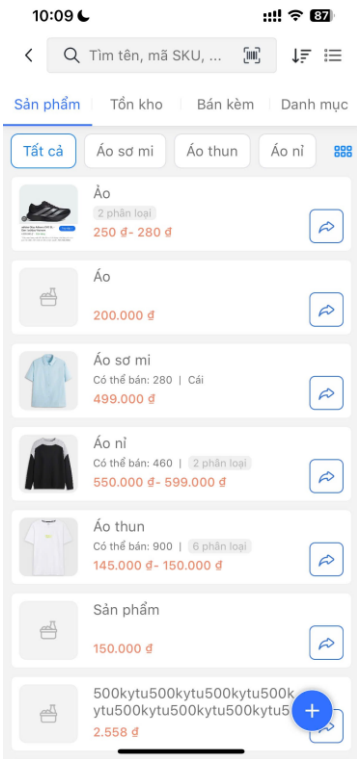
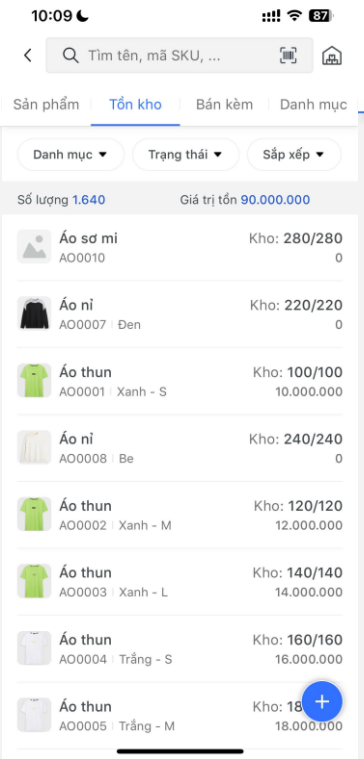
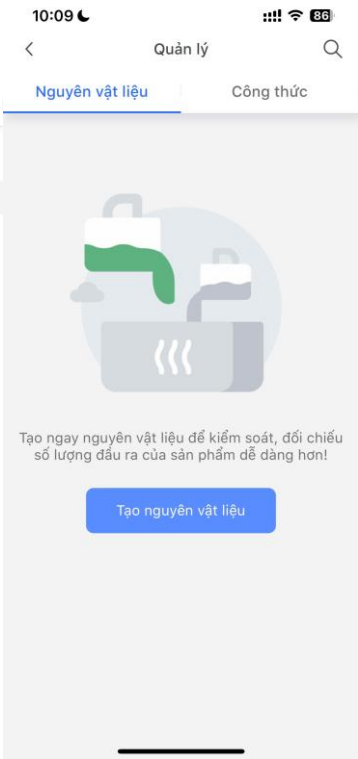
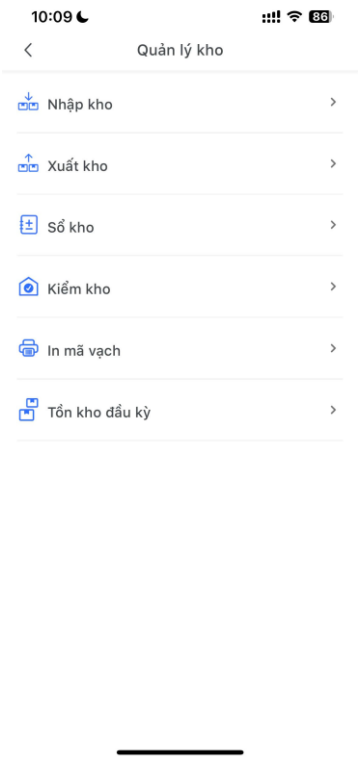
Các bước	Quy trình
	
15	**Quản lý tiền** Phần Quản lý tiền theo dõi và kiểm soát toàn bộ dòng tiền thu chi, ngân hàng, quỹ tiền mặt và sổ nợ. Mục đích là để quản lý chặt chẽ hoạt động tài chính, đảm bảo dòng tiền ổn định, tránh thất thoát và cung cấp thông tin kịp thời cho việc ra quyết định kinh doanh.

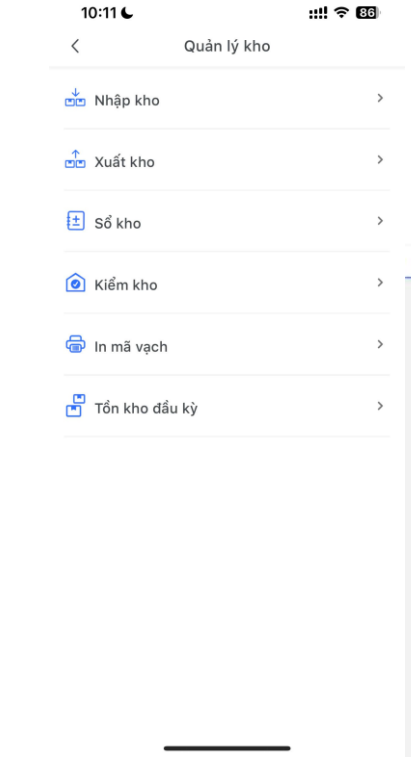
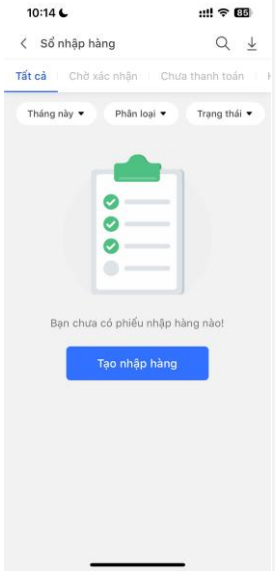
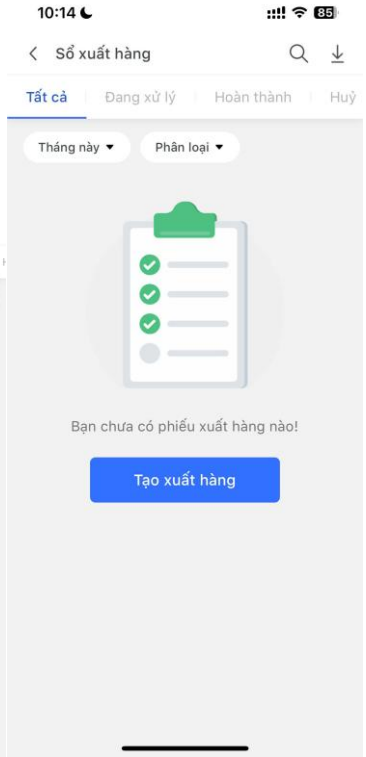
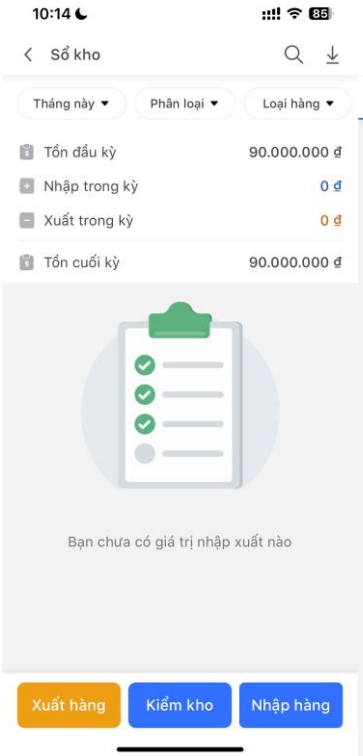
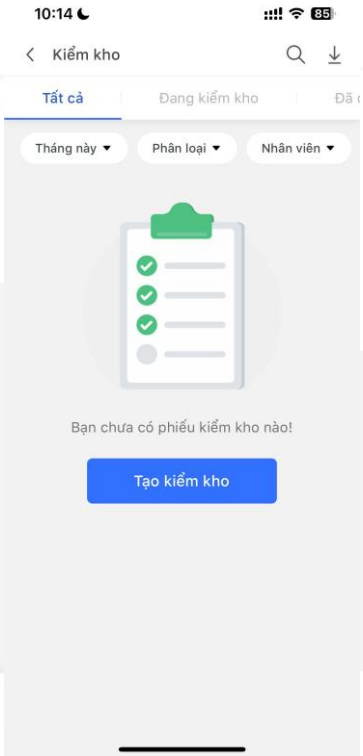
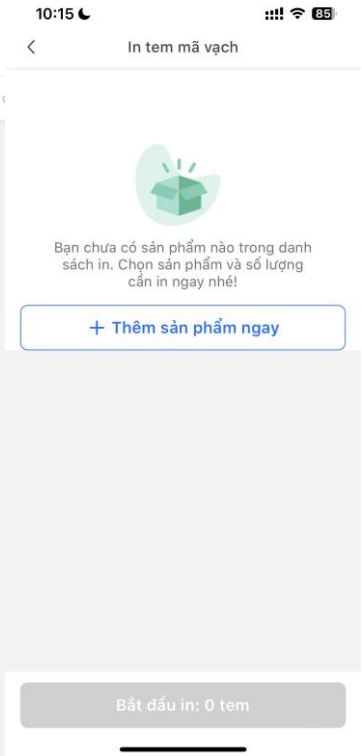
Các bước	Quy trình
	
16	**Quản lý bán hàng**

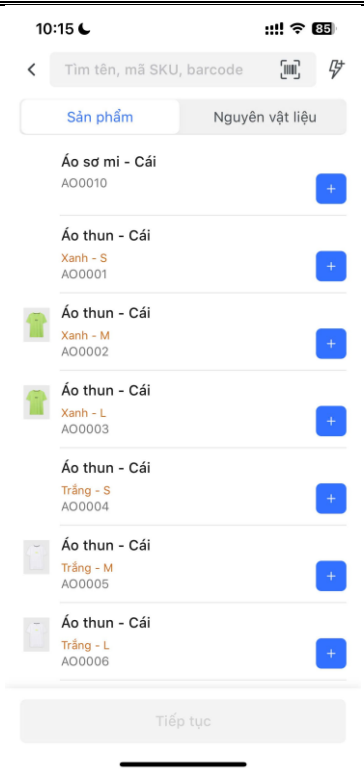
Các bước	Quy trình
	Phần Quản lý bán hàng bao quát toàn bộ các hoạt động giao dịch và quy trình bán hàng. Chức năng này bao gồm quản lý Đơn hàng, Khách hàng/Nhà cung cấp, Khuyến mãi, Hóa đơn điện tử và Vận chuyển. Mục đích là nhằm chuẩn hóa và tự động hóa quy trình bán hàng từ khi tạo đơn đến khi hoàn tất giao hàng và thanh toán, giúp tối ưu hiệu suất, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng doanh thu bán hàng. 

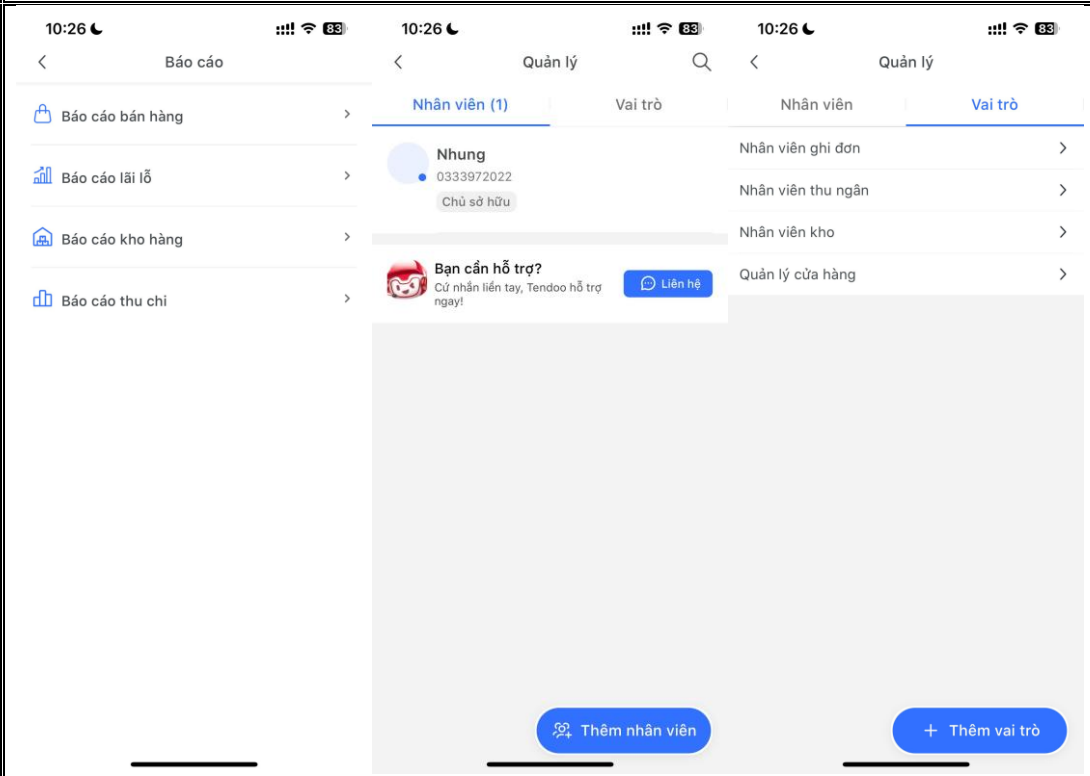
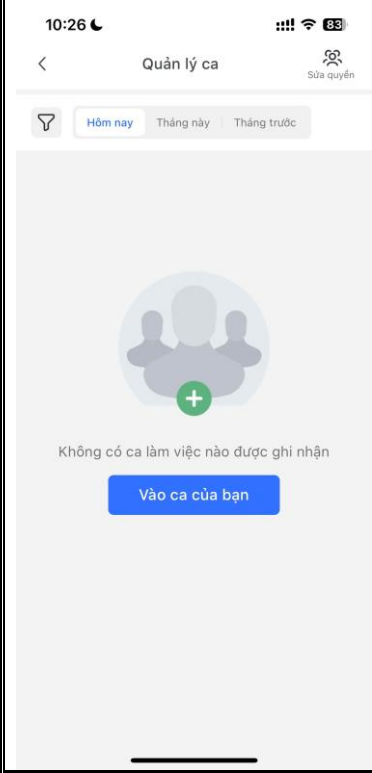
Các bước	Quy trình
	 

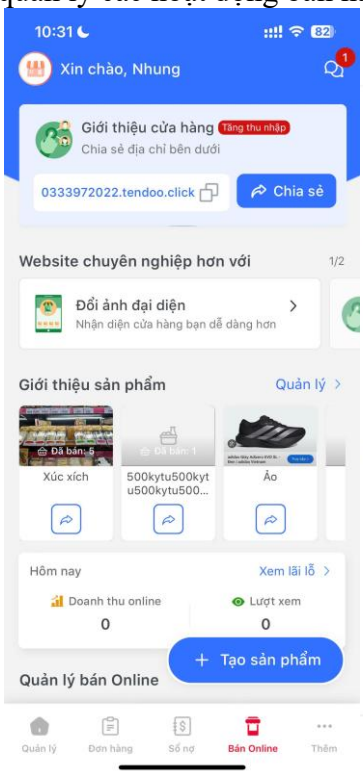
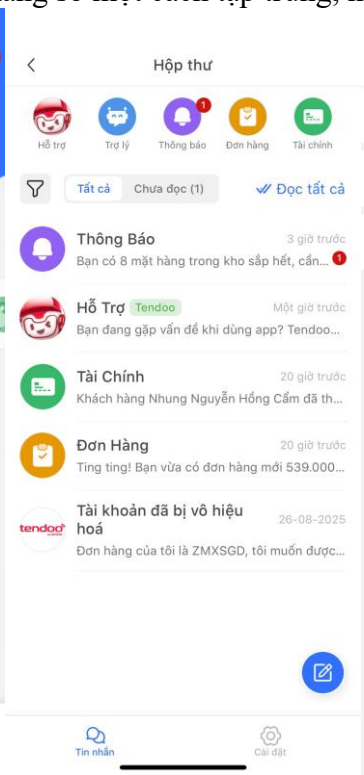
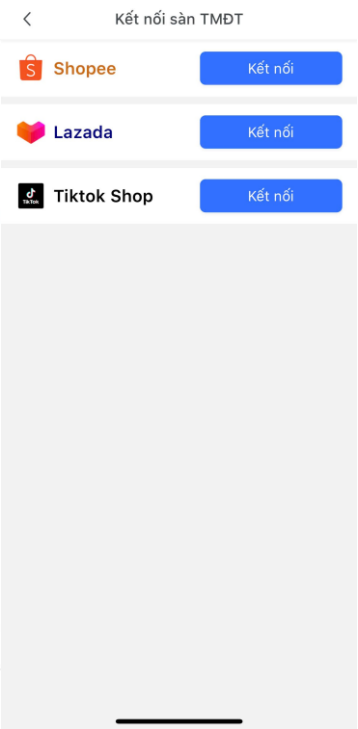
Các bước	Quy trình
	
17	**Kiểm soát hàng hoá** Phần Kiểm soát hàng hoá quản lý tài sản và vật tư kinh doanh, bao gồm Sản phẩm, Tồn kho, Nguyên liệu và Quản lý kho. Mục đích là theo dõi chính xác số lượng và trạng thái hàng hóa, tối ưu hóa quá trình nhập xuất để giảm thiểu chi phí và nâng cao hiệu suất chuỗi cung ứng.

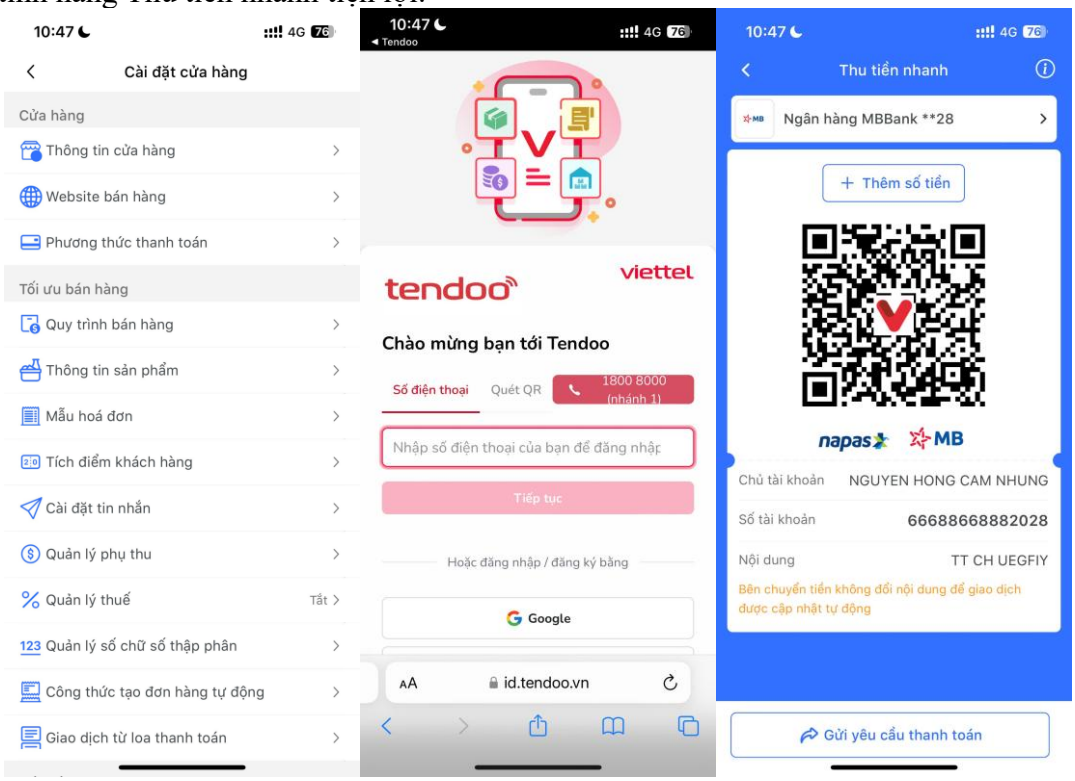
Các bước	Quy trình
	   
18	**Quản lý kho**

Các bước	Quy trình
	Phần Quản lý kho tập trung vào các nghiệp vụ vận hành hàng hóa, bao gồm Nhập kho, Xuất kho, Sổ kho, Kiểm kho, In mã vạch và Tồn kho đầu kỳ. Mục đích là theo dõi sát sao mọi biến động hàng hóa, đảm bảo sự chính xác của dữ liệu tồn kho, và tối ưu hóa quy trình luân chuyển hàng hóa trong hệ thống.      

Các bước	Quy trình
	
19	**Quản lý cửa hàng** Phần Quản lý cửa hàng nhằm tối ưu hóa vận hành nội bộ qua quản lý Nhân viên, phân quyền Vai trò và kiểm soát Quản lý ca. Mục đích là phân công trách nhiệm hiệu quả, đồng thời theo dõi sát sao dòng tiền và doanh thu theo từng ca làm việc để kiểm soát tài chính chính xác.

Các bước	Quy trình
	 
20	**Mở kênh online** Phần Mở kênh Online nhằm mở rộng kinh doanh sang môi trường số. Chức năng này bao gồm các công cụ Bán Online, Danh thiếp số, Tin nhắn và tích hợp Thương

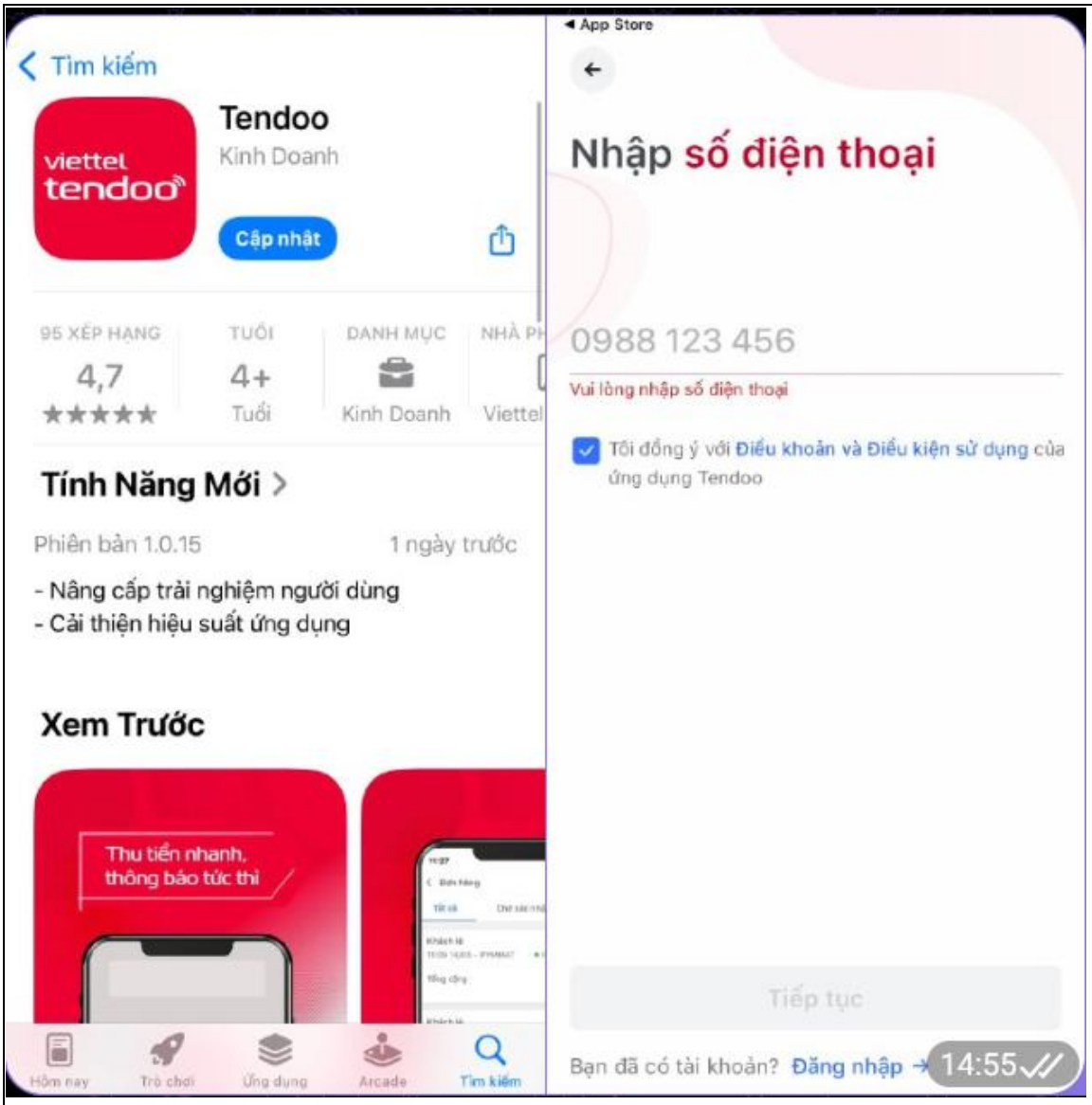
Các bước	Quy trình
	mại điện tử. Mục đích là tăng cường sự hiện diện trực tuyến, tiếp cận đa kênh và quản lý các hoạt động bán hàng số một cách tập trung, hiệu quả.   

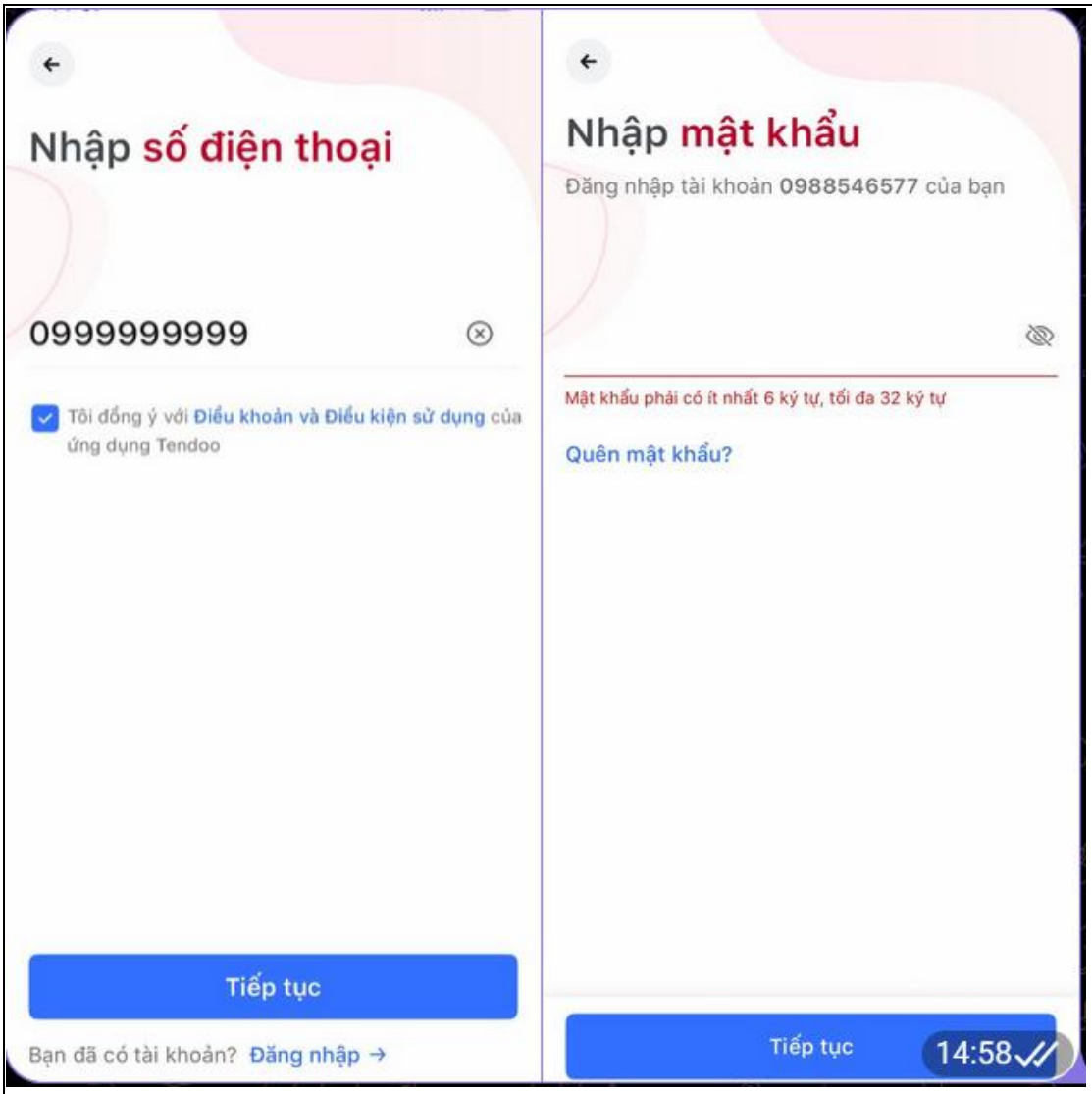
Các bước	Quy trình
21	**Công cụ** Phần Công cụ cung cấp các tiện ích và chức năng hỗ trợ vận hành hệ thống. Chức năng này bao gồm Cài đặt cấu hình ứng dụng, truy cập Web quản lý mở rộng, và tính năng Thu tiền nhanh tiện lợi. 

2. Quy trình dành cho Người Bán

2.1. Quy trình mở tài khoản của Người Bán

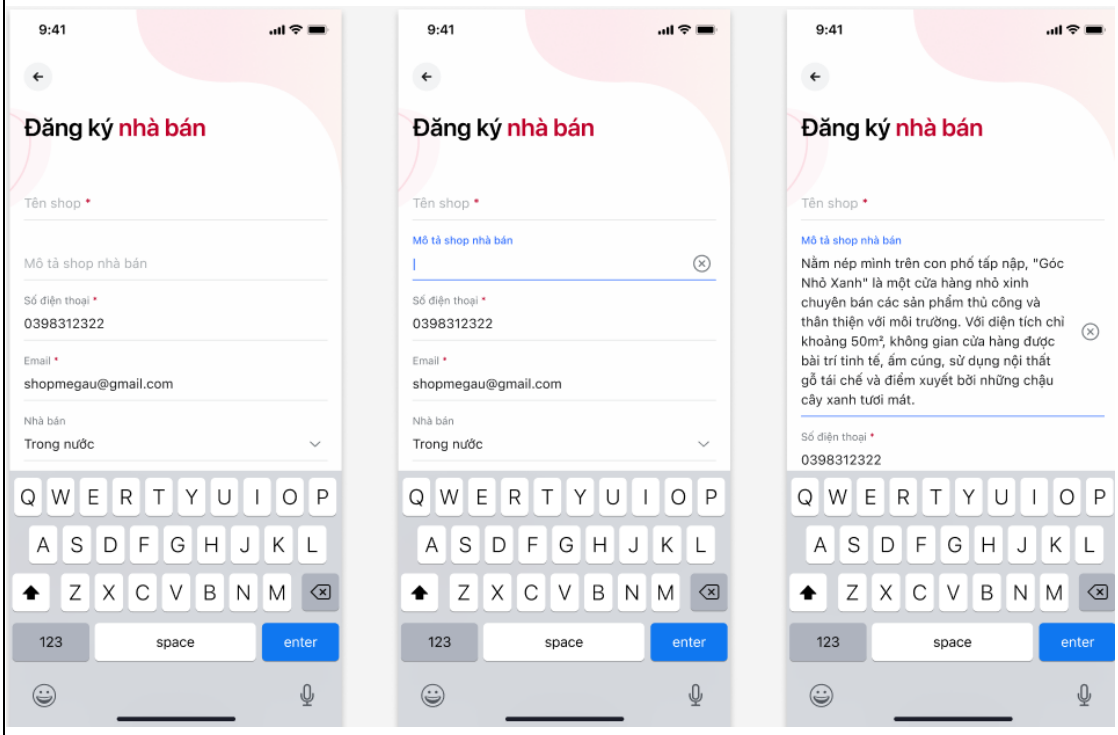
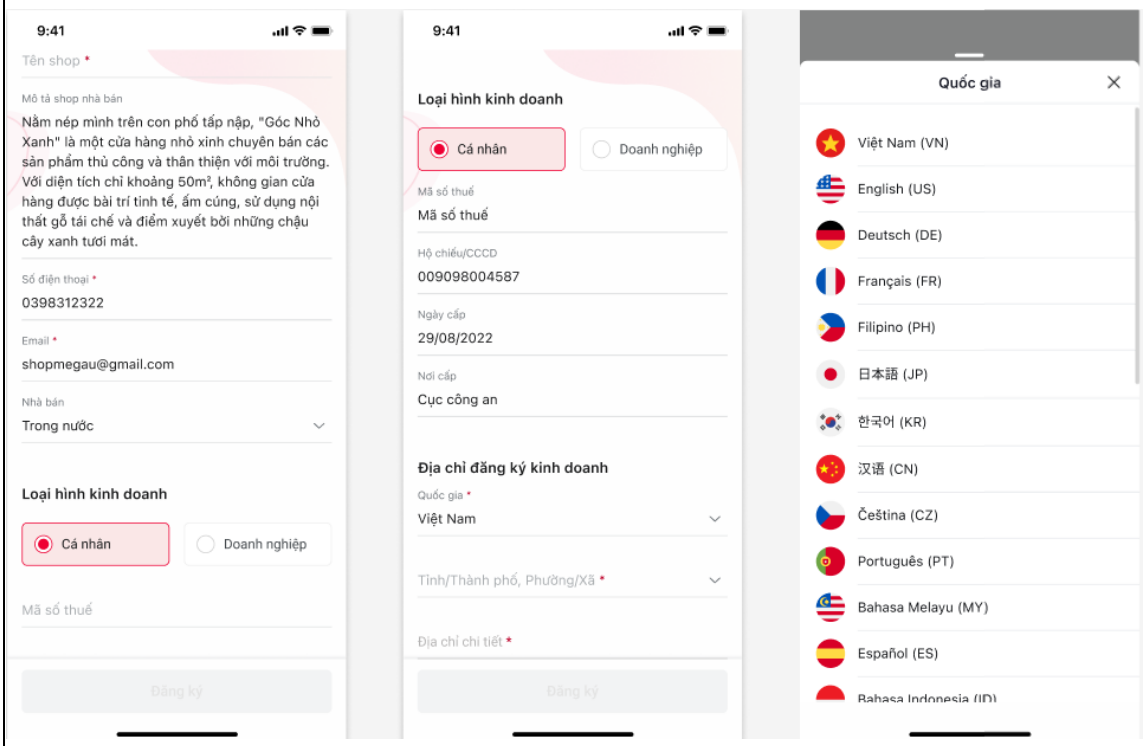
Các bước	Quy trình
1	Tạo tài khoản: Thương nhân, tổ chức muốn đăng ký trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cần đăng ký đường dẫn: Mall.tendoo.vn, điền số điện thoại và mật khẩu sau đó nhấn gửi "Tiếp tục", thương nhân, tổ chức điền các thông tin cần thiết, sau đó sẽ được cấp tài khoản để đăng nhập. Hoặc đăng nhập tài khoản nếu đã được Viettel Telecom cung cấp tài khoản.

