

**CÔNG TY TNHH
CITY EXPRESS**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /

TPHCM, ngày tháng năm 2025

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CTE**

I. Nguyên tắc chung



1. Mục đích và nguyên tắc chung

- Ứng dụng Sàn giao dịch CTE do Công ty TNHH City Express (Công ty) thực hiện hoạt động và vận hành. Người dùng trên Ứng dụng CTE là các thương nhân, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được CTE chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Ứng dụng CTE và các bên liên quan cung cấp.
- Nguyên tắc này áp dụng cho người dùng đăng ký tài khoản và sử dụng Ứng dụng CTE để mua bán hàng hoá, cung cấp dịch vụ.
- Thương nhân, cá nhân tham gia giao dịch tại Ứng dụng CTE tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia và không trái với quy định của pháp luật.
- Thông tin về thương nhân, cá nhân tham gia trên CTE phải minh bạch và chính xác.
- Sản phẩm tham gia giao dịch trên Ứng dụng CTE phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- Hoạt động mua, bán sản phẩm qua Ứng dụng CTE phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người mua.
- Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Người dùng khi tham gia vào Ứng dụng CTE 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 Ứng dụng CTE.



2. Link truy cập

- Địa chỉ link tải ứng dụng dành cho người mua:



Quy chế hoạt động

STT	Tên ứng dụng	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu ứng dụng	logo
1	CTE	iOS	https://apps.apple.com/vn/app/cte/id6468907188	
2	CTE	Android	http://backend.cityexpress168.com.vn/androidApk/CTE.apk	

– Địa chỉ link tải ứng dụng dành cho Người bán/cửa hàng:

STT	Tên ứng dụng	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu ứng dụng	logo
1	CTE. cooperate	iOS	https://apps.apple.com/vn/app/cte-cooperate/id6469030521	
2	CTE. cooperate	Android	http://backend.cityexpress168.com.vn/androidApk/CTE.cooperate.apk	

- Địa chỉ link tải dành cho đối tác tài xế:

STT	Tên ứng dụng	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu ứng dụng	logo
1	CTE.Partner	iOS	https://apps.apple.com/vn/app/cte-partner/id6469030568	
2	CTE.Partner	Android	http://backend.cityexpress168.com.vn/androidApk/CTE.partner.apk	

II. Quy định chung

Tên Ứng dụng Sàn giao dịch Thương mại Điện tử:

Ứng dụng Sàn giao dịch Thương mại điện tử CTE do Công ty TNHH City Express phát triển với tên là: CTE (sau đây gọi tắt là: “CTE” hoặc “ứng dụng CTE” hoặc “Sàn CTE”).

Định nghĩa chung:

- CITY EXPRESS (sau đây cũng gọi là “CTE”) là đơn vị vận hành và cung cấp Sàn CTE
- Người bán: là các doanh nghiệp, hộ kinh doanh hoặc cá nhân có nhu cầu chọn CTE làm nơi giới thiệu, đăng bán sản phẩm, hàng hóa của mình đến với người mua trên ứng dụng CTE.
- Người mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin và đặt sản phẩm được đăng tải trên CTE của người bán.
- Tài xế: là các đối tác giao hàng của CTE có nhu cầu cung cấp dịch vụ giao nhận bằng cách nhận đơn hàng người mua đặt và đến địa điểm của người bán để lấy sản phẩm giao cho người mua.
- Sản phẩm: là đồ ăn, thức uống, thực phẩm (đã qua chế biến hoặc chưa qua chế biến) và/hoặc các loại hàng hóa khác tại từng thời điểm do người bán cung cấp và được CTE chấp thuận để giới thiệu, đăng tải, bán, hoặc chào bán trên Sàn CTE.
- Người dùng: bao gồm cả người bán tài xế và người mua tham gia trên CTE.

Người dùng tham gia giao dịch trên Ứng dụng CTE là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán, giao nhận sản phẩm trên Ứng dụng.

Người dùng phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản trị CTE chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ trên CTE.

Khi hoạt động và tham gia giao dịch trên CTE, người dùng hiểu rằng:

- Người dùng cần tạo một tài khoản cá nhân để sử dụng.
- Người dùng có thể mua bán sản phẩm theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên sàn.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Người dùng khi tham gia vào Ứng dụng CTE 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 Ứng dụng CTE.

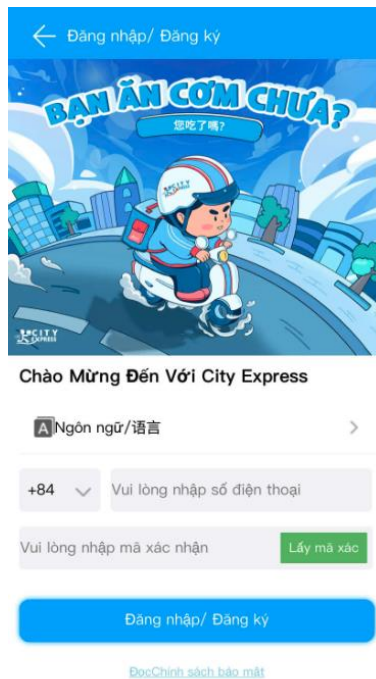
III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho người mua

❖ Quy trình đặt hàng trực tuyến

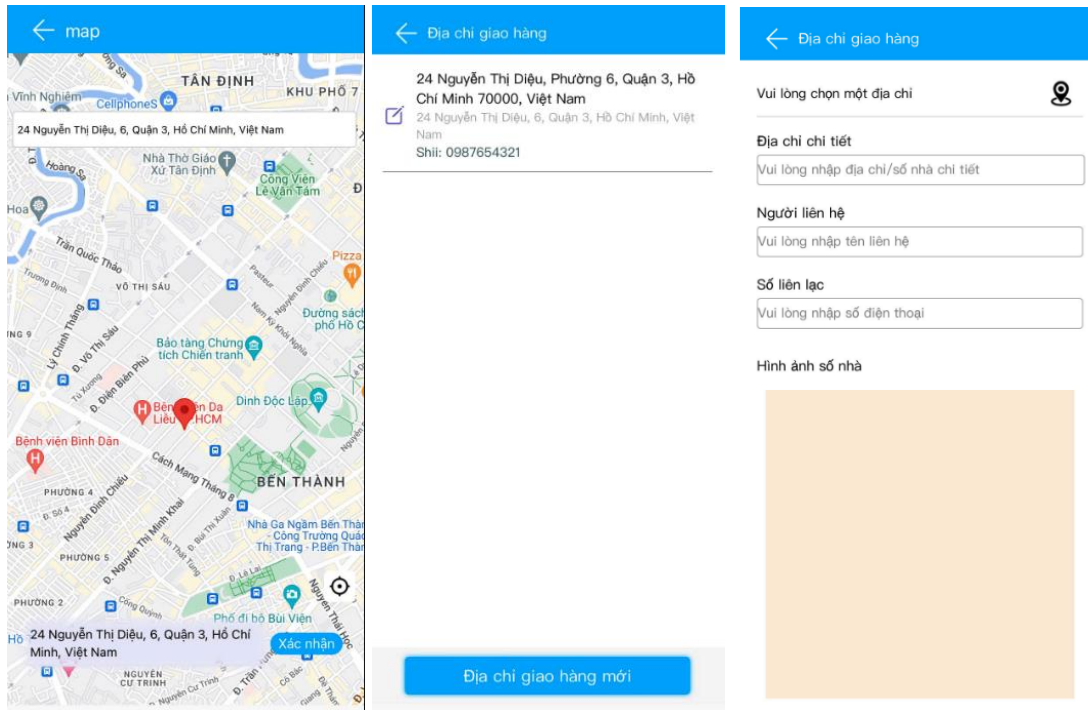
Khi có nhu cầu mua sản phẩm, đặt món ăn trên Ứng dụng CTE, người mua có thể thực hiện các bước như sau:

