

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ RYNAN.VN

1. Nguyên tắc và quy định chung

Website www.rynan.vn là website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được thiết lập bởi Công ty Cổ phần RYNAN Technologies Vietnam ("**Công ty**", "**RYNAN**"), được hoạt động dưới hình thức là sàn giao dịch thương mại điện tử.

Sàn giao dịch thương mại điện tử rynan.vn (viết tắt là "**Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn**") là sàn giao dịch dành cho các cá nhân, thương nhân, tổ chức có nhu cầu giới thiệu, bán hàng hóa, dịch vụ và đã ký hợp đồng với RYNAN để sử dụng dịch vụ thương mại điện tử và/hoặc dịch vụ khác trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Các định nghĩa được sử dụng trong Quy chế:

- **Người bán hoặc đối tác:** là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và được RYNAN đồng ý cho phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn cung cấp. Thông qua sàn giao dịch thương mại điện tử Người bán tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu hàng hoá/dịch vụ, mua bán và thực hiện hoạt động khác nhằm mua bán hàng hoá, dịch vụ đến Khách hàng.
- **Người mua hoặc Khách hàng:** là thương nhân, tổ chức, cá nhân mua hàng hoá/dịch vụ đăng bán trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Người mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.
- **Thành viên:** bao gồm cả Người bán hoặc đối tác và Người mua hoặc Khách hàng có đăng ký tài khoản sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.



- **Sản phẩm hoặc hàng hoá:** Sản phẩm giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn bao gồm hàng hóa, dịch vụ và phải đáp ứng đầy đủ quy định của pháp luật liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh hay cấm quảng cáo.
- **COD:** là phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng.

Thành viên tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm và không trái với quy định của pháp luật.

Mọi hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của các bên tham gia. Trong mọi trường hợp, Người bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Người mua đối với mọi vấn đề liên quan đến Sản phẩm do Người bán cung cấp trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch sẽ căn cứ vào các bằng chứng và quy định của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và pháp luật hiện hành.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn phải tự tìm hiểu về quyền, nghĩa vụ và 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 hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn đang có hiệu lực vào thời điểm thực hiện giao dịch.

Nguyên tắc này áp dụng cho các Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

2. Quy trình giao dịch

2.1. Quy trình dành cho Người mua

Khi có nhu cầu mua hàng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, Người mua cần thực hiện các bước sau đây:

- Đăng ký tài khoản trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;



- Đăng nhập vào tài khoản;
- Tìm kiếm, tham khảo thông tin Sản phẩm và Người bán mà Người mua đang quan tâm;
- Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của Người bán mà Người mua đang có nhu cầu mua;
- Người mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào **“Đặt hàng”**;
- Người mua lựa chọn cách thức giao dịch tùy theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;
- Đơn hàng của Người mua sẽ được chuyển thông tin đến Người bán. Tùy vào thỏa thuận giữa Người mua và Người bán mà RYNAN có thể hỗ trợ quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán đảm bảo hoặc hai bên tự giao dịch với nhau;
- Người mua nhận Sản phẩm;
- Người mua thắc mắc, khiếu nại về Sản phẩm hoặc Người bán (nếu có) qua tổng đài hỗ trợ, số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.
- Trường hợp, Người mua muốn huỷ đơn hàng, Người mua đăng nhập vào trang rynan.vn và thực hiện chức năng “Huỷ đơn hàng”. Khi thực hiện yêu cầu “Huỷ đơn hàng”, Người bán sẽ liên hệ lại Khách hàng để xác nhận việc huỷ đơn hàng. Khách hàng chỉ được huỷ đơn hàng khi hàng hoá chưa được Người bán giao cho đơn vị vận chuyển theo hình thức giao hàng mà Người mua đã lựa chọn. Trường hợp, Người mua huỷ đơn hàng sau khi hàng hoá đã được chuyển giao cho đơn vị vận chuyển mà Người mua lựa chọn, có thể Người mua phải trả phí vận chuyển và phí khác (nếu có) cho việc huỷ đơn hàng tùy thuộc vào thỏa thuận giữa Người mua và Người bán.

