|  |  |
| --- | --- |
| SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG HÀ TĨNH **­**  **BAN QUẢN TRỊ SÀN GIAO DỊCH**  **THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2015* |

#### QUY CHẾ

**Hoạt động của Sàn giao dịch thương mại điện tử tỉnh Hà Tĩnh**

*(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-BQTSGD ngày tháng năm 2015 của Trưởng Ban Quản trị Sàn giao dịch thương mại điện tử tỉnh Hà Tĩnh)*

**CHƯƠNG I**

**NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG**

**Điều 1**. Bản Quy chế này áp dụng cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử (TMĐT) tỉnh Hà Tĩnh (gọi tắt là Thành viên sàn giao dịch TMĐT ).

**Điều 2**. Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh do Sở Thông tin và Truyền Thông Hà Tĩnh sở hữu và sử dụng. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng, phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu theo quy định của pháp luật.

**Điều 3**. Thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh là các thương nhân, các tổ chức, cá nhân hoạt động hợp pháp, được Ban quản trị sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh chính thức công nhận và cho phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh và các bên liên quan cung cấp. Từ “dịch vụ” bao gồm tất cả các dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh cung cấp hoặc liên quan đến Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh, trong qui chế này khi nói đến Sàn giao dịch TMĐT có nghĩa là nói đến Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh.

**Điều 4**. Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này phải tuân thủ hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và những nội dung trong Quy chế của sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh.

**CHƯƠNG II**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 5**. Tên miền và địa chỉ truy cập sàn giao dịch TMĐT là: <http://hatinhtrade.com.vn> và http://hatinhonline.vn

**Điều 6.**Chức năng của sàn giao dịch thương mại điện tử Hà Tĩnh

1. Hỗ trợ cho thương nhân, tổ chức, cá nhân tiếp cận ứng dụng thương mại điện tử trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, nghiên cứu, tìm kiếm thị trường, chào bán, chào mua; tuyển dụng nhân lực và một số hoạt động về phát triển công nghiệp và thương mại;

2. Thông tin về tiềm năng tỉnh Hà Tĩnh; các chính sách hỗ trợ Doanh nghiệp; cơ hội đầu tư và các hoạt động xúc tiến thương mại;

3. Lưu trữ và cung cấp các văn bản quy phạm pháp luật như: Luật, Pháp lệnh; Nghị định; Thông tư; Quyết định; Chỉ thị… và các văn bản liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh và bảo vệ người tiêu dùng;

4. Thông tin về thị trường trong và ngoài nước .

**Điều 7**. Lĩnh vực hoạt động trên sàn giao dịch TMĐT:

1. Khởi tạo gian hàng cho các thương nhân, tổ chức;

2. Mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ mà pháp luật cho phép;

3. Đăng tải tin tức các vấn đề của xã hội nói chung và lĩnh vực Thương mại điện tử nói riêng; các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp; Cơ hội đầu tư kinh doanh; Thông tin thị trường; Hoạt động xúc tiến thương mại; Tuyển dụng…

4. Hỗ trợ tính năng Rao vặt với tất cả các thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT.

**Điều 8**. Đăng ký, xác nhận Thành viên

1. Đăng ký Thành viên

Thương nhân, Tổ chức, cá nhân đăng ký thành viên theo mẫu điện tử có sẵn trên sàn giao dịch TMĐT và ký biên bản thỏa thuận hợp tác (theo mẫu có sẵn) với Ban quản trị sàn sau khi đồng ý cam kết thực hiện bản quy chế này;

2. Xác nhận thành viên

Sau khi ký thỏa thuận hợp tác, tiếp nhận thông tin, trong thời gian 5 ngày Ban quản trị sàn thẩm định thông tin và kích hoạt thành viên. Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký, mật khẩu để sử dụng dịch vụ, xây dựng, quản lý một cửa hàng riêng để trưng bày hàng hoá, quảng bá doanh nghiệp, tiến hành giao dịch kinh doanh;

**Điều 9**. Quy trình giao dịch, cách thức mua hàng trên Sàn TMĐT

1. Khi có nhu cầu mua hàng hóa, dịch vụ trên sàn TMĐT, khách hàng, thành viên thực hiện theo các bước sau đây:

- Bước 1: Khách hàng lựa chọn sản phẩm, cho vào giỏ hàng của mình;

- Bước 2: Vào giỏ hàng và quyết định đặt mua; điền thông tin cá nhân và gửi đơn hàng;

- Bước 3: Chủ gian hàng xác nhận thông tin khách hàng;

- Bước 4: Chủ gian hàng và khách hàng thực hiện giao dịch *(có thể khách nhận hàng tại nơi bán và thanh toán, hoặc khách hàng thanh toán trước khi nhận hàng, tùy theo lựa chọn của khách hàng ở bước 2)*.

