

Ngày 05 tháng 10 năm 2020

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT [hocmai.vn]

I. Nguyên tắc chung

- Website hocmai.vn hoạt động theo nguyên tắc công khai, minh bạch và tuân thủ pháp luật. Hocmai.vn thực hiện theo Giấy phép thiết lập mạng xã hội trên mạng số 597/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 30 tháng 12 năm 2016.
- Website **hocmai.vn** là website do Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục (sau đây gọi là “Công ty” hoặc “HOCMAI” hoặc “Hệ thống giáo dục HOCMAI”) thực hiện hoạt động và vận hành.
- Sản phẩm giao dịch trên website hocmai.vn là các khóa học trực tuyến, sách chuyên đề đáp ứng yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo về chương trình học, đồng thời đáp ứng đầy đủ quy định của pháp luật liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh hay cấm quảng cáo (sau đây gọi chung là “Sản phẩm”).
- Khách hàng tham gia giao dịch trên hocmai.vn là mọi cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 15 tuổi trở lên. Trường hợp dưới 15 tuổi và muốn tham gia học tập, sử dụng website HOCMAI phải được sự cho phép, hỗ trợ của Bố, Mẹ hoặc người giám hộ.
- Tất cả các thành viên khi tham gia giao dịch trên hocmai.vn phải tự tìm hiểu về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm pháp lý của mình, đồng thời cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế hoạt động của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử hocmai.vn (sau đây gọi là “Quy chế”) đang có hiệu lực vào thời điểm thực hiện giao dịch.
- Mọi hoạt động mua bán Sản phẩm trên hocmai.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của cả Người bán và Người mua. Trong mọi trường hợp, Người bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước khách hàng đối với mọi vấn đề liên quan đến Sản phẩm do Người bán cung cấp trên hocmai.vn. Các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch sẽ căn cứ vào các bằng chứng và quy định của pháp luật hiện hành.

II. Quy định chung

- Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử: **hocmai.vn** do Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: www.hocmai.vn (sau đây gọi tắt là: “HOCMAI”).
- **Định nghĩa chung:**
Người Bán: là HOCMAI bao gồm: đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mãi sản phẩm/dịch vụ.

Người Mua: là tổ chức, cá nhân (học viên/học sinh...) có nhu cầu học tập, tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên website hocmai.vn. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.

Đối tác: là các tổ chức hay cá nhân hợp tác với HOCMAI thông qua các hợp đồng hợp tác để xây dựng các sản phẩm của HOCMAI.

Thành viên: bao gồm cả Người Bán, Người Mua và Đối tác.

Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch hocmai.vn là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.

Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT hocmai.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT hocmai.vn.

Khi đăng ký là thành viên của hocmai.vn, thành viên hiểu rằng: Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng. Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.

Voucher: Vouchers có 1 hình thức phát hành: Voucher bằng Mã Code. Các Vouchers mà thành viên nhận được chỉ có thể sử dụng tại các giao dịch được hocmai.vn xác định.

Đối với Voucher bằng Mã Code, thành viên sẽ nhận được Mã Code thông qua SMS và/hoặc trên website. Để sử dụng Mã Code, thành viên sẽ nhập các Mã Code này trong quá trình giao dịch để được hưởng ưu đãi.


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

III. Quy trình giao dịch

Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ;

Quy trình mua/sử dụng sách:

- **Bước 1 : Truy cập vào Website <https://penbook.hocmai.vn/> và lựa chọn sách**




PEN BOOK

Bộ sách luyện để bám sát cấu trúc đề thi chính thức
Phá đảo 9-10 điểm thi THPT Quốc Gia

- Hệ thống các dạng bài **trọng tâm** sẽ thi THPT QG 2020
- 20 đề chuẩn (**Đáp án - Giải chi tiết**)
- TẶNG** 30 video/môn + 10 đề online/môn + hướng dẫn giải các dạng bài
- Thầy cô livestream **tư vấn học tập** trong Group kín
- Đọc thử sách **MIỄN PHÍ** - **Freeship** tận tay
- Cuốn sách **Tuyển tập 15 đề MỘT NHẤT** sát **100%** đề thi thật bao gồm 5 môn: Toán, Lý, Hóa, Sinh, Anh

EM MUỐN ĐỌC THỬ



1001 ĐIỀU CẦN BIẾT VỀ PEN BOOK 5 MÔN —TOÁN, LÝ, HÓA, SINH, ANH—

<p>Đành cho ai? Tất cả học sinh tham gia kỳ thi THPTQG 2020, mục tiêu 8,9,10 điểm</p>
<p>Cấu trúc sách</p>

- Bước 2 :** Lựa chọn Sách theo nhu cầu. Nhấn vào nút “Mua ngay” trên màn hình.

EM MUỐN ĐẶT SÁCH

2K2 SẴN NGAY ƯU ĐÃI

DUY NHẤT HÔM NAY - ƯU ĐÃI CỰC KHỦNG



**GIẢM NGAY 10%
KHI MUA 1 CUỐN**

~~220.000đ~~
198.000đ

MUA NGAY



**GIẢM NGAY 20%
KHI MUA 2 CUỐN
(2 cuốn bất kỳ)**

~~440.000đ~~
352.000đ

MUA NGAY



COMBO TRÊN 3 CUỐN







Giảm 30%
(Trên toàn bộ đơn sách)

MUA NGAY

Thời gian ưu đãi chỉ còn:

Giờ	Phút	Giây
11	53	01

- Bước 3:** Kiểm tra thông tin cần điền. Lựa chọn mua hàng bằng cách nhấn vào nút “Đặt sách”

Chọn phương thức thanh toán				
Chuyển khoản ngân hàng 	Thẻ ATM 	Thẻ Visa/MasterCard 	MOMO 	Thanh toán trực tiếp 
Thanh toán tại quầy Viettel 				

Để nộp học phí vào tài khoản của bạn tại HOCMAI, Bạn vui lòng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nộp tiền/ Chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của HOCMAI

1. Tên người thụ hưởng: Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục
2. Nội dung chuyển tiền: "Tên đăng nhập (hoặc email) của bạn + Số điện thoại của bạn"
3. Số tài khoản của Hocmai.vn như sau:

- Số tài khoản: 032-010-135-33838 tại **MSB** - Chi nhánh Thanh Xuân, Hà Nội
- Số tài khoản: 045-100-133-8687 tại **Vietcombank** - Chi nhánh Thành Công, Hà Nội
- Số tài khoản: 566-565-88 tại **VP Bank** - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, Hà Nội
- Số tài khoản: 130-220-103-3343 tại **Agribank** - Chi nhánh Trung Yên, Hà Nội
- Số tài khoản: 125-100-005-90546 tại **BIDV** - Chi nhánh Đông Đô, Hà Nội
- Số tài khoản: 117-000-114-150 tại **VietinBank** - Chi nhánh Ba Đình, Hà Nội
- Số tài khoản: 191-207-094-65011 tại **Techcombank** – Chi nhánh Đông Đô, Hà Nội

Bước 2: Hoàn tất thông tin tại [trang xác nhận chuyển tiền](#)

- **Bước 6:** Hoàn thành mua sách tại Hocmai.vn

Quy trình mua/sử dụng khóa học:

- Bước 1: Truy cập vào Website Hocmai.vn và lựa chọn các khóa học

1900 6933

Khóa học của tôi

[Giới thiệu](#)
[Giáo viên](#)
[Phòng thi](#)
[Thư viện](#)
[Học phí](#)
[Hỗ trợ](#)

Các khóa học

- Đại học - Cao đẳng
- Khóa học bổ trợ
- Bồi dưỡng học sinh giỏi
- Luyện thi Đại học
- Lớp 10 - Lớp 11 - Lớp 12
- Luyện thi vào 10
- Lớp 6 - Lớp 7 - Lớp 8 - Lớp 9
- Luyện thi vào 6
- Lớp 1 - Lớp 2 - Lớp 3 - Lớp 4 - Lớp 5

Back to School: Full kế hoạch ôn thi ĐH từ đầu năm lớp 12, mục tiêu 9,10 điểm/môn >> 2k3 xem ngay!