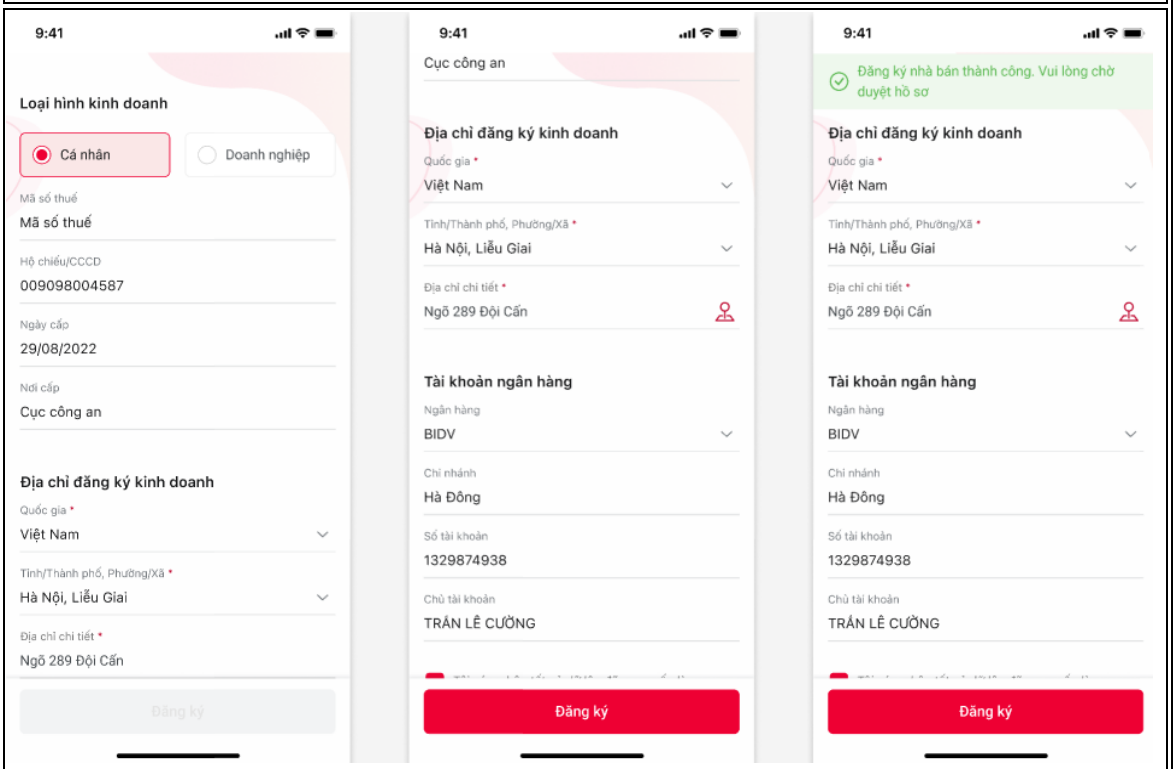
Các bước	Quy trình
	

Các bước	Quy trình
	

2.2. Quy trình đăng ký làm Người Bán trên Mall

Các bước	Quy trình
1	Sau khi đã có tài khoản trên ứng dụng Tendoo, Người Bán thực hiện đăng kí làm Người Bán trên ứng dụng Tendoo tại mục Cài đặt cửa hàng => Đăng kí Người Bán trên Mall và điền các thông tin cần thiết như: Tên, số điện thoại, mail, loại hình kinh doanh, Upload Giấy phép kinh doanh, tên doanh nghiệp, mã số thuế, Hộ chiếu/CCCD, Ngày cấp, Nơi cấp, mã số doanh nghiệp, đại diện, chức vụ, đại chỉ đăng kí kinh doanh, tài khoản ngân hàng. Sau

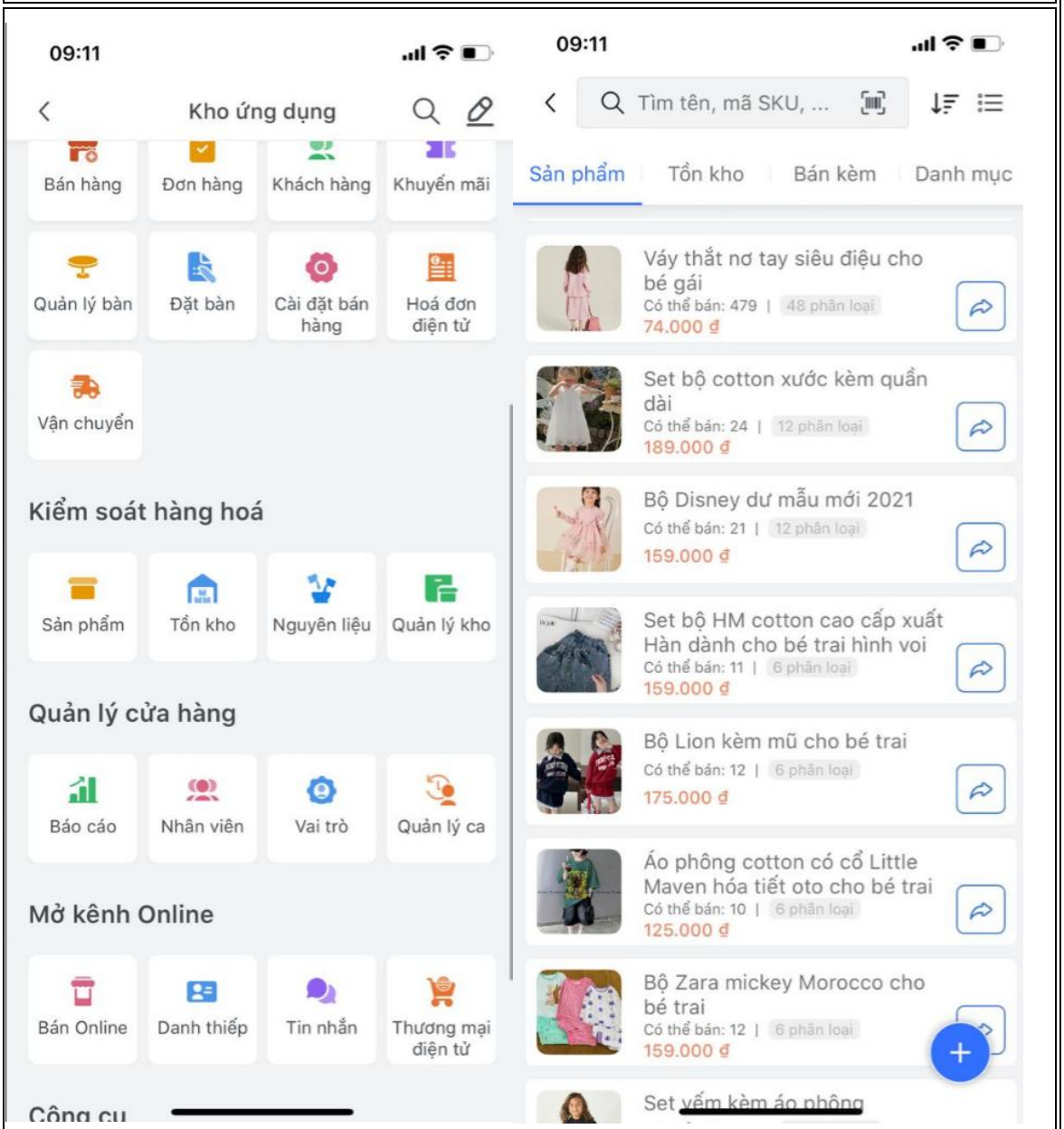
Các bước	Quy trình
	đó tích chọn “Tôi xác nhận tất cả dữ liệu đã cung cấp là chính xác và trung thực. Tôi đã đọc và đồng ý” và bấm chọn “Đăng kí”  

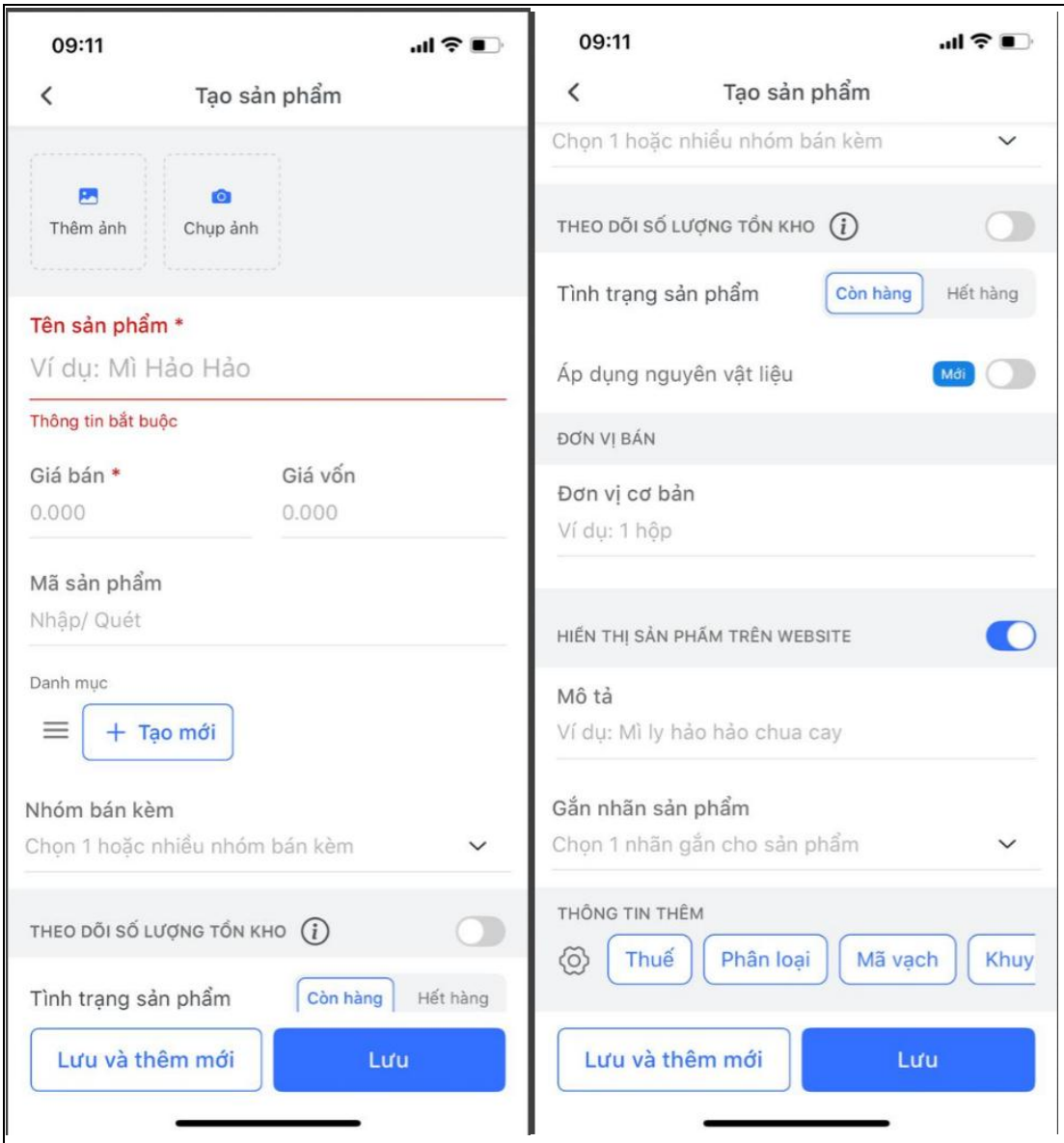
Các bước	Quy trình
	 Sau khi thương nhân, tổ chức cung cấp đủ thông tin, giấy tờ sẽ đợi Bộ phận chuyên môn Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom kiểm tra, xem xét tính chính xác và hợp pháp về các thông tin và giấy tờ thương nhân, tổ chức cung cấp. Trong vòng tối đa 07 ngày làm việc, sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết từ thương nhân, tổ chức qua ứng dụng, Bộ phận chuyên môn sẽ liên hệ thương nhân, tổ chức đó để tư vấn và đề xuất ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ Sàn TMĐT. Nếu thông tin thương nhân, tổ chức cung cấp không chính xác hoặc có sự sai lệch, không đầy đủ thì Bộ phận chuyên môn sẽ tiếp nhận, xác minh thông tin và phản hồi trong vòng 03 ngày làm việc qua email của thương nhân, tổ chức và yêu cầu bổ sung thông tin đến khi thông tin là chính xác mới cấp phép cho thương nhân, tổ chức đó trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

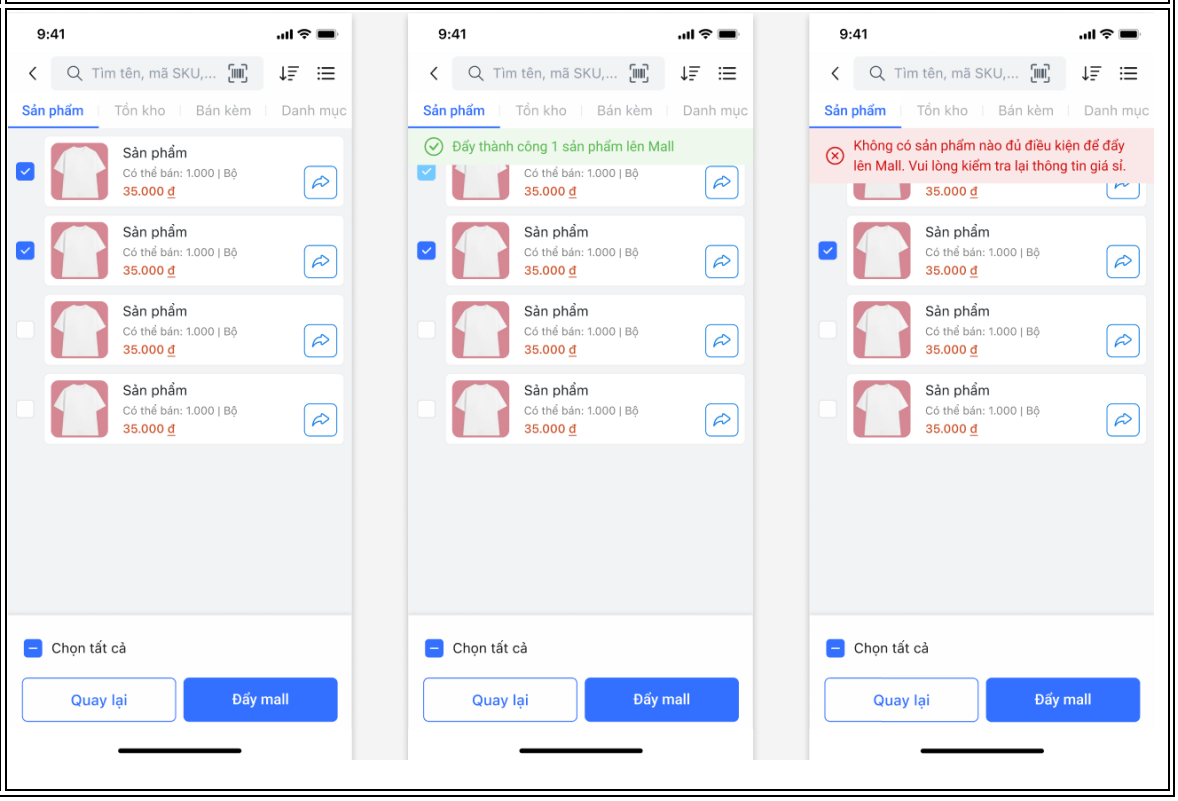
2.3. Quy trình đăng tải sản phẩm/dịch vụ dành cho Người Bán

Các bước	Quy trình
1	Người Bán quản lý và cập nhật thông tin sản phẩm trong gian hàng: - Sau khi Người Bán được cấp quyền trở thành Người Bán trên Tendoo Mall, tại mục "Kiểm soát hàng hóa" => "Sản phẩm", Người Bán nhấn Icon dấu Cộng, chọn "Tạo sản phẩm" điền

Các bước	Quy trình
	form thông tin sản phẩm theo mẫu dưới có sẵn theo yêu cầu. Người Bán phải có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác về sản phẩm của mình đăng bán và phải cập nhật thường xuyên số lượng tồn kho sẵn bán. Thực hiện đúng các cam kết đối với dịch vụ mà Người Mua đã mua. - Người Bán cần chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh cho sản phẩm đưa lên Sàn và điền vào form dưới đây: + Các tin bài cần đăng phải được chia thành hai phần được phân theo định dạng bằng chữ và hình ảnh. + Các nội dung bằng chữ Người Bán sẽ viết bài liên quan đến sản phẩm, điền vào form mẫu có sẵn mà ứng dụng cung cấp bao gồm mô tả chi tiết sản phẩm, các chính sách liên quan như bảo hành, đổi trả, vận chuyển và thông tin khác,...) mà Người Bán muốn đăng tải. + Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh png, jpg, bmp,...;

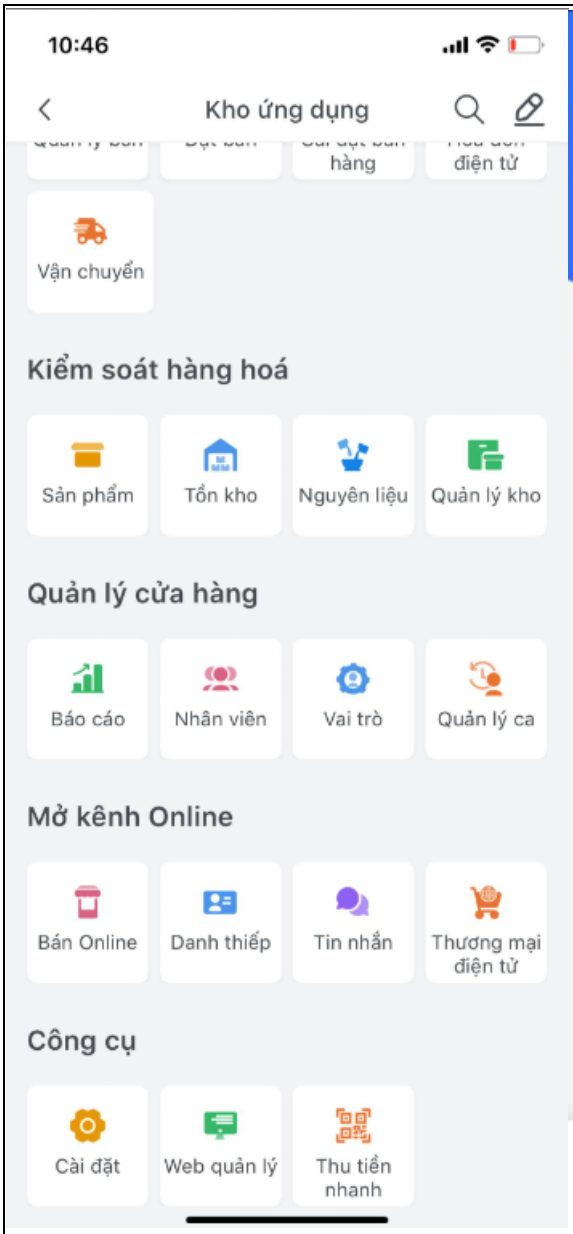
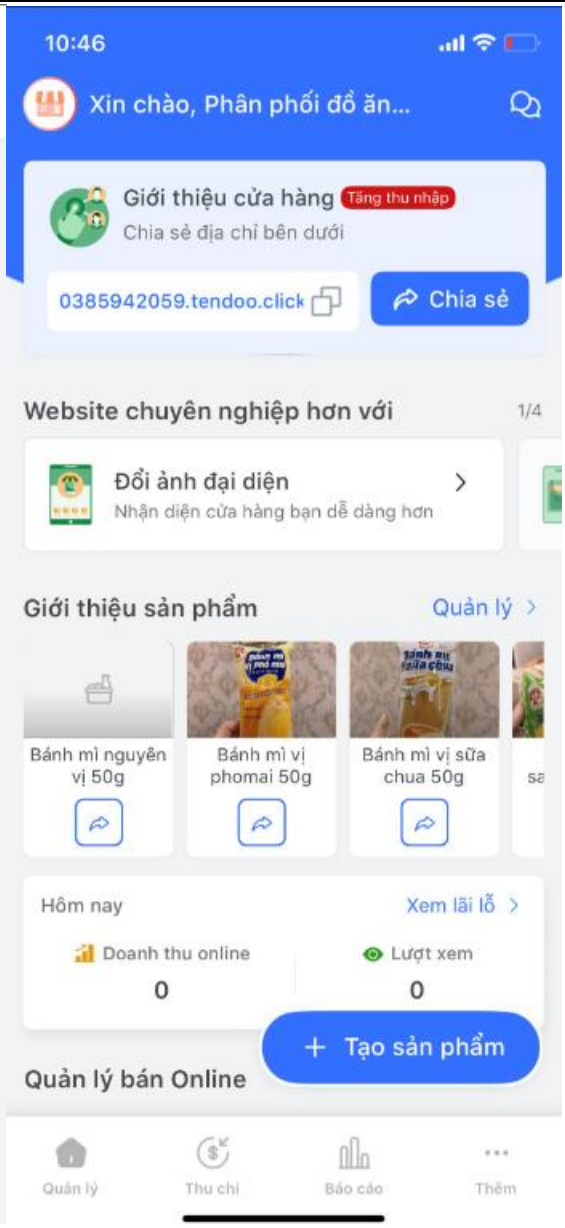
Các bước	Quy trình
	

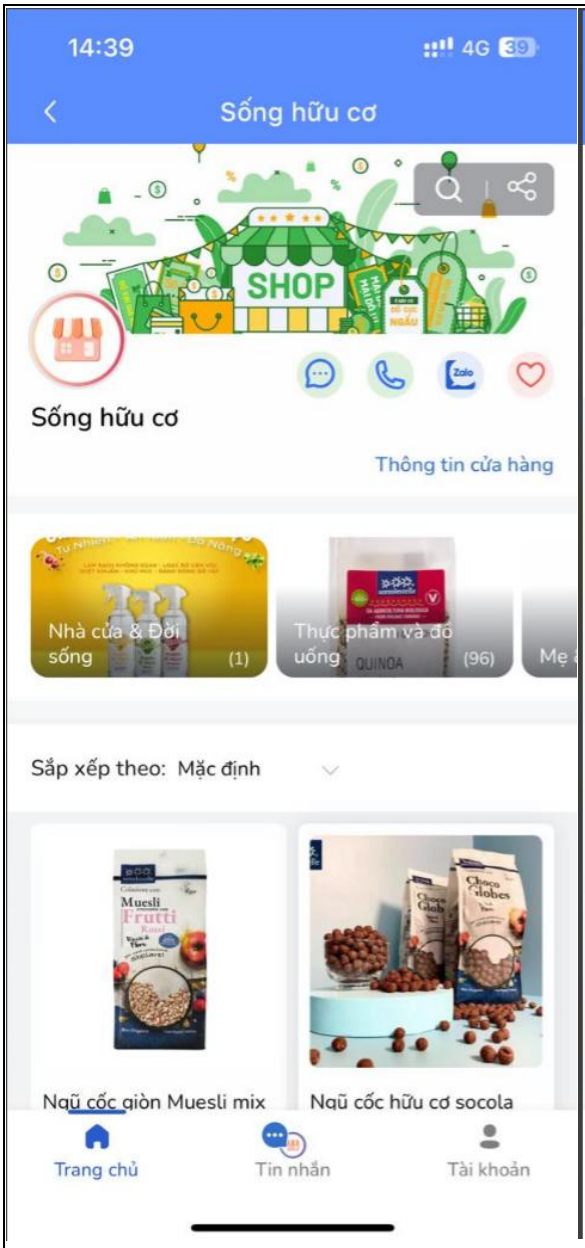
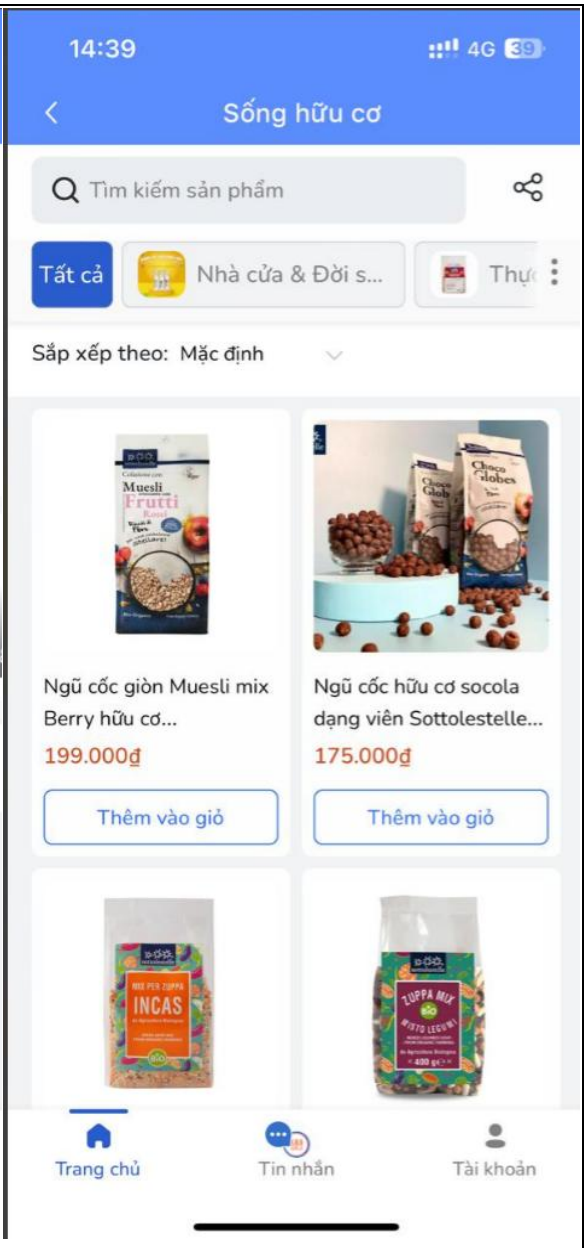
Các bước	Quy trình
	 - Người Bán đăng sản phẩm có thể kiểm tra lại nội dung hoặc chỉnh sửa lại nội dung bằng cách chọn icon "Chỉnh sửa", hoặc xóa sản phẩm icon "Thùng rác" ở cột "Hành động". Nếu không cần chỉnh sửa, Người Bán thực hiện chọn sản phẩm và click "Đẩy Mall" để đẩy sản phẩm lên Sàn

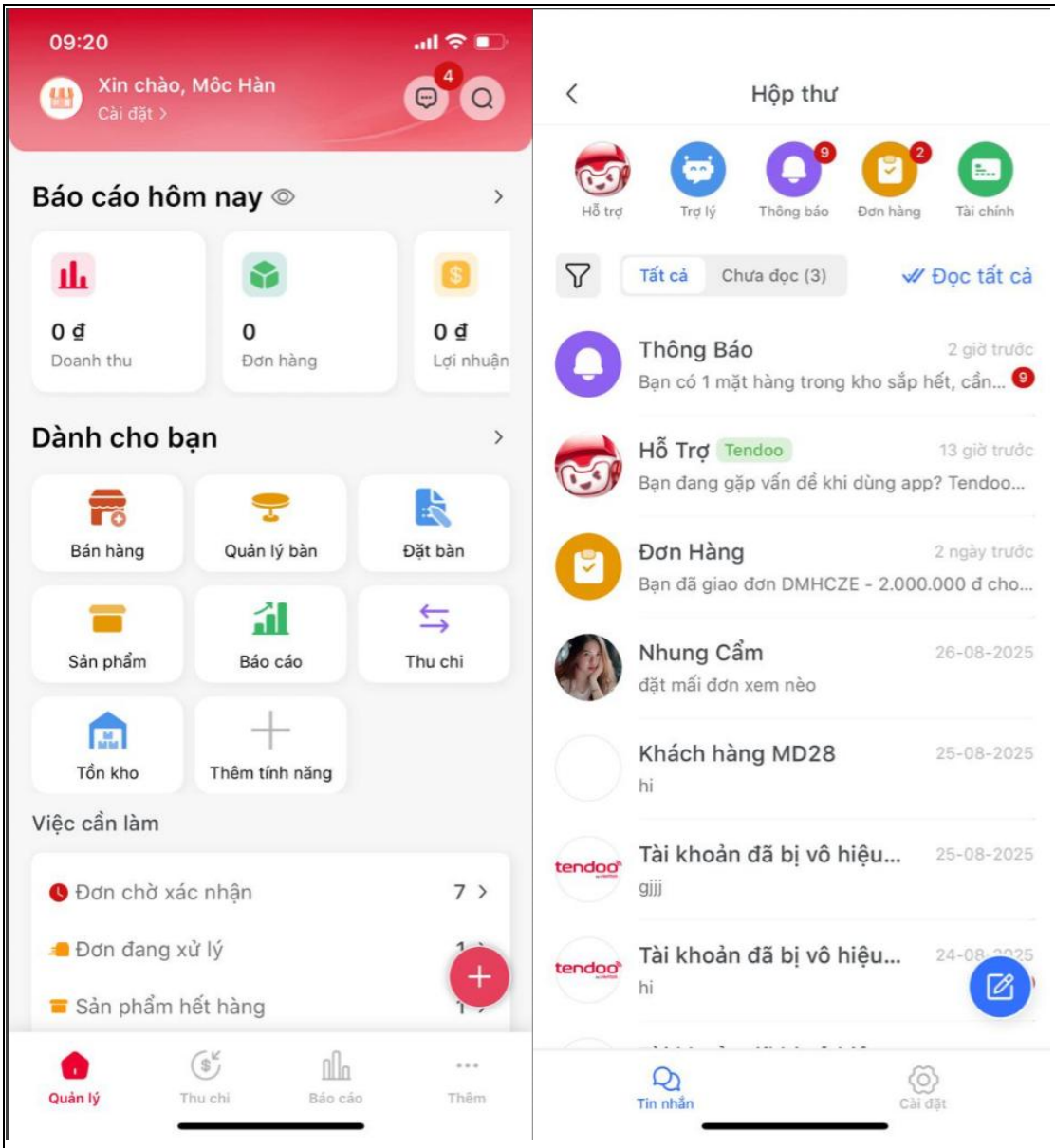
Các bước	Quy trình
	

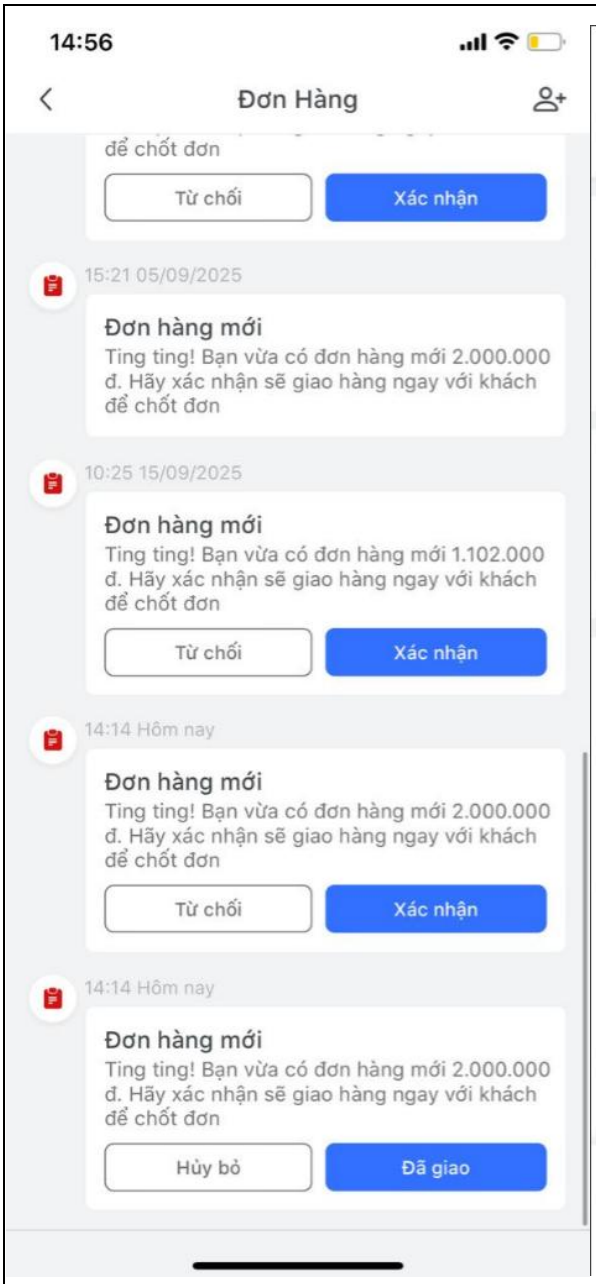
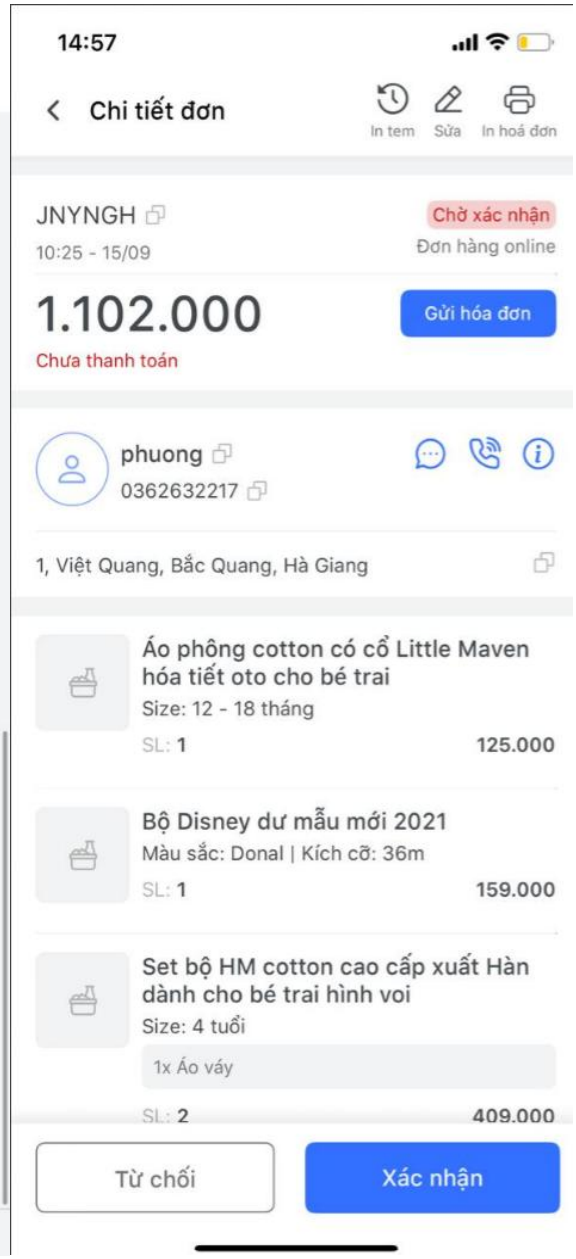
2.4. Quy trình Theo dõi, vận hành sản phẩm trên gian hàng của Người Bán

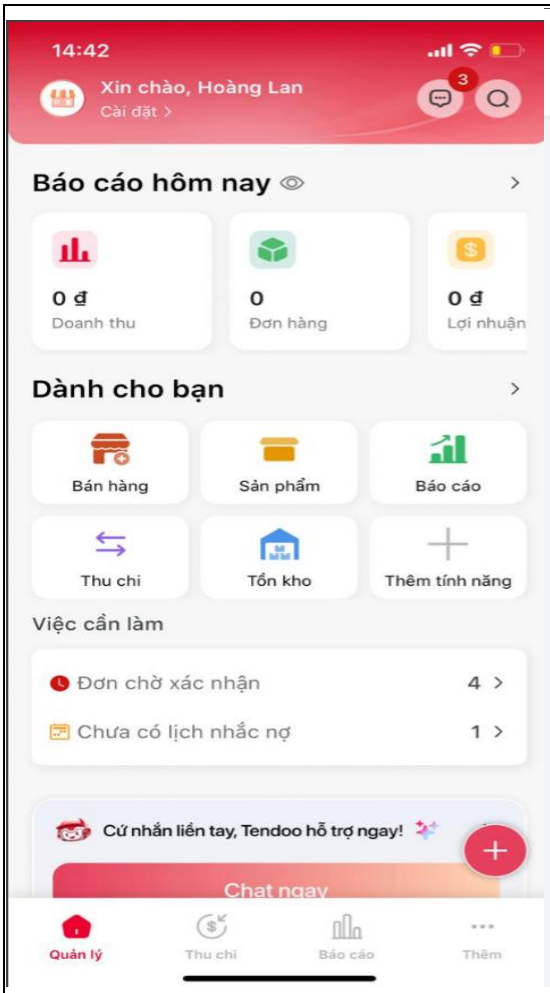
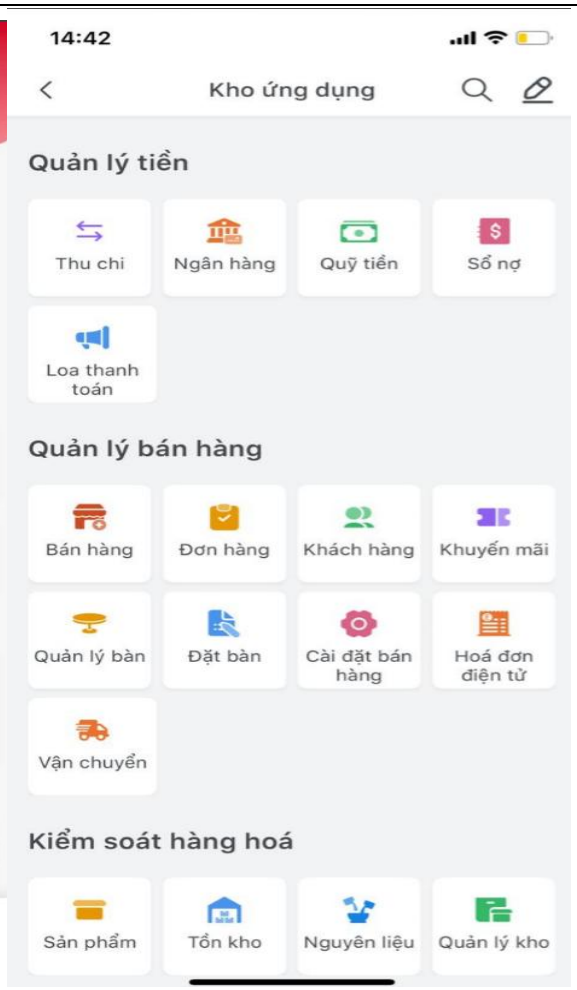
Các bước	Quy trình
1	Theo dõi, vận hành sản phẩm trên gian hàng: Sau khi khai báo xong sản phẩm, để xem thông tin các sản phẩm đó hiển thị trên website bán hàng của mình như nào, người dùng mở ứng dụng app Tendoo, Tại mục "Thêm" tìm đến phần "Mở kênh online" chọn "Bán online" và click vào link địa chỉ website bán hàng của mình để xem các sản phẩm được trưng bày trên gian hàng

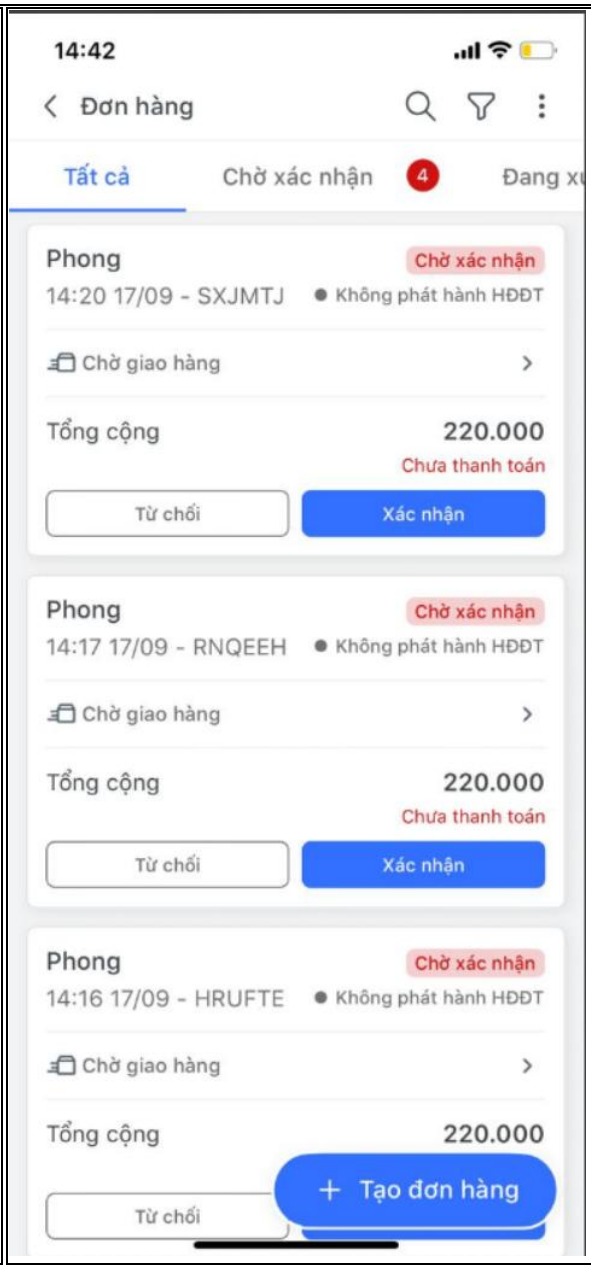
Các bước	Quy trình
	 

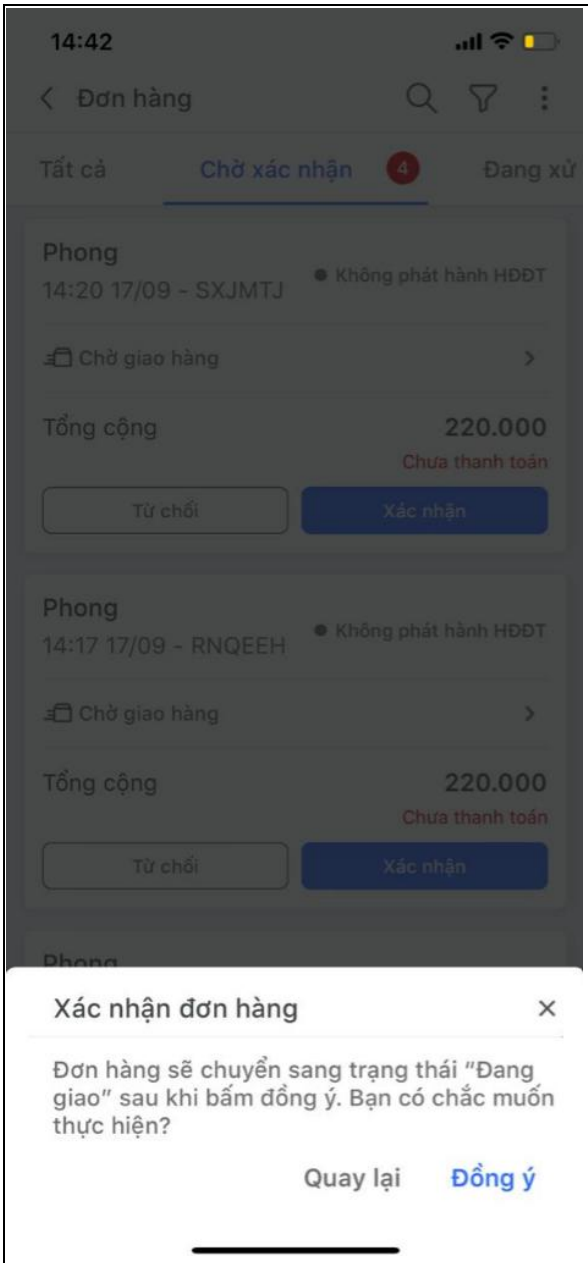
Các bước	Quy trình
	  Vận hành đơn hàng Sau khi Người Mua mua hàng thành công, hệ thống sẽ ngay lập tức gửi thông báo đến cho Người Bán, Người Bán nhấn chọn icon Hộp thư, chọn Đơn hàng để xem chi tiết thông tin đơn hàng từ mục "Thông Báo" để "Xác nhận" bán hoặc "Từ chối" bán đơn hàng