2.2. Quy trình dành cho Người bán

- Điền mẫu đăng ký và ký hợp đồng với chủ website www.rynan.vn;
- Đăng ký tài khoản trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;



- RYNAN xác nhận và kích hoạt tài khoản;
- Sau khi đăng nhập, Người bán tiến hành đăng tải thông tin bán hàng:
 - Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh;
 - Các tin bài cần đăng phải được chia thành 2 phần thông tin sản phẩm và hình ảnh sản phẩm;
 - Các nội dung bằng chữ giới hạn 3000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ, do RYNAN sẽ tự động điều chỉnh phông chữ cho đồng nhất.
 - Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh .jpg, .bmp, hoặc .png, số lượng ảnh tối đa cho 1 lần đăng tin là 6 ảnh.
- Đưa nội dung bài đăng lên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn;
- Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn kiểm duyệt thông tin Sản phẩm của Người bán trước khi đưa lên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Cung cấp Sản phẩm cho Người mua đúng theo thông tin hàng hoá đã đăng bán;
- Phối hợp với RYNAN giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng (nếu có).
- Nhận tiền thanh toán từ RYNAN sau khi giao hàng thành công và hết thời gian khiếu nại của Khách hàng.

3. Chính sách giao nhận, vận chuyển

- Sau khi nhận được đơn hàng từ Người mua, hoặc RYNAN trực tiếp vận chuyển hàng hoá cho Khách hàng hoặc chuyển thông tin đơn hàng đến Người bán có liên quan.
- Hàng hoá sẽ được vận chuyển đến địa chỉ mà Người mua đã đăng ký theo hình thức giao hàng mà Khách hàng yêu cầu.
- Khi đặt hàng, Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ thông báo cho Người mua thời điểm giao hàng ước tính trước khi Người mua quyết định đặt hàng nhưng trong



phạm vi pháp luật cho phép. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất, chi phí, thiệt hại hoặc cước phí phát sinh từ việc giao hàng trễ do các nguyên nhân khách quan như thời tiết, cháy nổ... và các trường hợp bất khả kháng.

- Thời gian giao hàng được 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.
- Khi Sản phẩm được giao đến, Người mua kiểm tra và ký nhận với bên vận chuyển. Nếu Sản phẩm có lỗi kỹ thuật, khiếm khuyết hoặc hư hỏng, Người mua vui lòng liên hệ ngay với RYNAN thông qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.
- Trường hợp Người mua không sẵn sàng để nhận hàng hoặc thanh toán, Người mua có thể báo lại cho nhân viên giao hàng để sắp xếp giao thời gian khác hoặc đến bưu cục để nhận hàng.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn từ chối chịu trách nhiệm cho tất cả các rủi ro đối với Sản phẩm đã được giao thành công.

Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có các hình thức vận chuyển:

✿ Nhân viên RYNAN giao hàng trực tiếp tại địa điểm Khách hàng cung cấp trên hệ thống Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn

- Sau khi xác nhận đơn hàng và nhận được thanh toán (trường hợp Khách hàng chọn thanh toán trả trước), RYNAN sẽ tiến hành giao hàng trực tiếp đến Khách hàng tại một số khu vực trong thời gian sớm nhất.
- Khách hàng lưu ý: RYNAN xem xét áp dụng hình thức giao hàng này tùy thuộc vào loại hàng hóa, trọng lượng và khoảng cách địa lý tính từ trụ sở của RYNAN đến địa điểm Khách hàng chỉ định.

✿ Dùng dịch vụ chuyển phát giao hàng



- Đối với những Khách hàng ở khu vực Miền Trung, Miền Bắc, một số địa phương ở miền Nam cách xa trụ sở của RYNAN và tùy loại hàng hóa cũng như trọng lượng hàng, trong trường hợp nhân viên RYNAN không thể trực tiếp giao hàng được thì chúng tôi sẽ cộng tác với một số đơn vị chuyển phát như Viettel, VNPost, Giao hàng tiết kiệm, Giao hàng nhanh,... hoặc 1 số đơn vị chuyển phát có uy tín khác, để tiến hành chuyển hàng cho Khách hàng.
- Khách hàng vui lòng kiểm tra kỹ hàng hoá ngay khi nhận hàng từ người chuyển phát hàng hoá, nếu có vấn đề liên quan tới chủng loại, chất lượng, số lượng hàng hoá không đúng như trong đơn đặt hàng, Khách hàng vui lòng thông báo ngay cho RYNAN qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn để phối hợp với đơn vị chuyển phát hàng hóa xử lý.