Bước 1: Người mua đăng ký tài khoản và đăng nhập vào ứng dụng CTE



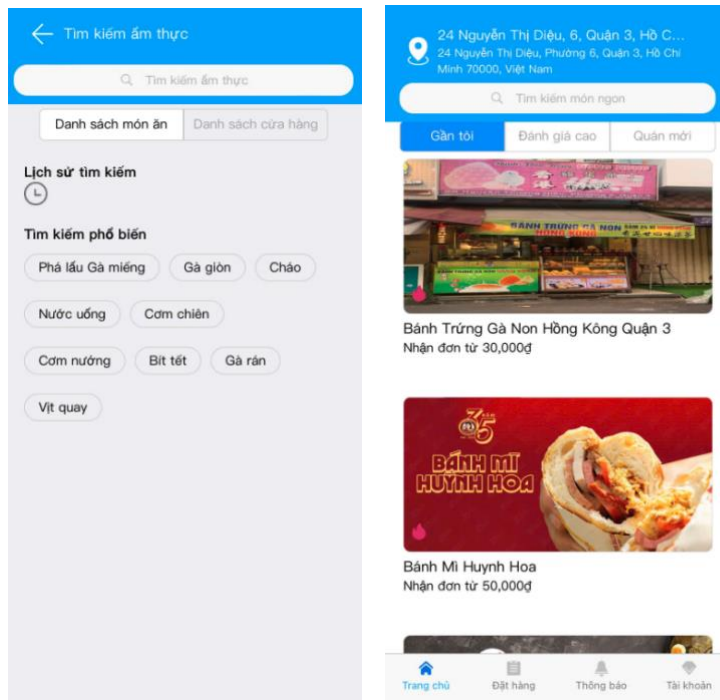
Bước 2: Người mua định vị vị trí bằng GPS hoặc tự nhập thông tin địa chỉ để thuận tiện cho việc tìm kiếm cửa hàng và các món ăn trong khu vực của người mua. Hoặc người mua vào phần “tài khoản”, chọn mục “Địa chỉ giao hàng” để tạo địa chỉ giao hàng khi đặt hàng.

Quy chế hoạt động



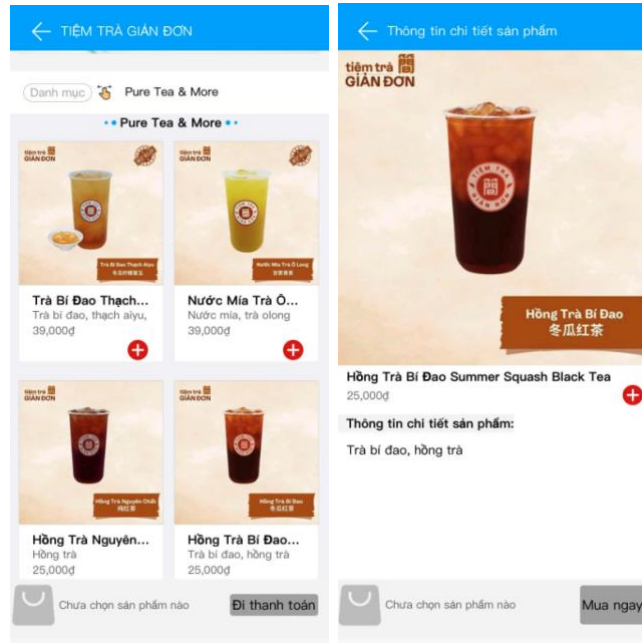
Bước 3: Người mua tìm kiếm, tham khảo thông tin món ăn

- Người mua tìm kiếm bằng công cụ tìm kiếm trên Ứng dụng;
- Hoặc người mua có thể tìm theo các phân loại sản phẩm, danh sách cửa hàng trên Ứng dụng



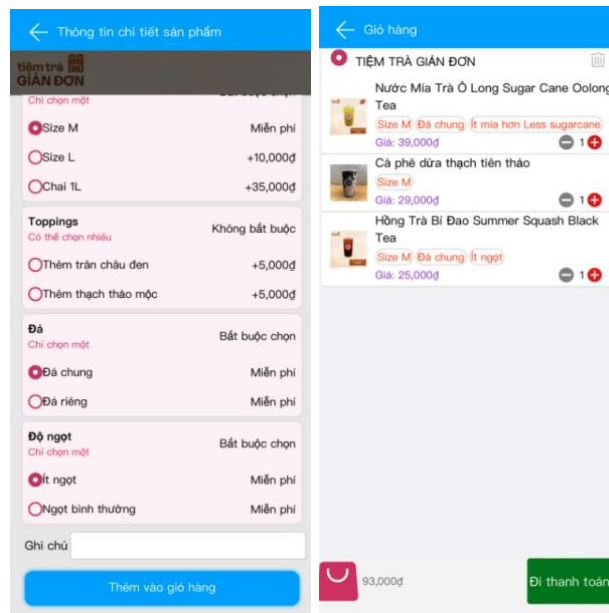
Bước 4: Chọn sản phẩm và xem chi tiết Sản phẩm

Người mua vào xem chi tiết món ăn có nhu cầu mua, tham khảo thông tin các món ăn, có thể so sánh các cửa hàng khác trên Ứng dụng CTE để lựa chọn



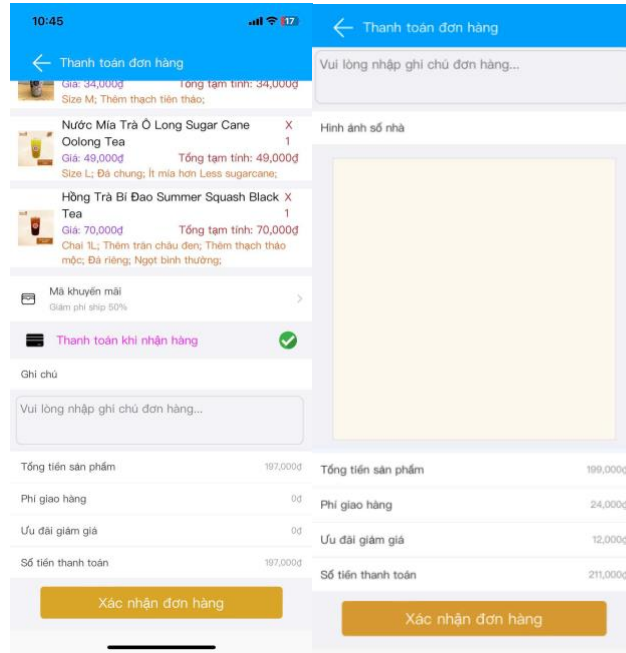
Bước 5: Đặt hàng sản phẩm

Sau khi đã chọn được sản phẩm, người mua nhấp vào biểu tượng dấu cộng trên sản phẩm để thêm sản phẩm vào giỏ hàng. Chọn biểu tượng giỏ hàng hoặc nhấp vào “đi thanh toán” để thực hiện tiếp quy trình đặt hàng

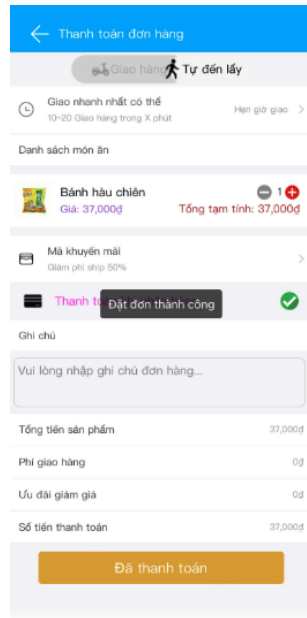


Bước 6: Người mua chọn hình thức “Tự đến lấy” hoặc “Giao hàng” và xác nhận đơn hàng.