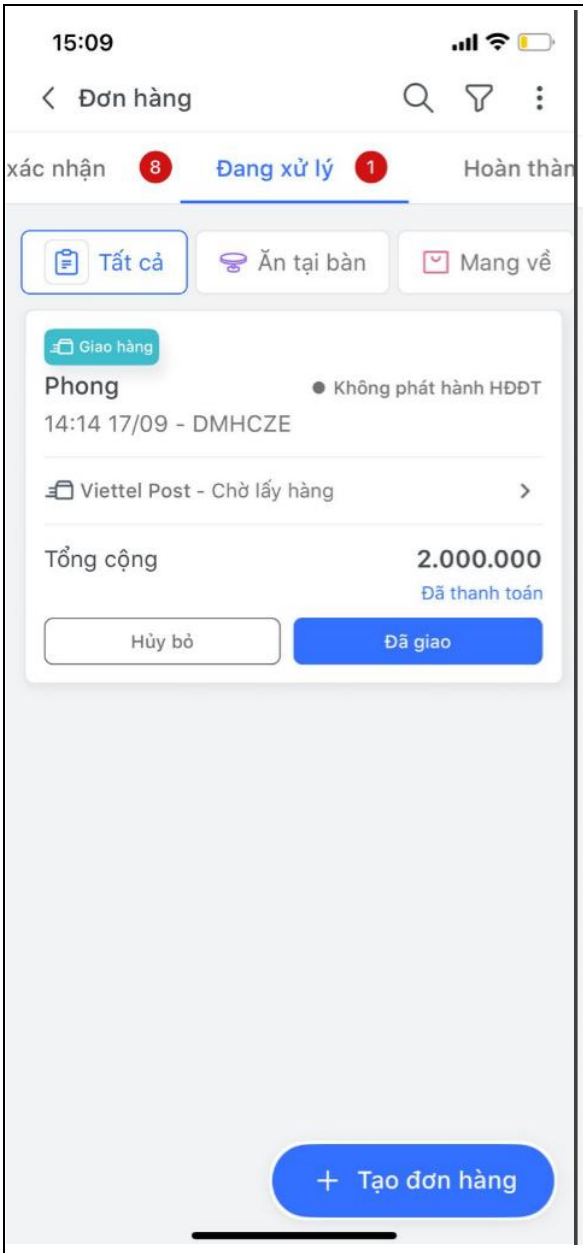
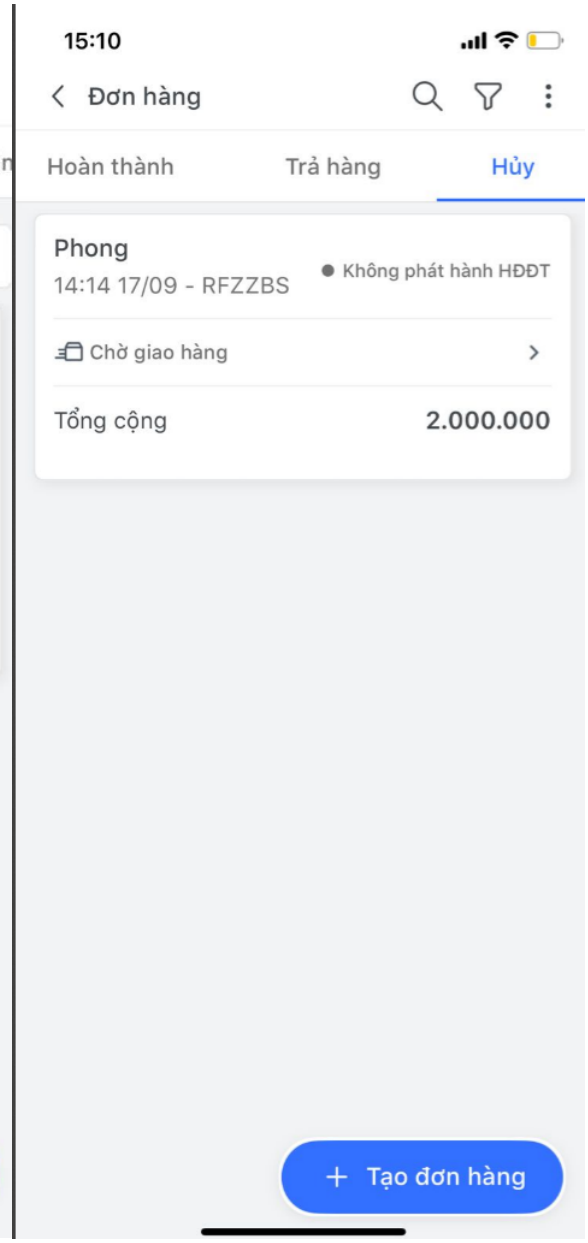
Các bước	Quy trình
	

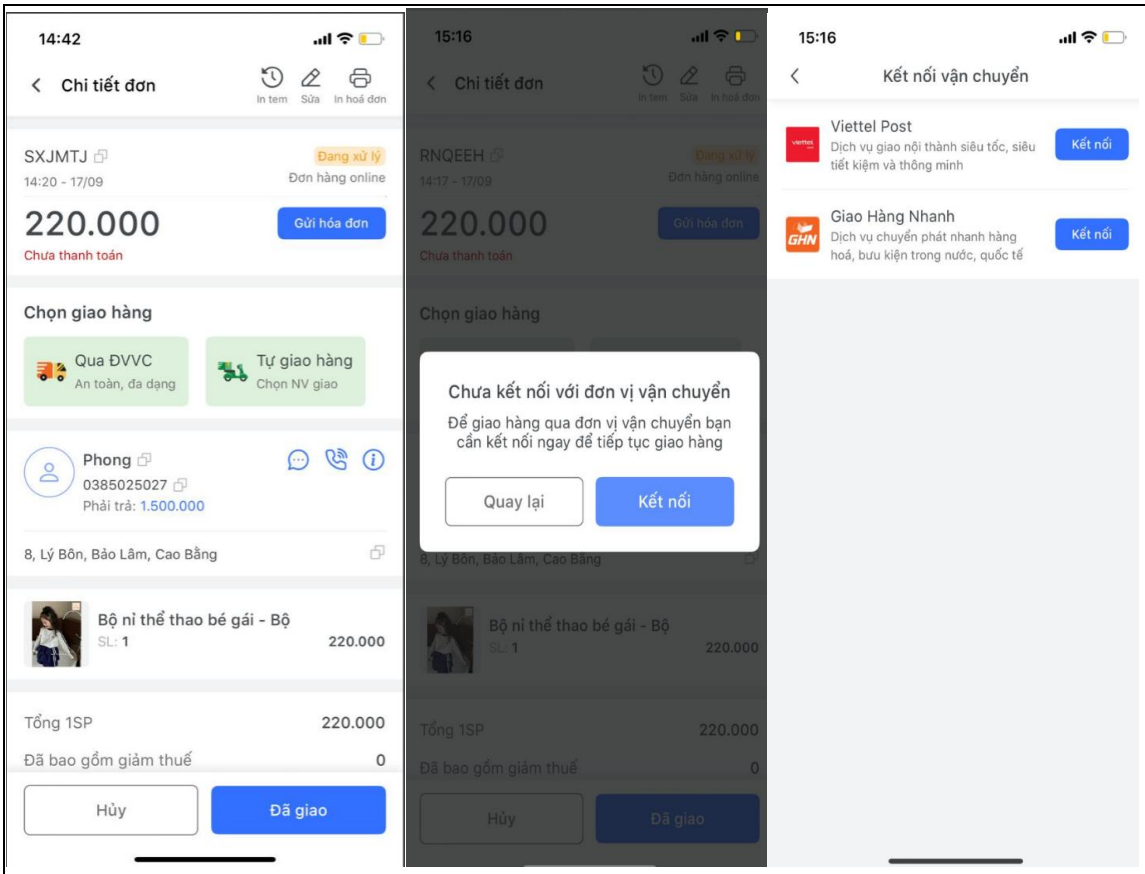
Các bước	Quy trình
	  Cách khác, Người Bán có thể truy cập vào tính năng "Thêm" => "Quản lý bán hàng" => "Đơn hàng" để xem tất cả các đơn hàng bao gồm danh sách đơn hàng theo các trạng thái: Chờ xác nhận, Đang xử lý, Hoàn thành, Trả hàng, Hủy giúp Người Bán quản lý và theo dõi đơn hàng, giúp tối ưu hóa quy trình xử lý đơn hàng

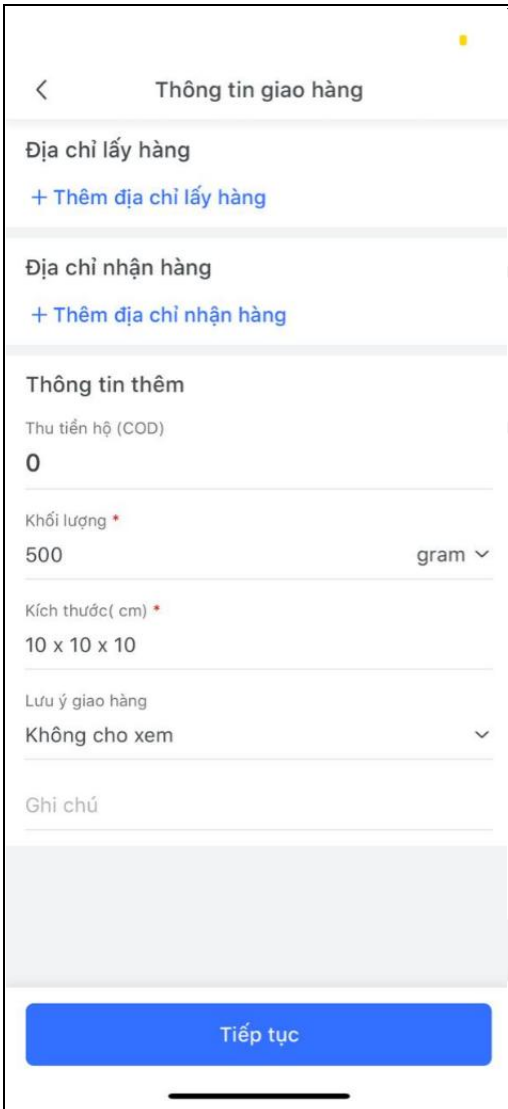
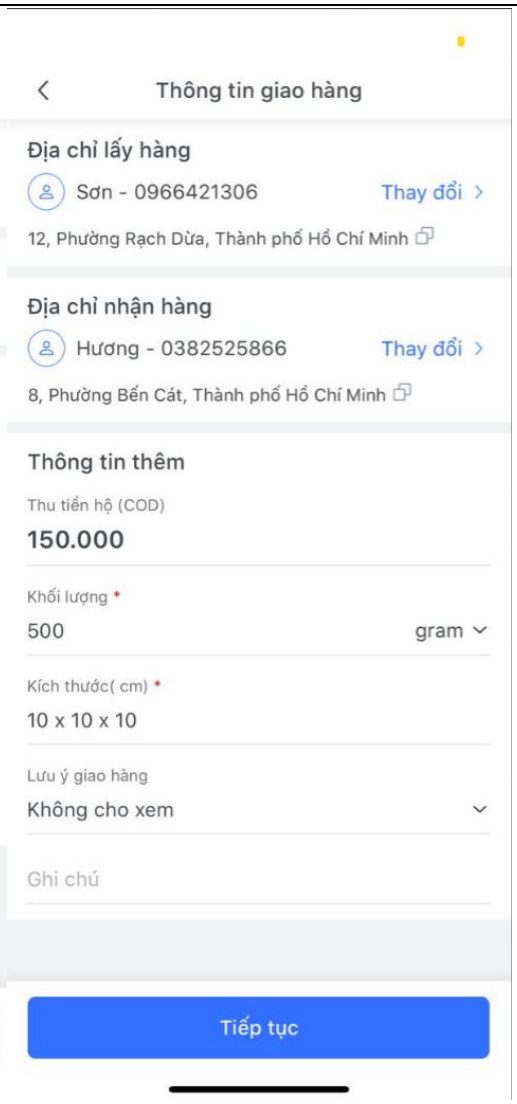
Các bước	Quy trình
	 

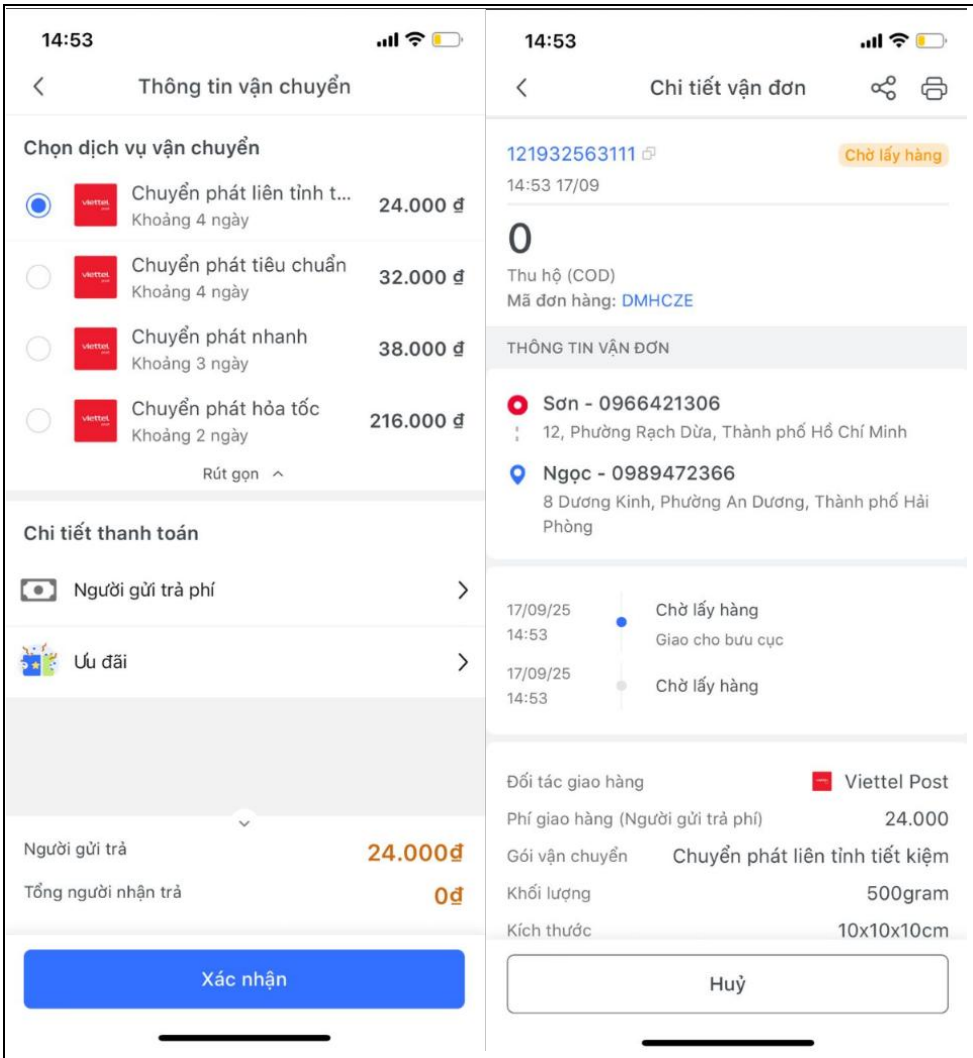

14:42
Đơn hàng
Tất cả
Chờ xác nhận
4
Đang xu
Phong
Chờ xác nhận
14:20 17/09 - SXJMTJ
Không phát hành HĐĐT
Chờ giao hàng
Tổng cộng
220.000
Chưa thanh toán
Từ chối
Xác nhận
Phong
Chờ xác nhận
14:17 17/09 - RNQEEH
Không phát hành HĐĐT
Chờ giao hàng
Tổng cộng
220.000
Chưa thanh toán
Từ chối
Xác nhận
Phong
Chờ xác nhận
14:16 17/09 - HRUFTE
Không phát hành HĐĐT
Chờ giao hàng
Tổng cộng
220.000
Tạo đơn hàng
Từ chối

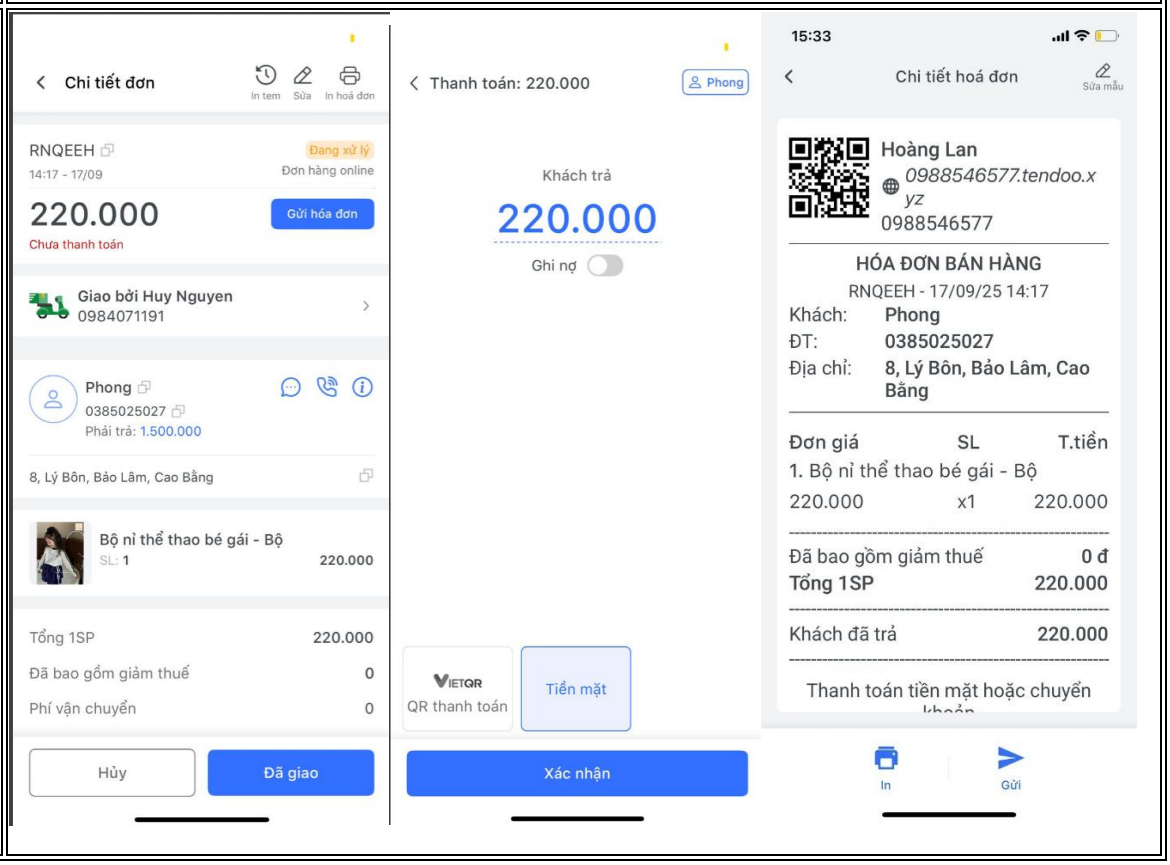
Các bước	Quy trình
	 Nếu "Người Bán" nhấn "Xác nhận" đơn hàng, đơn hàng sẽ chuyển sang trạng thái Giao hàng và hiển thị ở tab "Đang xử lý", còn nhấn chọn "Từ chối" đơn hàng sẽ hiển thị ở tab "Hủy"

Các bước	Quy trình
	  Sau khi Người Bán chọn "Xác nhận" đơn, Người Bán nhấn chọn vào đơn để xem thông tin và thao tác "Chọn giao hàng" chọn phương thức giao hàng "Qua đơn vị vận chuyển" hoặc "Tự giao hàng". Trường hợp, Người Bán chọn giao hàng "Qua đơn vị vận chuyển", nhưng hệ thống kiểm tra tài khoản Người Bán chưa thực hiện kết nối với bất cứ Đơn vị vận chuyển nào mà hệ thống hỗ trợ tính đến thời điểm hiện tại bao gồm: Viettel Post, Giao hàng nhanh, hệ thống sẽ yêu cầu Người Bán thực hiện liên kết tài khoản vận chuyển với Đơn vị vận chuyển bằng chính tài khoản của Người Bán để thực hiện tạo đơn vận chuyển

Các bước	Quy trình
	 Sau khi thực hiện kết nối xong đơn vị vận chuyển, Người Bán thực hiện điền các thông tin liên quan đến Địa chỉ lấy hàng, Địa chỉ giao hàng (tên, số điện thoại, địa chỉ chi tiết), Thông tin thêm (Tiền thu hộ, khối lượng sản phẩm, Kích thước, Lưu ý, Ghi chú) và chọn "Tiếp tục". Hệ thống sẽ gửi thông tin sang các đơn vị vận chuyển mà Người Bán liên kết để lấy về các "Dịch vụ vận chuyển" phù hợp. Người Bán thực hiện lựa chọn dịch vụ vận chuyển, chi tiết thanh toán và nhấn "Xác nhận" để tạo đơn sang Đơn vị vận chuyển. Sau khi hệ thống tạo đơn thành công sang đơn vị vận chuyển bằng tài khoản của Người Bán, Người Bán nhấn xem chi tiết đơn để xem thông tin được cập nhật từ đơn vị vận chuyển

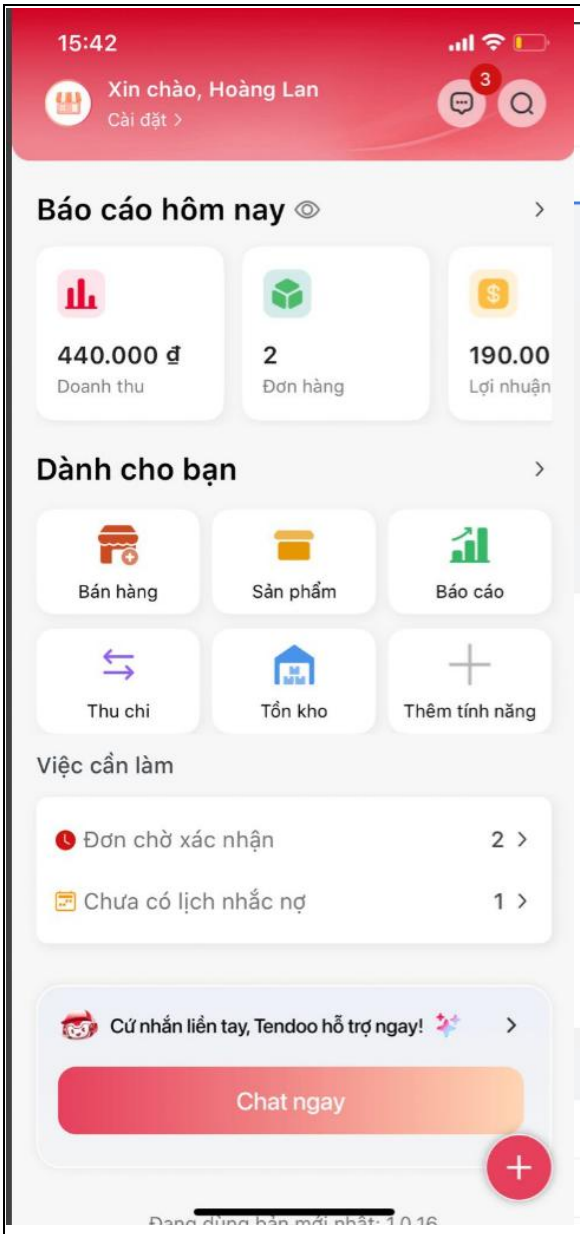
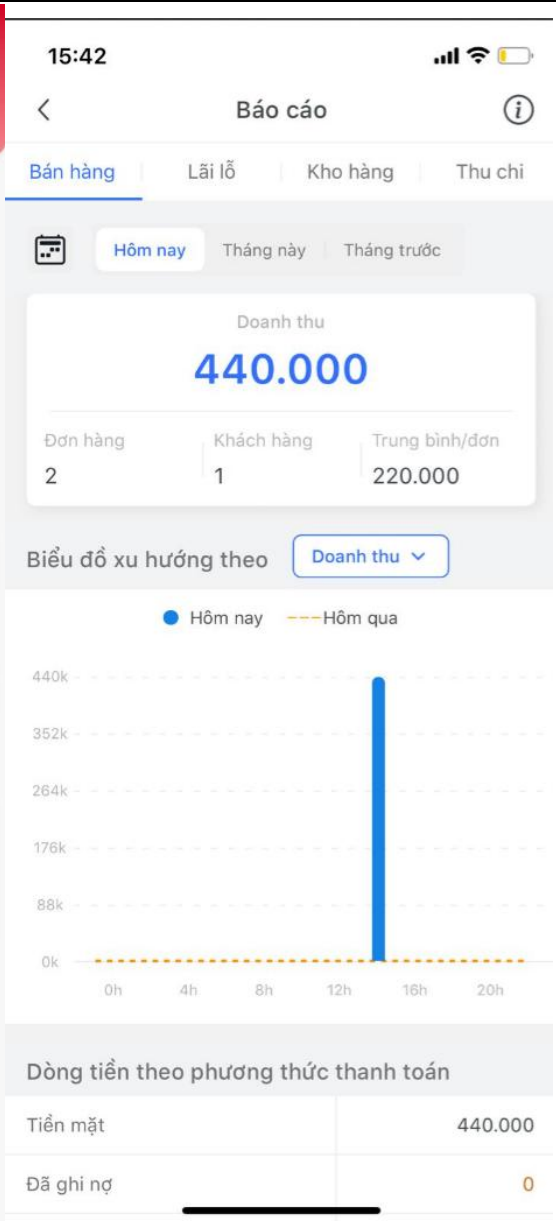
Các bước	Quy trình
	 

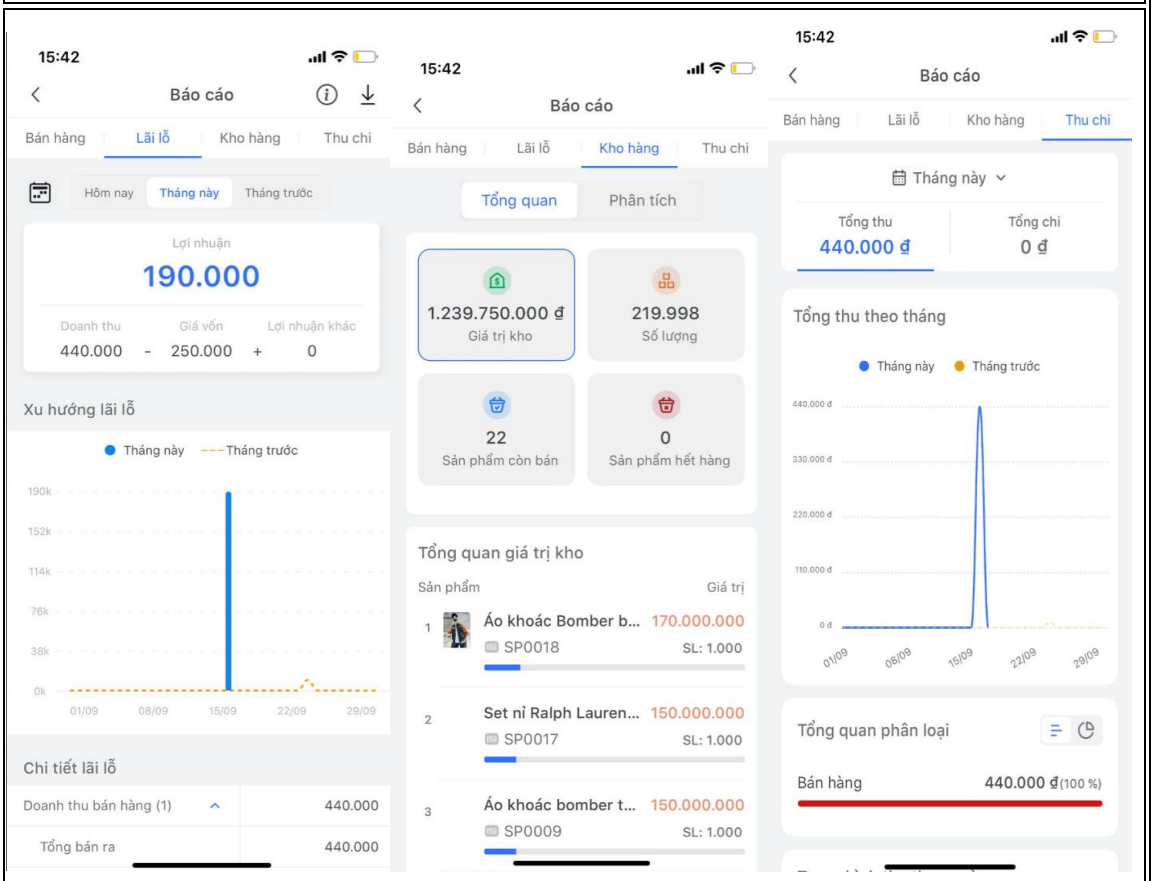
Các bước	Quy trình
	 Trường hợp Người Bán chọn "Tự giao hàng", Người Bán cập nhật thông tin nhân viên giao hàng của mình, sau đó thao tác xác nhận "Đã giao" hoặc "Hủy". Khi nhấn chọn "Đã giao" Người Bán nhập thông tin số tiền Người Mua đã trả và chọn hình thức mà Người Mua thanh toán và nhấn "Xác nhận", hệ thống sẽ hiển thị thông tin hóa đơn bán hàng cho Người Bán

Các bước	Quy trình
	

2.5. Quy trình quản lý doanh thu, lợi nhuận

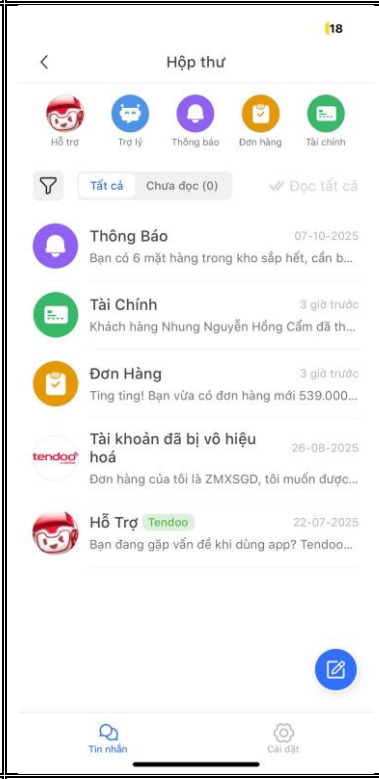
Các bước	Quy trình
1	Quản lý doanh thu, lợi nhuận Để quản lý doanh thu, lợi nhuận, tại trang chủ ứng dụng Người Bán chọn "Báo cáo hôm nay" để xem chi tiết thông tin về: Doanh thu bán hàng, Lãi lỗ, Kho hàng, Thu chi

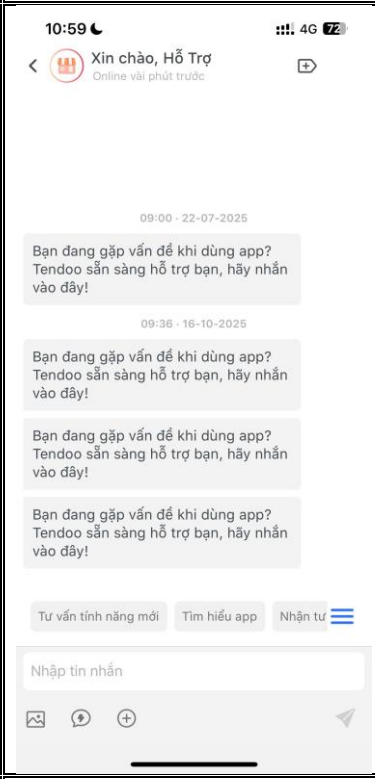
Các bước	Quy trình
	 

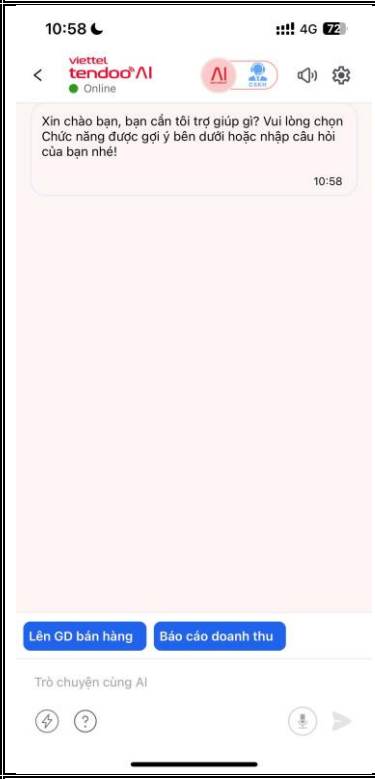
Các bước	Quy trình
	

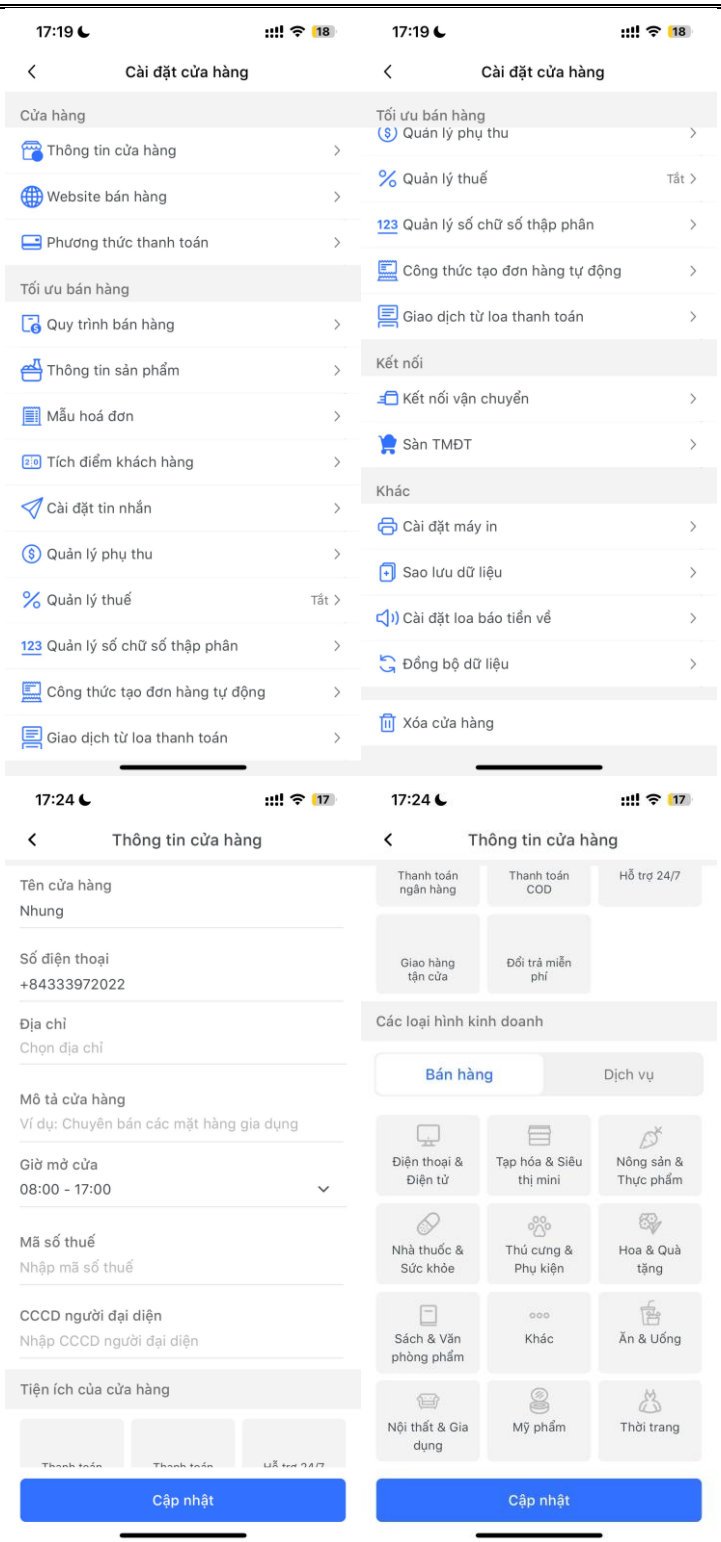
2.6. Quy trình sử dụng các tính năng khác trên phần mềm quản lý bán hàng của Người Mua