✿ **Giao hàng qua xe chở hàng hoá (nhà xe) tại các bến xe**

- Thông thường hình thức giao hàng này sẽ áp dụng cho Khách hàng ở các huyện, khu vực xa trung tâm tỉnh thành và Khách hàng có người quen - thân, tin cậy vào nhà xe.
- Nếu có nhu cầu sử dụng phương thức giao hàng này, Khách hàng vui lòng cung cấp thông tin vào phần ghi chú khi đặt hàng ở Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Khách hàng lưu ý:

- Hình thức giao hàng này chỉ áp dụng đối với hàng hóa được thanh toán trả trước.
- Người bán sẽ liên hệ lại để trao đổi và nhận chuyển hàng thông qua nhà xe theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp nhà xe Khách hàng yêu cầu có bến nằm trong cùng huyện, thành phố thuộc tỉnh với trụ sở của Người bán.
- Khách hàng vui lòng cung cấp chính xác thông tin nhà xe bao gồm: Tên nhà xe (tên xe), Họ tên chủ xe (hoặc lái xe, phụ xe), Biển số xe, thời gian xe đến và xe đi tại các bến xe,... và 1 số thông tin khác. Người bán sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ việc thất lạc hay mất mát hàng hóa khi thực hiện việc giao hàng theo đúng thông tin nhà xe mà Khách hàng đã cung cấp.



- Sau khi nhận được đơn đặt hàng và xác nhận đã thanh toán, Người bán sẽ xuất hàng và chuyển đến nhà xe theo đúng yêu cầu của Khách hàng.

4. Chính sách bảo hành

- Chỉ áp dụng đối với hàng hóa có quy định phải bảo hành của nhà sản xuất.
- Khi tiến hành giao dịch, Khách hàng cần tìm hiểu về chính sách bảo hành hàng hóa của Người bán. Khách hàng phải trực tiếp liên hệ Người bán để được hỗ trợ bảo hành. Người bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.
- Khách hàng luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo hành đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà theo chính sách bảo hành của Người bán.
- Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người bán trong trường hợp Người bán từ chối bảo hành, bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành, bảo trì ghi trên giấy bảo hành.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn khuyến cáo Khách hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa dự định mua. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Khách hàng được bảo hành theo chế độ của Nhà sản xuất.

Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa:

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

Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành;



- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ,..... do người sử dụng.

Khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Khách hàng liên hệ trực tiếp với Trung tâm bảo hành của hãng tại địa phương (nếu có). Trường hợp Khách hàng ở quá xa Trung tâm bảo hành hoặc có bất tiện khác không thể đến bảo hành trực tiếp, có thể liên hệ trực tiếp với Người bán để nhận được hướng dẫn bảo hành cần thiết.

5. Chính sách đổi, hoàn trả hàng hoá, huỷ đơn hàng

5.1. Danh mục sản phẩm hạn chế không áp dụng đổi, trả hàng

Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn hỗ trợ đổi, trả hàng đối với tất cả hàng hoá được mua từ Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn, trừ hàng hóa thuộc danh mục Sản phẩm bị cấm/hạn chế kinh doanh theo quy định của RYNAN & các tặng phẩm kèm sản phẩm.

5.2. Yêu cầu đổi, trả hàng

- Thời hạn chấp nhận đổi hoặc trả hàng: trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Khách hàng nhận hàng.
- Miễn phí đổi hoặc trả hàng trong vòng 07 (bảy) ngày, kể từ ngày Khách hàng nhận hàng nếu sản phẩm lỗi do Người bán. Chúng tôi sẽ không hỗ trợ đổi hoặc trả hàng nếu sản phẩm bị lỗi do người sử dụng hoặc do Khách hàng trả hàng vì không còn nhu cầu. Thời gian nhận hàng tính trên dấu bưu điện hoặc thời gian nêu trong Phiếu giao hàng.
- Sản phẩm đổi hoặc trả phải đúng như sản phẩm đã giao tới cho Khách hàng:
 - Còn đầy đủ bao bì, nhãn mác;
 - Hóa đơn và các chứng từ kèm theo;
 - Sản phẩm khuyến mãi kèm theo (nếu có).
- Trong trường hợp việc đổi, trả hàng đáp ứng điều kiện quy định trên đây thì Khách hàng sẽ được nhận lại sản phẩm khác theo thỏa thuận giữa Người bán và Khách hàng hoặc nhận lại tiền đã thanh toán. Thời gian hoàn tiền từ 5 – 7 ngày làm việc.
- Chi phí vận chuyển và phí khác cho việc đổi, trả hàng do Khách hàng và Người bán tự thỏa thuận.