Nếu là hình thức “Giao hàng”, người mua chọn địa chỉ giao hàng, hẹn giờ giao hàng, thêm các thông tin ưu đãi, chọn hình thức thanh toán và chọn **“xác nhận đơn hàng”** để hoàn tất đặt hàng.



Nếu là hình thức “Tự đến lấy”, người mua chọn thời gian sẽ đến và hình thức thanh toán rồi xác nhận đặt hàng.



Sau khi đặt hàng, Hệ thống thông báo đơn hàng đã đặt thành công và chuyển sang trang theo dõi đơn hàng.

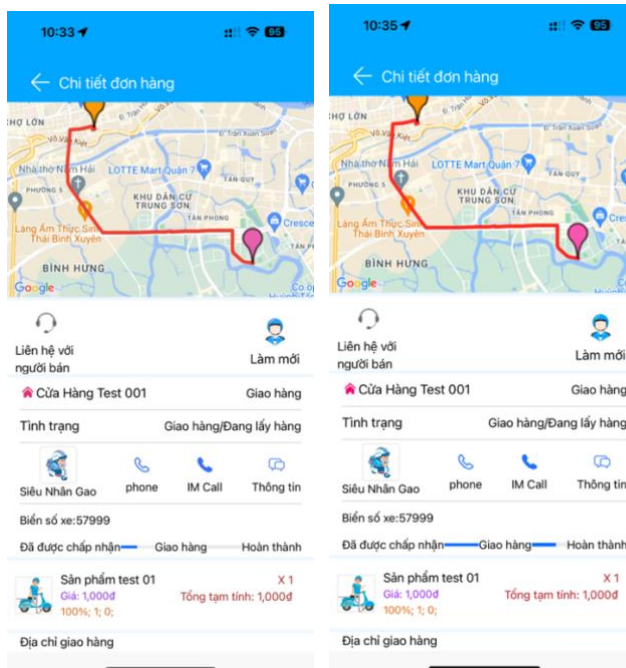
❖ Quy trình theo dõi đơn hàng của người mua

Bước 1: Người mua vào mục “đặt hàng” để xem chi tiết đơn hàng và trạng thái đơn hàng.



Bước 2: Theo dõi lộ trình giao hàng của tài xế

Nếu người mua chọn “Giao hàng”, thông tin đơn hàng sẽ được gửi tới ứng dụng CTE.partner của tài xế. Khi có tài xế nhận đơn, Người mua có thể xem được thông tin tài xế như họ tên, biển số xe, số điện thoại tài xế cho trường hợp cần liên hệ gấp, có thanh tiến trình giao hàng ngay bên dưới biển số xe, có bản đồ theo dõi lộ trình di chuyển của tài xế ngay từ thời điểm tài xế chấp nhận đơn hàng.



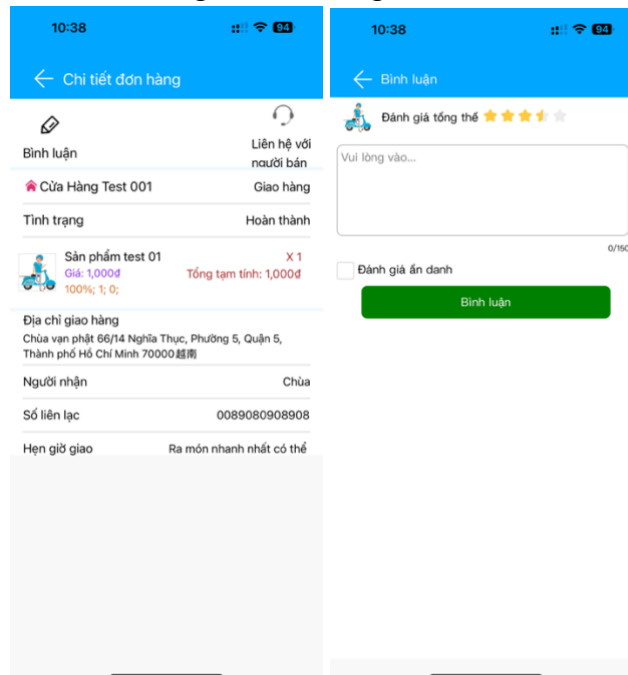
Quy chế hoạt động

Nếu chọn hình thức “Tự đến lấy”, người mua sẽ đến địa chỉ của người bán được cung cấp trên thông tin cửa hàng để lấy hàng.

Bước 3: Sau khi người mua nhận được hàng, người mua có thể ấn chọn hoàn thành nếu đơn hàng đúng như yêu cầu hoặc chọn bữa ăn bị nhầm nếu có vấn đề phát sinh như nhầm món, sai món, ...



Bước 4: Sau khi hoàn thành, người mua cũng có thể bình luận đánh giá đơn hàng.



2. Quy trình dành cho người bán

❖ Quy trình đăng ký tài khoản

Bước 1: Người bán tải ứng dụng **CTE.cooperate** dành cho đối tác nhà hàng tại link:

iOS: <https://apps.apple.com/vn/app/cte-cooperate/id6469030521?l=vi>

Android: <http://backend.cityexpress168.com.vn/androidApk/CTE.cooperate.apk>

Sau đó chọn chọn mục “**Đăng ký**” trên ứng dụng và nhập thông tin đăng ký theo mẫu.

The image shows two screenshots of the CTE.cooperate app interface. The left screenshot is the login screen, titled "Đăng nhập", featuring a cartoon character and the text "BAN AN COM CHUA?" and "您吃了嗎?". It includes input fields for "Vui lòng nhập tên người dùng" and "Vui lòng nhập mật khẩu của bạn", a "Đăng nhập" button, and a "Đăng ký" button. The right screenshot is the registration screen, titled "Đăng ký", with input fields for "Vui lòng nhập tài khoản của bạn", "Vui lòng nhập mật khẩu của bạn", "Vui lòng nhập lại", "+84" for phone number, and "Vui lòng nhập mã xác" with a "Lấy mã xác" button. Below these fields is a "Đăng ký" button and a link "Đoc (Chính sách bảo mật)".

Hoặc người bán điền theo mẫu và hướng dẫn tại link <https://cityexpress168.com.vn/doi-tac-nha-hang> và gửi về Ban quản trị CTE.

Bước 2: Khi nhận được thông tin từ người bán, nhân viên kinh doanh của CTE sẽ liên hệ lại để yêu cầu người bán cung cấp thông tin và các giấy tờ của nhà hàng/quán ăn nhằm xác thực tài khoản. Người bán thực hiện cung cấp thông tin giấy tờ theo hướng dẫn.