3 NGÀY DUY NHẤT

Mua Tặng 1

Cơ hội cuối cùng dành riêng cho 2k4
Freeship - Giảm tới 15% - Nhận khóa BỔ TRỢ

ĐẶT SÁCH NGAY

TẢI ỨNG DỤNG HOCMAI

13 năm
Giáo dục trực tuyến

4.386.421
Thành viên

1.000
Khóa học

30.000
Bài giảng

- Bước 2: Lựa chọn Khóa học theo nhu cầu. Màn hình hiển thị thông tin về Khóa học. Nhấn vào nút “Đăng ký ngay” trên màn hình.

Trang chủ >
 Luyện thi đại học môn Toán (PEN-C) >
 PEN-C Toán - Thầy Lê Bá Trần Phương

LUYỆN THI ĐẠI HỌC MÔN TOÁN (PEN-C)

Thầy Phương "bung bự", thầy giáo "chuyên trị" học sinh Trung bình - Trung bình khá và các học sinh sợ Toán.

★★★★★ 4.9 (970 đánh giá)

Giáo viên: Lê Bá Trần Phương

Nhấn để bắt tiếng

Mô tả khóa học

Đề cương khóa học

Bài giảng miễn phí

Giáo viên giảng dạy

Học trọn gói chỉ với

800.000 đồng

HỌC THỬ MIỄN PHÍ

ĐĂNG KÝ NGAY

Mục tiêu khóa học:

- Chinh phục điểm số cao trong bài thi tốt nghiệp THPT và thi đại học môn Toán.

Cấu trúc khóa học:

- 9 chuyên đề
- 119 bài giảng
- Hơn 2000 bài tập

Dịch vụ:

- Các kênh hỗ trợ học tập
- Thảo luận trong từng bài giảng
- Chương trình kiểm tra năng lực thường xuyên

Thời gian:

- Hạn đăng ký: 31/03/2021
- Ngày bắt đầu: 30/06/2021

Quan tâm

- Bước 3: Kiểm tra thông tin đơn hàng. Lựa chọn mua hàng bằng cách nhấn vào nút “Đăng ký học”

LUYỆN THI ĐẠI HỌC
SÁCH
KHÓA CƠ BẢN (2020-2021)

PEN 2021

COMPA 2021

PEN-C 2021

PENBOOK 2020

LỚP 11

LỚP 10

NỀN TẢNG 12

LỚP 11

LỚP 10

BỔ TRỢ

HOC SINH GIỎI

LUYỆN THI ĐGNL HCM

LUYỆN THI CẤP TỐC ĐH BÁCH KHOA HN

MÔN

CHỌN KHÓA HỌC

CHỌN COUPON/HỌC BỔNG

KHÓA HỌC SẼ ĐĂNG KÝ HỌC

TOÁN

NGỮ VĂN

TIẾNG ANH

VẬT LÝ

HÓA HỌC

SINH HỌC

TỔ HỢP MÔN

PEN-C TOÁN <small>Nguyễn Thanh Tùng</small>	800.000 đ	Chọn
PEN-C TOÁN <small>Lê Anh Tuấn</small>	800.000 đ	Chọn
PEN-C TOÁN <small>Lê Bá Trần Phương</small>	800.000 đ	Chọn
PEN-C TOÁN <small>Lưu Huy Thường</small>	800.000 đ	Chọn

Nhập mã quà tặng

[Sử dụng](#)

[PEN-C 2021] - PEN-C Toán
Lê Bá Trần Phương

Học phí 800.000 đ

Học phí phải đóng 800.000 đ

ĐĂNG KÝ HỌC

- Bước 4: Lựa chọn hình thức thanh toán: Thanh toán online hoặc thanh toán khi nhận hàng.

Chọn phương thức thanh toán

Chuyển khoản
ngân hàng

Thanh toán tại
quầy Viettel

Thẻ ATM

Thẻ Visa/MasterCard

MOMO

Thanh toán trực
tiếp

Để nộp học phí vào tài khoản của bạn tại HOCMAI, Bạn vui lòng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nộp tiền/ Chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của HOCMAI

- Tên người thụ hưởng: Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục
- Nội dung chuyển tiền: "Tên đăng nhập (hoặc email) của bạn + Số điện thoại của bạn"
- Số tài khoản của Hocmai.vn như sau:

- Số tài khoản: 032-010-135-33838 tại [MSB](#) - Chi nhánh Thanh Xuân, Hà Nội
- Số tài khoản: 045-100-133-8687 tại [Vietcombank](#) - Chi nhánh Thành Công, Hà Nội
- Số tài khoản: 566-565-88 tại [VP Bank](#) - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, Hà Nội
- Số tài khoản: 130-220-103-3343 tại [Agribank](#) - Chi nhánh Trung Yên, Hà Nội
- Số tài khoản: 125-100-005-90546 tại [BIDV](#) - Chi nhánh Đông Đô, Hà Nội
- Số tài khoản: 117-000-114-150 tại [VietinBank](#) - Chi nhánh Ba Đình, Hà Nội
- Số tài khoản: 191-207-094-65011 tại [Techcombank](#) – Chi nhánh Đông Đô, Hà Nội

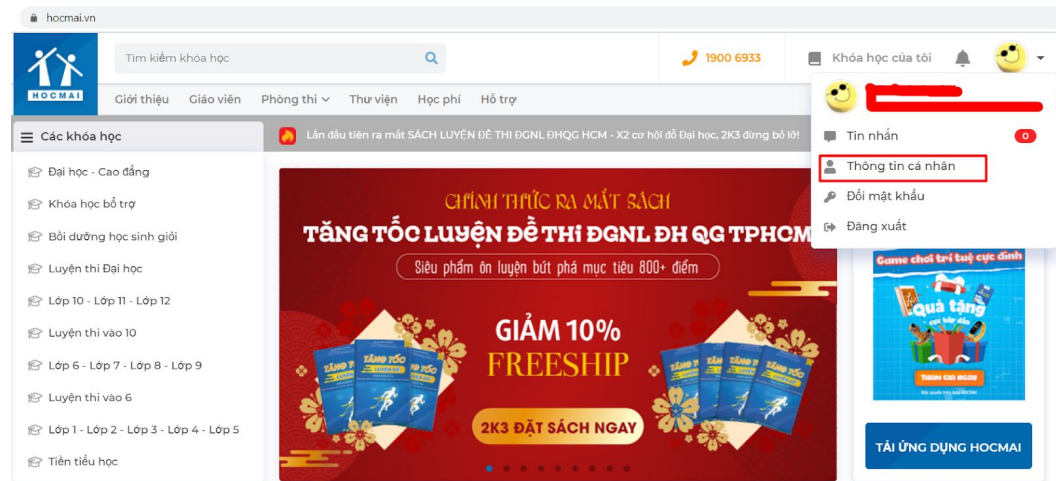
Bước 2: Hoàn tất thông tin tại [trang xác nhận chuyển tiền](#)

- Bước 5: Hoàn thành mua khóa học tại Hocmai.vn

Cách theo dõi lịch sử nạp tiền và thanh toán hóa đơn

Sau khi xác nhận thanh toán. Tiền sẽ được nạp vào tài khoản mà khách hàng đăng ký trên website HOCMAI. Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn, cách thức sử dụng tiền trong tài khoản như sau:

Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản cá nhân=> Vào mục thông tin cá nhân



Bước 2: Chọn mục thông tin tài khoản:

- Để xem mục lịch sử nạp tiền thì chọn mục lịch sử nạp tiền
- Để xem lịch sử đóng học phí thì chọn mục lịch sử đóng học phí.