- Mọi chi tiết hoặc thắc mắc liên quan đến đổi, trả hàng Khách hàng vui lòng liên hệ với chúng tôi qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.

5.3. Các bước thực hiện đổi hoặc trả hàng

- Bước 1: Khách hàng liên hệ với chúng tôi qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn để đưa ra đề nghị.
- Bước 2: Nếu đề nghị phù hợp với chính sách đổi, trả hàng, Quý khách sẽ nhận được thông báo nhận đổi hoặc nhận trả hàng từ RYNAN thông qua SMS, email hoặc qua thông báo từ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Bước 3: Quý khách có thể gửi hàng đến trụ sở của RYNAN hoặc trụ sở của Người bán để thực hiện việc đổi, trả hàng tùy theo thương lượng giải quyết giữa Người bán và Khách hàng.

5.4. Quy định huỷ đơn hàng

- Nếu khách hàng muốn huỷ Đơn hàng, Quý khách đăng nhập vào trang rynan.vn và thực hiện chức năng "Huỷ đơn hàng". Khi thực hiện yêu cầu "Huỷ đơn hàng", Người bán sẽ liên hệ lại Khách hàng để xác nhận việc huỷ đơn hàng.
- Khách hàng chỉ được huỷ đơn hàng khi hàng hoá chưa được Người bán giao cho đơn vị vận chuyển theo hình thức giao hàng mà Khách hàng đã lựa chọn. Trường hợp, Khách hàng huỷ đơn hàng sau khi hàng hoá đã được chuyển giao cho đơn vị vận chuyển mà Khách hàng lựa chọn, có thể Khách hàng phải trả phí vận chuyển và phí khác (nếu có) cho việc huỷ đơn hàng tùy thuộc vào thoả thuận giữa Khách hàng và Người bán.
- Đơn hàng sẽ không thể huỷ một khi đã được giao thành công đến khách hàng. Khi đó khách hàng có thể hoàn trả sản phẩm cho chúng tôi theo quy định của chính sách đổi, trả hàng.
- Khi được chấp thuận huỷ đơn hàng, chúng tôi sẽ hoàn trả lại số tiền mà Quý khách đã thanh toán (nếu có). Việc hoàn trả được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản, chi phí hoàn trả sẽ do Khách hàng chịu.

6. Quy trình giải quyết tranh chấp khiếu nại

RYNAN là đơn vị chịu trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng liên quan đến sản phẩm tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, RYNAN 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 Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Khi có tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh, sẽ được xử lý theo trình tự sau:

Bước 1: Khách hàng khiếu nại về sản phẩm của Người bán qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.

Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách hàng của RYNAN sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, bên RYNAN sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ Khách hàng để giải quyết khiếu nại đó.

- Đối với khiếu nại đổi, trả hàng được xử lý theo Chính sách đổi, trả hàng của RYNAN.
- Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại đổi, trả hàng, RYNAN yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được.
- Nếu khiếu nại của Khách hàng nằm trong khả năng và quyền giải quyết của RYNAN, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ và giải đáp cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.
- Nếu khiếu nại của Khách hàng liên quan trực tiếp đến chất lượng sản phẩm của Người bán, RYNAN sẽ chuyển thông tin khiếu nại, thắc mắc sang Người bán có liên quan. Người bán sẽ trực tiếp liên hệ và giải đáp thắc mắc, khiếu nại cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Người bán nhận được thông tin từ RYNAN. Đồng thời, Người bán sẽ thông báo cho RYNAN biết về kết quả giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của RYNAN thì RYNAN sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết

theo pháp luật, RYNAN tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bán sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến Sản phẩm đã cung cấp. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Người bán, Người mua sẽ phải có vai trò, 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 đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với RYNAN sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Khách hàng và Người bán nếu được Khách hàng hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán, RYNAN sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. RYNAN sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn, đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

7. Quy trình thanh toán

7.1. Quy trình thanh toán đối với Người bán:

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa Người bán và Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn được quy định cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ được hai bên ký kết.