Bước 3: Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, CTE sẽ xác nhận qua email đồng thời gửi hợp đồng cho người bán. Người bán ký hợp đồng và gửi lại cho CTE để hoàn tất thủ tục

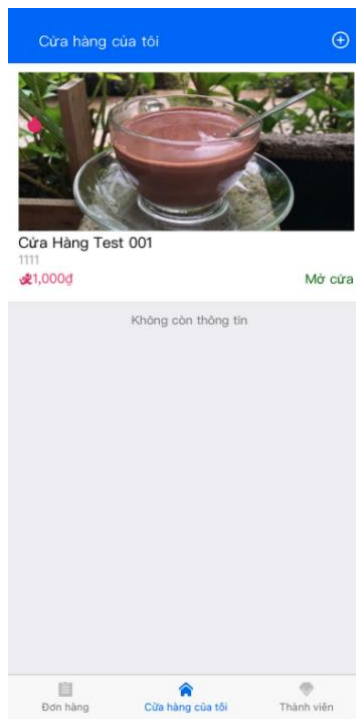
Bước 4: Người bán chính thức trở thành đối tác trên CTE và có thể đăng nhập tài khoản đã được duyệt để khởi tạo cửa hàng và đăng sản phẩm.



❖ Quy trình tạo cửa hàng

Bước 1: Người bán đăng nhập vào ứng dụng dành cho người bán và chọn danh mục “Cửa hàng của tôi”.

Bước 2: Người bán chọn biểu tượng dấu cộng trong mục “Cửa hàng của tôi” để tạo thông tin cửa hàng



Bước 3: Người bán nhập thông tin theo mẫu như tên cửa hàng, người phụ trách, điện thoại, mã số thuế, loại dịch vụ cung cấp, thời gian hoạt động, địa chỉ cửa hàng, ... và upload các giấy tờ chứng nhận của cửa hàng. Sau đó chọn “Lưu” để xác nhận việc tạo cửa hàng

The screenshot shows a mobile application interface for creating a shop profile. The form is divided into two main sections. The left section contains the following fields:

- Tên cửa hàng: Cửa Hàng Test 001
- Người phụ trách: Người phụ trách
- Điện thoại: 0938614800
- Mã số thuế: (empty)
- Giờ kinh doanh: 08:30 - 19:30 (with a minus sign to decrease)
- Thời gian bắt đầu: Thời gian kết thúc (with a plus sign to increase)
- Loại ngành: Ẩm thực (selected), Siêu thị (unselected)
- Loại cửa hàng: Ăn Niche (selected)
- Loại dịch vụ: Giao Hàng Tận Nơi, Tự Đến Lấy, Dừng Tại Chỗ
- Vị trí cửa hàng: 12 Đường Số 14, Khu đô thị Him Lam, Quận 7, Hồ Chí Minh, Việt Nam (with a location pin icon)
- Giá trị đơn hàng tối thiểu: 10000

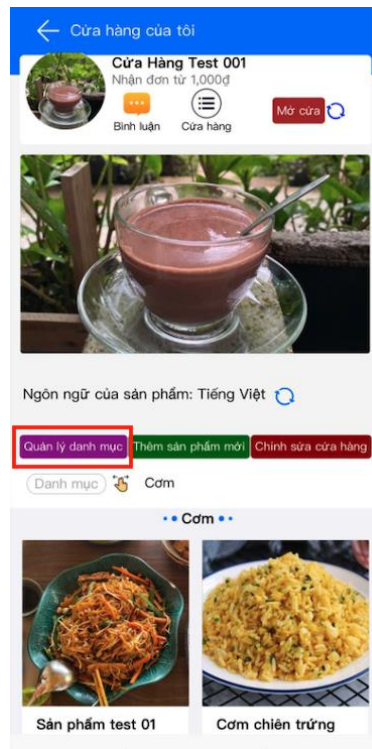
The right section contains image upload areas:

- Biểu tượng cửa hàng: (empty image box)
- Hình ảnh cửa hàng: (empty image box)
- Hình chụp Giấy phép đăng ký kinh doanh (bắt buộc đối với Hộ KD cá nhân và công ty): (empty image box)
- Hình ảnh thực đơn: (empty image box)
- Hình chụp giấy vệ sinh an toàn thực phẩm (bắt buộc đối với Hộ KD cá thể và Công ty): (empty image box)

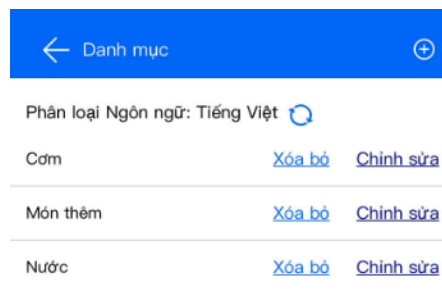
At the bottom right, there is a blue button labeled "Lưu". A note at the bottom center states: "Lưu ý : nội dung trên là bắt buộc điền".

❖ **Quy trình tạo danh mục sản phẩm**

Bước 1: Người bán vào cửa hàng đã tạo và chọn mục “Quản lý danh mục”

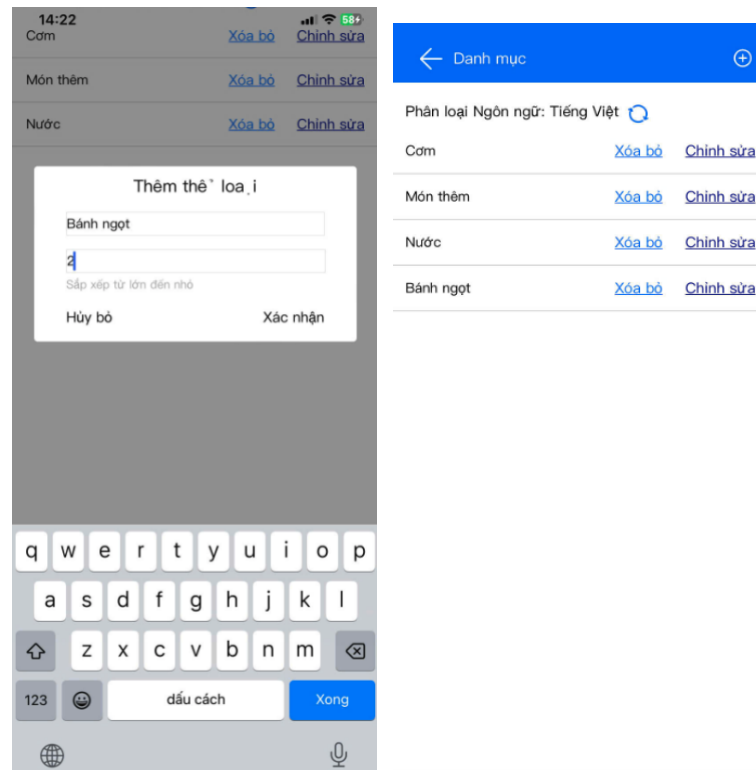


Bước 2: Chọn biểu tượng dấu cộng để tiến hành thêm danh mục mới



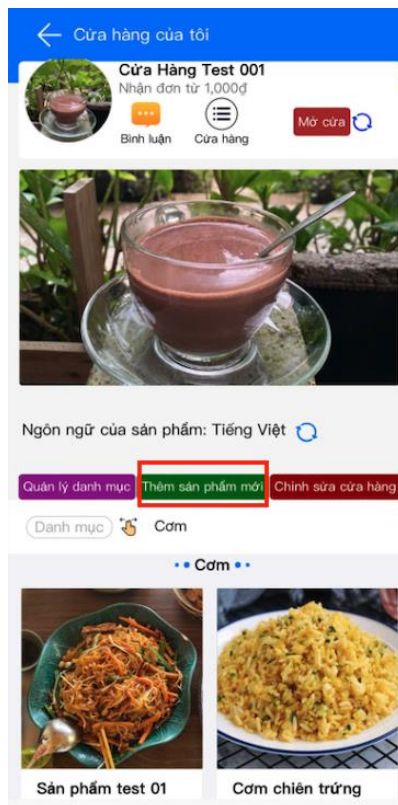
Bước 3: Người bán nhập thông tin danh mục muốn tạo và chọn “xác nhận” để hoàn tất việc tạo danh mục