- Để xem chi tiết lịch sử cho từng đợt thanh toán thì chọn vào từng hóa đơn

Bước 3: Cách sử dụng tiền trong tài khoản

- Khách hàng sử dụng tiền nạp vào tài khoản để thanh toán cho các khóa học, sách mua tại website hocmai.vn.
- Trong trường hợp tài khoản của khách hàng còn dư tiền thì số tiền này được lưu tại tài khoản cá nhân của khách hàng trên website hocmai.vn.

- Cách sử dụng số tiền còn dư trên tài khoản: khách hàng sử dụng để thanh toán cho các khóa học mua mới tại website hocmai.vn.
 - Trường hợp số tiền tương đương hoặc lớn hơn học phí của khóa học thì khách hàng không cần phải nạp tiền vào tài khoản mà tiến hành thanh toán luôn khóa học.
 - Trường hợp số tiền trong tài khoản ít hơn học phí của khóa học muốn mua thì khách hàng nạp thêm số tiền còn thiếu vào tài khoản để tiến hành thanh toán.

Quy trình vận chuyển:

a. Đối với sản phẩm là sách

Bước 1: Sau khi nhận được đơn hàng từ Người Mua đối với sản phẩm là Sách..., nhân viên kinh doanh sẽ chuyển thông tin đơn hàng đến nhân viên đóng gói sản phẩm chuẩn bị sản phẩm sẵn sàng và xác nhận hình thức giao dịch.

Bước 2: HOCMAI cử đơn vị vận chuyển tới nhận hàng và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ đăng ký của Người Mua.

Bước 3: Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng được Người Bán giao cho đơn vị vận chuyển thành công tới khi đơn vị vận chuyển liên hệ lần đầu tiên với Người Mua để giao hàng.

Thời gian giao hàng cụ thể phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Người Mua và Người Bán. Tuy nhiên, HOCMAI ước tính thời gian chuyển hàng như sau (không kể Chủ nhật, ngày Lễ):

- Trong phạm vi Nội thành Hà Nội: 1 - 3 ngày
- Hà Nội đến thành phố/thị xã: 3 - 7 ngày

Lưu ý: Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Mua hẹn giao hàng muộn vì lý do cá nhân, hay do Người Mua ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo, hoặc do lý do thời tiết, sự cố bất khả kháng.

b. Đối với dịch vụ học trực tuyến

Sau khi học viên đăng ký khóa học, sẽ thực hiện học trực tuyến trên website : <https://hocmai.vn/>

Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng:

Sau khi Khách hàng hoàn tất đặt hàng, Hocmai.vn liên hệ Khách hàng xác nhận thông tin đặt hàng và cách thức giao nhận hàng hóa. Khách hàng xác nhận hoặc hủy xác nhận đơn hàng sau khi Hocmai.vn liên hệ.

Khi Khách hàng đã xác nhận đơn hàng, bất kỳ sự thay đổi hay hoàn hủy nào sau đó đều phải được sự đồng ý của Hocmai.vn.

Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán mọi khoản phí áp dụng cho việc thay đổi hay hoàn hủy này (nếu có) theo quy định của Hocmai.vn

Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

5.1 Quy định hủy đơn hàng đã đăng ký

- Đối với đơn hàng giao hàng qua COD: Đơn hàng được coi là hủy khi Khách hàng không tiếp nhận đơn hàng qua giao vận;
- Đối với đơn hàng chuyển khoản/Thanh toán trực tuyến: Do đặc thù sản phẩm là khóa học online và sản phẩm đã được kích hoạt trực tiếp vào tài khoản của khách hàng nên HOCMAI không tiếp nhận yêu cầu hủy khóa học đã đăng ký thành công tại website HOCMAI (hocmai.vn). Khách hàng có thể chuyển đổi hoặc nâng cấp sang khóa học phù hợp theo Chính sách Chuyển đổi và nâng cấp tại HOCMAI.
- Lưu ý: Bất kỳ khóa học nào được mua từ bên thứ 3 ngoài HOCMAI, HOCMAI không có trách nhiệm hỗ trợ.

5.2 Quy định hoàn tiền

Hoàn tiền là trường hợp sau khi nạp tiền, tiền đã được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI, khách hàng đăng ký học nhưng vẫn còn thừa tiền trong tài khoản (chính), mong muốn hoàn lại tiền. Để được hoàn tiền, tài khoản phải thỏa mãn đồng thời các điều kiện dưới đây:

- Khách hàng yêu cầu hoàn trả học phí trong vòng hai mươi (20) ngày kể từ ngày nạp học phí thành công về tài khoản HOCMAI.
- Số tiền muốn hoàn lại là số tiền trong tài khoản chính, chưa từng đăng ký khóa học.
- HOCMAI hoàn trả 80% số tiền trong tài khoản chính mà khách hàng đã chuyển vào tài khoản HOCMAI. Số tiền còn lại (20%) được tính là chi phí cho các kênh thanh toán trung gian.
- Để yêu cầu hoàn lại tiền, Khách hàng vui lòng điền đầy đủ thông tin theo mẫu, sau đó gửi email đến hotro@hocmai.vn. Xin lưu ý rằng, nếu HOCMAI phát hiện khách hàng đang lợi dụng chính sách hoàn trả của chúng tôi, chúng tôi có quyền hạn chế hoặc khóa tài khoản của khách hàng; từ chối hoặc hạn chế bất kỳ hay tất cả các quyền sử dụng trong hiện tại và tương lai của khách hàng tại HOCMAI, mà không cần bất kỳ trách nhiệm pháp lý.
- Các trường hợp khác, HOCMAI không chấp nhận việc hoàn trả học phí.

5.3 Quy định Hủy khóa học:

HOCMAI không cho phép hủy khóa học, khách hàng đã đăng ký thành công tại website HOCMAI (hocmai.vn) có thể chuyển đổi hoặc nâng cấp sang khóa học phù hợp theo Chính sách Chuyển đổi và nâng cấp tại HOCMAI.

Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;

Bước 1 : Tiếp nhận khi có yêu cầu bảo hành/bảo trì sản phẩm

Nếu gặp khó khăn trong quá trình học về mặt kỹ thuật, khách hàng có thể liên hệ với bộ phận CSKH của Hocmai.vn thông qua các kênh:

- Hotline: 1900 6933
- Email: hotro@hocmai.vn
- Trang hỗ trợ của Hocmai.vn : <https://hocmai.vn/ho-tro/>
- Official account (Zalo): HOCMAI CSKH

Nếu gặp khó khăn trong quá trình học liên quan đến nội dung khóa học, khách hàng được đội ngũ trợ giảng hỗ trợ trực tiếp.

Bất kỳ khóa học nào được mua từ bên thứ 3 ngoài HOCMAI, HOCMAI không có trách nhiệm hỗ trợ.