**Điều 10**. Đảm bảo an toàn giao dịch

1. Đối với đăng ký, xác nhận thành viên:

Mọi thông tin mà các đơn vị, cá nhân đã khai báo trong quá trình đăng ký thành viên sẽ được Ban quản trị giữ bí mật theo yêu cầu của thành viên, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan pháp luật yêu cầu.

2. Đối với hoạt động của thành viên với khách hàng:

Thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT tuân thủ các nội dung cam kết với khách hàng như sau:

a) Hỗ trợ để khách hàng có thể không đặt hàng cho đến khi khách hàng an toàn thoát khỏi chế độ đặt hàng;

b) Ngay sau khi khách hàng lựa chọn vào mục “Gửi đặt hàng" trình duyệt của khách hàng sẽ đi vào chế độ an toàn;

c) Không đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng e-mail;

d) Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống website hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu;

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

**Điều 11**. Bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng

1. Ban quản trị thực hiện cung cấp cho người tiêu dùng những nội dung hướng dẫn “Mua hàng an toàn trên sàn giao dịch TMĐT”. Trong đó có những thông tin quan trọng cần biết trước khi tham gia giao dịch mua bán hàng hóa và dịch vụ trên Sàn;

2. Doanh nghiệp phải công bố trên mục thông tin của mình về cơ chế, quy trình cụ thể để giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên Sàn;

3. Người tiêu dùng có thể tham khảo các thông tin liên quan đến các thành viên: Số lượng, chất lượng, mẫu mã, giá cả hàng hóa và các thông tin cần thiết khác để tiến hành giao dịch với thành viên. Khách hàng sau khi rà soát những thông tin tại điểm trên được quyền lựa chọn hủy giao dịch hoặc xác nhận đồng ý mua sản phẩm;

4. Người tiêu dùng có thể phản ánh ý kiến của mình liên quan đến sản phẩm tại phần “comment” bên dưới mỗi sản phẩm do thành viên đăng bán. Chủ gian hàng và Ban quản trị có trách nhiệm ghi nhận và phản hồi những ý kiến phản ánh của người tiêu dùng. Trường hợp có khiếu nại, khách hàng có thể trực tiếp thông tin đến doanh nghiệp theo địa chỉ doanh nghiệp đã đăng ký trên Sàn hoặc liên hệ đến Ban quản trị theo địa chỉ, số điện thoại hoặc E.mail đã có trên trang chủ của Sàn giao dịch TMĐT. Ban quản trị và doanh nghiệp bán hàng sẽ có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của khách hàng theo quy định pháp luật hiện hành.

**Điều 12**. Giới hạn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật trên sàn giao dịch:

1. Ban quản trị sàn giao dịch TMĐT cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị sàn giao dịch TMĐT quan địa chỉ email:[ttcntt-tt@hatinh.gov.vn](mailto:ttcntt-tt@hatinh.gov.vn). Ban quản trị sàn sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên giao dịch trên sàn không bị gián đoạn.

2. Ban quản trị sàn giao dịch TMĐT không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành viên không đến được Ban quản trị; hoặc phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

**CHƯƠNG III**

**QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

**Điều 13. Quyền và trách nhiệm của Ban quản trị**

**1. Quyền của Ban Quản tri:**

a) Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT có quyền kiểm tra thông tin các thương nhân, tổ chức, cá nhân đưa lên Sàn, đặc biệt là thông tin về giá cả và chất lượng sản phẩm;

b) Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho sàn giao dịch TMĐT không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;

c) Tạm ngừng hoặc xóa tài khoản thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ trên Sàn trong trường hợp: Thành viên vi phạm Quy chế hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên sàn giao dịch TMĐT. Trong trường hợp này Ban quản lý không cần thông báo cho thành viên vi phạm biết;

d)Tạm ngưng hoặc thu hồi tài khoản thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ nếu Thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT liên tục trong 03(ba) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành Thành viên thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của sàn giao dịch TMĐT;

đ) Tạm ngưng hoặc thu hồi tài khoản thành viên, từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ nếu thành viên không đủ năng lực tài chính thực hiện nghĩa vụ khi tham gia giao dịch trên Sàn hoặc có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT. Trong trường hợp thu hồi Giấy chứng nhận thành viên (nếu có), chấm dứt cung cấp toàn bộ dịch vụ, ưu đãi của thành viên thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt;

e) Sàn giao dịch TMĐT giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên sàn giao dịch TMĐT theo luật bản quyền quốc tế và các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. “Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh” và tất cả các biểu tượng, logo, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch TMĐT Hà Tĩnh Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên;

f) Ban quản trị sàn có quyền thay đổi quy chế này mà không cần báo trước cho các thành viên biết.