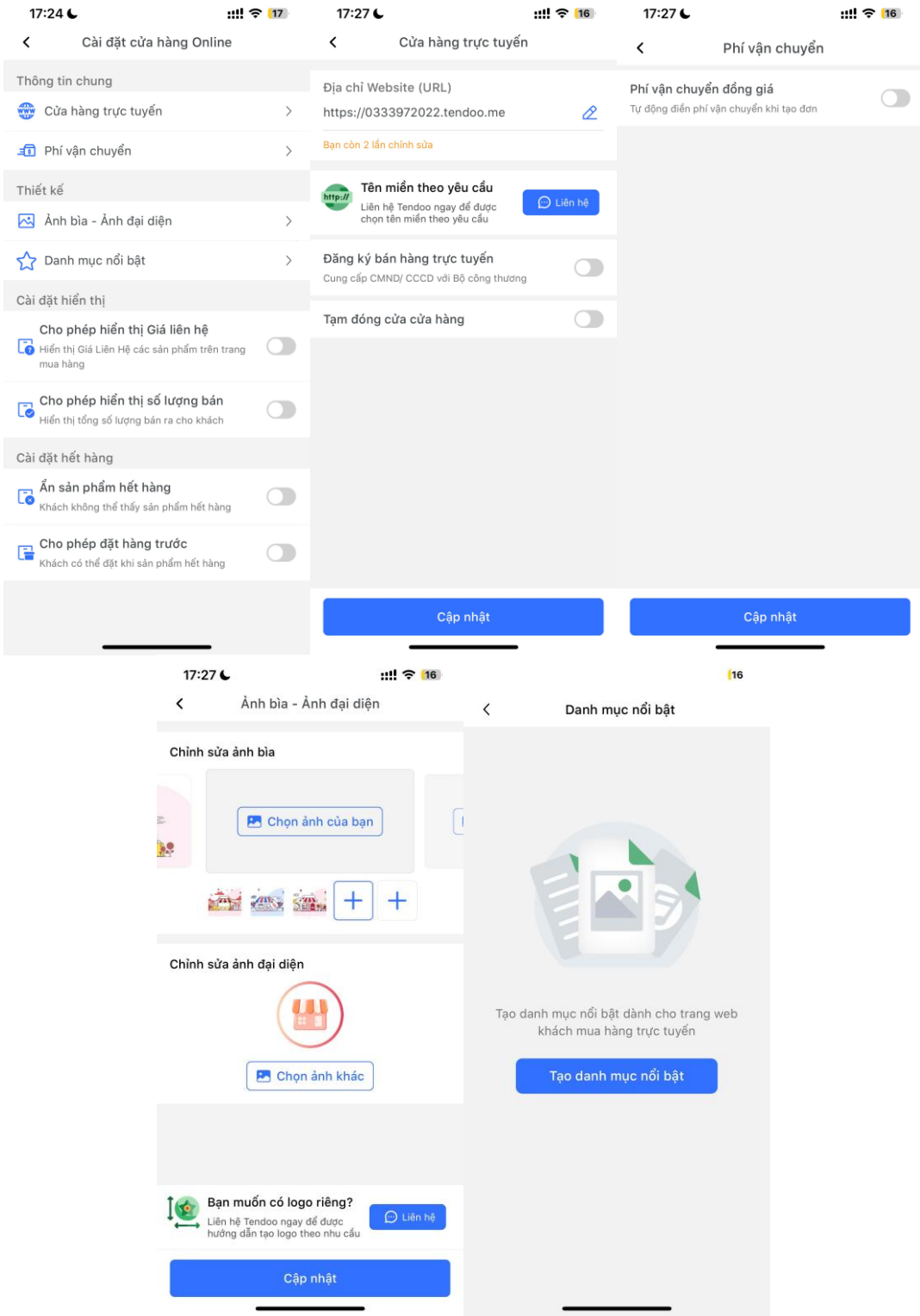
Các bước	Quy trình
1	**Hộp thư** Phần này người dùng quản lý toàn bộ thông báo và trao đổi trong ứng dụng, bao gồm tin nhắn hỗ trợ, trợ lý, đơn hàng, tài chính và các thông báo hệ thống. Người dùng có thể lọc, xem tin chưa đọc hoặc đánh dấu tất cả là đã đọc để theo dõi thông tin dễ dàng hơn

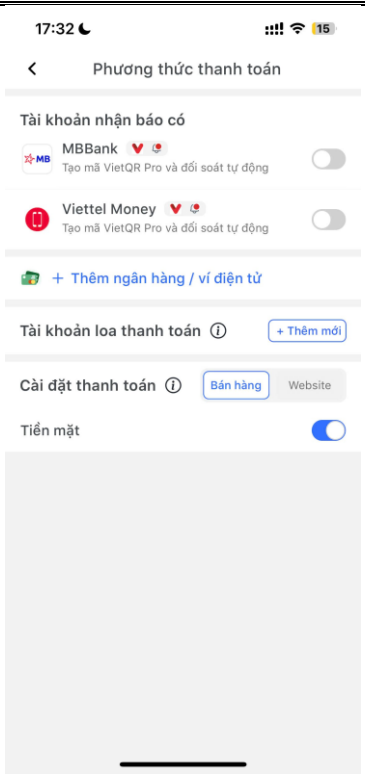
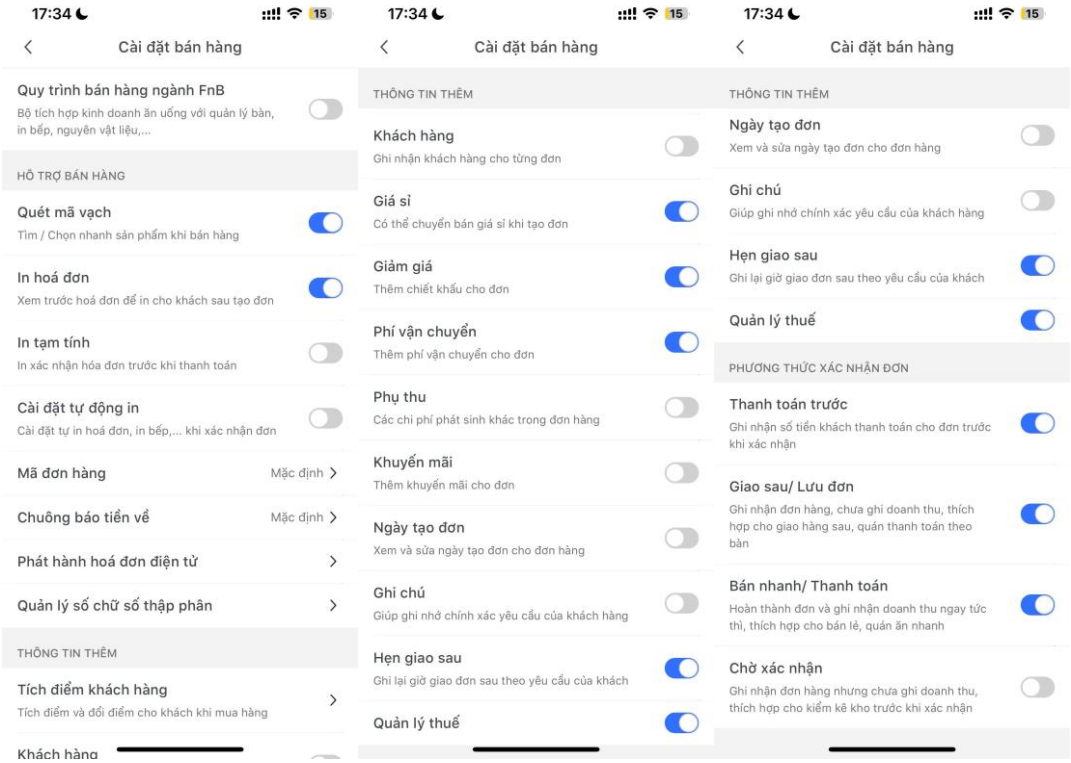
Các bước	Quy trình
	
2	**Chăm sóc khách hàng** Phần Hỗ trợ/Chăm sóc Khách hàng cung cấp kênh tương tác trực tiếp qua giao diện nhắn tin. Mục đích là giải quyết nhanh các vấn đề, cung cấp thông tin kịp thời về tính năng mới, và nâng cao trải nghiệm người dùng trong quá trình sử dụng ứng dụng.

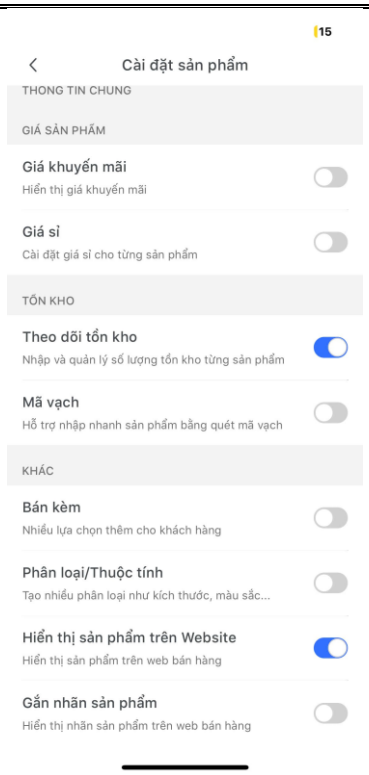
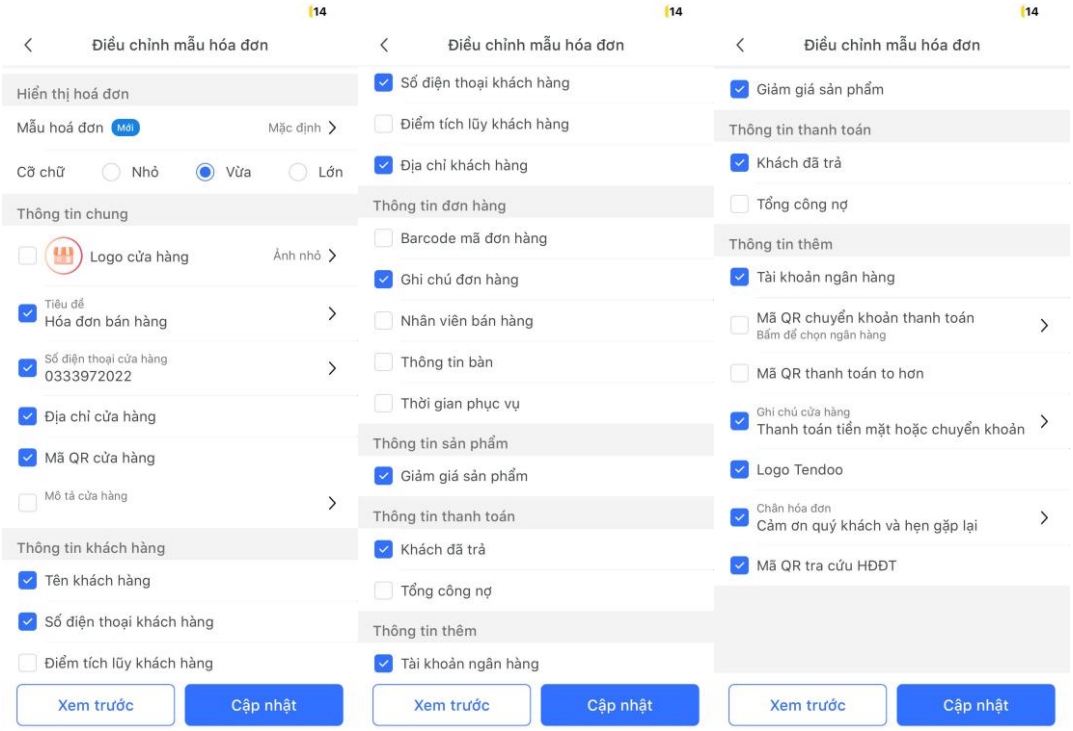
Các bước	Quy trình
	
3	**Tendoo AI** Phần Trợ lý AI cung cấp giao diện đàm thoại thông minh để hỗ trợ người dùng thực hiện nhiều nghiệp vụ khác nhau. Chức năng này có thể tương tác để trả lời câu hỏi, gợi ý các tác vụ như Lên giao dịch bán hàng, xem Báo cáo doanh thu và nhiều tính năng khác.

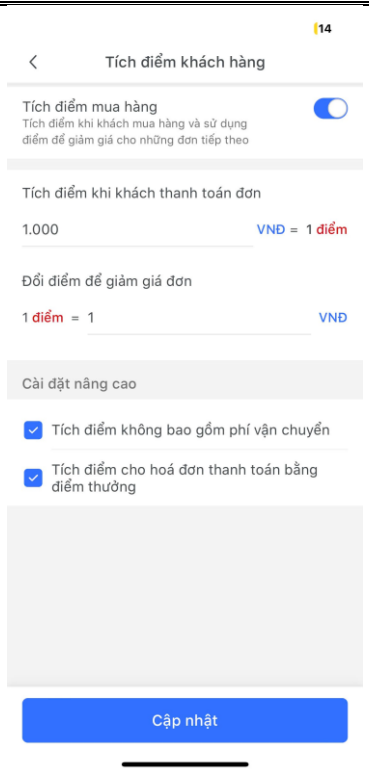
Các bước	Quy trình
	
4	**Cài đặt cửa hàng** Phần này giúp người dùng quản lý toàn bộ thiết lập liên quan đến hoạt động của cửa hàng. Tại đây, người dùng có thể cập nhật thông tin cửa hàng, website bán hàng, cấu hình phương thức thanh toán và tối ưu quy trình bán hàng. Ngoài ra, còn có thể cài đặt các yếu tố hỗ trợ như mẫu hóa đơn, tích điểm khách hàng, phụ thu, thuế, công thức tạo đơn hàng tự động hay quy định số chữ số thập phân trong hiển thị giá. Người dùng cũng có thể kết nối với đơn vị vận chuyển, sàn thương mại điện tử để đồng bộ dữ liệu bán hàng, đồng thời thiết lập các thiết bị hỗ trợ như máy in, loa báo tiền về. Phần này còn cho phép sao lưu, đồng bộ dữ liệu nhằm đảm bảo an toàn thông tin và hỗ trợ việc quản lý hiệu quả hơn.

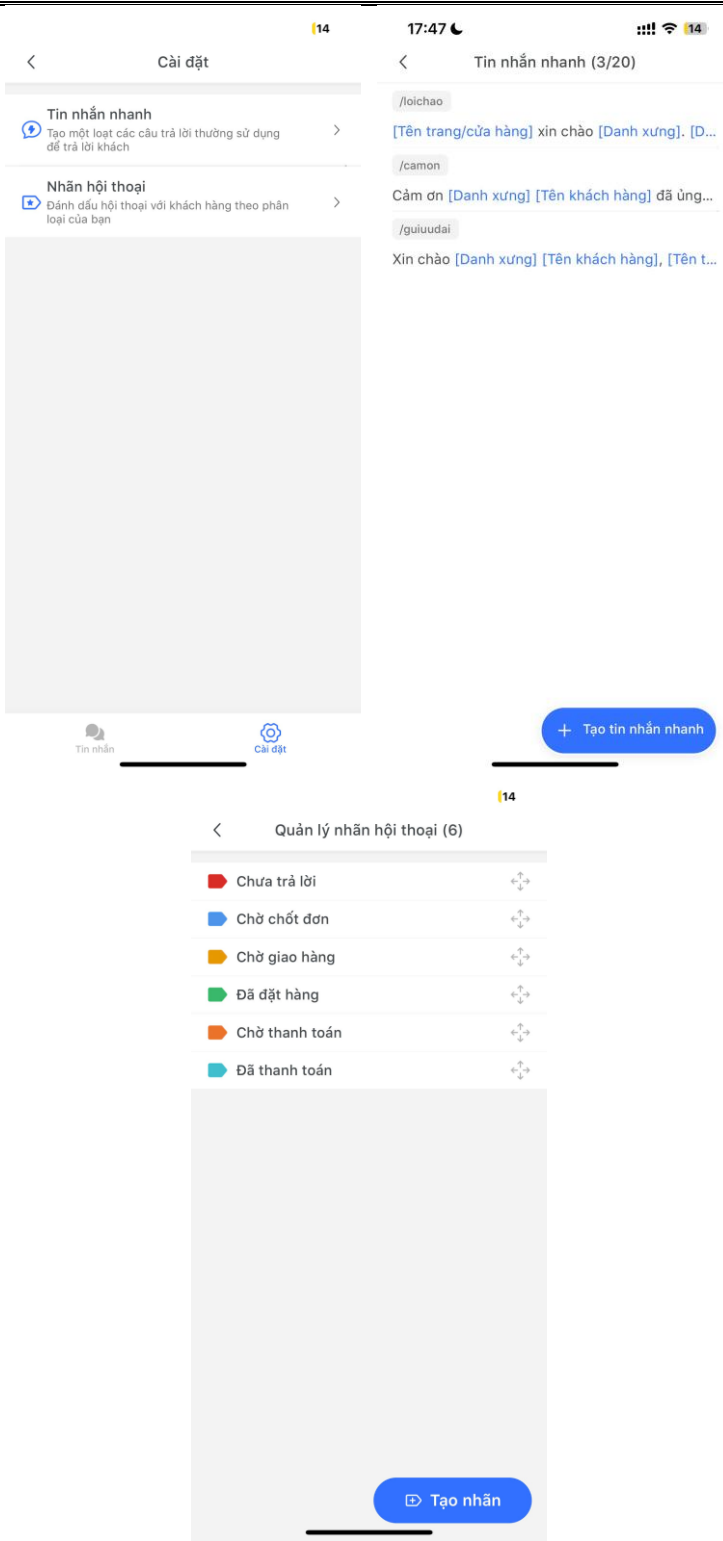
Các bước	Quy trình
	 *Thông tin cửa hàng*

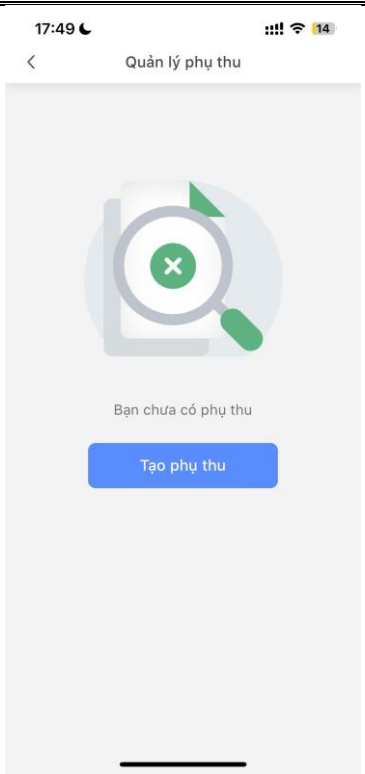
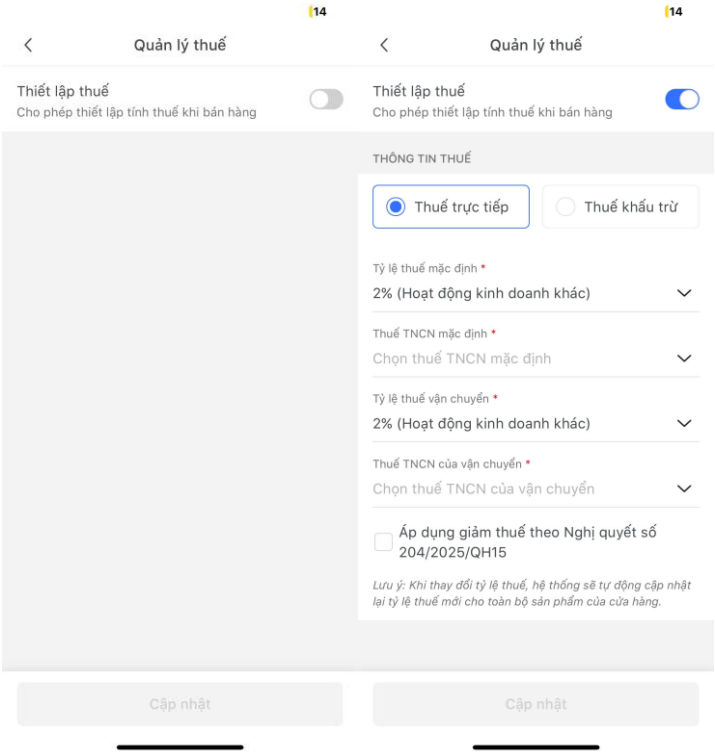
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt website bán hàng*

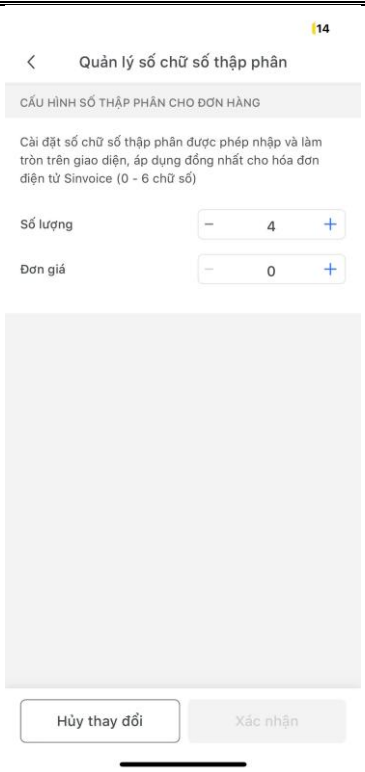
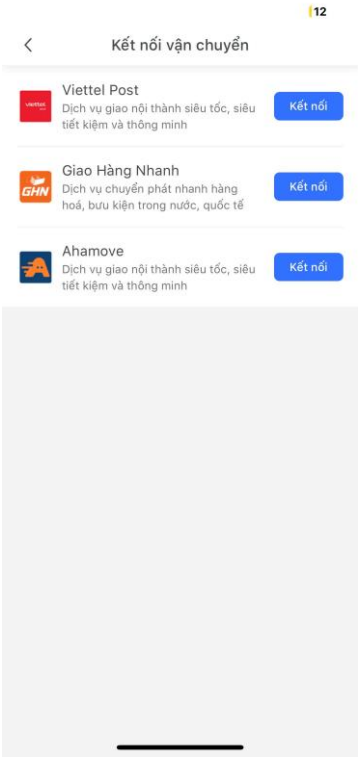
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt phương thức thanh toán*  *Cài đặt quy trình bán hàng*

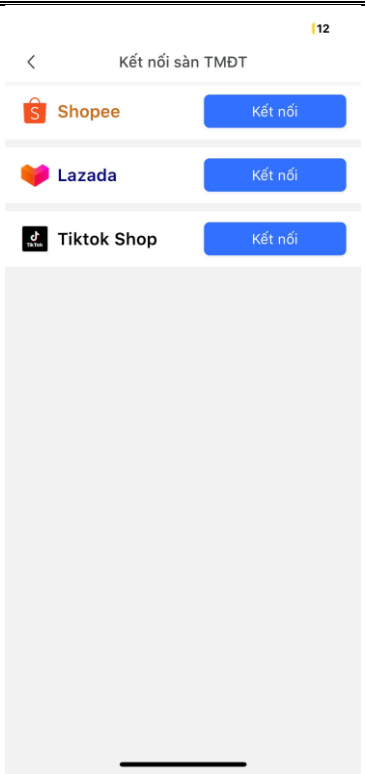
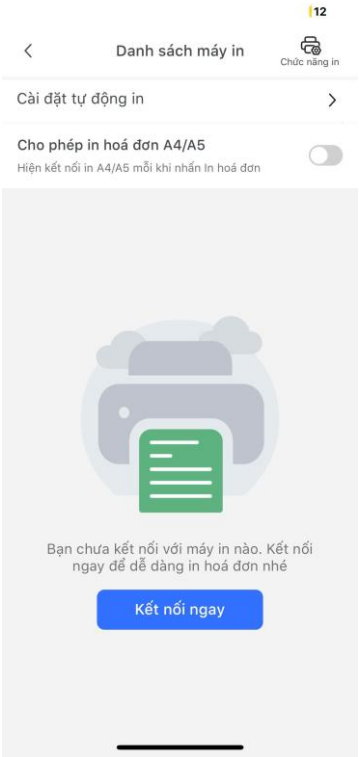
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt sản phẩm*  *Cài đặt mẫu hóa đơn*

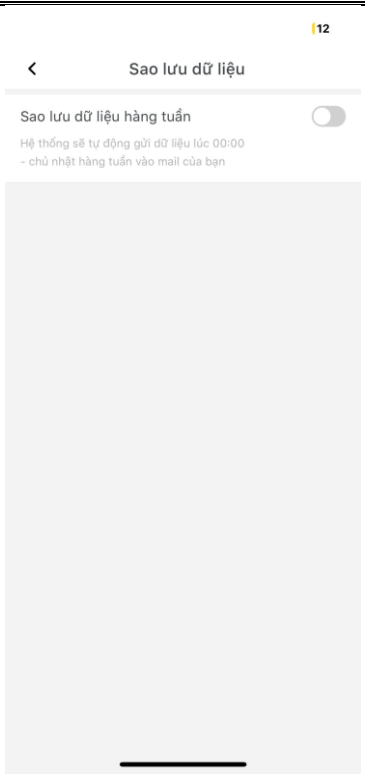
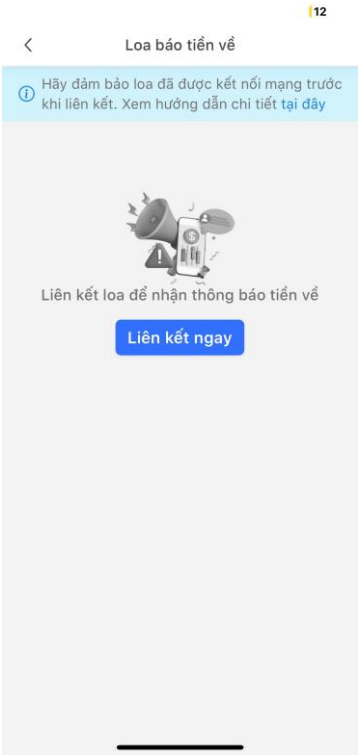
Các bước	Quy trình
	 *Tích điểm khách hàng*

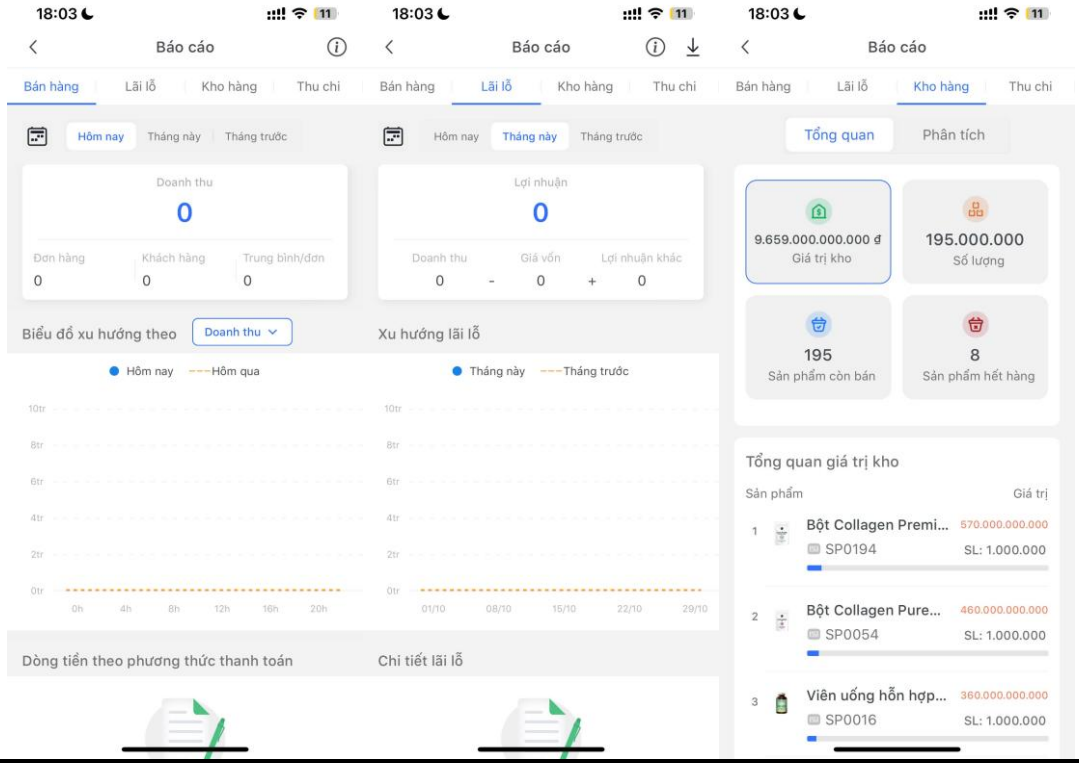
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt tin nhắn*

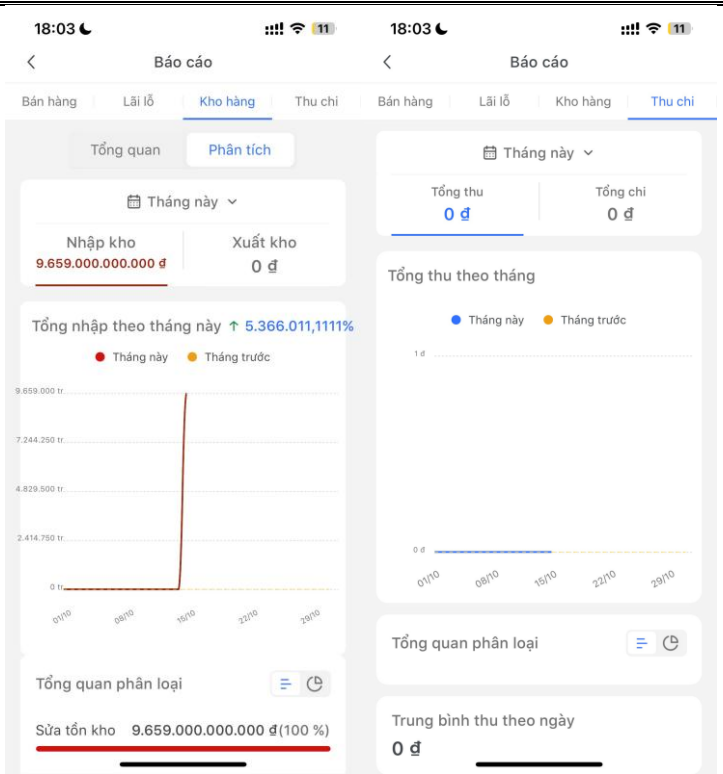
Các bước	Quy trình
	 *Quản lý phụ thu*  *Quản lý thuế*

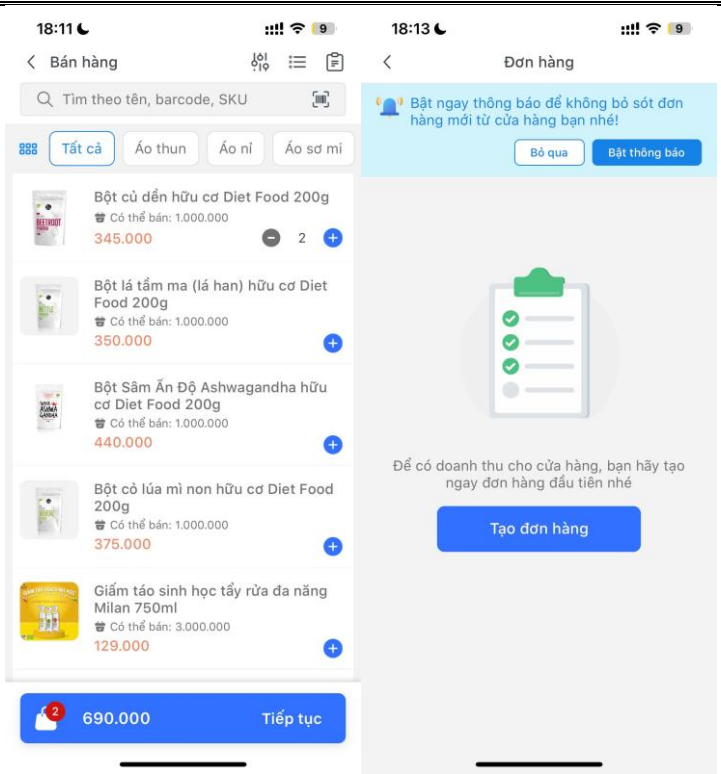
Các bước	Quy trình
	 *Quản lý số chữ số thập phân*  *Cài đặt đơn vị vận chuyển*

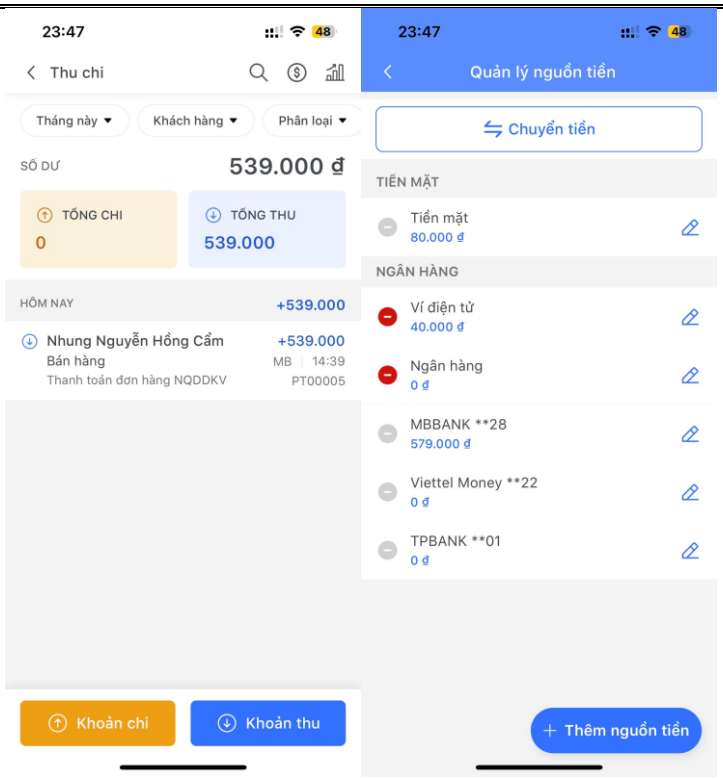
Các bước	Quy trình
	 *Cài đặt kết nối sàn TMĐT*  *Cài đặt máy in*

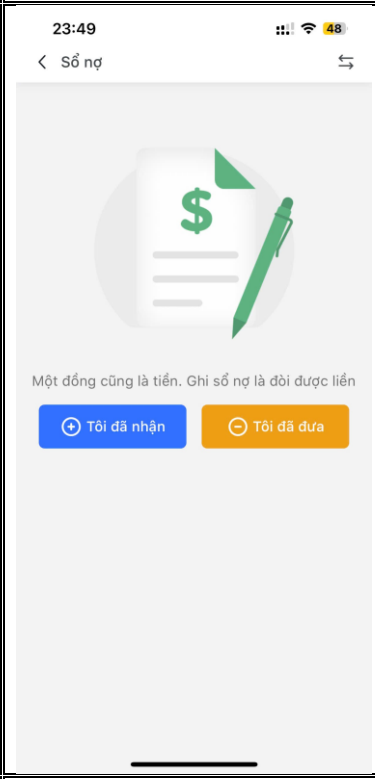
Các bước	Quy trình
	 *Sao lưu dữ liệu*  *Cài đặt loa báo tiền về*
5	**Báo cáo hôm nay**

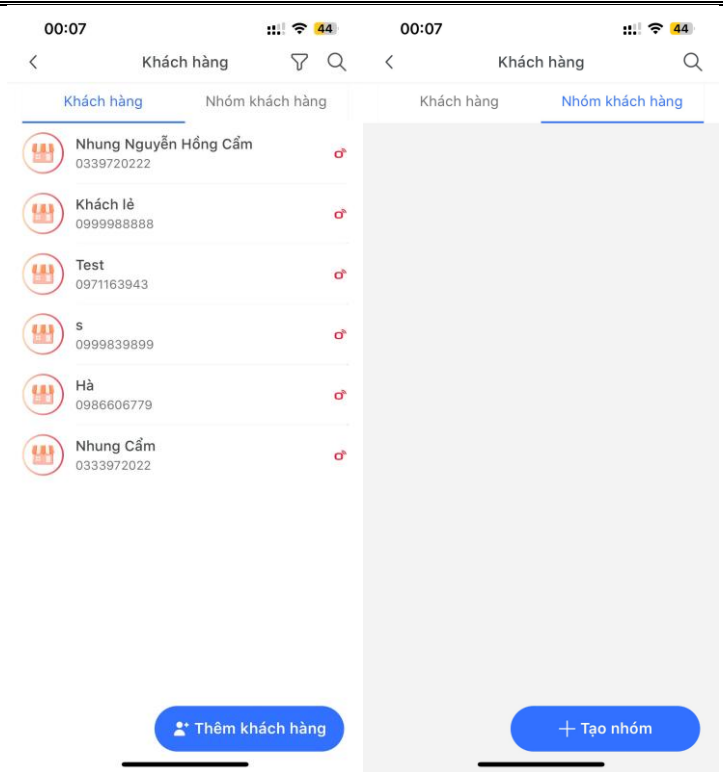
Các bước	Quy trình
	Hiển thị tổng quan kết quả kinh doanh trong ngày, giúp người dùng theo dõi nhanh hiệu quả hoạt động của cửa hàng. Báo cáo gồm các chỉ số chính như doanh thu, đơn hàng và lợi nhuận. Trong đó, doanh thu thể hiện tổng số tiền bán hàng trong ngày, đơn hàng cho biết tổng số giao dịch phát sinh, còn lợi nhuận phản ánh kết quả kinh doanh thực tế sau khi trừ chi phí. 

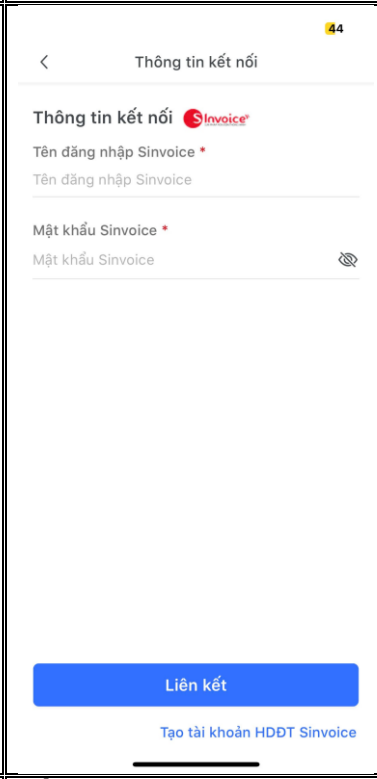
Các bước	Quy trình
	
6	**Bán hàng** Mục đích của màn Bán hàng là hỗ trợ người bán tra cứu, tìm kiếm và thao tác nhanh với danh sách sản phẩm đang kinh doanh để thực hiện việc bán hàng trực tiếp cho khách. Tại đây, người bán có thể xem thông tin chi tiết của từng sản phẩm (tên, giá bán, tồn kho khả dụng...), chọn nhanh sản phẩm cần bán, nhập số lượng, theo dõi tổng giá trị đơn hàng, đồng thời chuyển tiếp sang bước thanh toán hoặc xử lý đơn. Màn hình này giúp rút ngắn thời gian thao tác, tăng tính thuận tiện và chính xác trong quá trình bán hàng tại cửa hàng hoặc khi tư vấn trực tiếp cho khách.

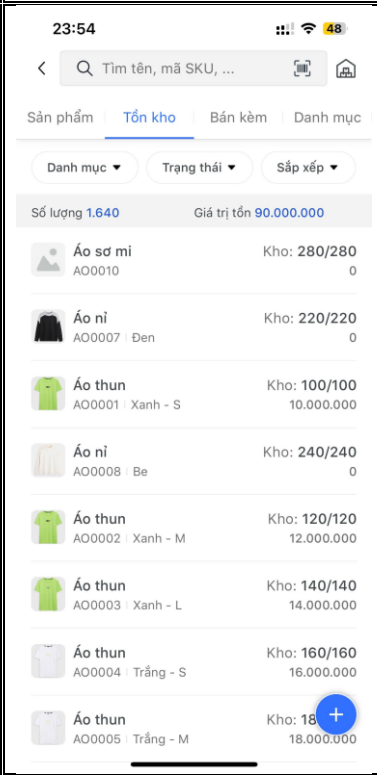
Các bước	Quy trình
	
7	**Thu chi** Người dùng có thể theo dõi tổng quan tình hình thu chi của cửa hàng, bao gồm tổng thu, tổng chi và số dư hiện tại. Ngoài ra, người dùng có thể xem chi tiết từng khoản thu hoặc chi theo thời gian, khách hàng hoặc loại giao dịch, đồng thời thêm mới các khoản thu chi để quản lý tài chính hiệu quả và minh bạch hơn.