Quy chế hoạt động



❖ Quy trình thêm mới sản phẩm

Bước 1: Người bán vào cửa hàng đã tạo và chọn mục “Thêm mới Sản phẩm”



Bước 2: Trên giao diện thêm mới sản phẩm: Người bán nhập thông tin sản phẩm theo form yêu cầu như Tên sản phẩm, mô tả sản phẩm, chọn danh mục cho sản phẩm, nhập giá cả, tải hình ảnh sản phẩm



← Chỉnh sửa sản phẩm

Tên sản phẩm:

Mô tả Sản phẩm:

Danh mục:

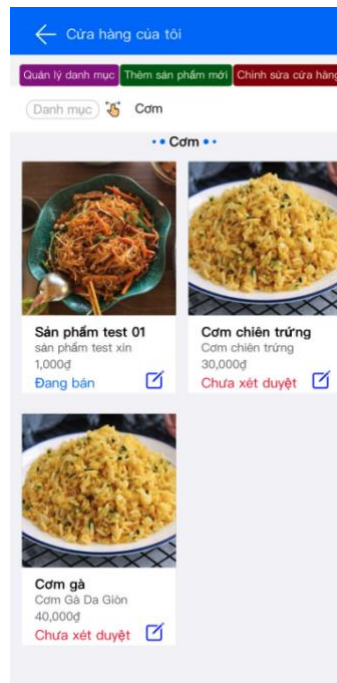
Danh sách

Giá cả hàng hóa:

Hình ảnh sản phẩm:

Bước 3: chọn “**lưu**” để hoàn tất việc đăng sản phẩm.

Sản phẩm của người bán sau khi tạo sẽ ở trạng thái “**chưa xét duyệt**”. Sau khi Ban quản trị CTE kiểm duyệt thì các sản phẩm mới được hiển thị trên giao diện ứng dụng dành cho người mua.



❖ Quy trình quản lý đơn đặt hàng từ người mua

Bước 1: Sau khi có người mua đặt hàng, người bán vào mục “**đơn hàng**” để xem thông tin đơn hàng



Bước 2: Nếu chấp nhận đơn hàng, người bán thực hiện xác nhận ra món để tài xế tới lấy hàng



Bước 3: Người bán kiểm tra lại đơn hàng đã chuẩn bị và giao cho tài xế để tài xế giao tới người mua



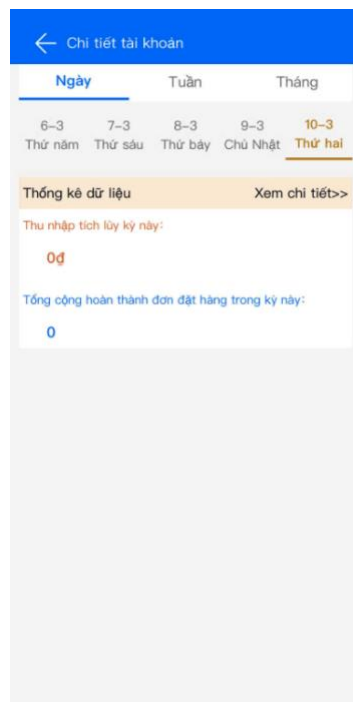
❖ **Quy trình theo dõi thống kê bán hàng**

Người bán có thể theo dõi thống kê bán hàng thông qua ứng dụng CTE như sau:

Bước 1: Người bán vào tài khoản và chọn mục “thành viên”



Bước 2: Người bán chọn mục “Chi tiết tài khoản”. Tại đây người bán có thể xem được Thu nhập tích lũy từ việc bán hàng và số đơn hàng đã hoàn thành trong kỳ theo ngày/tháng/năm. Đây là cơ sở để người bán đối chiếu và thực hiện đối soát với ứng dụng CTE.



3. Quy trình dành cho tài xế

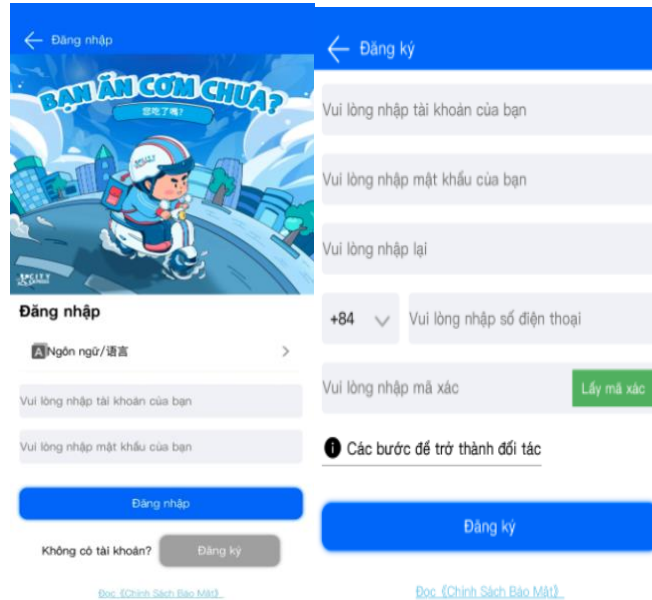
❖ *Quy trình đăng ký tài khoản và cập nhật thông tin giấy tờ*

Để trở thành đối tác giao hàng trên ứng dụng CTE, tài xế thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Tài xế tải ứng dụng dành cho đối tác giao hàng **CTE.partner** tại địa chỉ:

iOS : <https://apps.apple.com/vn/app/cte-partner/id6469030568?l=vi>

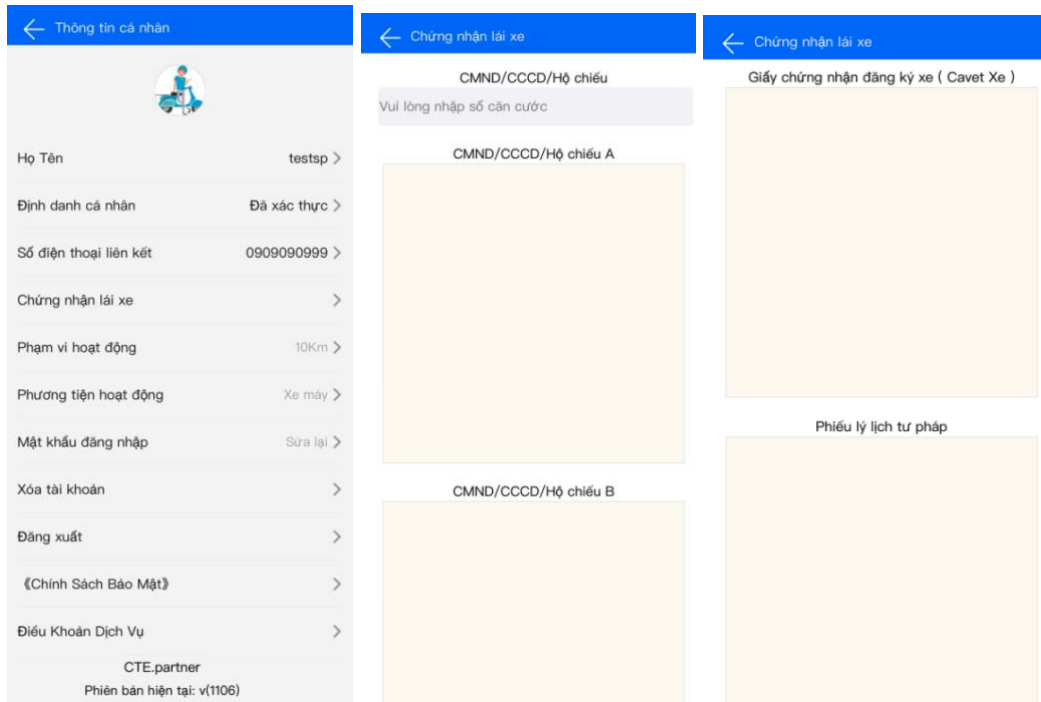
Android: <http://backend.cityexpress168.com.vn/androidApk/CTE.partner.apk>



Sau khi tải ứng dụng, tài xế chọn mục “**Đăng ký**” và nhập thông tin theo yêu cầu, xác thực số điện thoại, nhập mã OTP để tạo tài khoản.