**2. Trách nhiệm của Ban Quản trị:**

a) Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký kinh doanh (đối với Thương nhân) hoặc nhân thân (đối với cá nhân) tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT;

b) Thiết lập cơ chế cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch TMĐT thực hiện quy trình giao kết hợp đồng;

c) Lưu giữ thông tin đăng ký của thương nhân, tổ chức hoặc thông tin cá nhân của các cá nhân ngay từ ngày thương nhân hoặc cá nhân đăng ký tham gia Sàn giao dịch TMĐT và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;

d) Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

đ) Tích cực hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; cung cấp các tài liệu như thông tin, đăng ký, lịch sử dữ liệu giao dịch, của đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

e) Chịu trách nhiệm xây dựng sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch TMĐT trong điều kiện và phạm vi cho phép;

f) Xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên sàn giao dịch. Các chính sách này sẽ được công bố trên Sàn giao dịch TMĐT;

g) Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên sàn giao dịch TMĐT;

h) Duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT và khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng…thì sàn giao dịch TMĐT không phải chịu trách nhiệm liên đới;

i) Ban quản trị sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm hướng dẫn các thành viên thực hiện quá trình mua bán qua Sàn giao dịch TMĐT đặc biệt là việc áp dụng chức năng thanh toán trực tuyến.

**Điều 14. Quyền và nghĩa vụ thành viên:**

**1. Quyền của thành viên** :

a) Được miễn phí thành viên. Phí thành viên được hiểu là khoản phí để được tham gia hoạt động trên Sàn giao dịch TMĐT, nhưng không tính đến các khoản phí như: phí thuê quảng cáo, các dịch vụ tư vấn, các khoản phí khác trên Sàn giao dịch TMĐT;

b) Tạo một gian hàng riêng để thông tin về hàng hoá, dịch vụ và tiến hành giao dịch kinh doanh cũng như quảng bá;

c) Được cấp một User và Password riêng như đã đăng ký để sử dụng các dịch vụ, quản lý gian hàng và các giao dịch của mình trên Sàn giao dịch TMĐT;

d) Được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc xây dựng gian hàng, tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT;

đ) Hưởng các chính sách ưu đãi do sàn giao dịch TMĐT hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Sàn giao dịch TMĐT. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên sàn giao dịch TMĐT hoặc được gửi trực tiếp đến các thành viên;

e) Đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc E.mail đến cho sàn giao dịch TMĐT.

**2. Nghĩa vụ của thành viên:**

a) Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình chào bán trên sàn giao dịch TMĐT.

b) Tuân thủ các quy định của pháp luật về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên Website thương mại điện tử và các quy định tại Quy chế này.

c) Tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại;

d) Bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

đ) Thông báo kịp thời cho sàn giao dịch TMĐT về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp xử lý kịp thời.

e) Cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT và đăng tải, cập nhật những thông tin trên Website đầy đủ và chính xác, đặc biệt là thông tin về giá cả và chất lượng sản phẩm mà thành viên cung cấp.

f) Chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên sàn giao dịch TMĐT. Mỗi thành viên phải có quy trình giao hàng đầy đủ rõ ràng.

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

 h) Thành viên cam kết thực hiện đúng các quy định tại Thông tư số 09/2008/TT-BCT ngày 21/7/2008 của Bộ Công Thương hướng dẫn Nghị định Thương mại điện tử về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử; đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT vào những mục đích bất hợp pháp; không thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối và tạo những công cụ tương tự như dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT cung cấp cho một bên thứ ba. Trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

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

j) Tự bảo quản về tài khoản và mật khẩu của mình, không được cho người khác mượn sử dụng, bán, chuyển nhượng lại tài khoản và mật khẩu. Ban Quản trị Sàn không chịu trách nhiệm về bất kỳ những tổn thất phát sinh do việc để mất thông tin gây ra.

k) Thành viên đã đăng ký khởi tạo gian hàng phải đảm bảo cập nhật thông tin về sản phẩm hàng hóa hoặc dịch vụ của mình ít nhất 1 tháng 1 lần trên gian hàng quản lý của thành viên đã đăng ký.

**Điều 15. Điều khoản áp dụng**

1. Mọi tranh chấp phát sinh giữa Sàn giao dịch TMĐT và thành viên sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại địa phương để giải quyết.

2. Quy chế của sàn giao dịch TMĐT chính thức có hiệu lực kể từ ngày đăng lên Website <http://hatinhtrade.com.vn> và <http://hatinhonline.vn> . Sàn giao dịch TMĐT có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên sàn giao dịch TMĐT cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo sửa đổi. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi ./.

BAN QUẢN TRỊ SÀN GIAO DỊCH