Bước 2 : Xem xét trường hợp tiếp nhận có phù hợp với nguyên tắc chung của chính sách bảo hành/bảo trì sản phẩm :

Các nguyên tắc chung

- Mỗi chuyên đề/khóa học/nhóm khóa học (combo) được chuyển đổi duy nhất 01 lần.
- Số tiền còn thừa do chuyển đổi có giá trị thấp hơn sẽ không được hoàn vào tài khoản của học sinh. Số tiền này được gọi là phí chênh lệch hay phí khác.
- Học phí của chuyên đề/ khóa học/ combo đăng ký mới là học phí niêm yết tại thời điểm chuyển đổi.
- Số tiền trong tài khoản của học sinh phải đủ để đăng ký chuyên đề/ khóa học/ combo mới.
- Học sinh sẽ được hưởng ưu đãi tại thời điểm chuyển đổi và nâng cấp.
- Thời gian chuyển đổi được tính từ khi đăng ký chuyên đề/ khóa học.
- Chỉ nâng cấp/ chuyển đổi đối với sản phẩm được kinh doanh tại thời điểm nâng cấp/chuyển đổi.
- Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc chuyển đổi, HOCMAI sẽ làm việc trực tiếp với học sinh để giải quyết và quyết định của HOCMAI là kết quả cuối cùng.
- Không áp dụng chuyển đổi/nâng cấp đối với các khóa học miễn phí ngắn hạn và dài hạn.
- Đối với trường hợp đăng ký nhầm khóa học, HOCMAI dành thời gian tối đa 48h kể từ khi giao dịch thành công, để học sinh chuyển đổi sang các khóa học phù hợp.
* **Lưu ý:** Đối với kênh COD và xác nhận chuyển tiền, giao dịch hành công là thời điểm HOCMAI nhận được khoản thanh toán của khách hàng. Đối với các kênh thanh toán trực tiếp là thời điểm khách hàng đăng ký khóa học

Bước 3: Nếu phù hợp tiến hành bảo hành/bảo trì sản phẩm:

Các trường hợp chuyển đổi

Chuyển đổi là trường hợp chuyển ngang chuyên đề/khóa học/nhóm khóa học (combo) sang chuyên đề/khóa học/nhóm khóa học cùng cấp.

Nguyên tắc chung:

- Phí chuyển đổi:
 - Miễn phí nếu thời gian chuyển đổi dưới 12 ngày.
 - Phí 100.000đ nếu thời gian chuyển đổi trên 12 ngày.
- Điều kiện chuyển đổi:

- Thời gian chuyển đổi phải nhỏ hơn hoặc bằng 1/3 thời gian tính từ thời điểm đăng ký đến thời điểm bế giảng.
- Học chưa quá 20% số bài giảng của khóa học.
- Chỉ được phép chuyển đổi 01 (một) lần trên (01) một khóa học.

● **Giá chênh lệch:**

- Giá chênh lệch = Giá niêm yết của khóa học muốn chuyển tại thời điểm chuyển đổi trừ đi giá niêm yết tại thời điểm mua.

Quy trình chuyển đổi:

- Bước 1: Khách hàng liên hệ với tư vấn viên qua tổng đài 19006933 hoặc email hotro@hocmai.vn yêu cầu chuyển đổi khóa học.
- Bước 2: Tư vấn viên xác định nhu cầu của khách hàng và xem xét nguyên tắc chuyển đổi để tư vấn khách hàng.
- Bước 3: Thực hiện
 - Nếu khách hàng đủ điều kiện chuyển đổi thì sẽ tiến hành chuyển đổi trong vòng 24h.
 - Nếu khách hàng không đủ điều kiện chuyển đổi thì tư vấn viên sẽ từ chối yêu cầu.
- Bước 4: Tư vấn viên thông báo qua điện thoại/email về kết quả tới khách hàng.

Các trường hợp nâng cấp

Nâng cấp là trường hợp chuyển đề/khóa học/nhóm khóa học (combo) sau chuyển đổi tăng lên cấp cao hơn so với chuyển đề/khóa học/nhóm khóa học (combo) gốc.

Nguyên tắc chung

- **Điều kiện nâng cấp:**
 - Không giới hạn thời gian nâng cấp
 - Khóa học muốn nâng cấp đến phải chứa 1 phần khóa học đã đăng ký
- **Giá chênh lệch:**

Giá chênh lệch = Giá niêm yết của các khóa thành phần còn lại * x%

x% = Giá bán khóa đích / Tổng giá niêm yết các khóa thành phần của khóa đích

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

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

Mô tả chi tiết về cơ chế, quy trình giải quyết tranh chấp. Lưu ý cần có quy trình cụ thể, đầu mối giải quyết tranh chấp, thời hạn xử lý.

7.1 Đối với Khách hàng:

Hocmai.vn tiếp nhận mọi khiếu nại, tranh chấp qua kênh CSKH. CSKH sẽ trực tiếp tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tranh chấp.

Trường hợp tranh chấp tài khoản:

- Bước 1: Khóa tài khoản học tập tạm thời trong vòng 30 ngày.
- Bước 2: Trong vòng 30 ngày, xác minh chủ tài khoản dựa vào chứng cứ sau: Thông tin cá nhân, số điện thoại đã xác thực khi đăng ký tài khoản, giấy tờ chứng minh việc nạp tiền và đăng ký khóa học thành công. Sau khi được xác minh, Bạn có thể tiếp tục học tập. Trường hợp tài khoản đã được HOCMAI hỗ trợ lấy lại sau lần tranh chấp đầu tiên, chủ tài khoản cần xác thực số điện thoại và email để tránh tình trạng mất tài khoản. Nếu tiếp tục xảy ra tranh chấp lần thứ 2, HOCMAI sẽ không hỗ trợ lấy lại tài khoản.
- Bước 3: Sau 30 ngày, nếu không xác minh được ai là chủ tài khoản trong trường hợp tranh chấp tài khoản HOCMAI sẽ tiến hành khóa vĩnh viễn.

Trường hợp vi phạm quy định bảo mật tài khoản:

- Bước 1: Khóa tài khoản học tập tạm thời trong vòng 10 ngày.
- Bước 2: Trong vòng 10 ngày, HOCMAI sẽ tiến hành thu thập các bằng chứng về việc vi phạm quy định bảo mật tài khoản và thông tin đến chủ tài khoản.
 - Trường hợp không phát hiện vi phạm, HOCMAI sẽ tiến hành mở lại tài khoản.
 - Trường hợp phát hiện vi phạm bảo mật thông tin tài khoản lần 1, HOCMAI sẽ khóa tài khoản cảnh cáo trong vòng 30 ngày.
 - Trường hợp phát hiện vi phạm bảo mật thông tin tài khoản lần 2, HOCMAI sẽ khóa tài khoản vĩnh viễn.

7.2 Đối với đối tác: HOCMAI có hợp đồng hợp tác với giáo viên, nên hai bên tự thỏa thuận và thống nhất với nhau thông qua Hợp đồng hợp tác này. Trường hợp không giải quyết được thì đưa ra cơ quan pháp luật theo hợp đồng đã ký kết giữa hai bên.

7.3 Trường hợp khác:

Bộ phận tiếp nhận/ xử lý tranh chấp nhận thông tin qua tổng đài **19006933** hoặc email hotro@hocmai.vn và xử lý đối với từng trường hợp như sau:

- Đối với Khiếu nại của học viên đối với dịch vụ giảng dạy

Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại từ phía khách hàng.