Bước 2: Tài xế đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu vừa đăng kí vào ứng dụng CTE.partner Nhấp vào "Trung tâm cá nhân" sau đó nhấp vào hình đại diện trên tài khoản để vào "thông tin cá nhân", chọn mục "Định danh cá nhân" và mục "chứng nhận lái xe" để đăng tải hồ sơ theo yêu cầu. Sau khi hoàn tất, chọn đăng kí xét duyệt để gửi thông tin hồ sơ tới Ban quản trị.

Quy chế hoạt động



Bước 3: CTE sẽ kiểm tra hồ sơ trong vòng 1-2 ngày làm việc. Nếu hồ sơ của tài xế hợp lệ và được chấp thuận thì CTE sẽ phản hồi qua ứng dụng hoặc tin nhắn SMS cho tài xế.

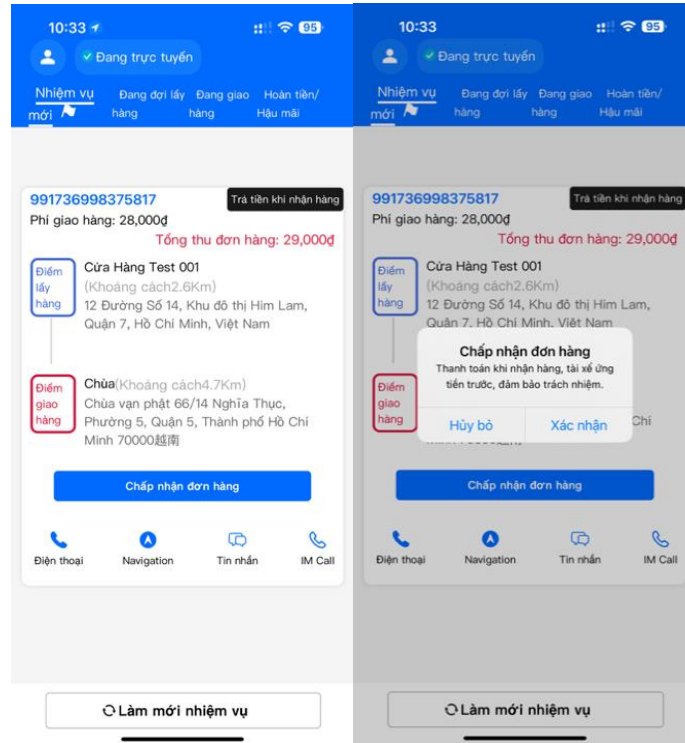
Bước 4: Tài xế được hướng dẫn quy trình và các yêu cầu chung để cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hoá thông qua ứng dụng CTE.

❖ Quy trình nhận đơn và giao hàng cho người mua

Bước 1: Tài xế đăng nhập vào tài khoản trên ứng dụng dành cho đối tác giao hàng

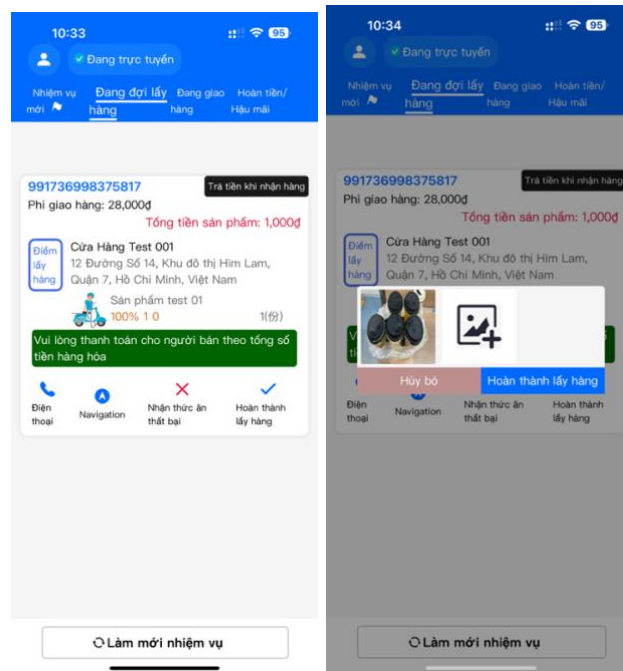


Bước 2: Khi có người mua đặt hàng, trên giao diện tài xế sẽ hiển thị thông tin đơn hàng như hình, ứng dụng sẽ dựa vào phạm vi hoạt động mà tài xế cài đặt để hiển thị các đơn hàng cho mỗi tài xế. Tài xế xem thông tin đơn hàng và chấp nhận đơn hàng nếu phù hợp.



Bước 3: Sau khi tài xế chấp nhận đơn hàng, đơn hàng sẽ chuyển sang trạng thái đang lấy hàng. Tài xế di chuyển đến địa điểm của cửa hàng người bán để lấy hàng. Tùy vào tình hình khi lấy hàng, tài xế sẽ có 2 lựa chọn:

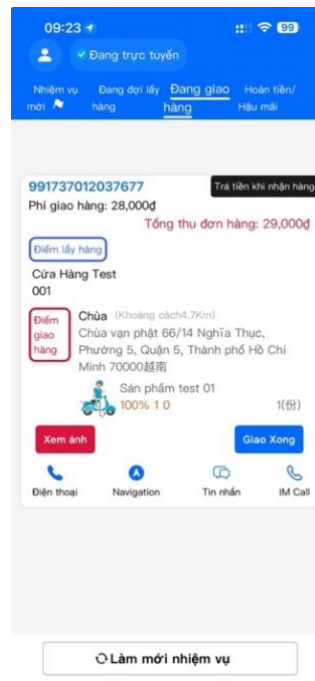
- Hoàn thành lấy hàng (cần chụp hình hàng hoá đã lấy, để làm bằng chứng về sau nếu có khiếu nại)
- Nhận thức ăn thất bại (nếu phát sinh tình huống khiến tài xế không thể nhận được thức ăn từ cửa hàng người bán). Tài xế cần cung cấp hình ảnh và mô tả tình huống nếu việc lấy hàng có vấn đề.