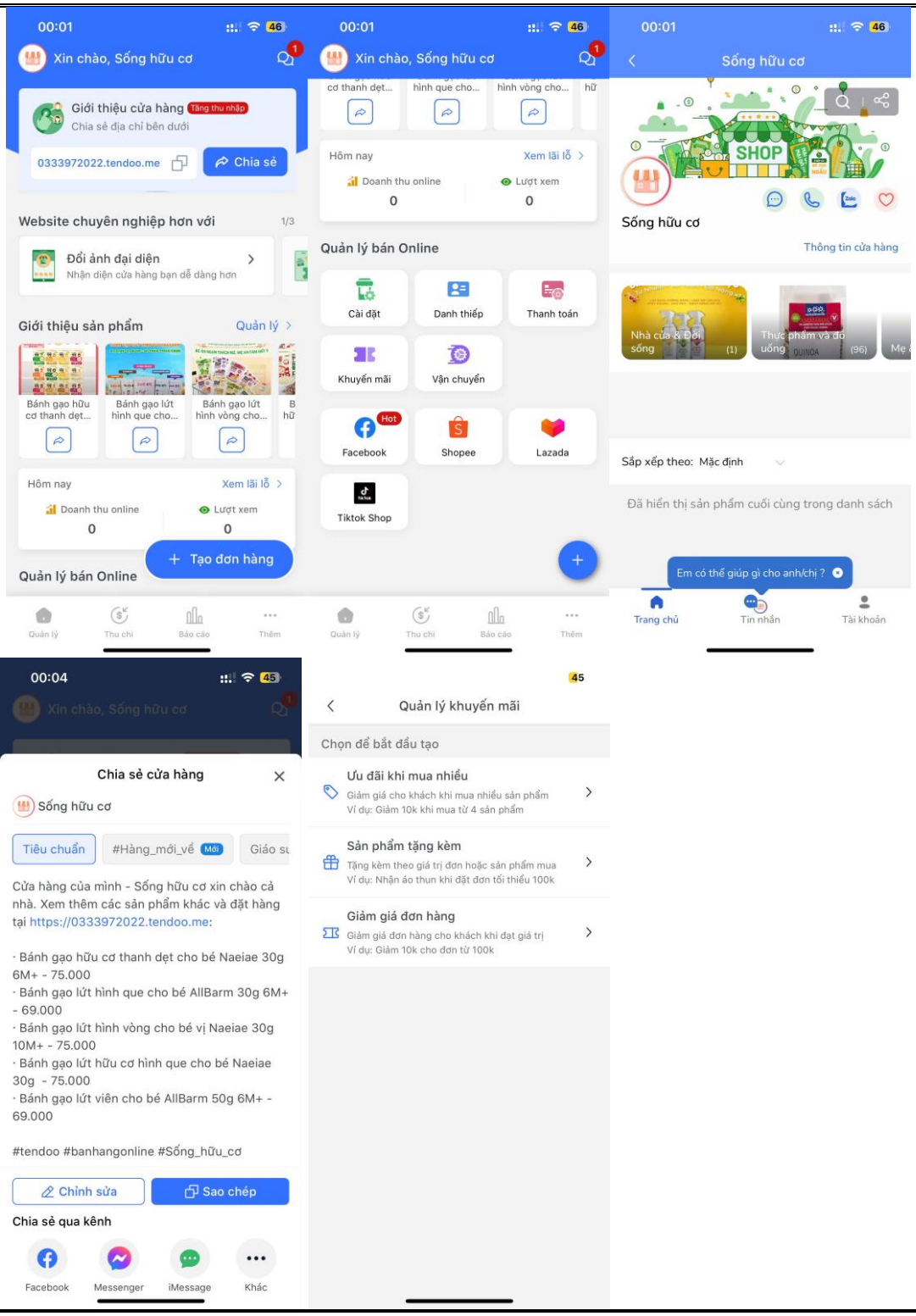
Các bước	Quy trình
	
8	**Sổ nợ** Tính năng Sổ nợ hỗ trợ người dùng quản lý các khoản mà người dùng cho khách hàng nợ khi mua hàng, các khoản nợ từ cá nhân, hoặc những khoản nợ phải trả cho các nhà cung cấp. Giúp người dùng không bỏ quên khoản nợ nào, Tendoo cung cấp các nội dung sau để quản lý nợ thông minh, hiệu quả.

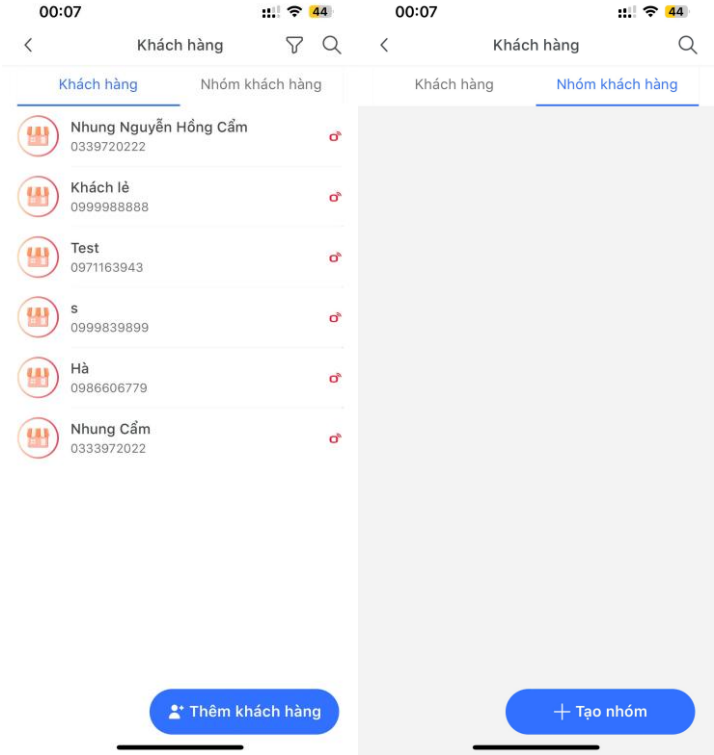
Các bước	Quy trình
	
9	**Khách hàng** Phần Khách hàng giúp người dùng theo dõi và quản lý dữ liệu đối tác mua hàng. Người dùng có thể xem chi tiết thông tin từng khách hàng cá nhân và tổ chức họ vào các Nhóm khách hàng khác nhau, nhằm mục đích xây dựng và thực hiện các chiến lược chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả và có hệ thống.

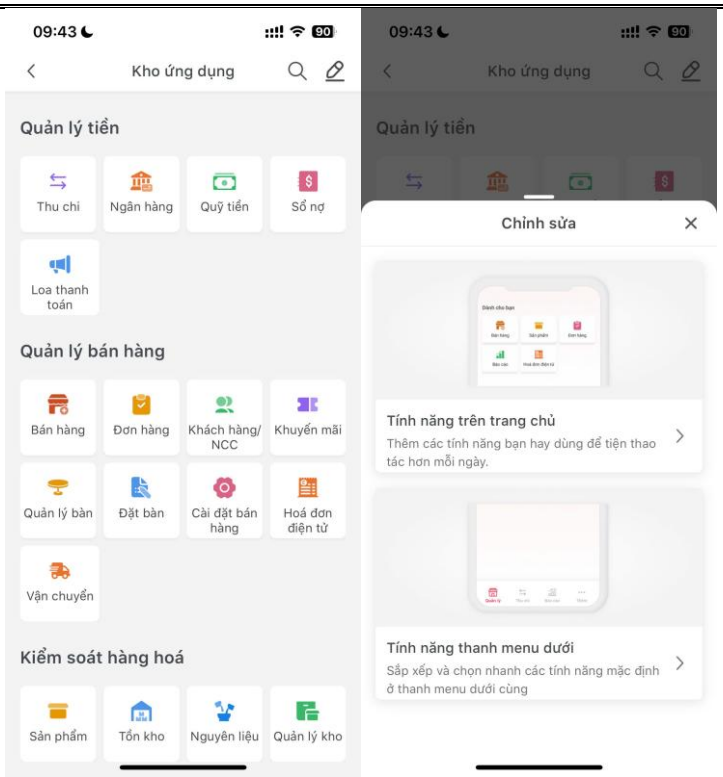
Các bước	Quy trình
	
10	**Hoá đơn điện tử** Phần Thông tin kết nối nhằm mục đích thiết lập liên kết với hệ thống hóa đơn điện tử SInvoice. Chức năng này phục vụ việc tự động hóa quá trình phát hành và quản lý hóa đơn, giúp đảm bảo tuân thủ pháp luật, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả quản lý tài chính thông qua việc đồng bộ dữ liệu.

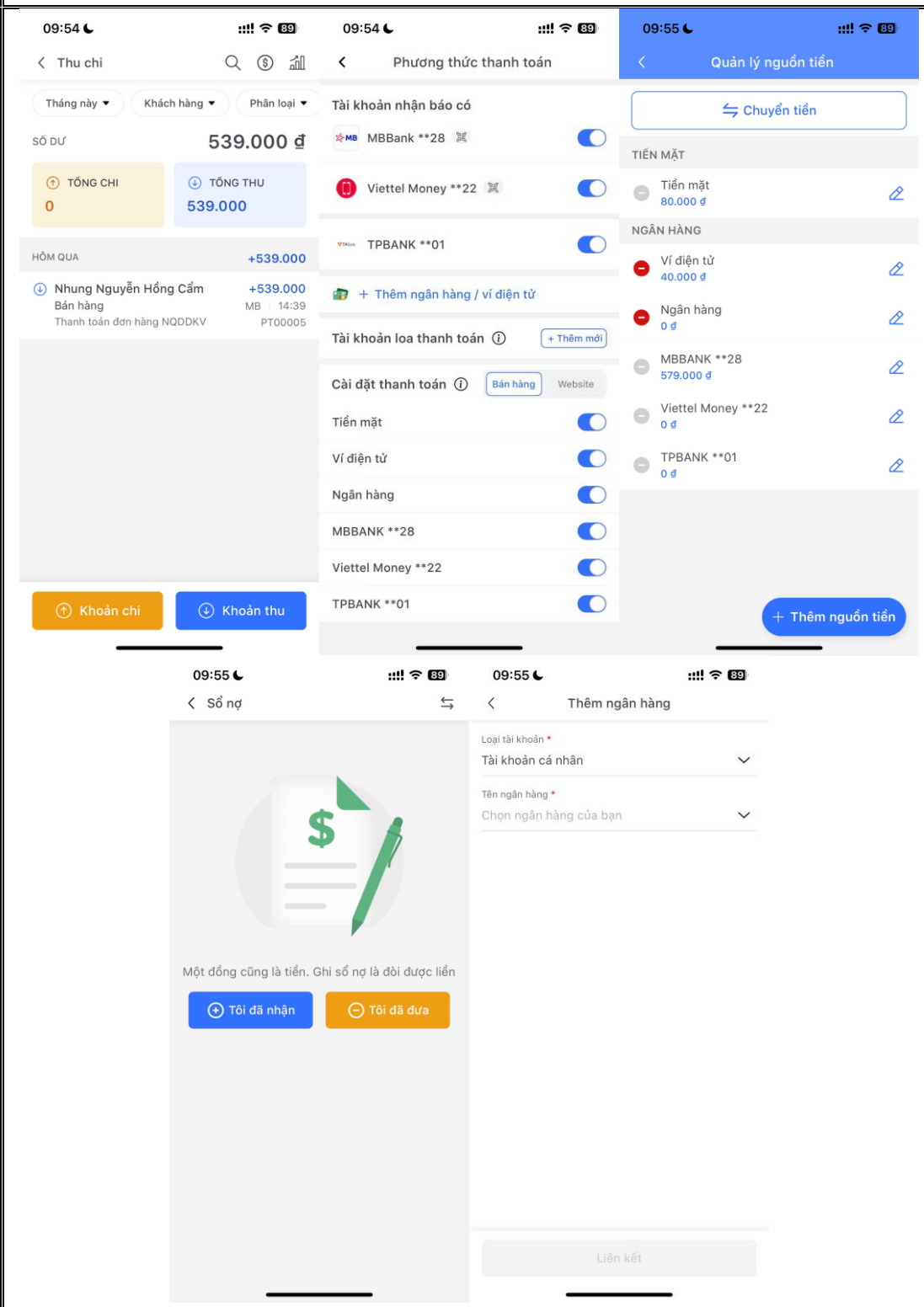
Các bước	Quy trình
	
11	**Tồn kho** Phần Tồn kho giúp người dùng theo dõi và quản lý số lượng sản phẩm hiện có trong kho. Người dùng có thể xem tổng số lượng và tổng giá trị tồn, đồng thời tra cứu chi tiết từng sản phẩm theo danh mục, trạng thái hoặc sắp xếp mong muốn. Tính năng này hỗ trợ kiểm soát hàng hóa hiệu quả, đảm bảo không bị thiếu hoặc dư thừa sản phẩm trong quá trình kinh doanh.

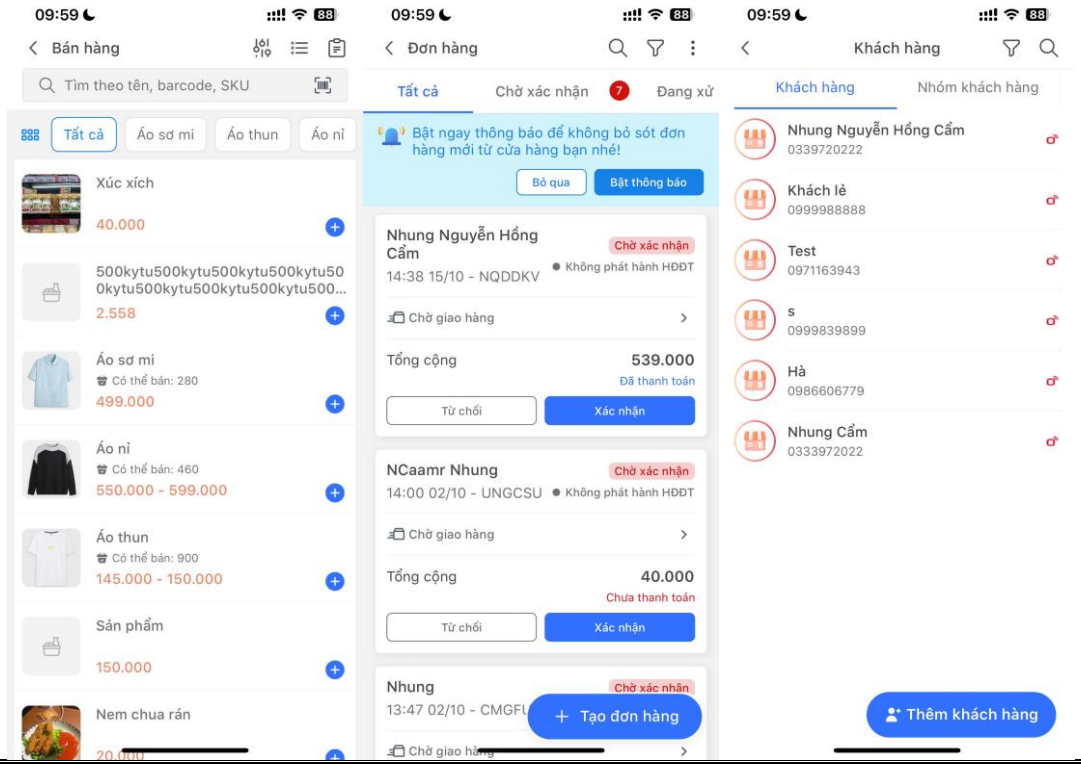
Các bước	Quy trình
	
12	**Bán online** Phần Bán online giúp người dùng mở rộng kênh bán hàng trên Internet thông qua website miễn phí được tạo tự động khi đăng ký tài khoản. Người dùng có thể chia sẻ đường dẫn website này cho khách hàng để giới thiệu sản phẩm, nhận đơn hàng trực tuyến và tăng doanh thu mà không cần tự thiết lập trang web riêng.

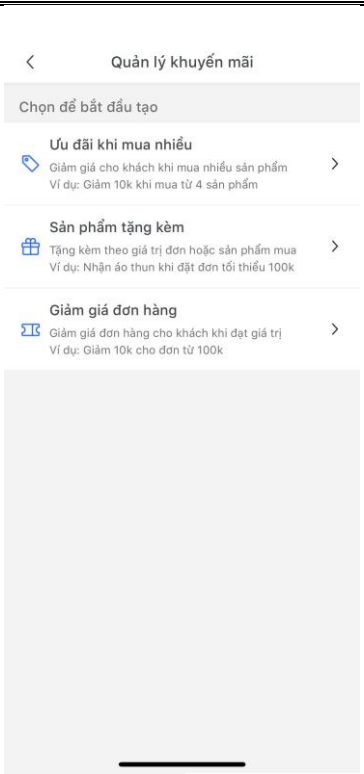
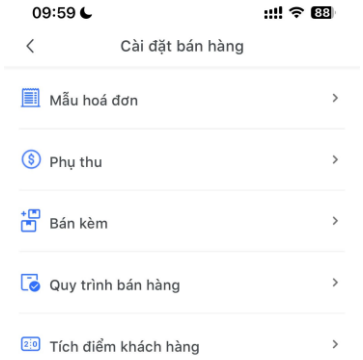
Các bước	Quy trình
	
13	**Khách hàng/NCC** Phần Khách hàng giúp người dùng theo dõi và quản lý dữ liệu đối tác mua hàng. Người dùng có thể xem chi tiết thông tin từng khách hàng cá nhân và tổ chức họ

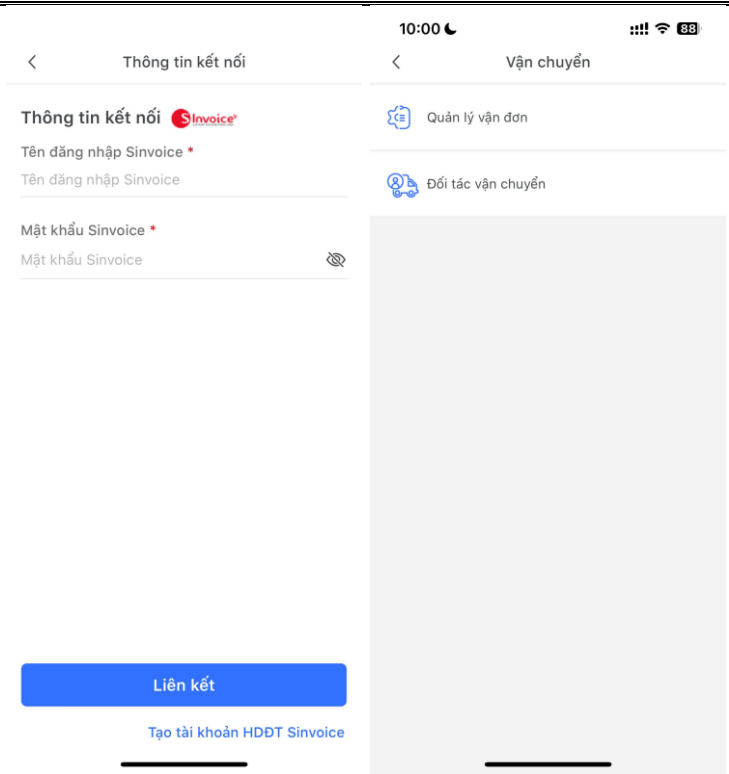
Các bước	Quy trình
	vào các Nhóm khách hàng khác nhau, nhằm mục đích xây dựng và thực hiện các chiến lược chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả và có hệ thống. 
14	**Kho ứng dụng** Phần Kho ứng dụng là trung tâm quản lý và tùy chỉnh các chức năng theo nhóm nghiệp vụ. Chức năng này cho phép người dùng Chỉnh sửa để cá nhân hóa bằng cách thêm các tính năng thường dùng lên trang chủ và tùy biến thanh menu dưới, nhằm mục đích truy cập và vận hành các nghiệp vụ kinh doanh một cách nhanh chóng và hiệu quả.

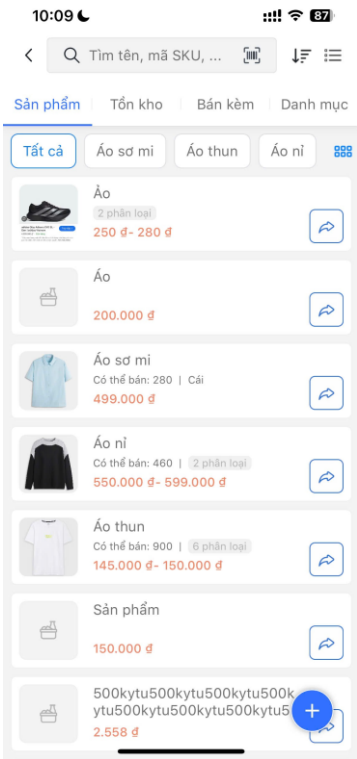
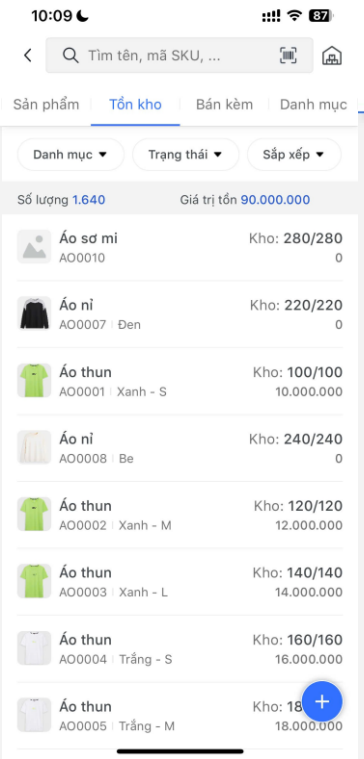
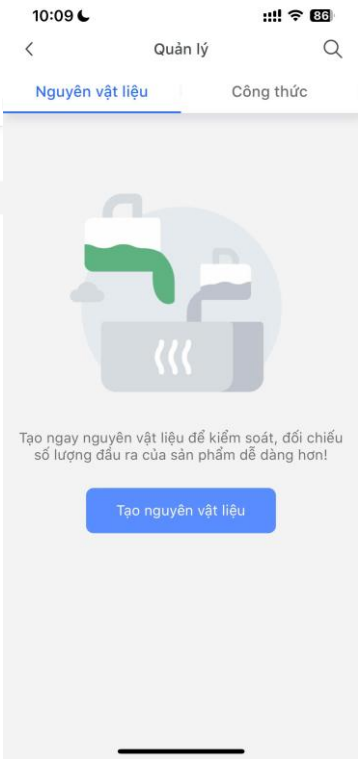
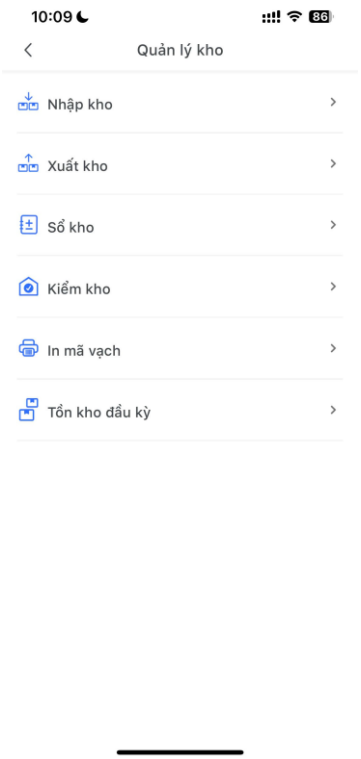
Các bước	Quy trình
	
15	**Quản lý tiền** Phần Quản lý tiền theo dõi và kiểm soát toàn bộ dòng tiền thu chi, ngân hàng, quỹ tiền mặt và sổ nợ. Mục đích là để quản lý chặt chẽ hoạt động tài chính, đảm bảo dòng tiền ổn định, tránh thất thoát và cung cấp thông tin kịp thời cho việc ra quyết định kinh doanh.

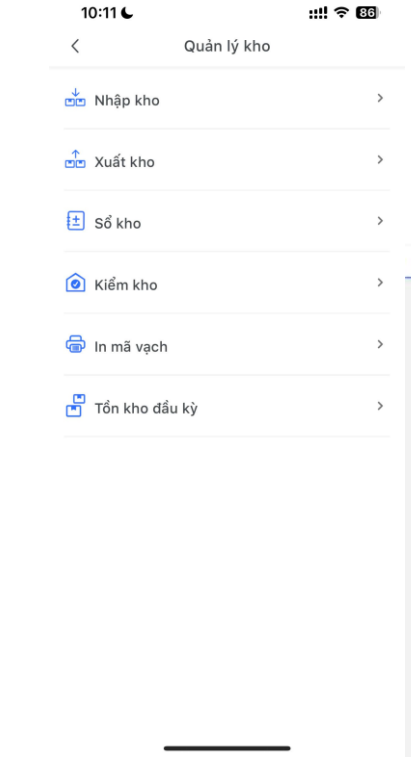
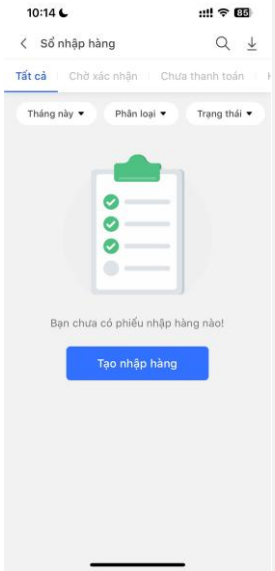
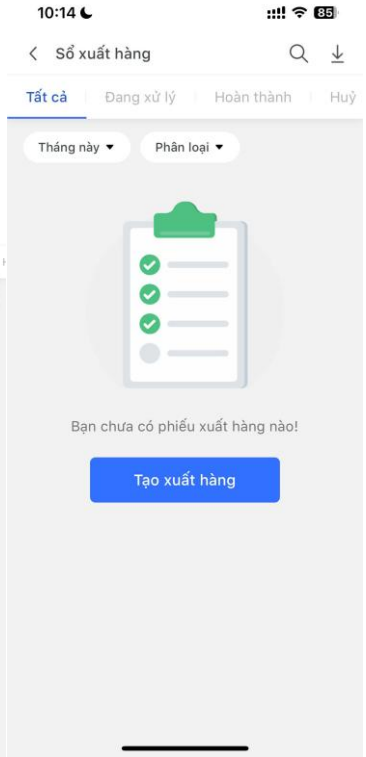
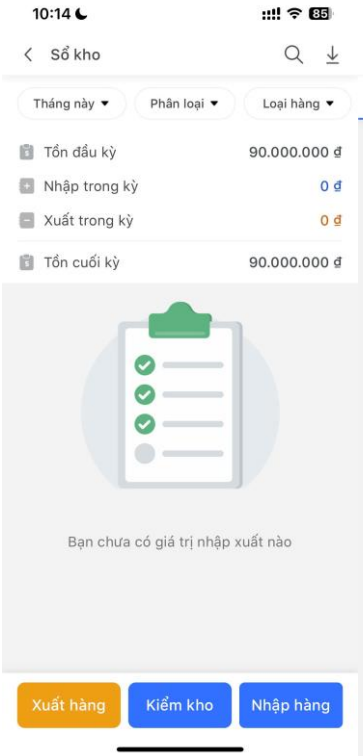
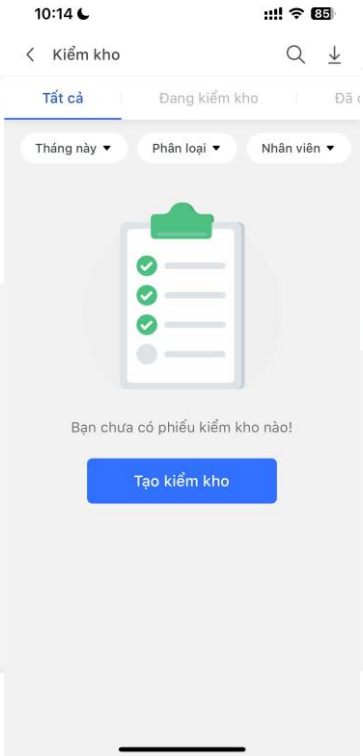
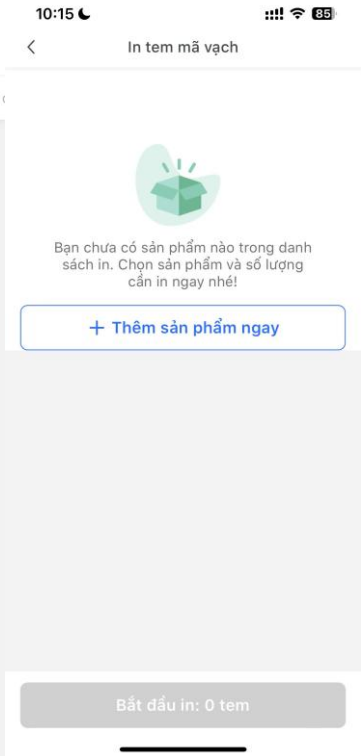
Các bước	Quy trình
	
16	**Quản lý bán hàng**

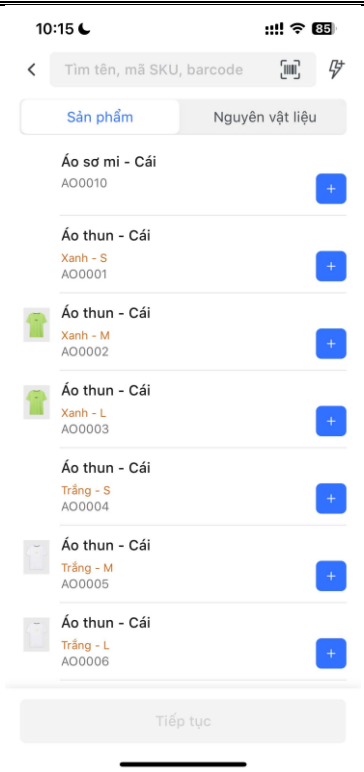
Các bước	Quy trình
	Phần Quản lý bán hàng bao quát toàn bộ các hoạt động giao dịch và quy trình bán hàng. Chức năng này bao gồm quản lý Đơn hàng, Khách hàng/Nhà cung cấp, Khuyến mãi, Hóa đơn điện tử và Vận chuyển. Mục đích là nhằm chuẩn hóa và tự động hóa quy trình bán hàng từ khi tạo đơn đến khi hoàn tất giao hàng và thanh toán, giúp tối ưu hiệu suất, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng doanh thu bán hàng. 

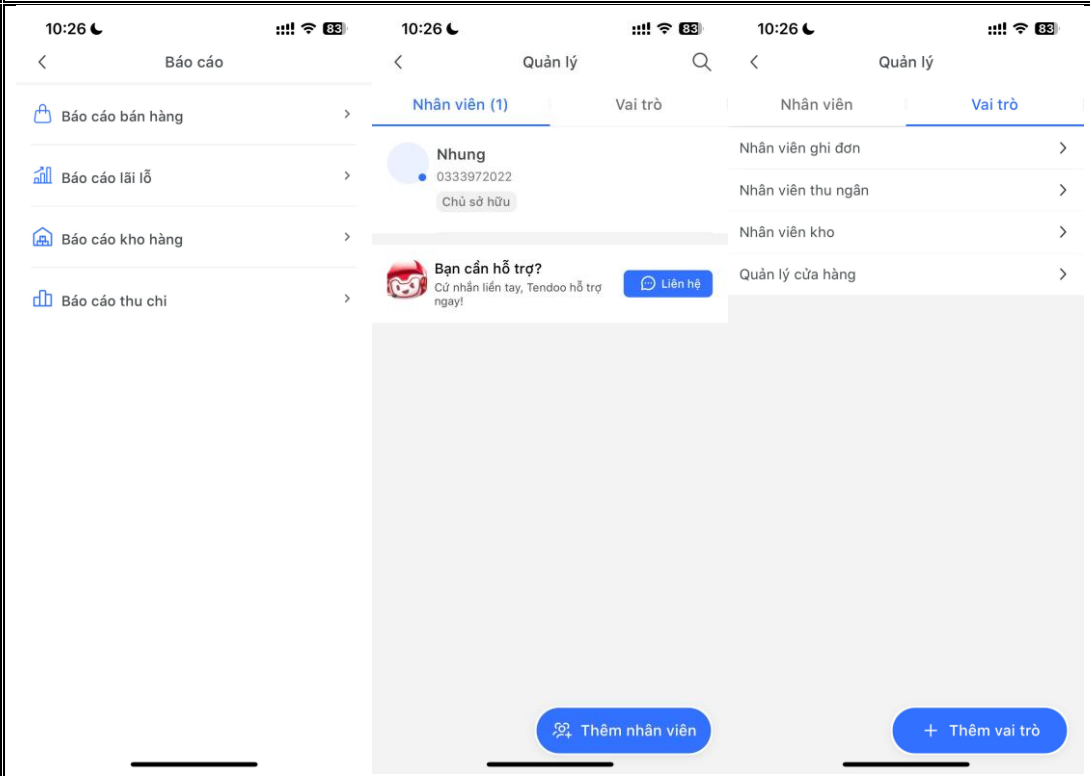
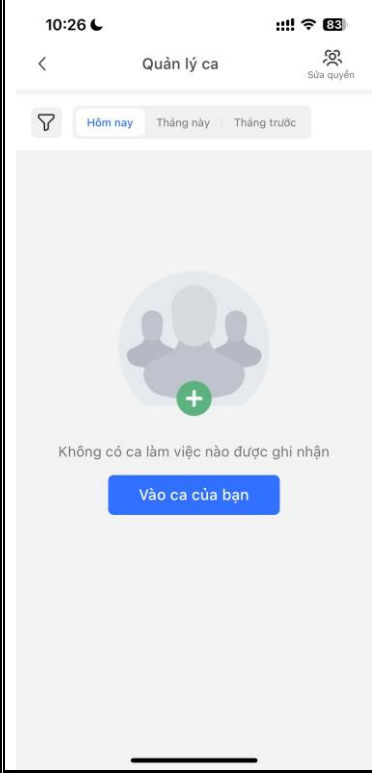
Các bước	Quy trình
	 

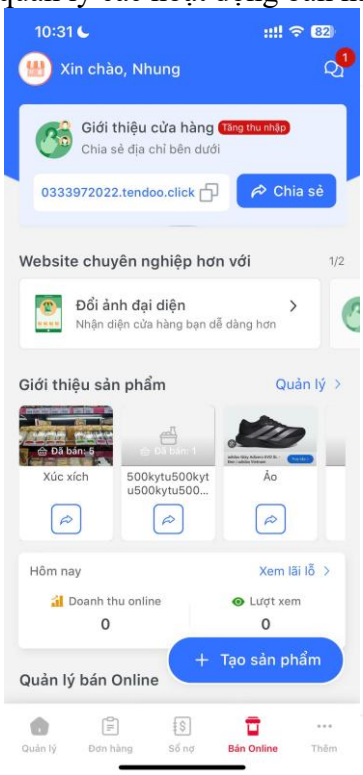
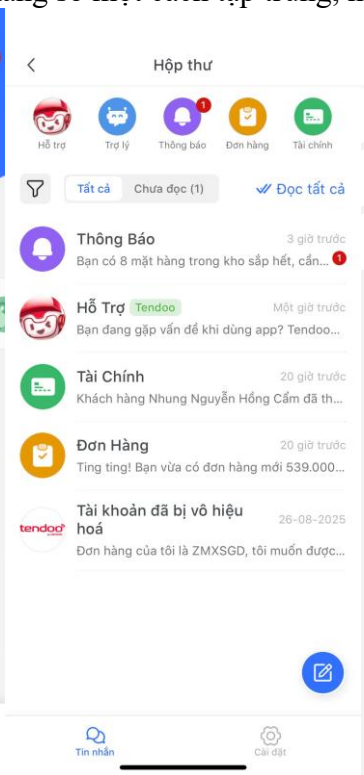
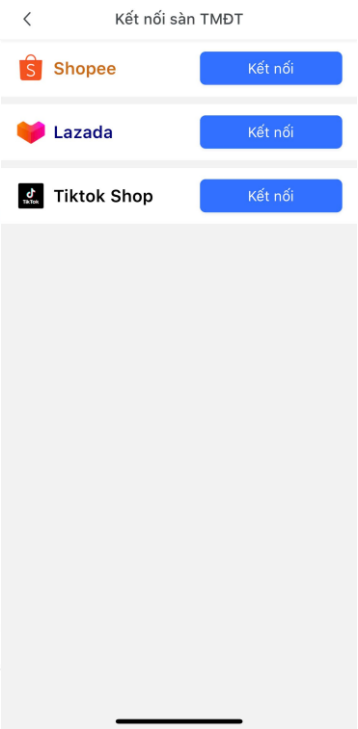
Các bước	Quy trình
	
17	**Kiểm soát hàng hoá** Phần Kiểm soát hàng hoá quản lý tài sản và vật tư kinh doanh, bao gồm Sản phẩm, Tồn kho, Nguyên liệu và Quản lý kho. Mục đích là theo dõi chính xác số lượng và trạng thái hàng hóa, tối ưu hóa quá trình nhập xuất để giảm thiểu chi phí và nâng cao hiệu suất chuỗi cung ứng.

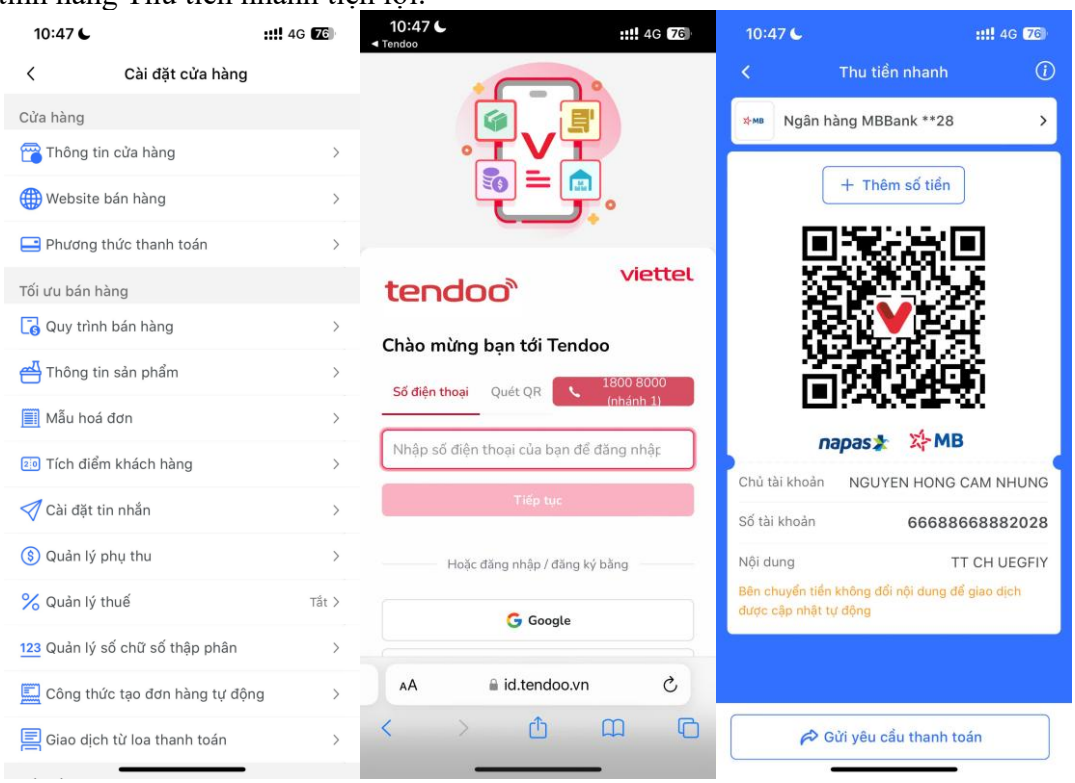
Các bước	Quy trình
	   
18	**Quản lý kho**

Các bước	Quy trình
	Phần Quản lý kho tập trung vào các nghiệp vụ vận hành hàng hóa, bao gồm Nhập kho, Xuất kho, Sổ kho, Kiểm kho, In mã vạch và Tồn kho đầu kỳ. Mục đích là theo dõi sát sao mọi biến động hàng hóa, đảm bảo sự chính xác của dữ liệu tồn kho, và tối ưu hóa quy trình luân chuyển hàng hóa trong hệ thống.      