Bước 2: Ngay khi tiếp nhận sẽ tiến hành kiểm tra và phân tích thông tin khiếu nại

Bước 3: Trong vòng 10 ngày Nhân viên CSKH tiến hành gọi điện trao đổi với khách hàng để làm rõ vấn đề khiếu nại.

- Trường hợp thông tin khiếu nại không đúng: Nhân viên CSKH giải thích và hướng dẫn để khách hàng hiểu
- Trường hợp thông tin khiếu nại đúng: Nhân viên CSKH chuyển thông tin tới các bộ phận phụ trách để xác định vấn đề và phương pháp xử lý.

Bước 4: Nhân viên CSKH xác nhận thông tin xử lý khiếu nại ngay khi trao đổi xong với khách hàng qua email.

- Đối với Khiếu nại của giáo viên đối với dịch vụ của HOCMAI

Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại từ phía giáo viên

Bước 2: Ngay khi tiếp nhận sẽ tiến hành kiểm tra và phân tích thông tin khiếu nại

Bước 3: Trong vòng 10 ngày Bộ phận hợp tác với giáo viên tiến hành gọi điện trao đổi với giáo viên để làm rõ vấn đề khiếu nại.

- Trường hợp thông tin khiếu nại không đúng: Bộ phận hợp tác với giáo viên giải thích và hướng dẫn để giáo viên hiểu.
- Trường hợp thông tin khiếu nại đúng: Bộ phận hợp tác với giáo viên chuyển thông tin tới các bộ phận phụ trách để xác định vấn đề và phương pháp xử lý.

Bước 4: Bộ phận hợp tác với giáo viên ngay sau khi trao đổi xong sẽ xác nhận thông tin xử lý khiếu nại với giáo viên qua email.

IV. Quy trình thanh toán

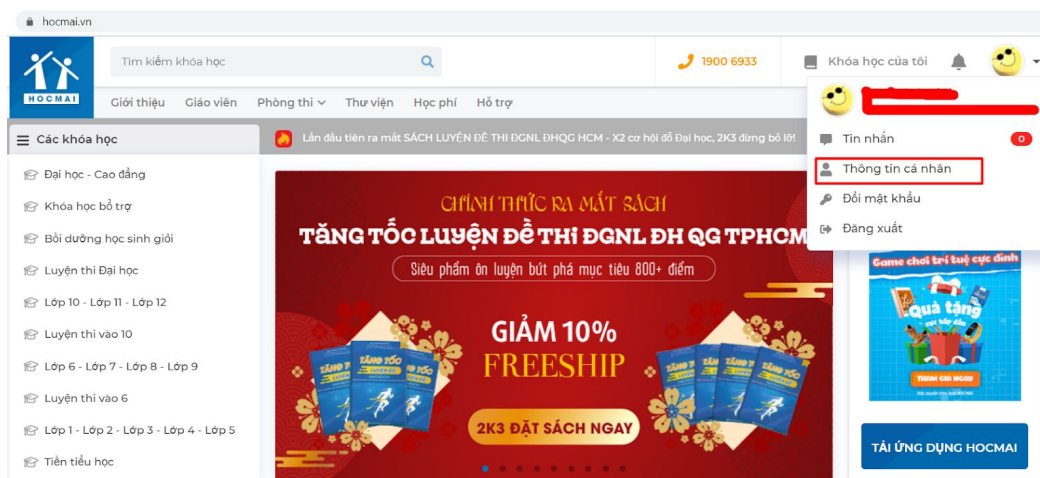
Thanh toán giữa người mua – HOCMAI

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm khóa học tại website hocmai.vn , sản phẩm sách tại website <https://penbook.hocmai.vn/>

Bước 2: Người mua đặt mua sản phẩm sách hoặc khóa học trực tuyến, lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp:

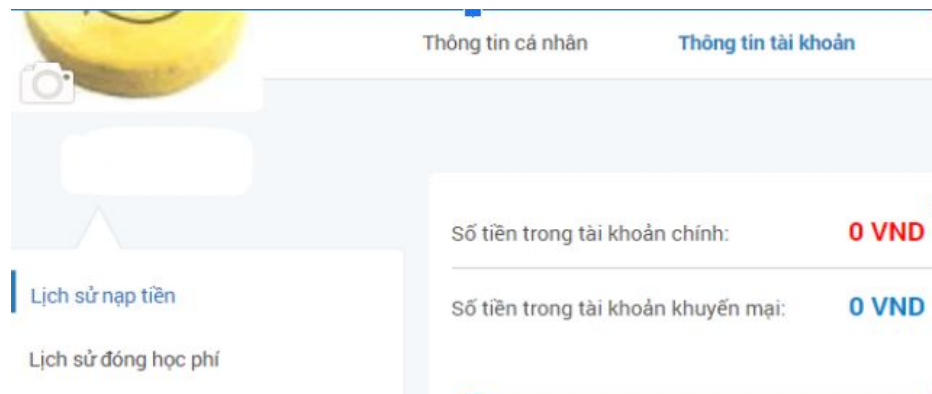
- Cách 1: Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt tại văn phòng Hệ thống Giáo dục HOCMAI. Sau khi xác nhận thanh toán thành công tiền sẽ được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI. Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn như sau:

Bước 2.1: Đăng nhập vào tài khoản cá nhân=> Vào mục thông tin cá nhân



Bước 2.2: Chọn mục thông tin tài khoản:

- + Để xem mục lịch sử nạp tiền thì chọn mục lịch sử nạp tiền
- + Để xem lịch sử đóng học phí thì chọn mục lịch sử đóng học phí.



- + Để xem chi tiết lịch sử cho từng đợt thanh toán thì chọn vào từng hóa đơn

Bước 2.3: Cách sử dụng tiền trong tài khoản

- Khách hàng sử dụng tiền nạp vào tài khoản để thanh toán cho các khóa học, sách mua tại website hocmai.vn.
- Trong trường hợp tài khoản của khách hàng còn dư tiền thì số tiền này được lưu tại tài khoản cá nhân của khách hàng trên website hocmai.vn.

Cách sử dụng số tiền còn dư trên tài khoản: khách hàng sử dụng để thanh toán cho các khóa học mua mới tại website hocmai.vn.

- Trường hợp số tiền tương đương hoặc lớn hơn học phí của khóa học thì khách hàng không cần phải nạp tiền vào tài khoản mà tiến hành thanh toán luôn khóa học.
- Trường hợp số tiền trong tài khoản ít hơn học phí của khóa học muốn mua thì khách hàng nạp thêm số tiền còn thiếu vào tài khoản để tiến hành thanh toán.
- Cách 2: Thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng. Sau khi xác nhận thanh toán thành công tiền sẽ được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI. Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn như cách 1.
- Cách 3: Thanh toán qua cổng thanh toán bằng thẻ ATM, Visa, MasterCard. Sau khi xác nhận thanh toán thành công tiền sẽ được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI. Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn như cách 1.
- Cách 4: Thanh toán trực tiếp (COD). Sau khi xác nhận thanh toán thành công tiền sẽ được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI. Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn như cách 1.
- Cách 5: Thanh toán qua ví MOMO. Sau khi xác nhận thanh toán thành công tiền sẽ được đổ vào tài khoản của khách hàng trên website HOCMAI. Sau khi xác nhận thanh toán. Tiền sẽ được nạp vào tài khoản mà khách hàng đăng ký trên website HOCMAI.

Khách hàng có thể theo dõi thông tin tài khoản cá nhân về lịch sử nạp tiền, lịch sử thanh toán hóa đơn như cách 1.