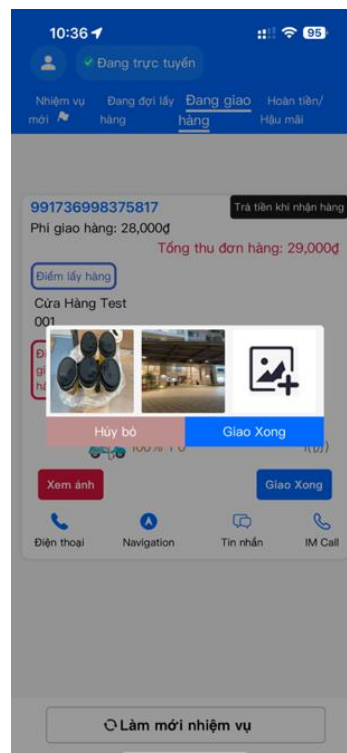
Lưu ý:

- Nếu việc lấy hàng thất bại, tài xế có thể gọi điện cho người mua để thoả thuận hoặc trao đổi phương án đổi sản phẩm hoặc huỷ đơn hàng.
- Tài xế có thể sử dụng các tiện ích như chỉ đường để được hướng dẫn tới địa điểm của cửa hàng người bán.

Bước 4: Sau khi hoàn thành lấy hàng, trạng thái đơn hàng sẽ chuyển sang **Đang giao hàng**. Tài xế sẽ thực hiện giao hàng tới cho người mua. Tài xế có thể mở bản đồ định vị để được chỉ đường tới điểm giao hàng mà người mua đã chọn.



Bước 5: Khi giao hàng xong, tài xế có thể chụp lại bằng chứng giao hàng cho người mua. Sau đó tài xế bấm vào “**giao xong**” để hoàn tất giao hàng.



Bước 6: Sau khi tài xế bấm giao xong, tài xế có thể nhận đơn tiếp theo.

Trong vòng 12 giờ sau khi giao hàng, nếu người mua không khiếu nại thì đơn hàng sẽ tự động hoàn thành và được tính vào doanh thu đơn hàng cho tài xế.

Nếu người mua có khiếu nại, đơn hàng sẽ tạm treo ở phần hoàn tiền, hậu mãi. Tùy thuộc vào vấn đề khiếu nại của người mua mà tài xế phải cung cấp bằng chứng và mô tả giao hàng để phối hợp với Bộ phận Chăm sóc khách hàng của CTE xử lý khiếu nại đơn hàng.

4. Quy trình giao nhận vận chuyển

❖ Chính sách kiểm hàng

Kiểm hàng là việc người mua kiểm tra các sản phẩm nhận được so với các sản phẩm trong đơn hàng mà người mua đã đặt. Chính sách áp dụng trên Sàn CTE cho phép Người mua được đồng kiểm với bên giao hàng tại thời điểm nhận hàng.

Việc kiểm hàng ở đây là kiểm tra ngoại quan của sản phẩm được nhận, không bao gồm việc dùng thử sản phẩm, cụ thể bao gồm:

- Kiểm tra tên món, số lượng.
- Kiểm tra mẫu mã, màu sắc.
- Kiểm tra tình trạng bóp méo, hư hỏng, đổ vỡ

Sau khi kiểm tra hàng, nếu sản phẩm không gặp vấn đề, người mua xác nhận với bên giao hàng. Tuy nhiên người mua có thể từ chối nhận sản phẩm tại thời điểm nhận hàng trong các trường hợp sau:

- Đồ ăn bên trong bị đổ, vỡ hỏng.
- Giao thiếu số lượng
- Giao nhầm món so với đơn đặt hàng

❖ Chính sách giao nhận

Việc giao nhận sản phẩm trên ứng dụng CTE được thực hiện bởi tài xế là các đối tác giao hàng của CTE hoặc người mua tự đến người bán lấy hàng.

Sau khi người mua đặt hàng, đơn hàng được thông báo đến Người bán. Người bán xác nhận đơn hàng và có trách nhiệm chuẩn bị món ăn, đóng gói để giao cho tài xế. Người bán chịu mọi trách nhiệm thiệt hại liên quan đến việc chuẩn bị sai hàng, không đủ hàng, đóng gói sai với các quy cách kích thước và trọng lượng gây ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm hoặc chuẩn bị hàng trễ ảnh hưởng đến thời gian giao hàng của tài xế. Tài xế có trách nhiệm kiểm tra đơn hàng từ người bán và thực hiện giao hàng đến người mua.

Trong trường hợp sản phẩm bị hư hỏng, thất lạc hoặc không giao hàng được trong quá trình vận chuyển, người mua sẽ liên hệ với tài xế hoặc Người bán, tùy từng trường hợp, để giải quyết sự cố đó. CTE sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc bất kỳ khoản phí nào phát sinh từ sự cố nhưng CTE sẽ hỗ trợ người dùng liên hệ với tài xế hoặc người bán để giải quyết vấn đề.

Quy trình giao nhận

Quy trình giao nhận được thực hiện theo quy trình 5 bước như hình bên dưới.



Bước 1: Người mua sau khi chọn đồ ăn sẽ thực hiện đặt hàng trên ứng dụng CTE

Bước 2: Tài xế thấy đơn hàng của người mua trên ứng dụng CTE.partner sẽ chấp nhận đơn hàng

Người bán cũng nhận được đơn đặt hàng của người mua trên ứng dụng CTE.cooperate và chấp nhận đơn hàng.

Bước 3: Tài xế đến địa điểm cửa hàng của người bán để nhận đơn hàng. Người bán ra món chuẩn bị cho đơn hàng của người mua.

Bước 4: Người bán đóng gói và kiểm tra đơn hàng trước rồi giao cho tài xế.

Bước 5: Tài xế giao đồ ăn cho người mua theo đơn đặt hàng. Người mua kiểm tra và nhận hàng. Quy trình đặt, giao, nhận hàng hoàn tất.

Quy định đóng gói

Về việc đóng gói sản phẩm trước khi giao, người bán phải đảm bảo đóng gói theo đúng quy cách để đảm bảo chất lượng hàng hóa được an toàn và nguyên vẹn đến tay người mua. Đối với các loại đồ ăn/đồ uống, người bán cần đóng gói thực phẩm trong hộp xốp, hộp giấy hoặc hộp nhựa đảm bảo an toàn theo quy định về An toàn vệ sinh thực phẩm của Bộ Y tế. Ngoài ra, người bán cần thêm dụng cụ ăn uống đảm bảo tiêu chuẩn cho người mua.

Chi phí giao hàng

Chi phí giao hàng và phụ phí các loại (nếu có) tùy vào một số yếu tố như khoảng cách từ người bán đến người mua, kích thước và yêu cầu đóng gói sản phẩm. Chi phí này được hệ thống tính và thông báo vào thời điểm Người mua đặt hàng.

Người mua có thể theo dõi trạng thái và tiến trình giao hàng trên tài khoản người mua sau khi đặt hàng.

Phạm vi và thời gian giao hàng

Hiện tại việc giao hàng chỉ áp dụng tại TPHCM.

Người mua có thể chọn thời gian hẹn giao hàng trước phù hợp với nhu cầu. Thời gian xử lý đơn hàng/ thời gian giao hàng dự kiến sẽ được hiển thị trên đơn hàng để người mua tiện theo dõi nhận hàng.

Tuy nhiên đối với các trường hợp đặc biệt, đơn hàng có thể được giao đến lâu hơn thời gian dự kiến, CTE hoặc tài xế sẽ liên hệ để thông báo cho người mua trong trường hợp phát sinh vấn đề giao hàng. Trường hợp việc giao hàng kéo dài hơn thường chỉ xảy ra trong những tình huống bất khả kháng như sau:

- Tài xế liên lạc với người mua qua điện thoại không được nên không thể xác nhận đơn hàng;
- Địa chỉ giao hàng người mua cung cấp không chính xác hoặc khó tìm;
- Người bán giao hàng chậm hơn dự kiến do quá tải đơn hàng tại địa điểm đó khiến việc giao hàng bị chậm;
- Tài xế gặp sự cố trong quá trình vận chuyển (tai nạn, kẹt xe, hư hỏng phương tiện di chuyển,...)