Các bước	Quy trình
	
19	**Quản lý cửa hàng** Phần Quản lý cửa hàng nhằm tối ưu hóa vận hành nội bộ qua quản lý Nhân viên, phân quyền Vai trò và kiểm soát Quản lý ca. Mục đích là phân công trách nhiệm hiệu quả, đồng thời theo dõi sát sao dòng tiền và doanh thu theo từng ca làm việc để kiểm soát tài chính chính xác.

Các bước	Quy trình
	 
20	**Mở kênh online** Phần Mở kênh Online nhằm mở rộng kinh doanh sang môi trường số. Chức năng này bao gồm các công cụ Bán Online, Danh thiếp số, Tin nhắn và tích hợp Thương

Các bước	Quy trình
	mại điện tử. Mục đích là tăng cường sự hiện diện trực tuyến, tiếp cận đa kênh và quản lý các hoạt động bán hàng số một cách tập trung, hiệu quả.   

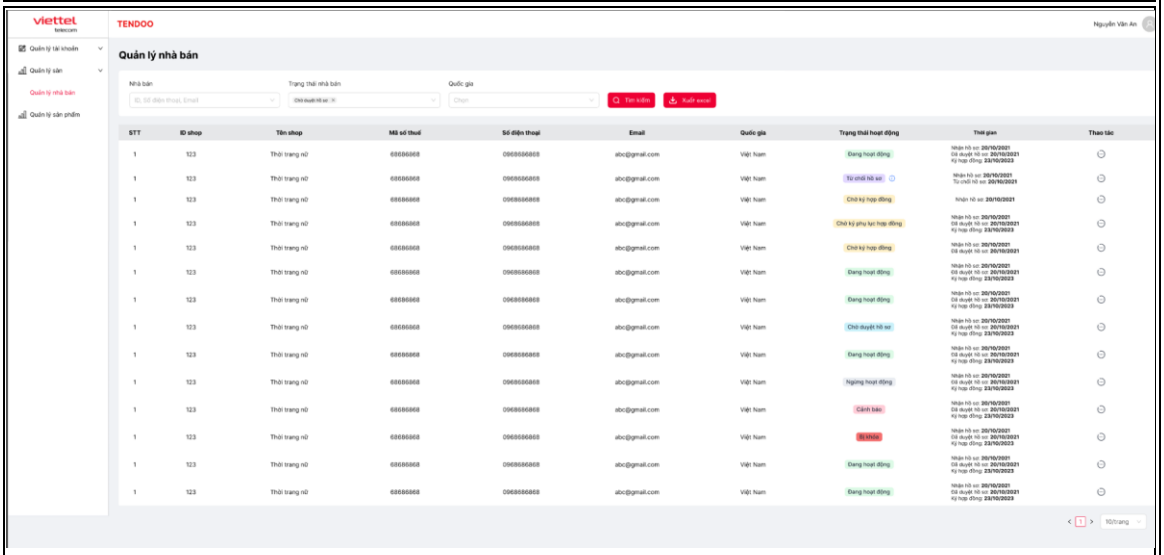
Các bước	Quy trình
21	**Công cụ** Phần Công cụ cung cấp các tiện ích và chức năng hỗ trợ vận hành hệ thống. Chức năng này bao gồm Cài đặt cấu hình ứng dụng, truy cập Web quản lý mở rộng, và tính năng Thu tiền nhanh tiện lợi. 

3. Quy trình dành cho quản trị viên

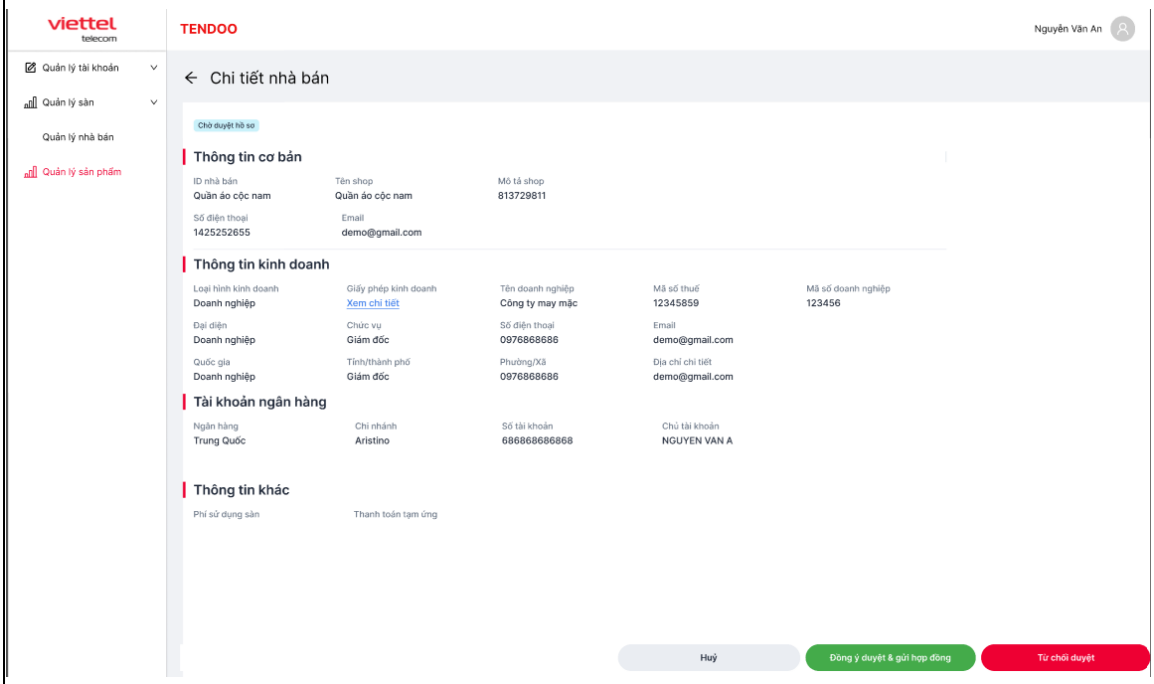
3.1. Quy trình phê duyệt nhà bán

Các bước	Quy trình
1	Phê duyệt nhà bán Tại Menu admin truy cập “Quản trị Sàn” => “Quản lý nhà Bán”. Người Bán là nơi tập hợp danh sách hồ sơ đăng ký của thương nhân, tổ chức muốn trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom. Tại hệ thống này admin quản lý, tìm kiếm nhanh thông tin Người Bán thông qua bộ lọc để lọc Người Bán theo ý muốn bằng cách điền thông tin bao gồm: “Tìm kiếm theo ID, SDT, Mail, Trạng thái nhà bán, Quốc gia rồi ấn “Tìm kiếm”. Tại đây, hiển thị danh sách và thông tin Người Bán:

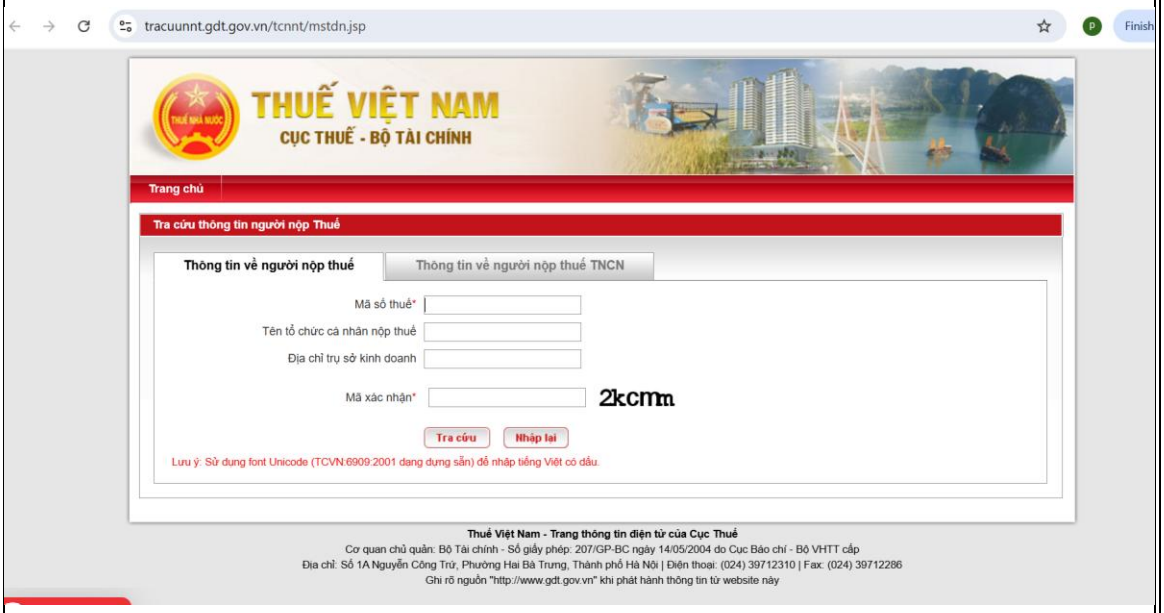
Các bước	Quy trình



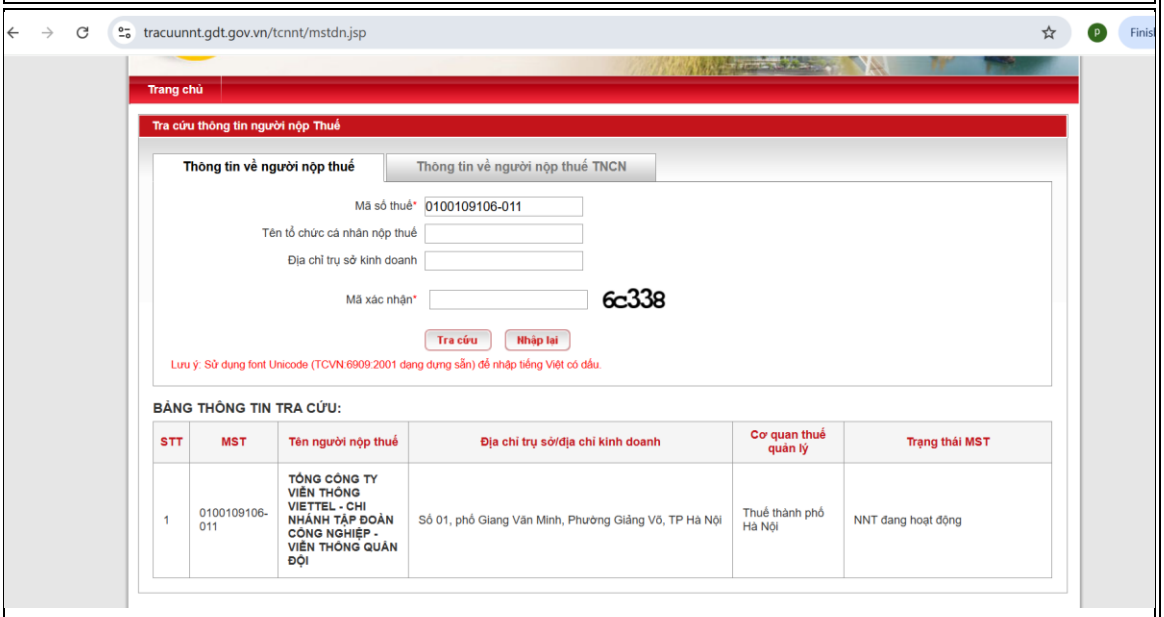
Để xem chi tiết thông tin Người Bán và phê duyệt thong tin, click chọn tên shop để xem chi tiết và thực hiện phê duyệt hoặc từ chối



- Để đăng ký trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, Người Bán phải cung cấp các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định pháp luật đối với Người Bán bao gồm nhưng không giới hạn: Tên thương nhân, tổ chức; Địa chỉ trụ sở; Số điện thoại; Email; Các giấy tờ kinh doanh và các thông tin khác liên quan tới hoạt động đăng tải thông tin sản phẩm

Các bước	Quy trình
	• Sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết từ Người Bán, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ kiểm tra, xem xét trước khi quyết định giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ TMĐT với Người Bán. Nếu thông tin Người Bán cung cấp không chính xác hoặc có sai lệch, không đầy đủ thì Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ yêu cầu bổ sung thông tin đến khi chính xác mới cấp phép trở thành Người Bán. • Cách thức xác thực thông tin người bán: ○ Tra cứu Mã số thuế của doanh nghiệp trong Đăng ký kinh doanh trên website của Tổng Cục Thuế, đảm bảo tên Công ty từ kết quả tra cứu trên website của Tổng Cục Thuế khớp với tên Công ty trong Đăng ký kinh doanh. 

Các bước	Quy trình



- Thực hiện xác thực các giấy tờ kinh doanh có điều kiện dựa trên bản scan mà Người bán đã tải lên hệ thống trước.
- Người Bán cần phải gửi toàn bộ giấy tờ bản cứng của bản sao công chứng/ bản gốc các giấy tờ đã tải lên hệ thống tới Tổng Công ty Viễn thông Viettel để đối chiếu, rà soát lại và lưu trữ phục vụ việc thanh tra, giám sát và quản lý.

- Bộ phận chuyên môn của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tiếp nhận, xác minh thông tin và phản hồi trong vòng 07 ngày làm việc qua email của Người Bán đã đăng ký. Trong trường hợp xác minh thông tin đăng ký của Người Bán nằm trong các trường hợp:

  i. Người Bán cung cấp thông tin không chính xác/giả mạo.

  ii. Người Bán nằm trong danh sách truy nã toàn quốc/đang trong thời gian thi hành án của pháp luật về hành vi vi phạm pháp luật của mình.

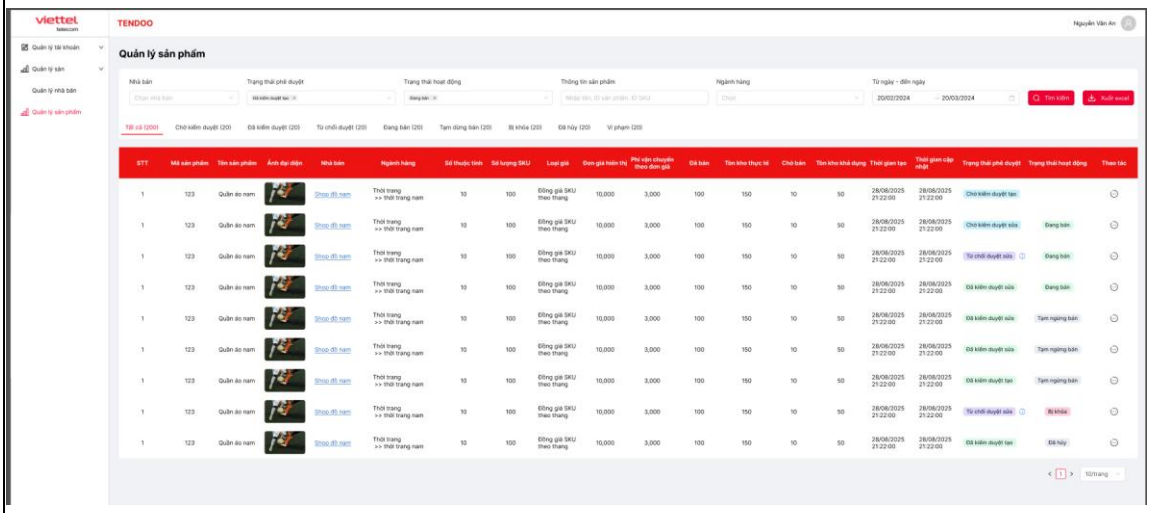
  iii. Người Bán đã từng vi phạm chính sách cung cấp dịch vụ với Người Mua tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và đã bị khóa tài khoản thì Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ yêu cầu Người Bán cung cấp thêm thông tin hoặc từ chối đề nghị cung cấp dịch vụ trên Tendoo Mall và có thể thông báo tới cơ quan pháp luật.

- Đối với trường hợp khi các thông tin, giấy tờ mà Người Bán cung cấp với Bộ phận chuyên môn của Ứng dụngTendoo Mall - Viettel Telecom có hiệu lực nhỏ hơn 01

Các bước	Quy trình
	năm, Bộ phận chuyên môn của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ thông báo qua email tới Người Bán về việc cập nhật lại các thông tin/giấy tờ có hiệu lực mới, tối đa không quá 03 lần. Nếu quá 30 ngày từ ngày email lần thứ ba gửi đi Người Bán vẫn không cập nhật thông tin, Bộ phận chuyên môn của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ thực hiện khóa tạm thời sản phẩm/dịch vụ đó của Người Bán và sẽ tiến hành mở lại khi có đầy đủ thông tin/giấy tờ hợp lệ.

3.2. Quy trình phê duyệt sản phẩm

Các bước	Quy trình
1	Phê duyệt sản phẩm Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải tại ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom bằng các biện pháp cần thiết, gỡ bỏ, xóa, điều chỉnh các thông tin đăng tải không chính xác, không phù hợp hoặc vi phạm mà không cần có sự đồng ý trước của Thành Viên. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo chính sách của Viettel Telecom và pháp luật Việt Nam. Viettel Telecom luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh của Viettel Telecom cũng như trong việc vận hành ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom. Để đảm bảo điều đó, Viettel Telecom áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự để ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom những thông tin sản phẩm/dịch vụ từ Người Bán chưa phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp hệ thống quét sản phẩm/dịch vụ nghi ngờ là sản phẩm/dịch vụ bị cấm kinh doanh, quảng cáo theo quy định pháp luật của Việt Nam và/hoặc theo quy định của ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom vào từng thời điểm, sản phẩm/dịch vụ bị nghi ngờ sẽ được chuyển đến đội ngũ nhân viên kiểm duyệt để tái kiểm tra và gỡ bỏ nếu có vi phạm. Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom sẽ liên tục có các admin trực 24/24, chia làm 3 ca theo dõi liên tục để kiểm duyệt trong phạm vi tốt nhất có thể, kịp thời phát hiện và gỡ bỏ những nội dung sản phẩm vi phạm khỏi ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom. Qua đó, các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ nhận được thông báo cảnh báo và Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom có toàn quyền loại bỏ các sản phẩm/dịch vụ của Người Bán nếu sản phẩm/dịch vụ được bán vi phạm quy chế đăng tin. Ngoài ra, khi Người Bán đăng tải sản phẩm lên ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom phải được quản trị viên phê duyệt trước khi đưa sản phẩm/dịch vụ hiển thị trên Sàn. Quản trị viên có quyền

Các bước	Quy trình
	thực hiện kịp thời các thao tác phê duyệt đối với sản phẩm/dịch vụ hợp lệ hoặc từ chối đối với sản phẩm/dịch vụ cấm kinh doanh, quảng cáo. 

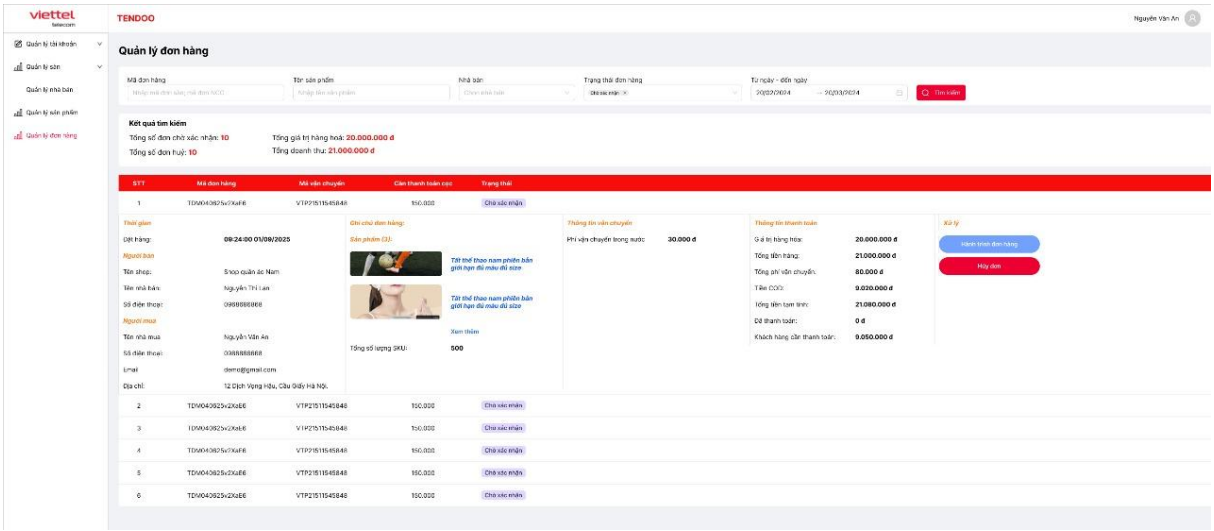
3.3. Quy trình kiểm tra giám sát đơn hàng, giao nhận

- Người mua và người bán tự chủ động thực hiện giao nhận, giám sát đơn hàng. Quản trị viên không tham gia vào quá trình kiểm tra giám sát đơn hàng, giao nhận hàng giữa người mua và người bán.

- Quản trị viên có thể xem thông tin chung về đơn hàng như sau:

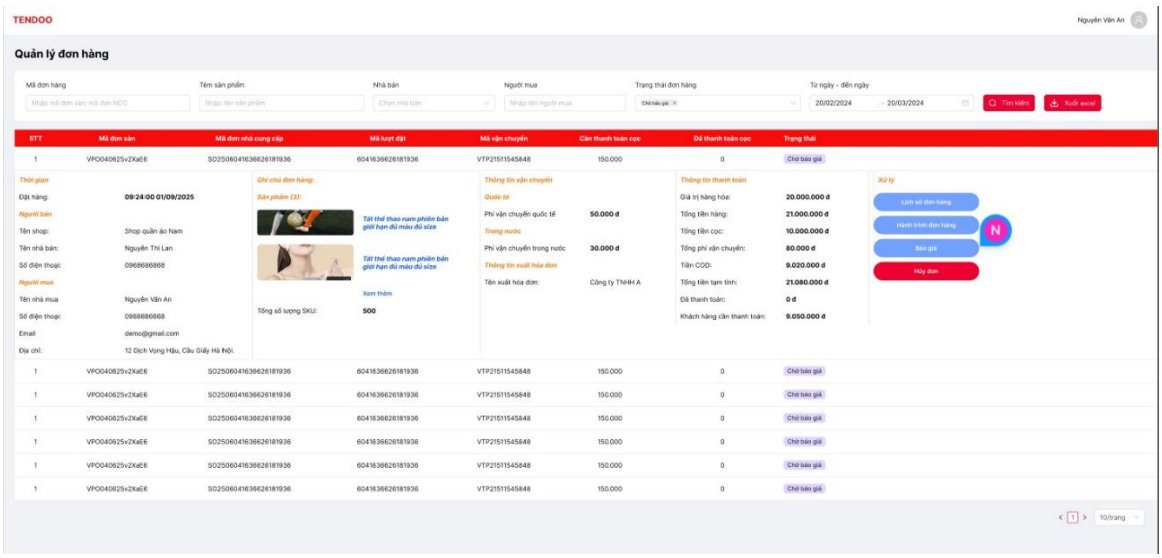
+ Quản trị viên vào phần Quản lý đơn hàng để xem thông tin báo cáo chung về đơn hàng

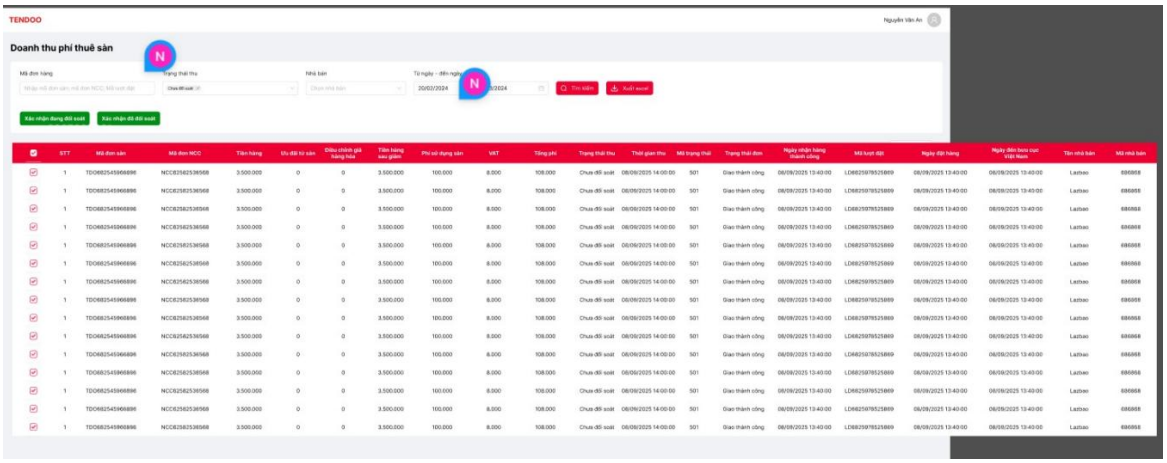
+ Quản trị viên có thể lọc theo tên Nhà bán hàng, thời gian để xem thông tin quản lý đơn hàng theo nhà bán hàng, theo thời gian.



3.4. Quy trình quản trị doanh số bán hàng người bán

Quản trị viên, Người bán có thể truy cập Quản lý đơn hàng để quản trị đơn hàng và doanh số bán hàng.





4. Quy trình xác nhận đơn hàng

Việc xác nhận đơn hàng do Người Bán và Người mua tự thỏa thuận và thực hiện với nhau, Viettel không tham gia vào việc xác nhận đơn hàng và hoàn thành đơn hàng giữa Người bán và Người mua.

Quy trình xác nhận đơn hàng sẽ được tiến hành xử lý như sau:

Đối với đơn hàng đã có đầy đủ thông tin cần thiết:

- Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ gửi thông báo đến Người Bán về việc Người Mua đã đặt hàng trên gian hàng của Người Bán và thanh toán tiền thành công (nếu có).
- Người Bán cần chủ động đăng nhập vào ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom để kiểm tra và xác nhận đơn hàng.
- Sau khi Người Bán tự vào hệ thống và xác nhận đồng ý nhận đơn hàng, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tự động gửi thông báo xác nhận đến Người Mua.

Đối với đơn hàng chưa có đầy đủ thông tin cần thiết:

- Người Bán cần tự vào hệ thống kiểm tra thông tin đơn hàng.
- Nếu thiếu thông tin, Người Bán có thể yêu cầu Người Mua bổ sung thông tin thông qua ứng dụng hoặc liên hệ trực tiếp.
- Người Bán chỉ xác nhận đơn hàng sau khi đã kiểm tra và đảm bảo có đầy đủ thông tin cần thiết.

Yêu cầu về thời gian và trách nhiệm:

- Người Bán có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận đơn hàng trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo đơn hàng mới.
- Để đơn hàng được xử lý nhanh chóng, Người Mua cần cung cấp đúng và đầy đủ thông tin liên quan đến sản phẩm, địa chỉ giao nhận.
- Sau khi Người Bán xác nhận, đơn hàng sẽ chuyển sang trạng thái "Giao hàng". Người Mua có thể theo dõi tình trạng đơn hàng tại tính năng "Đơn mua" tại ứng dụng Tendoo - Viettel Telecom.

5. Quy trình giao hàng

Việc giao hàng do Người Bán và Người mua tự thỏa thuận và thực hiện với nhau, Viettel không tham gia vào quá trình giao hàng và hoàn thành đơn hàng giữa Người bán và Người mua.

Bước 1: Xử lý đơn hàng

- Sau khi nhận được đơn hàng từ Người Mua, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ chuyển thông tin đơn hàng đến Người Bán.
- Người Bán kiểm tra và xác nhận đơn hàng theo quy trình đã quy định.

Bước 2: Lựa chọn hình thức giao hàng

Sau khi xác nhận đơn hàng, Người Bán có hai lựa chọn giao hàng:

Phương án 1 - Giao hàng qua Đơn vị vận chuyển:

- Người Bán cần thực hiện kết nối/mở tài khoản với các đơn vị vận chuyển trước khi có thể sử dụng dịch vụ này.
- Người Bán sẽ được lựa chọn đơn vị vận chuyển từ danh sách các đơn vị mà Người Bán đã liên kết.
- Người Bán thực hiện đóng gói hàng hóa theo chính sách và yêu cầu của đơn vị vận chuyển được chọn.

Phương án 2 - Tự giao hàng:

- Người Bán tự vận chuyển sản phẩm đến địa chỉ của Người Mua.
- Người Bán chịu trách nhiệm về quá trình vận chuyển và giao nhận.

Bước 3: Vận chuyển và giao nhận

- Hàng hóa được vận chuyển tới địa chỉ giao hàng mà Người Mua đã cung cấp khi đặt hàng.
- Người Mua có trách nhiệm cung cấp chính xác và đầy đủ thông tin địa chỉ giao hàng khi đăng ký đặt mua sản phẩm.
- Địa chỉ này sẽ làm căn cứ chính thức cho quá trình giao hàng.

Lưu ý quan trọng:

- Việc lựa chọn phương thức giao hàng phụ thuộc vào danh sách đơn vị vận chuyển mà Người Bán đã thiết lập kết nối.
- Đối với hình thức giao hàng qua Đơn vị vận chuyển Người Bán chỉ có thể chọn dịch vụ vận chuyển trong phạm vi các tùy chọn mà các Đơn vị vận chuyển Người Bán liên kết cung cấp.
- Thông tin địa chỉ giao hàng không chính xác có thể ảnh hưởng đến quá trình vận chuyển và giao nhận.

6. Quy trình hủy hàng

Đối với Viettel Telecom: Viettel Telecom có quyền hoãn lại quá trình của bất kỳ giao dịch nào mà Viettel Telecom tin tưởng một cách hợp lý rằng giao dịch là lừa đảo, trái pháp luật hoặc dính líu

tới bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi Viettel Telecom có cơ sở để tin rằng Thành viên đang vi phạm điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ này.

Đối với Người Bán: Người Bán chỉ cần đăng nhập hệ thống và chọn các đơn hàng cần hủy, nhấn vào lệnh "Từ chối" với đơn hàng "Chưa xác nhận", nhấn "Hủy bỏ" với đơn hàng "Đang xử lý", hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin và hiển thị để Người Bán thống kê.

Đối với Người Mua: Người Mua khi muốn hủy đơn hàng, thực hiện liên hệ với Người Bán qua số điện thoại hoặc qua tin nhắn để thực hiện yêu cầu hủy đơn. Sau khi đơn bị hủy, Người Mua sẽ kiểm tra được thông tin tại tính năng Đơn Mua

7. Chính sách kiểm hàng

Phụ thuộc vào thỏa thuận hai bên, trong trường hợp Người Bán giao hàng qua đơn vị vận chuyển và Người Mua có ghi chú yêu cầu "Đồng kiểm" được hiểu là Người Mua được quyền kiểm tra về ngoại quan (tình trạng bên ngoài), số lượng sản phẩm trong đơn hàng nhưng không được tác động vào sản phẩm trước khi nhận hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: không mở tem chống hàng giả/niêm phong riêng của sản phẩm, không sử dụng/dùng thử sản phẩm.

8. Quy định đóng gói sản phẩm của (Người Bán)

Trước khi vận chuyển, trường hợp Người Bán chọn vận chuyển qua đơn vị giao nhận, Người Bán phải đảm bảo sản phẩm được đóng gói theo đúng quy trình của các đơn vị vận chuyển và đã sẵn sàng được vận chuyển với quãng đường tương ứng với từng đơn hàng theo Chính sách vận chuyển đã cam kết với các đơn vị vận chuyển tương ứng. Người Bán cần giữ lại hóa đơn/vận đơn vận chuyển mỗi khi bàn giao hàng hóa lại cho đơn vị vận chuyển. Khi có bất cứ khiếu nại hay tranh chấp nào về mất mát hàng hóa xảy ra, vận đơn/hóa đơn vận chuyển là chứng cứ để giải quyết vụ việc. Ngoài ra, trên bao bì tất cả bưu kiện đều phải có thông tin:

- Mã vận đơn/Mã đơn hàng.
- Phiếu giao hàng.

9. Quy định đồng kiểm khi giao hàng cho (Người Mua)

Người Mua có thể yêu cầu nhân viên bưu tá hướng dẫn cách thức đồng kiểm trong trường hợp Người Bán đồng ý và cung cấp dụng cụ cần thiết để tiến hành đồng kiểm như kéo, dao rọc giấy,... Bưu tá sẽ quay video lại toàn bộ quá trình đồng kiểm và chụp lại sản phẩm để lưu bằng chứng xử lý khiếu nại về sau (nếu có). Trường hợp nếu Người Mua không đồng ý cho chụp hình/quay video quá trình đồng kiểm, bưu tá có quyền từ chối và không giao hàng cho Người Mua. Khi kiểm hàng, Người Mua cần lưu ý:

- Chỉ được kiểm tra ngoại quan (tình trạng bên ngoài) và số lượng sản phẩm của đơn hàng.
- Không được mở tem chống hàng giả, niêm phong riêng, bao gói hàng hóa hoặc làm rách tem phiếu giao hàng của sản phẩm.

- Không được sử dụng/dùng thử sản phẩm (mặc thử quần áo, dùng thử đồ điện tử, thực phẩm,..) hoặc làm rơi vỡ, hư, trầy, xước sản phẩm trong suốt quá trình đồng kiểm.

Trường hợp Người Mua đồng ý nhận hàng: Người Mua nhận hàng và trả cho bưu tá số tiền còn lại trên đơn hàng.

Trường hợp Người Mua không đồng ý nhận hàng: Người Mua thông báo với bưu tá để hoàn trả lại hàng.

Lưu ý:

- Khi đồng kiểm, Người Mua vui lòng kiểm tra kỹ tình trạng bên ngoài, số lượng sản phẩm trong đơn hàng. Nếu có dấu hiệu bị hư hại, không còn nguyên vẹn trong quá trình vận chuyển, hoặc do Người Bán giao không đúng, thiếu sản phẩm, vui lòng từ chối nhận hàng.
- Trường hợp từ chối nhận hàng sau khi đồng kiểm, Người Mua vui lòng hoàn trả toàn bộ bao bì đi kèm (bao gồm các phụ kiện, giấy tờ đi kèm nếu có), đặc biệt là lớp chống sốc (nếu có), và đảm bảo trả đầy đủ các sản phẩm trong đơn hàng.
- Trường hợp sản phẩm bị bẩn, hư hỏng, trầy xước hoặc phần niêm phong riêng của sản phẩm bị mở/rách do Người Mua thực hiện trong quá trình đồng kiểm, bưu tá sẽ có quyền từ chối nhận lại sản phẩm từ Người Mua và Người Mua phải thanh toán cho đơn hàng đó.

10. Chính sách đổi trả hàng

Việc đổi trả hàng sẽ áp dụng theo chính sách của từng Người Bán đã công bố tại thông tin mô tả của từng sản phẩm. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom khuyến cáo Thành viên phải đọc kỹ thông tin và tìm hiểu về chính sách đổi trả hàng như thế nào trước khi quyết định mua hàng, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ hỗ trợ thông tin cho Người Mua trong khả năng cho phép về việc đổi trả hàng hóa.

11. Chính sách bảo hành

Trong mọi trường hợp các sản phẩm/dịch vụ được quảng cáo tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ được bảo hành theo chính sách mà Người Bán đã đăng tải công khai ở mô tả của từng sản phẩm. Người Mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối bảo hành sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành ghi trên giấy bảo hành hoặc hình thức tương tự khác.

- Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom yêu cầu Người Bán khi đăng bán hàng hóa phải mô tả rõ chính sách bảo hành (Do Người Bán hay Nhãn hàng bảo hành). Trong trường hợp hàng hóa được bảo hành theo chính sách của Nhãn hàng thì Người Mua mang sản phẩm đó đến địa chỉ bảo hành của Hãng để nhận chính sách bảo hành tốt nhất.
- Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm cho Người Mua như trong cam kết Giấy bảo hành sản phẩm hoặc hình thức tương tự khác trong trường hợp sản phẩm có hỗ trợ bảo hành.

- Sản phẩm sẽ được bảo hành theo chính sách của từng Người Bán đưa ra. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom khuyến nghị Người Mua tìm hiểu kỹ những thông tin về điều kiện và cách thức bảo hành của sản phẩm dự định mua. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom không phải là bên chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành sản phẩm của Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Trong trường hợp Người Mua cần hỗ trợ hay khiếu nại, bộ phận chăm sóc khách hàng của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tiếp nhận thông tin và trao đổi với Người Bán. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ nỗ lực hỗ trợ Người Mua trong khả năng cho phép để sản phẩm của Người Mua được bảo hành theo chế độ của Người Bán.

12. Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom áp dụng với Người Mua

Giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa (internet banking) đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các đối tác Cổng thanh toán gồm:

- Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
- Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
- Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- Tiêu chuẩn mã hóa Bcrypt 128 bit.
- Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Tendoo Mall áp dụng với Khách hàng:

- Tendoo Mall cung cấp tiện ích lưu giữ token – chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi Đối tác Cổng thanh toán cung cấp cho Tendoo Mall. Tendoo Mall không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán khách hàng được thực hiện bởi Đối tác Cổng thanh toán đã được cấp phép.
- Đối tác thẻ quốc tế: Thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng mà có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Tendoo Mall. Đối tác cổng thanh toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
- Đối với thẻ nội địa (internet banking), Tendoo chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

Viettel Telecom cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Tendoo Mall

13. Quy trình giải quyết tranh chấp và biện pháp với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dung

13.1. Cơ chế giải quyết tranh chấp

☒ Tự thỏa thuận ☒ Đưa ra cơ quan pháp luật ☒ Hình thức khác

- Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận và hỗ trợ Người Mua liên quan đến giao dịch tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Khi phát sinh tranh chấp, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đề cao giải pháp thương lượng, tự thỏa thuận giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Thành Viên vào chất lượng dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Tuy nhiên, nếu không đi đến được một sự thống nhất chung về ý chí trong quá trình giải quyết tranh chấp, thì sẽ đưa vụ việc tranh chấp ra cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Người Mua có quyền gửi Khiếu nại/phản hồi về việc chất lượng sản phẩm, dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho Thành Viên. Khiếu nại/phản hồi được gửi đến Ban quản lý của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Khi tiếp nhận những Khiếu nại/phản hồi này, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh của Người Mua tùy theo mức độ, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.
- Tranh chấp giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ với Người Mua trong quá trình thực hiện hợp đồng phải được giải quyết trên cơ sở các điều khoản của hợp đồng công bố tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thời điểm giao kết hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan.
- Thương nhân, tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ không được lợi dụng các ưu thế của mình trên môi trường điện tử để đơn phương giải quyết những vấn đề tranh chấp khi chưa có sự đồng ý của Người Mua. Khi có bất kỳ tranh chấp nào khác phát sinh trong quá trình giao dịch tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và các bên có liên quan như thương nhân cung cấp dịch vụ, ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán và Người sử dụng dịch vụ sẽ cử đại diện tham gia vào quá trình giải quyết.
- Thành Viên (Người Bán, Người Mua) phải có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Người Bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc cho Người Mua. Đối với Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Người Mua và Người Bán nếu được Người Mua hoặc Người Bán liên quan đến tranh chấp đó yêu cầu.
- Sau khi Thành Viên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người Bán, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền xử lý. Tùy theo mức độ của sai phạm Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm/dịch vụ của Người Bán đó trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đồng thời yêu cầu Người Bán bồi hoàn cho Người Mua thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Người Mua. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa hai bên thì một trong hai bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là đối với Người Mua.