7.2. Quy trình thanh toán đối với Người mua:

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

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

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng trên ryan.vn;

Bước 2: Người mua đặt đơn hàng trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn và lựa chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng;

Bước 3: Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn xác nhận thông tin Người mua và chuyển tới Người bán;

Bước 4: RYNAN hoặc Người bán hoặc đơn vị vận chuyển hợp tác với RYNAN giao hàng hoá đến Khách hàng;

Bước 5: Người mua nhận hàng và thanh toán.

Cách 2: Thanh toán online qua thẻ ATM, thẻ tín dụng/ghi nợ:

RYNAN chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam, bao gồm thẻ tín dụng/ghi nợ và thẻ ATM nội địa. Đối với thẻ tín dụng/ghi nợ phải là thẻ Visa hoặc Master Card.

Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng trên ryan.vn;

Bước 2: Người mua đặt đơn hàng trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn và lựa chọn phương thức thanh toán thẻ;

Bước 3: Người mua thực hiện thanh toán cho đơn hàng theo yêu cầu trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn;

Bước 4: Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn xác nhận thông tin Người mua và chuyển tới Người bán;

Bước 5: RYNAN hoặc Người bán hoặc đơn vị vận chuyển hợp tác với RYNAN giao hàng hoá đến Khách hàng theo phương thức Khách hàng yêu cầu;

Bước 6: Người mua nhận hàng.

Khi Người bán hàng tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn thì theo chính sách hoạt động của sàn mà có thể hiểu đó là giao dịch giữa Người bán và RYNAN (bên cung cấp sàn thương mại điện tử) cho phép RYNAN thu tiền của Khách hàng sau đó thanh toán lại cho bên bán hàng. Đây là hoạt động thu hộ theo thỏa thuận của các bên.

8. Đảm bảo an toàn giao dịch

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

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

Người mua tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

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

9. Bảo vệ thông tin cá nhân Khách hàng

9.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn bao gồm: email, số điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ. Đây là các thông tin mà RYNAN cần Thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để RYNAN liên hệ xác nhận khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch nhằm đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

Các Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, số điện thoại đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT ryan.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.

9.2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sử dụng thông tin Thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành viên và Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn;
- 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 RYNAN.
- 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 Khách hàng, Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân của Thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.

9.3. Thời gian lưu trữ thông tin

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

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

CÔNG TY CỔ PHẦN RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM

Địa chỉ: Ấp Long Trì, Xã Long Đức, Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh

Điện thoại: 02943746991

Email: cskh@rynan.vn

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

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân.

9.6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

- Thông tin cá nhân của Thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn được RYNAN cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của RYNAN. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Khách hàng đó, trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của Thành viên khi không có sự đồng ý từ Thành viên, trừ trường hợp:
 - Khi có yêu cầu của cơ quan pháp luật;
 - Việc cung cấp thông tin giúp chúng tôi bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình trước pháp luật;
 - Cung cấp cho bên thứ ba có mối quan hệ hợp tác với chúng tôi trong việc xây dựng hệ thống bảo vệ thông tin cá nhân cho Khách hàng.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân Thành viên, RYNAN sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Thành viên được biết.
- Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán, chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm của RYNAN.
- Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký Thành viên, mua hàng trên Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài



khoản, số thẻ thanh toán..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy các thông tin cá nhân của Thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

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

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi email khiếu nại qua địa chỉ cskh@rynan.vn với các thông tin, chứng cứ liên quan tới vụ việc này. Chúng tôi cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 giờ để cùng người dùng thống nhất phương án giải quyết.

10. Bảo mật thông tin thanh toán của Khách hàng

10.1. Cam kết bảo mật

Hệ thống thanh toán 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 tại Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

10.2. Quy định bảo mật

- Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa bởi đối tác cổng thanh toán đảm bảo tuân thủ quy định xử lý giao dịch và bảo mật của các ngân hàng, phòng chống và ngăn ngừa các giao dịch gian lận, giả mạo, đảm bảo quyền lợi cho người thanh toán và đơn vị kinh doanh trực tuyến gồm:
 - Bảo mật kết nối: sử dụng Secure Sockets Layer (SSL) và mã hóa dữ liệu truyền tải trên Internet về hệ thống máy chủ của đối tác cổng thanh toán được tổ chức bảo mật uy tín GeoTrust cấp chứng chỉ.