Bước 3:

- + Đối với Sản phẩm khóa học sau khi khách hàng thanh toán xong học trực tiếp trên website hocmai.vn.
- + Đối với sản phẩm sách Hocmai in đơn và giao hàng đã đóng gói cho bên vận chuyển. Sau đó lần lượt các bước như sau :
 - o Với khách hàng chọn hình thức thanh toán COD, đơn vị vận chuyển tới nhận hàng và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ đăng ký của Người Mua.
 - o Khách hàng nhận hàng, thanh toán.
 - o Đơn vị vận chuyển xác nhận hoàn tất giao hàng và thanh toán tiền hàng.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Để đảm bảo an toàn giao dịch, BQT website sẽ yêu cầu các thành viên tham gia website TMDT hocmai.vn cần thực hiện các bước hướng dẫn về đăng ký/đăng nhập và đặt hàng. Trường hợp xảy ra lỗi hệ thống, đề nghị các thành viên tham gia gọi điện trực tiếp để kịp thời xử lý và khắc phục.
- Hệ thống thanh toán thẻ trên website hocmai.vn được cung cấp bởi các đối tác cổng thanh toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ của hocmai.vn đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của đối tác cổng thanh toán.
- Thông tin giao dịch sẽ được bảo vệ một cách an toàn theo tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu trên internet SSL. Ngoài ra, hocmai.vn còn sử dụng các phần mềm và thuật toán khác để đảm bảo an toàn cho các thông tin thanh toán của khách hàng.
- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm tên, địa chỉ công ty và cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình:

Công ty : CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Địa điểm văn phòng:

Chi nhánh Hà Nội: Tầng 4, tòa nhà 25T2, Nguyễn Thị Thập, Cầu Giấy, Hà Nội.

Chi nhánh Hồ Chí Minh: 13M đường số 14 khu đô thị Miếu Nổi, Phường 3, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh

Tổng đài: **19006933**

Email : hotro@hocmai.vn .

- Cam kết sử dụng thông tin đúng mục đích đã thông báo .Mọi khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo liên hệ : tổng đài **19006933** hoặc email hotro@hocmai.vn

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

- Mục đích thu thập thông tin cá nhân:

- o HOCMAI thu thập thông tin nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ và hỗ trợ tốt hơn cho học sinh/khách hàng.
- o Thông tin thu thập gồm: thông tin cá nhân: họ và tên, giới tính, ngày sinh; Thông tin liên lạc: số điện thoại, địa chỉ gửi thư, địa chỉ email; Thông tin về thanh toán: thông tin chuyển khoản, mã số thẻ cào; hay các thông tin cá nhân được tự động tạo ra khi Bạn sử dụng website như: thông tin IP, cookies, đăng nhập website...
- Phạm vi sử dụng thông tin: Chỉ sử dụng thông tin học sinh/khách hàng trong quá trình sử dụng các dịch vụ trên website hocmai.vn..
- Thời gian lưu trữ thông tin: Lưu trữ trong thời gian website hocmai.vn còn hoạt động.
- Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đã thu thập: HOCMAI không chia sẻ thông tin cá nhân với công ty, tổ chức và cá nhân bên ngoài HOCMAI ngoại trừ 2 trường hợp:
 - o ***Vi lý do pháp lý***: HOCMAI sẽ chia sẻ thông tin cá nhân với các công ty, tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài nếu HOCMAI tin rằng việc truy cập, sử dụng, bảo toàn hoặc tiết lộ thông tin đó là cần thiết một cách hợp lý để:
 - Đáp ứng bất kỳ luật pháp, quy định, quy trình pháp lý hiện hành nào hoặc yêu cầu có thể cưỡng chế thi hành của chính quyền.
 - Thực thi Điều khoản sản phẩm, dịch vụ được áp dụng, kể cả việc điều tra những vi phạm tiềm tàng.
 - Phát hiện, ngăn ngừa hoặc theo cách khác xử lý các vấn đề về gian lận, an ninh hoặc kỹ thuật.
 - Bảo vệ các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của HOCMAI, khách hàng của HOCMAI hoặc công chúng không bị tổn hại khi cần thiết hoặc được cho phép bởi luật pháp.
 - o ***Có sự đồng ý của Khách hàng***: HOCMAI sẽ chia sẻ thông tin cá nhân với công ty, tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài HOCMAI khi có sự đồng ý của Học sinh, việc chia sẻ này chỉ nhằm mục đích nghiên cứu và đưa ra các sản phẩm và dịch vụ tốt hơn tới từng khách hàng.
- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm tên, địa chỉ công ty và cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình:

Công ty : CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Địa điểm văn phòng:

Chi nhánh Hà Nội: Tầng 4, tòa nhà 25T2, Nguyễn Thị Thập, Cầu Giấy, Hà Nội.

Chi nhánh Hồ Chí Minh: 13M đường số 14 khu đô thị Miếu Nổi, Phường 3, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh

Tổng đài: **19006933**

Email : hotro@hocmai.vn .
- Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên website:
 - o Học sinh/khách hàng đăng nhập vào tài khoản của mình trên website hocmai.vn.
 - o Vào mục Thông tin cá nhân theo đường dẫn: <https://hocmai.vn/user/profile/> để tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

- o Chú ý: Khi cập nhật thông tin cá nhân, HOCMAI có thể yêu cầu học sinh/khách hàng xác minh danh tính của mình trước khi HOCMAI xử lý yêu cầu của Bạn. HOCMAI có thể từ chối các yêu cầu lặp lại nhiều lần một cách bất hợp lý, đòi hỏi các nỗ lực không tương xứng về kỹ thuật, gây rủi ro đến sự riêng tư của người khác hoặc quá phi thực tế (ví dụ: thay đổi thông tin Số điện thoại quá 3 lần/ ngày).
- Cam kết sử dụng thông tin đúng mục đích đã thông báo và cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.
 - o Các cam kết sử dụng thông tin đúng mục đích của hocmai.vn được đăng công khai và cụ thể tại Chính sách Bảo mật theo đường dẫn <https://hocmai.vn/privacy2.php>. Theo đó, HOCMAI cam kết sẽ bảo mật các Thông tin cá nhân của Học sinh/khách hàng, đồng thời sẽ nỗ lực hết sức và sử dụng các biện pháp thích hợp để các thông tin mà Học sinh cung cấp cho HOCMAI trong quá trình sử dụng website này được bảo mật và bảo vệ khỏi sự truy cập trái phép.
 - o An ninh thông tin: HOCMAI nỗ lực làm việc để bảo vệ HOCMAI và khách hàng của mình không bị truy cập trái phép, sửa đổi trái phép, tiết lộ hoặc phá hoại thông tin mà HOCMAI nắm giữ. Cụ thể:
 - HOCMAI thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin của mình kể cả biện pháp an ninh vật chất nhằm bảo vệ chống truy cập trái phép vào hệ thống.
 - HOCMAI chỉ cho phép nhân viên và người đại diện của HOCMAI truy cập thông tin cá nhân vì họ là những người cần biết thông tin này để xử lý các thông tin đó cho HOCMAI và họ phải chịu sự chi phối của nghĩa vụ bảo mật nghiêm ngặt trong hợp đồng và có thể bị kỷ luật hoặc chấm dứt hợp đồng nếu họ không tuân theo các nghĩa vụ đó.
- Mọi khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo liên hệ : tổng đài **19006933** hoặc email hotro@hocmai.vn.