13.2. Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp của Người Mua

- Đối tượng bị phản ánh là Thành Viên của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Sự việc phải liên quan đến bài viết và/hoặc sản phẩm/dịch vụ của Thành Viên đó tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Phải có bằng chứng cụ thể, rõ ràng đồng thời phải có Tài khoản của người khiếu nại, link dẫn chứng liên quan.
- Không có ngôn từ xúc phạm, hăm dọa,... lẫn nhau.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại:

Người Mua có thể gửi ý kiến đóng góp hoặc đơn khiếu nại bằng hình thức sau:

- Gọi điện trực tiếp đến bộ phận chăm sóc khách hàng thông qua Hotline: 18008000. Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm ghi lại những thông tin khiếu nại của Thành Viên và gửi đến các bộ phận liên quan để giải quyết (Thành Viên có trách nhiệm cung cấp thông tin hoặc tài liệu liên quan cho bộ phận Dịch vụ Người Mua nếu được yêu cầu hỗ trợ) qua hotline chăm sóc Khách hàng.
- Gửi qua email tới Kinhdoanh.tendoomall@viettel.com.vn để tạo yêu cầu. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Thành viên.

Bước 2: Phân tích, đánh giá:

Trong vòng 01 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom liên hệ lại với người phản ánh sẽ tiến hành điều tra, xác minh, phân tích và đánh giá đơn khiếu nại của Người Mua.

Bước 3: Tổng hợp thông tin và giải quyết khiếu nại:

Sau khi xác minh rõ vấn đề khiếu nại, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tổng hợp thông tin và căn cứ theo quy định pháp luật và của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom để xử lý.

Bước 4: Trả lời Người Mua:

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ có văn bản trả lời hoặc trả lời cho Người Mua thông qua những phương tiện khác như email, điện thoại, fax. Nếu khiếu nại có tính chất phức tạp và cần thêm thời gian để giải quyết và trả lời cho Người Mua một cách rõ ràng, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ trực tiếp liên hệ với Người Mua để gia hạn thời gian trả lời, nhưng không quá 03 ngày làm việc.

14. Quy trình thanh toán

14.1. Thanh toán giữa Người Mua và Người Bán (khách hàng và đối tác…)

- Phù hợp với Điều khoản giao dịch, Người Mua phải thanh toán đơn hàng cho Người Bán bằng các phương thức thanh toán được đề xuất thông qua ứng dụng được áp dụng vào từng thời điểm, bao gồm (tùy từng trường hợp áp dụng). Hiện tại, Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cho phép Người Mua thanh toán hàng hóa/dịch vụ bằng hình thức kết hợp giữa chuyển khoản internetbanking và tiền mặt, COD. Tất cả các khoản thanh toán phải bằng nội tệ trong lãnh thổ.

- Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom không chịu trách nhiệm cũng như không có nghĩa vụ nào đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Thành Viên phải chịu từ việc nhập sai thông tin và/hoặc thông tin thanh toán cho giao dịch đã đặt và/hoặc sử dụng qua phương thức thanh toán online khác. Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom bảo lưu quyền kiểm tra tính hợp pháp quyền sử dụng phương thức thanh toán của Thành Viên và quyền đình chỉ giao dịch cho đến khi xác nhận được tính hợp pháp hoặc hủy các giao dịch liên quan nếu không thể xác nhận tính hợp pháp này.

14.2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp…. Và BQL Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

Người Bán tham gia bán tại Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom nghĩa là Người Bán đồng ý với việc trả phí sử dụng nền tảng kết nối bán hàng của Tendoo Mall và phí thành viên (nếu có) cho Tendoo Mall theo các gói dịch vụ được cung cấp. Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán các loại phí dịch vụ giữa Người Bán và Viettel Telecom sẽ được quy định cụ thể trong Hợp Đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được ký kết giữa hai bên.

15. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Thành viên phải tuân thủ các quy định có liên quan của Điều khoản sử dụng, Thỏa thuận nhà cung cấp dịch vụ và các Chính sách về an toàn giao dịch và an toàn hệ thống của Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Khi đăng ký, sử dụng Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, Thành Viên phải cung cấp cho Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đầy đủ xác thực các thông tin cần thiết, bao gồm như: tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, cùng với các giấy phép/giấy đăng ký/giấy chứng nhận tương ứng đối với pháp lý kinh doanh, phương tiện, hàng hóa, dịch vụ chào bán và thông tin cần thiết khác (tùy thuộc vào từng đối tượng đăng ký, sử dụng cụ thể). Các thông tin này sẽ được Viettel Telecom lưu trữ trong hệ thống để đảm bảo rằng giao dịch được thực hiện thành công và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh.
- Viettel Telecom sẽ luôn nỗ lực áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ thông tin trên Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom (bao gồm thông tin của Thành Viên và các giao dịch được thực hiện qua ứng dụng) và luôn hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thuận lợi và thànhcông.
- Các thông tin đăng tải sẽ được Viettel Telecom kiểm duyệt và biên tập lại (tùy theo quyết định của Viettel Telecom) trước khi đưa nội dung tại Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Người Bán phải có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác về sản phẩm, dịch vụ do mình cung ứng. Toàn bộ thông tin sau khi xác minh nếu không đảm bảo tính chính

xác hoặc trái với các quy định của pháp luật hiện hành, Viettel Telecom sẽ từ chối cung ứng dịch vụ đối với đối tác đó.

- Đối với việc kiểm duyệt thông tin khi nhận được phản ánh của Người Mua: Viettel Telecom sẽ tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin. Khi phát hiện thông tin sản phẩm/dịch vụ có vi phạm, không đúng như mô tả, bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xóa bỏ mặt hàng đó và có gửi cảnh báo đến Người Bán, thông tin sản phẩm đó.
- Tất cả các giao dịch của Thành viên sẽ được Viettel Telecom đưa vào nội dung quản lý, thường xuyên cập nhật tình trạng và để có dữ liệu có thể đánh giá về uy tín của Người Bán.
- Người mua không nên cung cấp thông tin chi tiết về bản thân, cũng như chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ bên thứ ba nào qua email, điện thoại hoặc hình thức liên lạc khác. Viettel Telecom 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 các kênh liên lạc khác ngoài Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- 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. Mọi hình thức phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại Ứng Dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đều không được cho phép.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền khi được yêu cầu.

16. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân

16.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Viettel Telecom thu thập một lượng thông tin đối với Người Mua bao gồm: Họ tên, Địa chỉ, Số điện thoại, Địa chỉ thư điện tử (email) bất kỳ thông tin nào về Người Mua mà Người Mua bắt buộc cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và điền trong các form đăng ký, cập nhật thông tin hoặc sẽ được Viettel Telecom thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý theo thời gian và bao gồm các thông tin cá nhân nhạy cảm như các dữ liệu về sức khỏe, tôn giáo hoặc tín ngưỡng tương tự khác. Bên cạnh những thông tin cá nhân Người Mua trực tiếp cung cấp cho Viettel Telecom, Viettel Telecom có thể thu thập thông tin cá nhân của Người Mua từ nhiều nguồn khác nhau như:

- Từ các nguồn công khai khác như danh bạ;
- Từ các trang mạng xã hội của Viettel Telecom, nếu Người Mua theo dõi, thích các trang đó;
- Từ các tổ chức báo cáo tín dụng;
- Khi Người Mua tương tác và giao tiếp với Viettel Telecom tại bất kỳ sự kiện hay hoạt động nào;
- Qua việc sử dụng các trang web của Viettel Telecom, bao gồm tất cả các trang web do Viettel Telecom điều hành và đặt dưới tên thương hiệu tương ứng ("các Trang Web"). Thông tin Cá nhân của Người Mua có thể được thu thập từ tập cookies được sử dụng trên các Trang Web.

- Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thu thập thông tin đối với Người Mua chỉ để được dùng trong mục đích sau đây:
- Xác định nhân thân bạn và đăng ký bạn là Người Mua và quản trị, quản lý hoặc xác minh Tài Khoản của bạn là Người Mua.
- Tạo điều kiện hoặc cho phép tiến hành các cuộc kiểm tra mà Viettel Telecom có thể cho là cần thiết theo quyết định của Viettel Telecom trước khi Viettel Telecom đăng ký bạn là Người Mua.
- Cho phép các Người Bán cung cấp cho bạn các sản phẩm/dịch vụ theo yêu cầu của bạn.
- Xử lý và hỗ trợ các yêu cầu cung cấp dịch vụ và giao dịch thanh toán do bạn thực hiện, bao gồm, trong trường hợp áp dụng, các giao dịch thực hiện qua phương thức thanh toán điện tử.
- Liên lạc với bạn và gửi cho bạn thông tin liên quan đến việc sử dụng ứng dụng.
- Xử lý và trả lời các câu hỏi và phản hồi nhận được từ bạn.
- Duy trì, phát triển, kiểm tra, nâng cao và cá nhân hóa ứng dụng nhằm đáp ứng nhu cầu và sở thích của bạn với tư cách là Người Mua.
- Theo dõi và phân tích các hoạt động Người Mua và dữ liệu nhân khẩu học bao gồm các xu hướng và việc sử dụng các Dịch Vụ khác nhau có trên ứng dụng; và
- Gửi cho bạn các thông báo tiếp thị trực tiếp và thông tin về các chương trình ưu đãi hay khuyến mãi đặc biệt.

Viettel Telecom thu thập một lượng thông tin đối với Người Bán bao gồm nhưng không giới hạn: Tên thương nhân, tổ chức; Địa chỉ trụ sở; Số điện thoại; Email; Thông tin ngân hàng/Thẻ tín dụng; Các giấy tờ kinh doanh và các thông tin khác liên quan tới hoạt động đăng tải thông tin sản phẩm. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thu thập thông tin đối với Người Bán chỉ để được dùng trong mục đích sau đây:

- Xác định nhân thân bạn và đăng ký bạn là Người Bán và quản trị, quản lý hoặc xác minh Tài Khoản của bạn là Người Bán.
- Tạo điều kiện hoặc cho phép tiến hành các cuộc kiểm tra mà Viettel Telecom có thể cho là cần thiết theo quyết định của Viettel Telecom trước khi Viettel Telecom đăng ký bạn là Người Bán.
- Cho phép bạn cung cấp các sản phẩm/dịch vụ cho Người Mua.
- Xử lý và hỗ trợ các khoản thanh toán phải trả cho bạn liên quan đến bất kỳ sản phẩm/dịch vụ nào bạn đã cung cấp.

- Liên lạc với bạn và gửi cho bạn thông tin liên quan đến việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ của bạn, bao gồm chuyển tiếp các yêu cầu cung cấp dịch vụ của Người Mua đến bạn và hỗ trợ bạn chấp nhận các yêu cầu cung cấp dịch vụ đó.
- Xử lý và trả lời phản hồi từ Người Mua về vấn đề an toàn nói chung hoặc về chất lượng của các sản phẩm/dịch vụ bạn đã cung cấp.
- Duy trì, phát triển, kiểm tra, nâng cao và cá nhân hóa ứng dụng nhằm đáp ứng nhu cầu và sở thích của bạn với tư cách là Người Bán.
- Theo dõi và phân tích các hoạt động Người Bán và dữ liệu nhân khẩu học kể cả các xu hướng và tính đáp ứng nhanh của Người Bán đối với các sản phẩm/dịch vụ khác nhau có trên ứng dụng; và
- Gửi cho bạn các thông báo tiếp thị và quảng cáo trực tiếp và thông tin về các chương trình ưu đãi hay khuyến mãi đặc biệt.

16.2. Phạm vi sử dụng thông tin

Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thu thập và sử dụng thông tin cá nhân Thành viên với mục đích phù hợp và hoàn toàn tuân thủ nội dung. Các mục đích cụ thể như:

- Để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của bạn với Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom hoặc giao dịch hay thư từ của bạn với các bên thứ ba qua các sản phẩm/dịch vụ.
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành viên và Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt 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 ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Trong trường hợp có yêu cầu của các bên có thẩm quyền như cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra hoặc các Tổ chức thẻ Visa/Mastercard liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật hoặc gian lận thẻ tín dụng nào đó của Thành viên, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân Thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.
- Để cung cấp dịch vụ và đủ thông tin đảm bảo cho việc thanh toán bảo mật online hoặc thanh toán tại trung tâm, phục vụ hỗ trợ hệ thống chăm sóc Thành viên, quản lý Thành viên, chăm sóc và nhận ý kiến phản hồi từ phía Thành viên.

16.3. Thời gian lưu trữ thông tin

Viettel Telecom 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. 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. Hoặc Viettel Telecom sẽ hủy hoặc xóa dữ liệu cá nhân của người dùng khi Viettel Telecom 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.

Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân sẽ được bảo mật trên máy chủ của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Công ty có hệ thống máy chủ có khả năng lưu trữ thông tin Thành viên tối thiểu là 02 năm và tối đa là 10 năm. Trong quá trình hoạt động, Viettel Telecom có thể nâng cao khả năng lưu trữ thông tin nếu cần thiết.

16.4. Những người hoặc tổ chức có thể tiếp cận với thông tin

Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, ngoài việc Ban quản trị kiểm duyệt và xử lý vi phạm trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, còn được tiếp cận các thông tin cá nhân của người tiêu dùng, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ/có thể cần phải tiết lộ dữ liệu cá nhân được Người Mua cung cấp cho các Người Bán, Bên thứ ba, đại lý và/hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và/hoặc các bên thứ ba khác, vì một hoặc nhiều mục đích thuộc phạm vi sử dụng đã nêu ở trên, các bên thứ ba này có thể bao gồm:

- Công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của Viettel Telecom.
- Nhà thầu, đại lý, Người Bán dịch vụ và các bên thứ ba khác mà Viettel Telecom thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của ứng dụng. Những bên này bao gồm, nhưng không giới hạn ở những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho Viettel Telecom chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty viễn thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử và trung tâm dữ liệu.
- Người Mua hoặc người thừa kế khác trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của Viettel Telecom, cho dù là vấn đề đang diễn ra hay đang trong thủ tục phá sản, thanh lý hoặc thủ tục tương tự, trong đó dữ liệu cá nhân Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom lưu giữ về người dùng của Viettel Telecom nằm trong các tài sản được chuyển nhượng; hoặc cho một bên đối tác trong một giao dịch tài sản kinh doanh.
- Hoặc bất kỳ công ty liên kết hay công ty liên quan nào của nó có tham gia giao dịch; và

- Bên thứ ba mà Viettel Telecom tiết lộ thông tin vì một trong các phạm vi sử dụng thông tin đã nêu ở trên và các bên thứ ba đó ngược lại họ sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Thành Viên vì một hoặc các mục đích đã nêu ở trên.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi cần cung cấp các chứng cứ, tài liệu để chứng minh cho hành vi vi phạm, hành vi phạm tội, hành vi gây thiệt hại mà Thành Viên hoặc bản thân Viettel Telecom là bên có quyền và lợi ích liên quan, người làm chứng, bị hại, nguyên đơn dân sự hoặc bị đơn dân sự,...

17. 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

Tổng Công ty Viễn thông Viettel

- Địa chỉ: Số 1, đường Giang Văn Minh, Phường Giản Võ, Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 18008000
- Email: Kinhdoanh.tendoomall@viettel.com.vn

18. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin

Thành Viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thực hiện việc này. Việc đăng nhập có thể thực hiện trên máy tính, điện thoại, hay các công cụ khác có tính năng truy cập vào Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có quyền từ chối yêu cầu được truy cập hoặc chỉnh sửa một số hay toàn bộ Thông tin cá nhân của Thành Viên mà Viettel Telecom đang lưu trữ hoặc kiểm soát nếu được cho phép hoặc yêu cầu theo bất kỳ quy định của pháp luật. Việc từ chối này có thể bao gồm những trường hợp thông tin cá nhân có thể có dẫn chiếu đến các cá nhân khác hoặc trường hợp yêu cầu truy cập hoặc yêu cầu chỉnh sửa vì những lý do mà Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cho một cách hợp lý là không đáng kể, không quan trọng hoặc không cần thiết.

Thành Viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba đến Ban quản trị của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ xác nhận lại thông tin, có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Thành Viên khôi phục và bảo mật lại thông tin. Email tiếp nhận thông tin khiếu nại: Kinhdoanh.tendoomall@viettel.com.vn

19. Quy định về quản lý/kiểm soát, rà soát thông tin trên ứng dụng

☒ Cơ chế kiểm soát tự động ☒ Cơ chế kiểm soát riêng

☒ Có quy định về đăng thông tin ☒ Cơ chế giám sát khác

19.1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên ứng dụng

19.1.1. Cơ chế rà soát, kiểm soát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom của BQL Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

- Để đăng ký trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, Người Bán phải cung cấp các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định pháp luật đối với Người Bán bao gồm nhưng không giới hạn: Tên thương nhân, tổ chức; Địa chỉ trụ sở; Số điện thoại; Email; Các giấy tờ kinh doanh và các thông tin khác liên quan tới hoạt động đăng tải thông tin sản phẩm

- Sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết từ Người Bán, Bộ phận chuyên môn sẽ kiểm tra, xem xét trước khi quyết định giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ TMĐT với Người Bán. Nếu thông tin Người Bán cung cấp không chính xác hoặc có sai lệch, không đầy đủ thì Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ yêu cầu bổ sung thông tin đến khi chính xác mới cấp phép trở thành Người Bán.

- Cách thức xác thực thông tin người bán:

    - Tra cứu Mã số thuế của doanh nghiệp trong Đăng ký kinh doanh trên website của Tổng Cục Thuế, đảm bảo tên Công ty từ kết quả tra cứu trên website của Tổng Cục Thuế khớp với tên Công ty trong Đăng ký kinh doanh.

    - Thực hiện xác thực các giấy tờ kinh doanh có điều kiện dựa trên bản scan mà Người bán đã tải lên hệ thống trước.

    - Yêu cầu Người Bán gửi toàn bộ giấy tờ bản cứng của bản sao công chứng/ bản gốc các giấy tờ đã tải lên hệ thống tới Tổng Công ty Viễn thông Viettel để đối chiếu, rà soát lại và lưu trữ phục vụ việc thanh tra, giám sát và quản lý.

- Bộ phận chuyên môn của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tiếp nhận, xác minh thông tin và phản hồi trong vòng 07 ngày làm việc qua email của Người đăng ký. Trong trường hợp xác minh thông tin đăng ký của Người Bán nằm trong các trường hợp:

i. Người Bán cung cấp thông tin không chính xác/giả mạo.

ii. Người Bán nằm trong danh sách truy nã toàn quốc/đang trong thời gian thi hành án của pháp luật về hành vi vi phạm pháp luật của mình.

iii. Người Bán đã từng vi phạm chính sách cung cấp dịch vụ với Người Mua tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và đã bị khóa tài khoản thì Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ yêu cầu Người Bán cung cấp thêm thông tin hoặc từ chối đề nghị cung cấp dịch vụ trên Tendoo Mall và có thể thông báo tới cơ quan pháp luật.

- Đối với trường hợp khi các thông tin, giấy tờ mà Người Bán cung cấp với Bộ phận chuyên môn Tendoo Mall - Viettel Telecom có hiệu lực nhỏ hơn 01 năm, Bộ phận chuyên môn Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ thông báo qua email tới Người Bán về việc cập nhật lại các thông tin/giấy tờ có hiệu lực mới, tối đa không quá 03 lần. Nếu quá 30 ngày từ ngày

email lần thứ ba gửi đi Người Bán vẫn không cập nhật thông tin, Bộ phận chuyên môn Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ thực hiện khóa tạm thời sản phẩm/dịch vụ đó của Người Bán và sẽ tiến hành mở lại khi có đầy đủ thông tin/giấy tờ hợp lệ.

19.1.2. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ đăng tải tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom của BQL Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh cũng như trong việc vận hành ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Để đảm bảo điều đó, Viettel Telecom áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự để ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom những thông tin sản phẩm chưa phù hợp với quy định pháp luật.

19.1.2.1. Quy định chung về thông tin đăng tải tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

+ Quy định về đăng tin: Các tin đăng tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ được kiểm duyệt tự động bằng cơ chế kỹ thuật trước khi đăng tải để tránh vi phạm các quy định của Pháp luật và Quy chế của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Hàng hóa dịch vụ được đăng tải: Là các hàng hóa mà Người Bán được cấp phép phân phối và có ký kết thỏa thuận đăng bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Các hàng hóa này không vi phạm quy định về hàng hóa cấm được lưu thông theo quy định của Pháp luật và Quy chế của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

+ Quy định về ngôn ngữ: Tin đăng phải sử dụng ngôn ngữ lịch sự, không đi trái thuần phong mỹ tục, không chứa từ ngữ dễ gây hiểu nhầm, không rõ ràng hoặc mang tính chỉ trích, định kiến và cạnh tranh không lành mạnh, không vi phạm quy định của pháp luật.

+ Các hành vi bị cấm: trong bất kỳ trường hợp nào Thành Viên không được:

- Đăng tin tuyên truyền, cổ vũ, ủng hộ cho việc mua bán các sản phẩm cấm lưu hành, hạn chế bán nhưng không xuất trình được chứng nhận cấp phép được quyền bán hàng của Cơ quan chức năng tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom theo quy định đã ban hành.
- Đăng tải những nội dung không lành mạnh, đồi trụy, xâm phạm tới thể chế chính trị, bôi nhọ tôn giáo, phân biệt chủng tộc, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa, đạo đức và pháp luật Việt Nam hoặc chống phá chính quyền và nhà nước CHXHCN Việt Nam.
- Đăng danh sách thông tin cá nhân chi tiết của các cá nhân (trừ khi được sự đồng ý từ từng người một).
- Đăng tin bài nhằm xúc phạm cá nhân/tổ chức khác, đả kích, nói xấu nhằm hạ uy tín của Thành Viên khác.
- Đăng các thông tin/bài viết mang tính quảng cáo hoặc đường dẫn quảng cáo vào trong tin đăng của người khác; hoặc hướng người dùng đến giao dịch tại các website/ứng dụng khác ngoài Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

- Ngoài ra, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom áp dụng các quy định về kiểm duyệt thông tin đăng bán hàng hóa theo Nghị định 85/2021/NĐ-CP của Chính phủ quy định về Sàn TMĐT:
- Cung cấp đầy đủ thông tin về đặc tính của hàng hóa, dịch vụ. Không đăng bán sản phẩm bị cấm theo quy định của pháp luật.
- Tựa đề bài đăng phải nêu rõ sản phẩm cần bán, bao gồm: loại sản phẩm + tên sản phẩm + phân loại sản phẩm. Tựa đề không viết tắt. Nếu một sản phẩm có nhiều trọng lượng khác nhau, Người Bán phải đăng thành nhiều bài và phân biệt rõ trong tựa đề bài đăng.
- Mô tả: Sản phẩm được mô tả đầy đủ chi tiết liên quan đến sản phẩm: thành phần, nguồn gốc, xuất xứ, định lượng,... cần phải mô tả đầy đủ thông tin sản phẩm theo quy định của Chính phủ (theo Nghị định 111/2021/NĐ-CP) về nhãn hàng hóa. Mô tả sản phẩm phải được trình bày bằng ngôn ngữ thuần Việt có dấu, không viết tắt, không dùng ngôn ngữ teen, ngôn ngữ chat gây khó hiểu cho người đọc.
- Ảnh: Hình ảnh trong bài đăng không được đính kèm thông tin liên lạc của Người Bán (Số điện thoại, địa chỉ, website, facebook). Hình đại diện cho bài đăng (hình đăng đầu tiên) phải là ảnh chụp mặt trước của sản phẩm. Người đăng không được đăng hình ảnh phản cảm mang tính chất khiêu dâm, chính trị, tôn giáo, không có bản quyền trái với văn hóa và thuần phong mỹ tục Việt Nam. Hình ảnh phải đạt chất lượng tốt, ảnh đăng lên phải đảm bảo không bị nhòe hoặc vỡ ảnh. Vì lý do bản quyền, hình ảnh đăng tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải là hình ảnh thật của sản phẩm hoặc hình ảnh quảng cáo đã được cấp phép sử dụng từ Người Bán sản phẩm. Người bán không được đăng các hình ảnh đã có trên mạng hoặc không đúng với hình ảnh thật của sản phẩm.
- Chính sách hoàn trả bao gồm thời hạn, phương thức (Nếu có).

19.1.2.2. Danh sách sản phẩm/dịch vụ cấm giao dịch tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

Các sản phẩm bị cấm bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom là những sản phẩm cấm bán online bởi pháp luật. Để biết được những sản phẩm nào bị cấm kinh doanh online, Người Bán cần thường xuyên theo dõi quy định luật pháp về sản phẩm cấm bán cũng như Quy chế hoạt động áp dụng ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Viettel Telecom xây dựng danh sách các sản phẩm bị cấm/hạn chế mua bán dưới đây:

STT	Danh mục	Sản phẩm
1	Thiết bị, trang phục quân đội, lực lượng thi hành pháp luật và Chính Phủ	- Các vật phẩm và thiết bị được cấp bởi Chính Phủ, công an hoặc quân đội. - Các thiết bị, trang phục, vật dụng có chứa hình ảnh quốc huy. Ví dụ: + Trang phục công an, phù hiệu, cấp hiệu hoặc quân phục quân đội. + Hệ thống chiếu sáng khẩn cấp chính thức hoặc còi báo động, gậy điện, đèn chiếu sáng, còng tay, còi báo động của công an hoặc các thiết bị chính thức khác. + Ấm trà có in hình quốc huy,...
2	Tài liệu phản động & Thông tin xâm phạm đến An ninh quốc gia	Sản phẩm liên quan đến khủng bố hoặc các tổ chức khủng bố
		Sản phẩm liên quan đến chiến dịch, bầu cử, vấn đề chính trị hoặc vấn đề tranh luận công khai, chiến tranh,…
		Sản phẩm ủng hộ hoặc chống lại hoặc công kích một chính trị gia hoặc đảng phái chính trị
		Sách báo, ấn phẩm, băng đĩa có yếu tố liên quan đến chính trị
		Các loại văn hóa phẩm đồi trụy, phản động, ấn phẩm, tài liệu nằm phá hoại trật tự công cọng, chống lại nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam
		Tất cả các sản phẩm/thiết bị có hình ảnh bản đồ hoặc sử dụng bản đồ
3	Dịch vụ bất hợp pháp	Tiền đang có giá trị lưu hành, tiền phát hành bởi chế độ cũ, tiền giả (trừ tiền âm phủ), tiền ảo (Bitcoin, Pi,...), thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ đã kích hoạt
		Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu

STT	Danh mục	Sản phẩm
		Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật được bảo vệ
		Máy chơi cờ bạc, các sản phẩm hỗ trợ cho việc thực hiện hành vi đánh bạc
		Thông tin và giá trị sản phẩm không được thể hiện rõ ràng / sản phẩm có tính chất may rủi/ cờ bạc/ xổ số/các sản phẩm dưới dạng hộp quà bí mật, sản phẩm ngẫu nhiên
		Cung cấp các dịch vụ như: nạp tiền điện tử, tuyển dụng, môi giới bất động sản, bảo hiểm,... đặc biệt là các dịch vụ bất hợp pháp như mại dâm, bị cấm trên nền tảng của ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom
4	Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí	Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí: - Các loại đồ chơi có hình dáng giống như các loại súng, lựu đạn, bom, mìn,... - Súng nén bằng hơi nước hoặc lò-xo bắn đạn nhựa hoặc các loại đạn khác. - Súng hơi nước; súng bắn phát quang hoặc bắn gây tiếng nổ.
		Kiếm, mác, lê, dao găm, cung nỏ (làm bằng các loại vật liệu kể cả gỗ, tre, giấy nén,...). Các loại đồ chơi có hình dáng giống các loại vũ khí khác.
		Hơi cay, bình xịt hơi cay, bình xịt CS, bình xịt hơi ngạt, bình xịt chất độc, bình xịt chất gây mê, bình xịt chất gây ngứa.
		Dùi cui, dùi cui điện, dùi cui kim loại, dùi cui cao su.
		Tay đấm gấu, nhẫn tự vệ.

STT	Danh mục	Sản phẩm
		Tất cả các bộ phận, bộ dụng cụ, đạn dược, linh kiện và phụ kiện dành cho súng, bao gồm nhưng không giới hạn ở: - Các phụ kiện súng bên trong như: đạn, băng đạn, nòng súng, bộ dụng cụ chuyển đổi vũ khí và kim hoả. - Các phụ kiện súng bên ngoài như: bộ giảm thanh, báng súng, khóa nòng, các bộ phận điều khiển hỏa lực và cò súng.
		Dao và các sản phẩm có lưỡi dao khác, bao gồm nhưng không giới hạn: - Dao bấm/Dao bướm. - Bất kỳ loại dao hoặc vật dụng nào khác có lưỡi dao. - Bất kỳ vật nào được làm nhọn, hoặc biến đổi để gây thương tích. [Không bao gồm dao nhà bếp (dao nấu ăn)],…
5	Chất cấm, chất kích thích, chất gây nghiện, ma tuý và dụng cụ cho ma tuý bất hợp pháp	- Ma tuý, steroid và các loại ma tuý khác bị cấm theo quy định của pháp luật. - Bóng cười, thuốc lắc, chất gây tê, chất gây mê, chất gây kích thích, cần sa, bồ đà,…
		Bất kỳ hóa chất, thành phần hoặc nguyên liệu thô nào được sử dụng để sản xuất ma tuý hoặc chất kích thích, chất gây nghiện
		Dụng cụ dành cho ma tuý như các sản phẩm dùng để sản xuất, chế tạo hoặc tiêu thụ Ví dụ: ống thủy tinh hoặc bình hóa hơi được thiết kế để hút thuốc hoặc sử dụng ma tuý,...
		Hình ảnh hoặc nội dung có cần sa: lá cần sa, 402,...
6	Thuốc lá	Thuốc lá, thuốc lào, thuốc lá điện tử, xì gà, thuốc lá không khói, Shisha,...
		Nguyên liệu làm thuốc lá chứa nicotine, tinh dầu,...

STT	Danh mục	Sản phẩm
		Thiết bị hút thuốc, bao gồm tẩu và giấy cuốn, dao cắt xì gà, các bộ phận phụ kiện thuốc lá điện tử,...
		Một số sản phẩm như quần áo, tạp chí, tranh ảnh, đồ lưu niệm,…. hoặc sản phẩm có nhân vật nổi tiếng nhằm tuyên truyên sử dụng thuốc lá hoặc có liên quan đến thuốc lá.
7	Sản phẩm dành cho người lớn	Đồ chơi tình dục: Máy rung, Dương vật giả, Vòng đeo dương vật, Búp bê tình dục,...
		Sản phẩm dùng cho hình thức Khổ dâm và Bạo dâm: Công cụ trói buộc, trang phục cao su, nút hậu môn, roi da, bịt mắt/ miệng…
		Các sản phẩm hỗ trợ tình dục: kẹo ngậm phòng the, xịt/gel kéo dài thời gian, thuốc kích dục, nước ngậm hỗ trợ quan hệ...
		Các sản phẩm mô tả hoặc gợi ý về quan hệ tình dục với động vật/ trẻ em, hiếp dâm, loạn luân, đồ họa tình dục bạo lực hoặc sự suy đồi: Game/video/phim/tranh/ảnh có nội dung 18+ (bạo lực, tự tử, tình dục, khỏa thân…)
8	Thiết bị xâm nhập	Thiết bị sử dụng cho mục đích bất hợp pháp, các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như: - Thiết bị chia cáp truyền hình. - Thiết bị chắn/phá sóng. - Thiết bị cắt/phá khóa. - Thiết bị gian lận tiết kiệm điện. - Máy quét radar. - Thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông. - Thiết bị ghi hình/ ghi âm mini ngụy trang, giấu kín, quay lén/ ghi âm lén…
9	Các loại hoá chất nguy hiểm và dễ gây cháy, nổ, mất vệ sinh,	Các loại pháo: Pháo nổ, pháo hoa, pháo đập, giàn phun viên, pháo khói, đạn đập làm bằng thuốc pháo hoặc bằng các loại vật liệu khác có thể gây cháy, bỏng,..

STT	Danh mục	Sản phẩm
	gây ô nhiễm môi trường	Các hóa chất liên quan đến chế tạo chất nổ sẽ cấm bán: Natri
		Clora, Kali Clorat, Kali Perclorat, NH4NO3, NaNO3, CH3NO2, KNO3, NaClO3, KClO3, KClO4, Hexogen, Trinitrotoluen, Octogen, Pentrit,..
		Xăng, dầu, gas
		Bật lửa
		Thuốc trừ sâu
10	Bộ phận cơ thể người và hài cốt	Các bộ phận cơ thể con người: mắt, tim, thận,..
		Chất thải của con người hoặc chất dịch cơ thể: Tinh trùng, tế bào trứng, trứng đã thụ tinh, phôi thai, mang thai hộ hoặc dịch vụ trung gian (mua bán tinh trùng, tế bào trứng, trứng đã thụ tinh, phôi thai hoặc mang thai hộ)
		Hài cốt
11	Sản phẩm gây hại cho sức khỏe người dùng	Thực phẩm độc hại: Thực phẩm có chứa thành phần bị cấm hoặc vượt quá tỷ lệ cho phép; thực phẩm bị pha trộn mà không thông báo đầy đủ cho Người Mua trước thời điểm giao dịch;...
		- Mỹ phẩm đã qua sử dụng, mỹ phẩm handmade chưa có giấy công bố và chứng từ về thành phần đảm bảo an toàn cho người dùng (vd: kem trộn, kem kích trắng, v.v) - Mỹ phẩm/Thực phẩm chức năng vi phạm quy định về quảng cáo, gây hiểu nhầm về công dụng được cảnh báo bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền. - Mỹ phẩm/ Thực phẩm chức năng có chứa thành phần độc tố hoặc hàm lượng vượt quá mức quy định được cảnh báo hoặc thu hồi bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền - Sản phẩm có nguy cơ gây nguy hại đến sức khỏe của người dùng được cảnh báo bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc Viettel Telecom quy định do đã từng có ghi nhận các trường hợp gây nguy hiểm cho người tiêu dùng tại Việt Nam hoặc trên các quốc gia khác

STT	Danh mục	Sản phẩm
12	Thuốc, vắc xin các loại	Thuốc kê đơn; thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc. Thuốc dùng cho động vật. Dung dịch tiêm (botox, filler và các dung dịch tiêm khác). Vacxin các loại.
13	Thực vật và động vật	Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã) như: chó, mèo, cá, ốc, chuột, nhím, ốc mượn hồn, hamster, ngà voi, sừng tê giác, cao hổ, da/ lông động vật,...)
		Thiết bị hoặc công cụ săn bắn có khả năng gây hại cho động vật hoặc con người (máy bắn cá, chích điện cá, bẫy thú,...)
		Sản phẩm vật lý hoặc sản phẩm truyền thông khuyến khích bất kỳ hình thức nào của việc bạo hành động vật
		Các sản phẩm gỗ nằm trong danh sách cấm theo quy định của Pháp Luật
14	Bảo mật và quyền riêng tư	Các tài liệu chứa thông tin cá nhân. Ví dụ: Thông tin cá nhân như số điện thoại di động, địa chỉ email và thông tin nhận dạng cá nhân khác. Phần mềm và các sản phẩm được thiết kế để trích xuất thông tin cá nhân như các trang website lừa đảo. Thẻ căn cước, hộ chiếu, thẻ an sinh xã hội và các giấy tờ khác có thể được sử dụng làm bằng chứng chứng nhận danh tính. Phần mềm, thiết bị, hướng dẫn và dịch vụ được sử dụng để đánh cắp dữ liệu riêng tư, cá nhân hoặc tổ chức đều bị cấm. Bất kỳ mặt hàng nào khác vi phạm hoặc có khả năng vi phạm quyền riêng tư của cá nhân.

STT	Danh mục	Sản phẩm
15	Cấm theo quy định Pháp Luật	- Tất cả các mặt hàng, hoặc mặt hàng có chứa thành phần:) 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.) 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. - Các loại vật phẩm, hàng hóa Nhà nước cấm lưu thông, cấm cấm kinh doanh, cấm xuất, nhập khẩu.
16	Các sản phẩm chứa yếu tố tôn giáo, tâm linh, mê tín dị đoan	Vật phẩm có chứa từ khóa 'trì chú', 'làm phép'; bùa ngải: bùa tình yêu, bùa hồ yêu...; mẹ ngoắc; kumanthong; nhang xin số; nhang cúng kumanthong,...
17	Sản phẩm kỹ thuật số	Thẻ game, thanh toán game trực tuyến, vật phẩm game, gói xem phim, gói nghe nhạc, tài khoản game/app,…
18	Vật phẩm, hàng hóa trong thư	Vật phẩm, hàng hóa trong thư, ấn phẩm, học phẩm dành cho người mù (Nghị định 58/2011/NĐ-CP)
19	Kim khí quý, đá quý	Các loại kim khí quý (vàng, bạc, bạch kim,…), các loại đá quý hay các sản phẩm khác chế tạo từ kim khí quý, đá quý
20	Thiết bị không đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia	Điện thoại di động cơ bản thuần 2G/3G không tích hợp chức năng 4G hoặc 5G
		Thiết bị vô tuyến điện không có chứng nhận hợp quy, không được sử dụng

19.2. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm/dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

b) Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.

c) 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).

d) 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 hóa, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

e) 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.

f) Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

g) Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ;...

19.3. Danh sách sản phẩm/dịch vụ giao dịch có điều kiện tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) 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.

b) Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, thuốc kích dục không được bán.

c) 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.

d) Các hàng hóa, dịch vụ khác được quy định tại phụ lục IV Luật Đầu tư 2020 phải đáp ứng yêu cầu pháp luật đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

19.4. Chế tài nếu phát hiện thành viên (Người Mua, Người Bán) có các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật

- Đối với hành vi vi phạm quy định tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, tùy vào hành vi vi phạm của Thành Viên, Viettel Telecom có thể tùy vào quyết định của mình có áp dụng các chế tài như sau:

19.4.1. Đối với Người Bán

- Hoãn hoặc tạm dừng việc trưng bày hoặc từ chối trưng bày, hủy bất kỳ hoặc tất cả sản phẩm/dịch vụ vi phạm.
- Hủy bỏ hoặc tạm dừng bất kỳ chương trình khuyến mãi, ưu đãi về giá sản phẩm.
- Đặt lại tên gian hàng của Người Bán.