- Bảo mật dữ liệu: Hệ thống tường lửa (Firewall) nhằm ngăn chặn việc truy cập trái phép cũng như tấn công từ bên ngoài. Cơ chế API yêu cầu xác thực chữ ký dựa trên khoá bảo mật cấp riêng cho khách hàng.
 - Xác thực hai lớp: Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
 - 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 Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn áp dụng với Khách hàng:
- RYNAN cung cấp tiện ích lưu giữ token - chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi đối tác cổng thanh toán cung cấp cho RYNAN. RYNAN 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 với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn. Đối tác cổng thanh toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
 - Đối với thẻ nội địa, RYNAN chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

RYNAN 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 TMĐT ryan.vn.

11. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là Thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán ... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Khách hàng nếu xét thấy các thông tin cá nhân của Khách hàng cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến RYNAN trong trường hợp Sản phẩm do Người bán cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người mua từ Người bán nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng.

12. Quản lý thông tin xấu

12.1. Quy định Thành viên:

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT ryan.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/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT ryan.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.

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

Thành viên không được hành động gây mất uy tín cho Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên



đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.

12.2. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và/hoặc giao dịch có điều kiện tại Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn

a) Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Rượu các loại;
- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã);
- Mỹ phẩm đã qua sử dụng;
- Băng đĩa, sách báo, vật phẩm có tính chất đồi trụy;
- Ma túy, chất kích thích và các chất gây nghiện khác;
- Bất kỳ mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;
- Vũ khí, chất nổ, hóa chất độc hại;
- Tài liệu bí mật quốc gia, các loại mật mã chuyên dụng và chương trình bảo vệ phần mềm trong phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước;
- Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt;
- Sản phẩm/ phần mềm bất hợp pháp hoặc dùng chương trình bẻ khóa;
- Những mặt hàng mang tính chất phân biệt chủng tộc hay xúc phạm đến dân tộc hoặc một quốc gia nào đó;
- Các sản phẩm bất hợp pháp do trộm cắp mà có;
- Các sản phẩm vi phạm thương hiệu, bản quyền;
- Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật;
- Tiền giả, con dấu giả;
- Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ;



- Tiền tệ;
 - Các mặt hàng bị cấm vận;
 - Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội;
 - Máy chơi cờ bạc;
 - Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng;
 - Các hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh khác theo quy định pháp luật.
- b) Tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu đối với các thực phẩm không thuộc danh sách cấm/hạn chế kinh doanh nêu trên:
- Có hạn sử dụng: tất cả các mặt hàng thực phẩm phải được dán nhãn có chứa thông tin hạn sử dụng rõ ràng. Không được bán các mặt hàng thực phẩm đã hết hạn.
 - Nguyên tem/mác: tất cả các thực phẩm và các chế phẩm liên quan cần được đóng gói và giữ nguyên tem/mác nếu có thể để đảm bảo rằng Người mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.
 - Các mặt hàng thực phẩm dễ bị hỏng/ôi thiu: Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ trong phần mô tả hàng hóa và đảm bảo rằng thực phẩm luôn được đóng gói hợp lý.

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

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép;



- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố;
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

12.4. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về Sản phẩm của Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn đối với Sản phẩm đăng tải trên Sàn:

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

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

Sàn giao dịch TMĐT ryan.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 RYNAN, RYNAN sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

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

Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến Thành viên không thể tham gia giao dịch được thì Thành viên thông báo ngay cho Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn thông qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn.

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

14. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn

Công ty Cổ phần RYNAN Technologies Vietnam giao trách nhiệm cho Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc quản lý, sử dụng website của Thành viên tham gia như sau:

14.1. Quyền của Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn:

- Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc, các quy định áp dụng cho Thành viên khi tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn;
- Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà website nêu ra. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho website không đúng theo quy định thì website có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.
- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật; những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu



trí tuệ và các hàng hóa vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

- Yêu cầu Người bán bán các hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa kinh doanh có điều kiện trên website cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo đến thành viên khi thành viên vi phạm quy định về điều kiện sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên nếu phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây ra cho website trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết với các thành viên khác của website, 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 mặc nhiên sẽ hết giá trị và bị chấm dứt.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán, phương thức giao hàng và những nội dung thuộc phạm vi quản lý của RYNAN trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của website và sẽ báo trước cho thành viên 7 (bảy) ngày.



14.2. Trách nhiệm của Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn:

- Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.
- Xây dựng và công bố công khai trên website Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện Quy chế trên Sàn.
- Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký tham gia bán hàng hoặc cung ứng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- Lưu giữ thông tin đăng ký của các Thành viên ngay từ ngày đăng ký tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Thiết lập cơ chế cho phép Người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thành viên. 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 Thành viên khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật. Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.