VII. Quản lý thông tin xấu

Quy định về quản lý đăng thông tin

- o HOCMAI.VN không cho phép đăng các thông tin liên quan đến sex, chính trị, tôn giáo; các thông tin vi phạm pháp luật, thuần phong, mỹ tục nói chung, các thông tin quảng cáo, rao vặt. Nếu có tồn tại bất kỳ thông tin nào như vậy trên website tại phần trao đổi bài của mỗi khóa học, bài giảng, ví dụ tại đường link này <https://hocmai.vn/qa/view.php?id=4302902>. Ban quản trị website sẽ sàng lọc và loại bỏ, xóa khỏi hệ thống các thông tin như vậy mà không cần thông báo trước.
- o Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website TMĐT hocmai.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

- Thành viên không sử dụng dịch vụ của Website TMĐT hocmai.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Website TMĐT hocmai.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, 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

- **Quy định về kiểm soát thông tin:**

- Đối với HOCMAI: Website chỉ cho phép đăng các thông tin về khóa học, thông tin về sách và thông tin về dịch vụ liên quan đến HOCMAI , không cho phép đăng những nội dung khác không liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của HOCMAI.
- Đối với khách hàng:
 - Các nội dung bình luận/hỏi đáp/trao đổi của học sinh ở phần trao đổi bài: Khi học sinh hỏi sẽ được kết nối vào trang quản trị của hỗ trợ viên.
 - Hỗ trợ viên sẽ kiểm soát ngôn từ, hành vi bị cấm. Có hai trường hợp, một là vi phạm bị xóa cùng với nhắc nhở, hai là với ngôn ngữ bình thường thì sẽ được hỗ trợ viên trả lời. ví dụ như dưới đây:



- **Quy định liên quan đến ngôn ngữ, các hành vi bị cấm:**

HOCMAI quy định về Văn hóa ứng xử được đăng công khai trên website hocmai.vn, tại mục Chính sách và điều khoản. Theo đó, học sinh/khách hàng:

- Cần giữ thái độ, cử chỉ văn minh, lành mạnh trong quá trình sử dụng dịch vụ tại HOCMAI.
- Cần tuân thủ theo hướng dẫn và hợp tác với đại diện HOCMAI trong các trường hợp hỗ trợ xử lý sự cố. Nếu học sinh có thái độ xúc phạm, không hợp tác với đại diện HOCMAI, HOCMAI có quyền từ chối yêu cầu hỗ trợ của học sinh đó.
- Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng.
 - Kiểm soát tự động: Đối với các từ khóa không phù hợp với thuần phong mỹ tục, website có các kiểm soát tự động cảnh báo tới nhân viên hỗ trợ. Nhân viên hỗ trợ kiểm tra và không cho hiển thị trên website.
 - Cơ chế kiểm soát tự động:

- HOCMAI xây dựng một kho từ ngữ không được phép sử dụng liên quan đến sex, chính trị, tôn giáo; các thông tin vi phạm pháp luật, thuần phong, mỹ tục...
- Khi xuất hiện các từ ngữ này trên website, hệ thống sẽ tự động báo về cho nhân viên CSKH.
- Nhân viên CSKH tiến hành kiểm tra và gọi điện trao đổi để khách hàng hiểu và tự điều chỉnh sửa từ ngữ phù hợp.
- Nhân viên CSKH tiến hành xóa những nội dung vi phạm, không phù hợp với chính sách.
- Kiểm duyệt thủ công: Trong quá trình vận hành, hoạt động website như phản hồi đáp, trao đổi bài, nhân viên hỗ trợ sẽ kiểm duyệt nội dung với tần suất liên tục từ 8h-23h hàng ngày.
 - Khi phát hiện các từ ngữ này trên website, nhân viên CSKH tiến hành gọi điện trao đổi để khách hàng hiểu và tự điều chỉnh sửa từ ngữ phù hợp.
 - Nhân viên CSKH tiến hành xóa những nội dung vi phạm, không phù hợp với chính sách.
- Chế tài xử lý đối với tin đăng vi phạm:

Đối với các trường hợp đăng tin vi phạm đã nhiều lần nhắc nhở, cảnh báo mà không thay đổi hành vi. HOCMAI sẽ thực hiện việc Khóa tài khoản trên website hocmai.vn như sau:

Bước 1: Khóa tài khoản học tập tạm thời trong vòng 30 ngày.

Bước 2: Trong vòng 30 ngày, xác minh chủ tài khoản dựa vào chứng cứ sau: Thông tin cá nhân, số điện thoại đã xác thực khi đăng ký tài khoản, giấy tờ chứng minh việc nạp tiền và đăng ký khóa học thành công.

Bước 3: Sau khi được xác minh tài khoản, trao đổi trực tiếp với chủ tài khoản:

- Nếu chủ tài khoản cam kết không vi phạm đăng tin thì HOCMAI sẽ mở lại tài khoản.
- Nếu chủ tài khoản không có ý định/thái độ thay đổi hành vi thì HOCMAI sẽ khóa tài khoản vĩnh viễn.

Đối với việc đăng sản phẩm: HOCMAI sản xuất video bài giảng, kiểm duyệt nội dung và chất lượng khóa học/bài giảng trước khi đăng lên website.

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

- Hocmai.vn cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của hocmai.vn, Hocmai sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người Mua hàng. Đối với HOCMAI sẽ xử lý kỹ thuật chậm nhất trong 12h khi phát sinh lỗi. Đối với học sinh tham gia học sẽ có nhân viên kỹ thuật hỗ trợ.

- Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT hocmai.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản lý, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia hocmai.vn.

IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website TMĐT hocmai.vn

1. Quyền của Ban quản lý website/ứng dụng hocmai.vn

- Lưu giữ thông tin đăng ký của các thành viên khi tham gia giao dịch và thường xuyên cập nhật để thay đổi hoặc bổ sung có liên quan.
- Duy trì hoạt động ổn định của sàn giao dịch TMĐT www.Hocmai.vn và có biện pháp, phương án phòng ngừa cho các sự cố có thể xảy ra. Với các nguyên nhân bất khả kháng như: thiên tai, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... thì sàn TMĐT www.Hocmai.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn TMĐT www.Hocmai.vn không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn TMĐT www.Hocmai.vn hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn TMĐT www.Hocmai.vn;
- Sàn TMĐT hocmai.vn giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn TMĐT HOCMAI theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. “Sàn giao dịch TMĐT hocmai.vn” và tất cả các biểu tượng, logo, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn TMĐT hocmai.vn. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên;

2. Trách nhiệm của Ban quản lý website/ứng dụng hocmai.vn

- Đăng ký website TMĐT hocmai.vn với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- Xây dựng quy chế hoạt động, quy định, hướng dẫn cho Người bán và Người mua khi tham gia giao dịch trên Hocmai.vn,
- Ban hành các cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên Hocmai.vn được thực hiện đầy đủ, chính xác,
- Tích cực hỗ trợ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, bảo vệ quyền lợi và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.
- Ban quản lý website TMĐT www.Hocmai.vn có trách nhiệm hướng dẫn các thành viên thực hiện quá trình mua bán trên sàn giao dịch TMĐT đặc biệt là việc áp dụng chức năng thanh toán trực tuyến.
- Ban quản lý website TMĐT www.Hocmai.vn có trách nhiệm xây dựng và thực hiện cơ chế để đảm bảo việc đăng tải các thông tin trên website TMĐT hocmai.vn được thực hiện một cách chính xác.
- Ban quản lý website TMĐT www.Hocmai.vn có trách nhiệm không đăng tải những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Thông tư 47/2014/TT-BCT.
- Ban quản lý website TMĐT www.Hocmai.vn có trách nhiệm với Giáo viên hợp tác xây dựng và phổ biến khóa học trong việc:

- + Chủ trì trong việc sử dụng tối đa các công nghệ phù hợp để hỗ trợ việc chuyển tải kiến thức trong từng bài giảng một cách tốt nhất, phối hợp và tham gia góp ý với giáo viên xây dựng kịch bản chi tiết cho từng chuyên đề, bài giảng ở khía cạnh chuyên môn.
 - + Chủ trì các hoạt động chăm sóc khách hàng nhằm tổng hợp các phản hồi về từng bài giảng một cách nhanh nhất để cùng giáo viên điều chỉnh cho phù hợp.
 - + Chịu trách nhiệm ghi hình, đóng gói, xuất bản bài giảng đối với các bài giảng hợp tác xây dựng.
 - + Giữ gìn hình ảnh, thương hiệu, không có những hành động, lời lẽ có tiềm ẩn rủi ro có thể gây phương hại trực tiếp hoặc gián tiếp cho lợi ích hợp tác chung.
- Ban quản lý website hocmai.vn có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin như thuộc tính, khối lượng, hình dạng, kích thước... đối với hàng hóa là sách.
 - Ban quản lý website hocmai.vn có trách nhiệm cung cấp đúng sản phẩm sách mà khách hàng đã lựa chọn, có trách nhiệm tư vấn đầy đủ giá, nội dung... và các yêu cầu khác của khách hàng.
 - Ban quản lý website hocmai.vn có trách nhiệm bán sách đúng chất lượng, sách theo tiêu chuẩn quy định của pháp luật.
 - Ban quản lý website TMĐT www.Hocmai.vn và Giáo viên hợp tác xây dựng và phổ biến khóa học có trách nhiệm với người học trong việc:
 - + Xây dựng đề cương khóa học, cấu trúc chương trình học và kịch bản phù hợp cho từng chuyên đề, đảm bảo người học tiếp thu bài giảng tốt nhất.
 - + Xem xét, thống nhất và điều chỉnh kịp thời nội dung giảng dạy dựa trên phản hồi của người học... và sự thay đổi nội dung chương trình học tương ứng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
 - + Bảo vệ khách hàng của mình không bị truy cập trái phép, sửa đổi trái phép, tiết lộ hoặc phá hoại thông tin.

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

1. Quyền và nghĩa vụ với giáo viên

a. Quyền của giáo viên:

- Giáo viên có quyền kiểm tra doanh thu khóa học trong quá trình triển khai, đảm bảo tính chính xác, minh bạch trong việc đối soát doanh thu giữa HOCMAI và giáo viên.
- Giáo viên có quyền sử dụng tài liệu do bản thân thiết kế, soạn thảo trong quá trình hợp tác với HOCMAI mà vẫn đảm bảo việc bảo mật thông tin trong quá trình hợp tác.
- Giáo viên được bồi dưỡng các kỹ năng dạy học trực tuyến; kỹ năng sử dụng các phương tiện công nghệ thông tin phục vụ cho giảng dạy trực tuyến bằng hình thức hội thảo.
- Giáo viên có quyền yêu cầu cung cấp các trang thiết bị, cơ sở vật chất cần thiết phục vụ trong quá trình giảng dạy.

b. Nghĩa vụ của giáo viên

- Chủ trì xây dựng đề cương khóa học, cấu trúc chương trình học và kịch bản phù hợp cho từng chuyên đề, đảm bảo học sinh tiếp thu bài giảng tốt nhất với sự tham gia phối hợp, góp ý của HOCMAI.
- Giảng bài để ghi hình các bài giảng hoặc cung cấp các bài giảng giáo viên tự ghi hình theo đề cương khóa học, cấu trúc chương trình học, cam kết thời gian theo lịch ghi hình

đã thống nhất với HOCMAI. Ngoài ra, giáo viên cần phải tham gia vào quá trình phân cảnh ghi hình và hậu kỳ để tạo ra một bài giảng có chất lượng tối đa.

- Giáo viên có trách nhiệm kiểm tra lại nội dung và hình thức của các bài giảng trước khi HOCMAI chính thức phổ biến, cung cấp cho khách hàng.
- Xem xét, thống nhất và điều chỉnh kịp thời nội dung giảng dạy dựa trên phản hồi của HOCMAI và sự thay đổi nội dung chương trình học tương ứng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Giảng viên phải thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy chế, quy định về dạy học qua mạng.
- Phối hợp trong các hoạt động quảng bá thông tin liên quan đến khóa học trên các phương tiện truyền thông để thu hút Khách hàng. Và phối hợp trong việc cung cấp thông tin về hồ sơ cá nhân, quá trình công tác và hình ảnh của cá nhân để HOCMAI sử dụng vào việc truyền thông chất lượng, uy tín của dịch vụ cung cấp cho Khách hàng.

2. Quyền và nghĩa vụ của học sinh

a. Quyền của học sinh :

- Người học được cung cấp đầy đủ video giảng dạy, tài liệu học tập, được giải đáp mọi thắc mắc liên quan đến khóa học.
- Mỗi thành viên có quyền bổ sung các thông tin khác trong hồ sơ cá nhân như: hình đại diện, thông tin...
- Được đóng góp ý kiến, kiến nghị và khiếu nại với HOCMAI về công tác đào tạo, bảo vệ quyền lợi chính đáng của người học.
- Được tư vấn đầy đủ về chương trình, dịch vụ tại HOCMAI.

b. Nghĩa vụ của học sinh:

- Chủ động xây dựng kế hoạch học tập để hoàn thành khóa học của mình.
- Không được sao chép tài liệu học tập hoặc chia sẻ tài liệu tham khảo trừ khi việc sao chép là tình cờ hoặc cần thiết cho mục đích hoàn thành khóa học có liên quan;
- Người học phải bảo mật thông tin cá nhân và tự bảo vệ tài khoản của mình, chịu trách nhiệm về các thông tin đưa lên hệ thống và phải chịu trách nhiệm về việc để người khác sử dụng tài khoản của mình sai mục đích, không đúng với quy định.
- Có trách nhiệm tìm hiểu và cập nhật các quy định, chính sách liên quan tới khóa học mà mình đăng kí tại hocmai.vn.
- Sử dụng ngôn từ phù hợp trong quá trình học tại hocmai.vn.

XI. Điều khoản áp dụng

- Quy chế này có hiệu lực áp dụng từ ngày 05/10/2020, ngay khi được đăng tải trên website www.Hocmai.vn cho mọi thành viên, cá nhân và tổ chức tham gia.
- HOCMAI có quyền sửa đổi, bổ sung các nội dung của Quy chế này để phù hợp với hoạt động kinh doanh của Công ty và hoạt động của sàn giao dịch TMĐT. Khi đó, BQT sẽ thông báo công khai nội dung thay đổi trên website. Quy chế sửa đổi sẽ có hiệu lực sau 05 (năm) ngày, kể từ khi thông báo về việc sửa đổi được đăng tải.
- Các thành viên tham gia giao dịch trên website TMĐT www.Hocmai.vn có trách nhiệm tuân theo các nội dung của Quy chế hiện hành.

XII. Điều khoản cam kết

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT **hocmai.vn**.

- Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử: hocmai.vn

- Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà 25T2 Nguyễn Thị Thập, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Hotline: 1900 6933
- Email: hotro@hocmai.vn

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
CHỨC DANH**

Ký và đóng dấu