19.4.2. Đối với Người Mua

Đình chỉ và/hoặc chấm dứt quyền truy cập của Người Mua tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom hoặc sử dụng bất kỳ tính năng nào khác trên ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, tùy theo mức độ vi phạm. Ngoài ra, Viettel Telecom sẽ có các biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Cụ thể:

- Ngăn chặn và loại bỏ ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom những thông tin mua bán, cung cấp sản phẩm/dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa/dịch vụ cấm kinh doanh và/hoặc thuộc ngành nghề cấm đầu tư theo quy định pháp luật.
- Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm/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 SHTT rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm/dịch vụ xâm phạm quyền SHTT theo quy trình, thủ tục tại Đề án này.
- Cảnh báo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với Người Bán có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.
- Viettel Telecom sẽ 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. Cụ thể:
- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc tiếp nhận được các thông tin nêu trên.
- Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về sản phẩm/dịch vụ hiển thị tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.
- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn khi được yêu cầu theo vụ việc cụ thể.

20. Quy trình 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 trên sàn giao dịch thương mại điện tử

Nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của Thành Viên có đăng ký bảo hộ độc quyền cũng như bảo vệ hình ảnh, uy tín trong kinh doanh, tránh bị kẻ xấu lợi dụng đăng tin để lừa đảo, làm mất uy tín, danh dự của Thành Viên. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom quyết tâm xây dựng quy trình hỗ trợ các chủ thể là chủ sở hữu các thương hiệu, nhãn hiệu bảo vệ tài sản thương mại của mình. Do vậy, khi nhận thấy bất kỳ sản phẩm/dịch vụ nào có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, chủ thể có quyền lợi hợp pháp có thể gửi yêu cầu và thực hiện quy trình cần thiết sau đây để bảo vệ các quyền sở hữu trí tuệ của mình trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom:

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh từ chủ thể về các hình ảnh, nội dung vi phạm về quyền sở hữu trí tuệ theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ hiện hành đang được hiển thị trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và thông báo thời gian xử lý và phản hồi cho chủ thể trong vòng 07 ngày làm việc.

Bước 2: Tiến hành rà soát, gỡ bỏ thông tin theo yêu cầu của chủ thể về các thông tin được phản ánh, khóa tài khoản và chấm dứt hoạt động của Thành Viên có hành vi vi phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom (Nếu chủ thể có quyền cung cấp đầy đủ thông

tin, tài liệu chứng minh hành vi xâm phạm) trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Bước 3: Sau khi xử lý xong, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ thông báo bằng văn bản phản hồi đã xử lý xong vụ việc cho chủ thể sở hữu quyền sở hữu trí tuệ hoặc cơ quan nhà nước đã yêu cầu. Khi có vấn đề cần hỗ trợ liên quan đến vấn đề trên, quý khách vui lòng liên hệ theo thông tin:

- Gửi thư đến địa chỉ email: Kinhdoanh.tendoomall@viettel.com.vn
- Hoặc gọi điện đến Hotline: 18008000;

21. Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên Ứng dụng hoặc nếu Thành Viên (Người Mua, Người Bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế

Ban quản lý Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có toàn quyền xử lý các trường hợp vi phạm quy định về xác thực thông tin Thành Viên, về nội dung đăng tin, về sản phẩm và/hoặc có các biểu hiện lừa đảo, không minh bạch dựa theo phản ánh của Thành Viên khác và được xác minh bởi bộ phận kiểm duyệt của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Những nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối đăng tải lên tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Người đăng tải thông tin, Người Bán có thể phải chịu chế tài tùy vào mức độ vi phạm và mức độ tái phạm bao gồm:

NỘI DUNG VI PHẠM	**CHI TIẾT VI PHẠM**	**HÌNH THỨC XỬ LÝ**	
		Vi phạm lần đầu	**Tái phạm**
Vi phạm về lạm dụng các chương trình khuyến mại bán hàng	- Tên, nội dung và thời gian thực hiện của Chương trình khuyến mại không đúng hoặc không đồng nhất với thực tế, cố tình gây nhầm lẫn cho Người Mua. - Không thực hiện khuyến mại trong thời gian chương trình như đã thông báo nhằm lừa đảo Người Mua.	Tạm khóa gian hàng đến khi điều chỉnh	Ngừng hợp tác vĩnh viễn

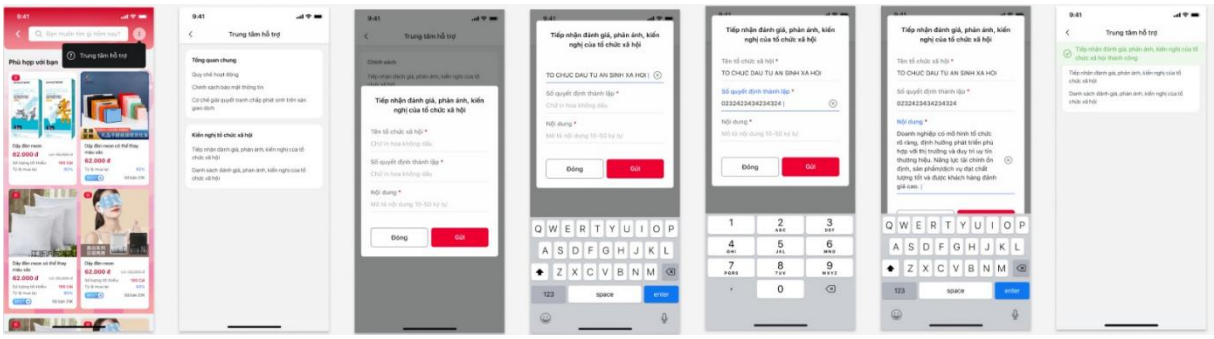
NỘI DUNG VI PHẠM	CHI TIẾT VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ	
		Vi phạm lần đầu	**Tái phạm**
Vi phạm gian lận giao dịch trên đơn hàng	Sản phẩm giao thực tế không giống với hình ảnh đăng bán (Giao thiếu, giao sai), đăng bán (Giao thiếu, giao sai), không giống chất lượng sản phẩm đã đăng ký với cơ quan nhà nước nhằm lừa đảo Người Mua	Xóa sản phẩm đăng bán và yêu cầu giải trình và giao đúng sản phẩm	Ngừng hợp tác
Vi phạm về đăng tin sản phẩm	Đăng sản phẩm sai danh mục ngành hàng. Tên sản phẩm không đúng với Giấy phép công bố.	Yêu cầu điều chỉnh/Ẩn sản phẩm cho đến khi điều chỉnh	Khóa gian hàng trong vòng 07 ngày

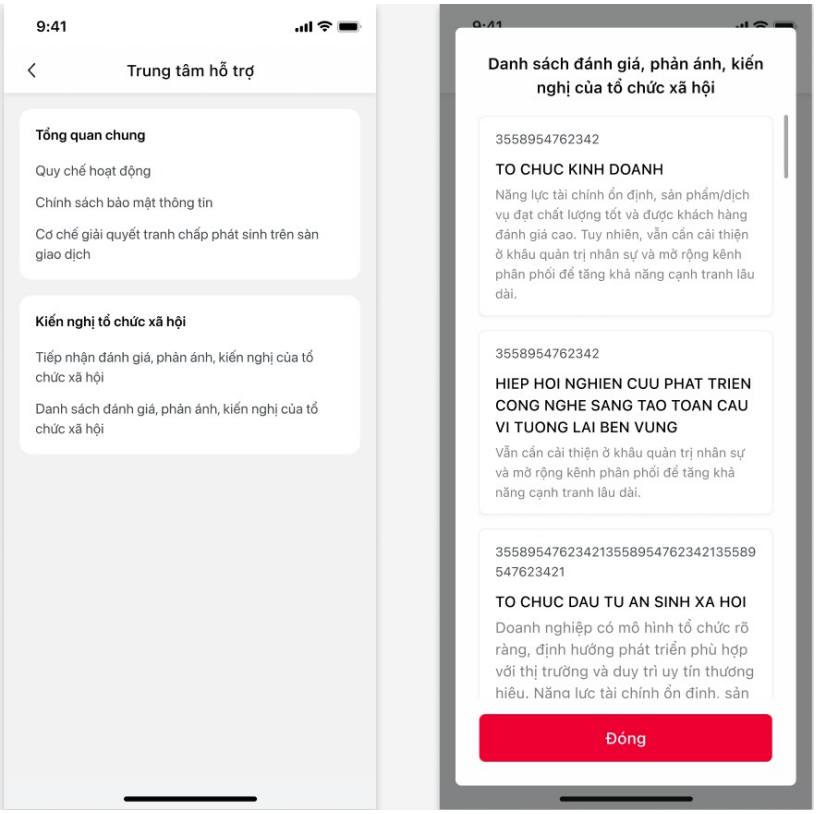
NỘI DUNG VI PHẠM	CHI TIẾT VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ	
		Vi phạm lần đầu	Tái phạm
Vi phạm về đăng tin sản phẩm	Kinh doanh các sản phẩm cấm bán. Tên, hình ảnh mô tả sản phẩm vi phạm Luật Sở hữu trí tuệ. Giá sản phẩm bất hợp lý, ảo so với Thị trường nhằm lừa đảo Người Mua. Giá sản phẩm không tuân thủ quy định theo giá niêm yết tại Cục Quản lý, Giá thị trường tại thời điểm thị trường ổn định hoặc giá bình ổn theo thông báo của Cơ quan chức năng. Thông tin sản phẩm đăng bán không đúng hoặc không thống nhất với thông tin trong giấy phép công bố/quảng cáo đã được duyệt. Sản phẩm đăng bán và sản phẩm thực tế không giống nhau. Thông tin sản phẩm không có hoặc không đầy đủ về nguồn gốc, xuất xứ và quy định kiểm soát đăng tin. Sản phẩm không đầy đủ chứng từ, giấy phép đi kèm hoặc Giấy tờ hết hạn sử dụng, giả mạo.	Xóa vĩnh viễn sản phẩm vi phạm	Ngưng hợp tác vĩnh viễn

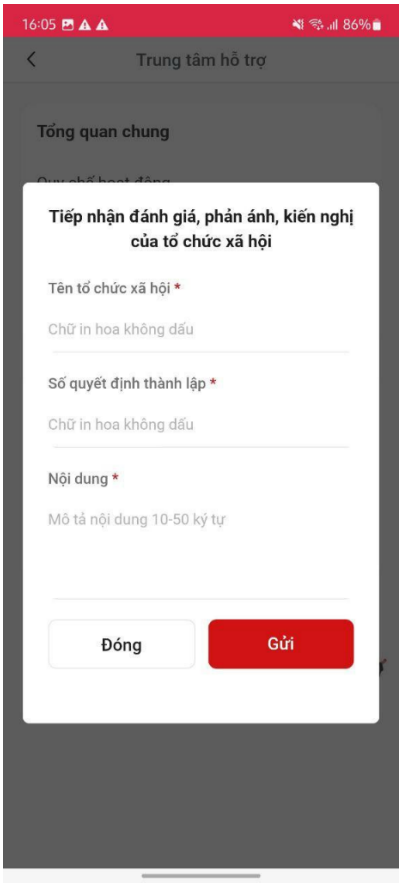
NỘI DUNG VI PHẠM	CHI TIẾT VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ	
		Vi phạm lần đầu	**Tái phạm**
Vi phạm quy định về xử lý đơn hàng, đóng gói, vận chuyển	Không đảm bảo thời gian và quy trình xử lý đơn hàng theo chính sách của Sàn. Không đảm bảo chứng từ đi kèm hàng hóa khi giao hàng cho đối tác vận chuyển. Không cung cấp chứng từ hàng hóa hợp lệ khi có yêu cầu. Đóng gói sản phẩm sơ sài, không theo quy chuẩn. Không dán nhãn thông tin đơn hàng theo quy định, thông tin không chính xác, dán nhầm thông tin cho đơn hàng khác.	Cảnh cáo vi phạm; Hoàn trả 100% giá trị đơn hàng cho Người Mua. Cảnh cáo và tạm khóa gian hàng cho đến khi giải quyết xong.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn
Bôi nhọ, vu khống	Sử dụng các thông tin sai lệch, không chính xác, gây nhầm lẫn, lừa đảo về các hoạt động của Viettel Telecom	Ngừng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn	
Không hợp tác trong việc xử lý khiếu nại	Không hợp tác trong việc xử lý các khiếu nại của Người Mua khi Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom yêu cầu	Khóa gian hàng 30 ngày và yêu cầu hợp tác	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn

22. Phản ánh, kiến nghị của Tổ chức xã hội

Các tổ chức xã hội, tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm có quyền gửi các phản ánh, đánh giá, kiến nghị trên ứng dụng Tendoo Mall.




9:41
Trung tâm hỗ trợ
Tổng quan chung
Quy chế hoạt động
Chính sách bảo mật thông tin
Cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trên sàn giao dịch
Kiến nghị tổ chức xã hội
Tiếp nhận đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội
Danh sách đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội
Danh sách đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội
3558954762342
TO CHUC KINH DOANH
Năng lực tài chính ổn định, sản phẩm/dịch vụ đạt chất lượng tốt và được khách hàng đánh giá cao. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện ở khâu quản trị nhân sự và mở rộng kênh phân phối để tăng khả năng cạnh tranh lâu dài.
3558954762342
HIEP HOI NGHIEN CUU PHAT TRIEN CONG NGHE SANG TAO TOAN CAU VI TUONG LAI BEN VUNG
Vẫn cần cải thiện ở khâu quản trị nhân sự và mở rộng kênh phân phối để tăng khả năng cạnh tranh lâu dài.
3558954762342135589547623421355895476234213558954762342
TO CHUC DAU TU AN SINH XA HOI
Doanh nghiệp có mô hình tổ chức rõ ràng, định hướng phát triển phù hợp với thị trường và duy trì uy tín thương hiệu. Năng lực tài chính ổn định, sản
Đóng



IV. PHÂN ĐỊNH QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIỮA THƯƠNG NHÂN/TỔ CHỨC VỚI CÁC BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG

1. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

1.1. Quyền của Ban quản lý Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom nêu ra.

b) Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Thành Viên cung cấp thông tin cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Viettel Telecom có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Thành Viên.

c) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Quy chế quản lý hoạt động Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

d) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

e) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền Thành Viên của Thành Viên nếu Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phát hiện Thành Viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thi hành án, trong trường hợp Thành Viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, 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.

f) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

g) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có quyền kiểm tra, giám sát mọi hoạt động kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên diễn ra tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Trong trường hợp phát hiện hành vi kinh doanh, mua bán hàng hóa vi phạm pháp luật, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có quyền loại bỏ các bài đăng có liên quan, thông báo sự việc đến Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và cung cấp các thông tin liên quan trong trường hợp được Cơ quan nhà nước yêu cầu.

h) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom 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 Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và sẽ báo trước cho Thành Viên thời hạn là một (01) tháng.

i) Quyền khác theo Quy chế hoạt động sàn TMĐT, Chính Sách Nhà Cung Cấp và các chính sách khác do Viettel Telecom công bố trên Sàn TMĐT Tendoo Mall và trên trang ứng dụng Tendoo Mall tại từng thời điểm.

1.2. Trách nhiệm Ban quản lý Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) Đăng ký, thiết lập ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.

b) Xây dựng và công bố công khai Quy chế quản lý hoạt động được áp dụng cho việc vận hành tính năng Tendoo Mall trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom theo quy định pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế này trên Ứng dụng.

c) Có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của sản phẩm/dịch vụ và thông tin về Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom được thực hiện chính xác, đầy đủ.

d) Yêu cầu thương nhân, tổ chức là Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cung cấp thông tin. Cụ thể, gồm các thông tin: 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,... khi đăng ký sử dụng dịch vụ.

e) Chịu trách nhiệm xây dựng ứng dụng 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 ứng dụng trong điều kiện và phạm vi cho phép. Ứng dụng 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 trên tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

f) Chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động.

g) Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký tham gia giao dịch tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

h) 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.

i) Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của Người Mua khi sử dụng dịch vụ, mua sản phẩm mà Người Bán bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phối hợp với Người Bán để giải quyết tranh chấp xảy ra giữa Người Mua và Người Bán trong quá trình Người Mua sử dụng dịch vụ do Người Bán đó bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người Bán và Người Mua. Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người dùng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ yêu cầu Người Bán phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom sẽ có phương án giải quyết và yêu cầu bên cung cấp dịch vụ đền bù cho người Người Mua và/hoặc sẽ khóa tài khoản Thành Viên Người Bán.

j) Xây dựng và công bố trên website cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của Người Mua về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc dịch vụ, hàng hóa dùng để khuyến mại.

k) Sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường 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 quy 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 gây thiệt hại cho Thành Viên thì Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom không phải chịu trách nhiệm liên đới.

l) Sẽ không chia sẻ dữ liệu cá nhân của Người Mua cho đối tác nhiều hơn các thông tin cần thiết như họ, tên, hình đại diện, số điện thoại và số liệu thống kê khác. Trong trường hợp xảy ra bất kỳ vấn đề gì với Người Mua, các bên hiểu rằng Viettel Telecom không có trách nhiệm thẩm tra Người Mua bởi website/ứng dụng là giao diện thân thiện với người dùng dễ dàng truy cập, thu hút đông đảo cộng đồng cùng quan tâm. Tuy nhiên Viettel Telecom sẽ nỗ lực hợp lý để hợp tác với đối tác và các cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật Việt Nam có quy định.

m) 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 Người Mua 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 Người Mua thông tin về Người Bán, tích cực hỗ trợ Người Mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

n) Thiết lập cơ chế cho phép Thành Viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo nội dung như đã nêu trên.

o) Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.

p) Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng.

q) Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi đăng tải thông tin khác với nội dung, kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom như sau:

i. Loại bỏ những thông tin cung cấp hàng hóa/dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa/dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật;

ii. Loại bỏ những thông tin hàng hóa cấm quảng cáo, quảng cáo không đúng nội dung theo giấy phép quảng cáo;

iii. Loại bỏ những thông tin bán, cung ứng, khuyến mại hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật. Loại bỏ những thông tin bán, cung ứng, khuyến mại hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.

iv. Yêu cầu người cung cấp dịch vụ các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ có điều kiện phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa/dịch vụ đó.

r) Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom có trách nhiệm:

i. 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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ quy định tại các khoản 8, khoản 9 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP gây thiệt hại.

v. Có trách nhiệm phối hợp hỗ trợ liên hệ với Người Bán để Người Bán cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết như hóa đơn mua hàng, hồ sơ chứng minh nguồn gốc xuất xứ, các tài liệu chứng minh về quyền sở hữu trí tuệ và giấy phép (nếu có) đối với hàng hóa trong quá trình hoạt động trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định pháp luật và theo yêu cầu của Viettel Telecom và/hoặc yêu cầu Người Mua từ khi nhận được yêu cầu trong vòng tối đa 24h (hai mươi tư giờ).

2. Quyền và trách nhiệm của Người Bán trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

2.1. Quyền của Người Bán trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) Khi đăng ký trở thành Người Bán tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và được Ban quản trị đồng ý và kích hoạt tài khoản, Người Bán sẽ được thực hiện mua bán sản phẩm/dịch vụ tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom; với điều kiện Người Bán phải tuân thủ (Thỏa thuận Người cung cấp dịch vụ), được cấp quyền sử dụng có thể bị hủy ngang, có giới hạn, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, miễn phí quyền sử dụng trong suốt thời hạn của (Thỏa thuận Người cung cấp dịch vụ) và trong phạm vi Lãnh thổ, để truy cập vào ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom thông qua tên đăng ký và mật khẩu riêng, Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom và mọi thông tin và tài liệu được cung cấp thông qua ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom, duy nhất cho việc sử dụng của cá nhân Người Bán dịch vụ cho mục đích kết nối với Người Mua.

b) Người Bán sẽ được nhân viên chăm sóc khách hàng của Viettel Telecom hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc quản lý gian hàng, đăng sản phẩm, quản lý đơn hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

c) Người Bán được tham gia chương trình ưu đãi và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi đó với điều kiện đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể, đáp ứng yêu cầu hợp lý của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đề ra (Nếu có).

d) Người Bán có quyền đóng góp ý kiến cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, điện thoại, qua website, thư điện tử hoặc các kênh phản ánh khác không trái pháp luật đến cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

2.2. Trách nhiệm của Người Bán trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom

a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho Viettel Telecom khi đăng ký sử dụng dịch vụ, cam kết những thông tin cung cấp cho Viettel Telecom và những thông tin đăng tải lên Sàn TMĐT là chính xác và đầy đủ. Người Bán đồng ý giữ và thay đổi các thông tin trên Sàn là cập nhật, chính xác và đầy đủ.

b) Người Bán có trách nhiệm tuân thủ quy định về kiểm soát thông tin đăng tải và giấy tờ pháp lý đã được đăng tải trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

c) Tuân thủ các điều kiện kinh doanh và giấy phép đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện theo quy định pháp luật trong suốt quá trình hoạt động và đăng bán sản phẩm tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Có trách nhiệm nghiên cứu và tìm hiểu tất cả các thông tin về pháp luật và các quy định có liên quan đến ngành nghề kinh doanh có điều kiện của Người Bán. Trường hợp Người Bán vi phạm thì phải tự chịu trách nhiệm toàn bộ về những sai sót trên.

d) Người Bán phải tuân thủ các quy định của Pháp luật Việt Nam liên quan đến công bố và đăng ký chất lượng hàng hóa. Phải duy trì và đảm bảo chất lượng sản phẩm đăng bán trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom như công bố và đăng ký. Người Bán phải cung cấp cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom đầy đủ các giấy tờ và hồ sơ pháp lý hàng hóa của Người Bán theo quy định pháp luật về sản phẩm thuộc nhóm ngành kinh doanh có điều kiện liên quan mà Người Bán đăng ký bán hàng tại ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Trong trường hợp Người Bán là chủ sở hữu một thương hiệu sản phẩm/dịch vụ hoặc đại lý ủy quyền của một nhãn hiệu thì Người Bán có trách nhiệm cung cấp 01 bản scan giấy đăng ký thương hiệu hoặc giấy Ủy quyền phân phối của nhãn hàng đó. Người Bán phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác phải là bản sao có công chứng.

e) Người Bán có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin về hình ảnh sản phẩm/dịch vụ, giá cả, chính sách hỗ trợ (nếu có),... một cách cụ thể, rõ ràng. Quy định thông tin và chất lượng sản phẩm trên Ứng dụng dành cho Người Bán như sau: Đảm bảo hàng hóa trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom phải thỏa mãn tất cả các điều kiện như sau:

- Hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có chứng từ hợp lệ.
- Hàng hóa được phân phối hợp pháp và đủ điều kiện kinh doanh (chất lượng, giấy phép) theo quy định của pháp luật liên quan đối với từng loại hàng hóa/dịch vụ cụ thể.
- Không thuộc danh mục hàng hóa bị cấm lưu thông, phân phối theo quy định pháp luật.
- Đảm bảo hạn sử dụng tối thiểu là 2/3 thời hạn sử dụng kể từ ngày giao hàng cho Người Mua.
- Hàng hóa không vi phạm về sở hữu trí tuệ và/hoặc bất kỳ quyền nào khác của bất kì bên thứ ba.
- Hàng hóa không thuộc danh mục hàng hóa bị cấm kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT.
- Hàng hóa không phải là hàng giả, hàng nhái, kém chất lượng, bị hư hỏng, lỗi,...

- Bao bì, đóng gói phải theo đúng các tiêu chuẩn và mẫu mã của Nhà sản xuất.
- Đảm bảo có hàng bán trên Sàn giao dịch TMĐT. Nếu hết hàng, phải lập tức cập nhật trạng thái hết hàng trên Sàn giao dịch TMĐT. Người Bán chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp các thông tin về tình trạng hàng hóa/dịch vụ của Người Bán cung cấp không chính xác dẫn đến Người Mua đã đặt hàng nhưng không còn Hàng hóa/dịch vụ để cung cấp.
- Đảm bảo hàng hóa phải tương ứng với số lượng, chất lượng, chủng loại, mã sản phẩm,... mọi thông tin đã nêu trên Sàn giao dịch TMĐT.
- Giá bán được niêm yết trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom là giá cuối cùng mà Người Bán bán cho Người Mua đã bao gồm nhưng không giới hạn thuế nhập khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế giá trị gia tăng (VAT),... mức thuế suất của mỗi loại thuế sẽ theo chính sách tính thuế suất của Bên Cung Ứng Dịch Vụ và theo quy định pháp luật hiện hành.

f) Bằng nguyên tắc đạo đức kinh doanh, Người Bán không được lợi dụng việc mở Gian hàng trên Sàn giao dịch TMĐT để thực hiện các hành vi sau:

- Có hành vi lừa dối Người Mua bằng việc bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng; vi phạm sở hữu trí tuệ, quyền của bên thứ ba.
- Lợi dụng việc bán hàng trên Sàn giao dịch TMĐT để bán các hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện các hành vi quảng cáo không đúng sự thật.
- Tiến hành các hoạt động khuyến mại mà không thông báo, đăng ký về chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật.
- Tự ý dùng thông tin Người Mua để bán hàng không thông qua ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom hoặc sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác mà không được sự đồng ý của Người Mua.

g) Người Bán phải cung cấp cho Người Mua những chính sách đổi/trả và bảo hành một cách rõ ràng và hợp lý, cung cấp cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom nội dung các chính sách đổi trả của mình và đảm bảo quyền lợi của Người Mua và tuân thủ theo chính sách đổi trả của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom được ban hành tại từng thời điểm. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp/khiếu nại từ các đơn hàng đặt trên sàn thì Người Bán phải phối hợp với Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa Người Mua với Người Bán về những khiếu nại trong quá trình trao đổi, mua bán diễn ra qua Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom. Người Bán chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại từ đơn hàng của mình và miễn trừ cho Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom toàn bộ các khiếu nại của Người Mua liên quan đến hàng hóa/ dịch vụ của Người Bán.

h) Người Bán chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề thuộc về bản quyền nội dung, hình ảnh, thông tin cung cấp và phải đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 của

Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ được bán trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

i) Người Bán phải tuân thủ và thực hiện các quy định của pháp luật về đặt hàng trực tuyến khi tiến hành giao dịch trên Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom được quy định cụ thể tại Mục 2, Chương II của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP.

j) Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hòm thư điện tử của mình.

k) Thông báo kịp thời cho Công ty 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.

l) Người Bán phải tự chịu trách nhiệm thực hiện dịch vụ an toàn, hiệu quả và phù hợp bằng tất cả kỹ năng và cẩn trọng hợp lý. Người Bán phải tự chịu trách nhiệm cung cấp tất cả các thiết bị, vật liệu, công cụ và các vật dụng cần thiết khác cho việc thực hiện dịch vụ an toàn, hiệu quả và phù hợp. Người Bán chịu trách nhiệm về sự an toàn của chính mình và của Người Mua, trong việc thực hiện dịch vụ và Người Bán phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết.

m) Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết cho Công ty để phục vụ việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán được thực hiện qua Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom; Chủ động trong việc giải quyết tranh chấp với Người Mua và bồi thường thiệt hại cho Người Mua nếu tranh chấp được chứng minh là do lỗi của Người Bán.

n) Cung cấp thông tin về giao dịch, tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

o) Tuân thủ quy định 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 pháp luật có liên quan khác khi cung cấp dịch vụ qua Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom.

p) Cam kết, đồng ý không sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cho 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 vi-rút gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom hay sử dụng dịch vụ cho mục đích đầu cơ, tạo lệnh đặt dịch vụ giả, lũng đoạn thị trường, bao gồm phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Người Bán phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

q) Cam kết không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.

r) Không được hành động gây mất uy tín của Viettel Telecom dưới mọi hình thức, bao gồm nhưng không giới hạn, việc 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 Công ty.

s) Chỉ sử dụng dịch vụ hoặc tải về Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom vì mục đích sử dụng cá nhân duy nhất và sẽ không bán lại nó cho bên thứ ba.

t) Không ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình. Người Bán cam kết không chuyển nhượng hay bằng cách khác chuyển giao tài khoản của mình cho bất kỳ cá nhân hay pháp nhân nào khác.

u) Không sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall - Viettel Telecom để gây phiền toái, khó chịu hoặc bất tiện cho Thành Viên khác hoặc bên thứ ba.

v) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đóng thuế theo quy định của pháp luật.

3. Quyền và trách nhiệm của Người Mua trên Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom

3.1. Quyền của Người Mua trên Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom

a) Khi đăng ký trở thành Thành Viên của Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom và được chấp thuận, Người Mua sẽ được khởi tạo tài khoản để sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản, đơn hàng và các thông tin lịch sử sử dụng ưu đãi của mình trong hệ thống Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom.

b) Người Mua được tham gia chương trình ưu đãi và khuyến mãi và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi và khuyến mãi tương ứng (nếu có).

c) Người Mua có quyền đóng góp ý kiến cho Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, thư điện tử, fax, điện thoại, qua Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom hoặc các kênh phản ánh khác không trái pháp luật.

d) Có quyền yêu cầu cơ quan pháp luật bảo vệ quyền lợi nếu bị Người Bán lừa gạt.

e) Được đảm bảo các quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; Có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom trong trường hợp sản phẩm/dịch vụ do Người Bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như đã công bố.

f) Người Mua được tìm hiểu, chọn lựa đa dạng các sản phẩm/dịch vụ từ nhiều Người Bán khác nhau có trên Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom, được so sánh mức giá và chất lượng, đánh giá công việc của Người Bán, độ uy tín của Người Bán trước khi quyết định đặt mua hàng hóa với Người Bán.

3.2. Trách nhiệm của Người Mua trên Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom

a) Người Mua có nghĩa vụ đọc, hiểu, chấp thuận, đồng ý và sẽ bị ràng buộc bởi Điều khoản sử dụng, các quy chế và Chính sách của Công ty trước khi đăng ký tài khoản và trong suốt quá trình sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom và những sửa đổi, bổ sung sau này. Việc Người Mua tiếp tục sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom sau khi có những sửa đổi như vậy sẽ được xem là sự chấp thuận đối với các sửa đổi đó.

b) Người Mua có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để đảm bảo hoàn thành đơn hàng bao gồm: Tên giao dịch, Họ và tên, Số điện thoại, Địa chỉ liên lạc, Phương thức thanh toán lựa chọn,...

c) Người Mua có nghĩa vụ cam kết rằng:

- Có đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền để ký kết và bị ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều khoản sử dụng và thực hiện nghĩa vụ của mình theo Điều khoản sử dụng;
- Đã đạt độ tuổi tối thiểu để có đủ năng lực chịu ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều khoản sử dụng theo Luật áp dụng trong lãnh thổ;
- Luôn tuân thủ tất cả các Luật áp dụng và chính sách và sẽ thông báo cho Công ty nếu Người Mua vi phạm bất kỳ Luật áp dụng hoặc Chính sách nào;
- Đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu và thông tin nào do Người Mua (hoặc thay mặt Người Mua) cung cấp cho Công ty hoặc thông qua Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom là luôn chính xác, cập nhật, đầy đủ và không sai lệch;
- Không được thực hiện mọi hành vi gian lận, lừa đảo hoặc bất hợp pháp; và Không được làm hư hỏng hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng mà Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom hoạt động.

d) Trong tương tác với Người Bán và Người Mua khác:

- Đối xử với Người Bán và những Người Mua khác một cách tôn trọng, phù hợp với các Chính sách và sẽ không có thái độ hoặc thực hiện bất kỳ hành vi bất hợp pháp, đe dọa hoặc quấy rối trong khi sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom;
- Không gây thiệt hại cho tài sản của bên thứ ba;
- Không liên hệ với Người Bán nhằm thực hiện các mục đích khác với mua hàng.

e) Người Mua phải chịu trách nhiệm về tất cả mọi hoạt động được thực hiện trên Tài khoản của mình:

- Chỉ được có một Tài khoản;
- Phải giữ bí mật và an toàn thông tin Tài khoản của mình (bao gồm cả thông tin đăng nhập và thông tin thanh toán của Người Mua);
- Không được cung cấp cho bất kỳ người nào khác quyền truy cập vào Tài khoản của Người Mua bao gồm cả việc chuyển giao tài khoản hoặc thông tin từ tài khoản của Người Mua cho bất kỳ người nào khác;
- Phải thông báo ngay cho Công ty nếu Người Mua nghi ngờ có bất kỳ hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép nào đối với Tài khoản của Người Mua; và

- Nếu Người Mua đồng thời là Người Bán, không được phép sử dụng Tài Khoản của Người Mua để đặt yêu cầu đặt mua hàng với tư cách là Người Mua mà đồng thời cũng sẽ chấp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ đó với tư cách là Người Bán, hoặc cộng tác với Người Bán dịch vụ khác hoặc Người Mua khác trong mọi trường hợp tương tự.

f) Khi sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom không được:

- Chuyển quyền sử dụng, chuyển quyền sử dụng lại, bán, bán lại, chuyển giao, chuyển nhượng, phân phối hoặc khai thác về mặt thương mại khác hoặc cung cấp Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom cho bất kỳ bên thứ ba nào theo bất kỳ cách nào.
- Sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom để tạo sản phẩm hoặc dịch vụ cạnh tranh, tạo sản phẩm bằng các ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa tương tự như Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom, sao chép bất kỳ ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa nào của Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom, hoặc khởi chạy chương trình hay tập lệnh tự động mà có thể thực hiện nhiều yêu cầu máy chủ trong mỗi giây, hoặc gây ra tổn thất nghiêm trọng hay cản trở hoạt động và/hoặc hiệu suất của hệ thống, hoặc cố gắng truy cập trái phép vào hệ thống hoặc các hệ thống hay mạng liên quan.
- Gửi hoặc lưu trữ bất kỳ tài liệu nào vì mục đích bất hợp pháp hoặc gian lận; gửi thư rác hoặc các tin nhắn không được yêu cầu, hoặc gây phương hại, phiền toái, bất tiện hoặc đặt yêu cầu cung cấp dịch vụ giả mạo; gửi hoặc lưu trữ tài liệu vi phạm, dung tục, đe dọa, phỉ báng, hoặc tài liệu bất hợp pháp; gửi tài liệu có chứa virus phần mềm, worm, trojan hoặc mã, tệp, tập lệnh, tác nhân hay chương trình máy tính có hại khác.
- Mạo danh bất kỳ chủ thể hoặc đơn vị nào hoặc khai báo sai về mối quan hệ của Người sử dụng dịch vụ với một chủ thể hoặc đơn vị.
- Cố ý khai báo sai vị trí và địa điểm của Người Mua; hoặc Gây thiệt hại cho uy tín của Công ty theo bất kỳ hình thức nào.

g) Không được sử dụng dịch vụ để thực hiện hành vi phạm tội hoặc thực hiện bất kỳ hành vi, hoạt động nào trái với quy định của Luật áp dụng; hoặc gây phương hại hoặc gây thương tích cho người khác hoặc xâm phạm quyền của người khác; tự chịu trách nhiệm cuối cùng về sự an toàn của mình trong khi sử dụng dịch vụ và phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết.

h) Người Mua phải tuân thủ các quy định về Thiết bị đăng nhập:

- Tự kiểm tra và đảm bảo mình truy cập đúng Ứng dụng.
- Thông báo ngay cho Công ty và tuân thủ quy trình được Công ty thông báo trong trường hợp Thiết bị đăng nhập bị mất, bị đánh cắp, bị hỏng và/hoặc không thuộc quyền chiếm hữu hay kiểm soát của Người Mua, và điều này làm lộ thông tin tài khoản của Người Mua cho người khác hoặc ảnh hưởng đến quyền và/hoặc biện pháp khắc phục hợp pháp của Công ty.

- Tự chịu trách nhiệm đăng ký mua thuê bao gói dịch vụ internet và di động phù hợp và đối với bất kỳ khoản phí phải thanh toán cho Người Bán dịch vụ viễn thông của Người Mua.

i) Tuân thủ nghiêm túc và cam kết nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ khác theo hợp đồng:

- Thanh toán tiền hàng cho Người Bán cung cấp thông qua các hình thức thanh toán được chấp nhận thông qua Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom vào từng thời điểm.
- Khi tham gia các chương trình ưu đãi và khuyến mãi, chỉ sử dụng các ưu đãi và khuyến mãi đó cho mục đích sử dụng dự kiến của chương trình và sẽ không lạm dụng, sao chép, bán hoặc chuyển giao chương trình ưu đãi và khuyến mãi dưới bất kỳ hình thức nào.

4. Phân định trách nhiệm giữa thương nhân/tổ chức và đối tác trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên ứng dụng với khách hàng

Viettel Telecom và Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Người Mua liên quan đến dịch vụ được kết nối qua Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom. Các khiếu nại của Người Mua liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom do Viettel Telecom chịu trách nhiệm độc lập giải quyết trên cơ sở quy định của pháp luật, Quy chế đã công bố với Thành Viên.

Khi phát sinh tranh chấp, Viettel Telecom đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Thành Viên vào chất lượng dịch vụ của Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom và Người Mua có thể thực hiện khiếu nại theo một hay đồng thời cả hai cách sau:

+ Khiếu nại trực tiếp với Người Bán: Người Mua có thể khiếu nại về dịch vụ của Người Bán trực tiếp với Người Bán. Trong trường hợp này, Người Bán có trách nhiệm giải quyết khiếu nại và trả lời Người Mua.

+ Khiếu nại với Viettel Telecom: Người Mua có thể khiếu nại về dịch vụ của Người Bán với Viettel Telecom theo quy trình đã công bố.

Viettel Telecom tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Các bên bao gồm Người Bán và Người Mua có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết tranh chấp. Người Bán phải là bên chủ động xử lý và giải quyết khiếu nại.

Giới hạn trách nhiệm của Viettel Telecom cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử:

+ Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom sẽ hỗ trợ những Người Mua bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung liên quan đến giao dịch khi có tranh chấp giữa Người Bán và Người Mua.

+ Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và có biện pháp xử lý kịp thời để giải quyết những mâu thuẫn xảy ra giữa Người Bán và Người Mua trong quá trình giao dịch.

+ Người Bán có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến quá trình giao dịch và có nghĩa vụ bồi thường theo thỏa thuận với Người Mua nếu lỗi thuộc về Người Bán.

+ Mọi hành động lừa đảo trên Ứng dụng Tendoo Mall – Viettel Telecom đều bị lên án và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

+ Viettel Telecom không có nghĩa vụ giải quyết tranh chấp khiếu nại giữa Người Bán và Người Mua mà sẽ chỉ đóng vai trò phối hợp, hỗ trợ việc xử lý và giải quyết khiếu nại giữa Người Bán và Người Mua. Viettel Telecom sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người Mua và Người Bán nếu được cơ quan pháp luật có thẩm quyền yêu cầu.

+ Sau khi Thành Viên đã giải quyết xong tranh chấp, khiếu nại, Người Bán có trách nhiệm thông báo lại cho Viettel Telecom. Trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi liên quan đến hành vi vi phạm các quy định đã được Người Bán và Viettel Telecom cam kết trong hợp đồng hợp tác kinh doanh, thì Viettel Telecom sẽ áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm tương ứng.