- Phối hợp và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn. Khi Khách hàng phát sinh mâu thuẫn với Người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho Khách hàng thông tin về Người bán, tích cực hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người mua và Người bán. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng, Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ yêu cầu Người bán phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ có phương án giải quyết phù hợp.
- Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của website và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên, nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

15. Quyền và trách nhiệm của Người bán tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn

15.1. Quyền của Người bán



- Khi đăng ký trở thành thành viên của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn và được đồng ý, Người bán sẽ được đăng tin bán các sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Người bán sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu để thực hiện đăng tin bán trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Người bán sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc đăng tin bán các sản phẩm và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên website.
- Người bán được quyền rút tiền từ tài khoản của người bán trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn theo quy định của Sàn.
- Người bán có quyền đóng góp ý kiến cho website trong quá trình hoạt động qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@ryan.vn.

15.2. Trách nhiệm của Người bán

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin bao gồm tên, địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên, địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác cho RYNAN khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ bao gồm thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thông tin về giá cả; thông tin về điều kiện giao dịch chung; thông tin về vận chuyển và giao nhận; thông tin về các phương thức thanh toán khi bán hàng hóa trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin hàng hoá, dịch vụ cung cấp trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.



- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa trên Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn.
- Cam kết đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT ryanan.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.
- Có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch hàng hóa, hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người mua và Người bán.
- Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người mua nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Người bán.
- Cam kết đồng ý không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT ryanan.vn trong Quy định này.



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

16. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng tham gia Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn (Người mua, người sử dụng dịch vụ,...)

16.1. Quyền của Khách hàng

- Khi đăng ký trở thành Thành viên của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn và được chấp thuận, Thành viên sẽ được khởi tạo tài khoản để thực hiện các giao dịch trên website.
- Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và một khẩu để được vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng của mình trong hệ thống Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Thành viên được quyền mua hàng, đổi, trả hàng, yêu cầu bảo hành hàng hoá, khiếu nại theo các chính sách quy định của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn trong quá trình giao dịch trên Sàn qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@ryan.vn.

16.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho RYNAN khi đăng ký Thành viên.
- Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.



- Không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.
- Cam kết đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt 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.
- Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người mua và Người bán diễn ra qua Sàn.
- Cam kết đồng ý không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn trong Quy định này.

17. Phân định trách nhiệm giữa Người bán, Người mua và RYNAN trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn

- Nếu có phát sinh các vấn đề từ phía Khách hàng, Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người dùng liên quan đến sản phẩm thông qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@ryan.vn.
- Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng nằm trong khả năng và quyền giải quyết của RYNAN, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ và giải đáp cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.



- Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng liên quan trực tiếp đến chất lượng sản phẩm của Người bán, RYNAN sẽ chuyển thông tin khiếu nại, thắc mắc sang Người bán có liên quan. Người bán sẽ trực tiếp liên hệ và giải đáp thắc mắc, khiếu nại cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Người bán nhận được thông tin từ RYNAN. Đồng thời, Người bán sẽ thông báo cho RYNAN biết về kết quả giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc.
- Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, ít nhất là cho Khách hàng.
- Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán, RYNAN sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ sai phạm. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn, đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.
- Đối với Người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với RYNAN sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người dùng và Người bán nếu được người dùng hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

18. Điều khoản áp dụng

Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có hiệu lực kể từ ngày ban hành. Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn cho các Thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày hiệu lực được nêu trong Quy chế sửa đổi đó. Việc Thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố, đồng nghĩa với việc Thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn sẽ được RYNAN cập nhật, bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn có trách nhiệm tìm hiểu và tuân theo Quy chế hiện hành khi giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn.

19. Điều khoản cam kết

Mọi Thành viên khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT ryan.vn để thực hiện hoạt động mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo Quy chế này.

Mọi thắc mắc của Khách hàng xin vui lòng liên hệ với RYNAN theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ Khách hàng

Công ty Cổ phần RYNAN Technologies Vietnam

Địa chỉ: Ấp Long Trị, Xã Long Đức, Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh

E-mail: cskh@ryan.vn

Hotline: 0287 1099 389.

CÔNG TY CỔ PHẦN RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Tổng Giám đốc

{Đã ký và đóng dấu}

Bà. Bùi Thị Nhàn