5. Quy trình xác nhận, huỷ đơn hàng

Sau khi người mua đặt hàng, người bán nhận được thông tin đơn hàng và sẽ thực hiện xác nhận đơn hàng để tiến hành chuẩn bị, đóng gói sản phẩm và giao tới người mua

Khách hàng chỉ có thể hủy đơn hàng khi đơn hàng đang ở trạng thái “Chờ xác nhận”.

Nếu đơn hàng và yêu cầu giao hàng của người mua đã được xác nhận trên ứng dụng thì người mua sẽ không thể hủy đơn hàng hoặc từ chối nhận hàng.

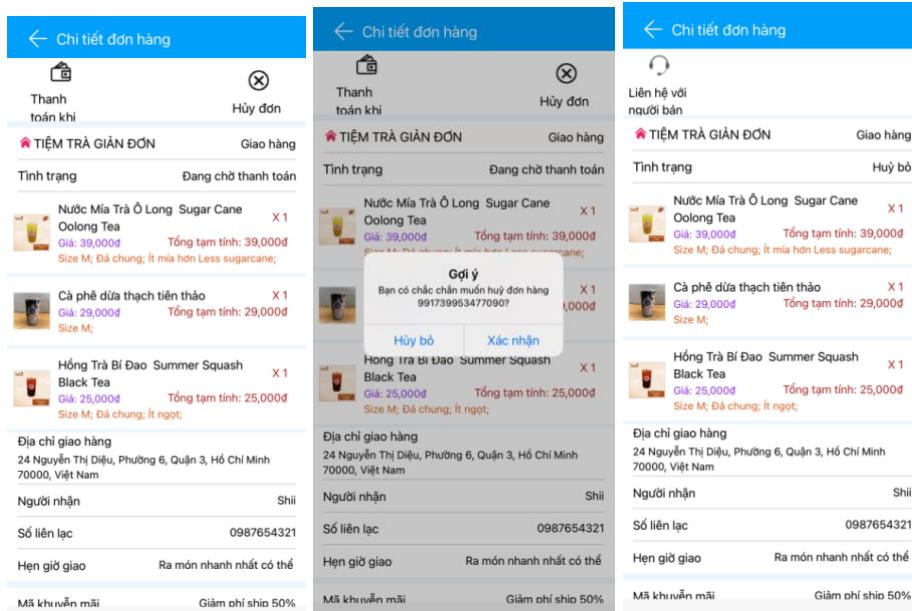
Trong trường hợp người mua từ chối nhận hàng, hoặc không xuất hiện để nhận hàng khi tài xế đến địa điểm giao hàng, thì CTE có quyền liên hệ để yêu cầu người mua thanh toán đầy đủ toàn bộ giá trị đơn hàng, bao gồm tiền mua hàng, phí giao hàng và các loại phí khác (nếu có) bằng phương thức

Quy chế hoạt động

thanh toán hợp pháp. Đồng thời, tài khoản của người mua trên ứng dụng CTE sẽ có thể bị vô hiệu hóa phương thức thanh toán Tiền mặt (COD) trong thời hạn nhất định.

Để thực hiện huỷ đơn hàng khi đơn hàng chưa được xác nhận, người mua vào trang “Chi tiết đơn hàng” và chọn “Huỷ đơn” hoặc gọi trực tiếp với tổng đài CTE để được hỗ trợ. Trong trường hợp cần thiết, nhân viên tổng đài CTE sẽ gọi để xác nhận với Người Mua về việc Huỷ đơn hàng.

Giao diện quy trình huỷ đơn hàng:



Tuy nhiên, tài khoản người mua có thể bị khóa nếu người mua huỷ đơn hàng thanh toán bằng COD nhiều lần mà không có lý do chính đáng

6. Chính sách đổi trả, hoàn phí

CTE không phải là nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ nên việc đổi, trả sẽ được thực hiện theo chính sách của người bán. Tuy nhiên CTE sẽ hỗ trợ Người mua trong khả năng của mình để Người mua được đổi, trả sản phẩm khi người mua đáp ứng điều kiện đổi trả.

Điều kiện đổi trả

Tại thời điểm nhận hàng, người mua cần kiểm tra hàng. Người mua được quyền từ chối nhận và trả hàng cho tài xế nếu sản phẩm nhận được thuộc các trường hợp sau:

- Sản phẩm khách hàng đặt đã hết;
- Sản phẩm bị sai về số lượng;

- Sản phẩm không đúng loại khách hàng đã đặt;
- Sản phẩm hết hạn sử dụng trước hoặc vào ngày sản phẩm được giao cho khách hàng
- Sản phẩm bị hỏng, chất lượng không đảm bảo do lỗi đóng gói của nhà hàng (có mùi ôi thiu, màu sắc kì lạ, có dị vật trong sản phẩm,...) hoặc lỗi trong quá trình vận chuyển (bị biến dạng, vấy bẩn, nứt vỡ v.v.)

Cách thức đổi trả hàng

Đối với các sản phẩm do lỗi của người bán, người bán có trách nhiệm đổi sản phẩm cho người mua theo đúng đơn hàng người mua đã đặt. Trong trường hợp người bán không thể cung cấp sản phẩm như người mua yêu cầu, CTE sẽ đứng ra yêu cầu người bán hoàn tiền nếu người mua đã thanh toán trước. Khi phát sinh vấn đề, người mua có thể liên hệ tới người bán để yêu cầu đổi trả hoặc liên hệ CTE ngay lập tức để được hỗ trợ xử lý.

Đối với các sản phẩm hư hỏng do quá trình vận chuyển của tài xế, người mua có thể liên hệ CTE để được hỗ trợ. CTE sẽ có trách nhiệm hỗ trợ xử lý để người mua được bồi thường thiệt hại.

Tuy nhiên trường hợp vấn đề phát sinh do lỗi của người mua, như việc ngắt kết nối khiến tài xế không thể liên hệ giao hàng, thì người mua sẽ phải tự chịu trách nhiệm và chi trả các chi phí phát sinh.

Người mua cần chụp lại hình ảnh sản phẩm, quay video khi mở hàng để làm bằng chứng và mô tả vấn đề gặp phải chi tiết cho lý do trả hàng đã chọn. CTE có quyền gửi yêu cầu bổ sung thêm bằng chứng từ các bên người bán, tài xế và người mua để hỗ trợ xử lý vấn đề.

Chi phí đổi trả

Nếu việc trả hàng do lỗi của người bán thì người bán sẽ phải chịu chi phí phát sinh, bao gồm phí giao nhận của tài xế. Nếu việc trả hàng do lỗi vận chuyển của tài xế, tài xế chịu trách nhiệm bồi thường cho người mua.

Quy định hoàn tiền

Nếu người mua đã thanh toán trước, người mua có thể được hoàn tiền cho các đơn hàng hủy/bị hủy do lỗi của người bán hoặc do lỗi của dịch vụ giao nhận và/hoặc các trường hợp khác không phải do lỗi của Người mua.

Khi phát sinh vấn đề, CTE sẽ hoàn tiền (nếu người mua thanh toán thông qua CTE) hoặc yêu cầu người bán hoàn tiền cho người mua (nếu người mua thanh toán cho người bán).

Số tiền hoàn lại sẽ là giá trị thực tế mà người mua đã thanh toán sau khi áp dụng các mã giảm giá (nếu có) và không bao gồm phí vận chuyển.

Hình thức hoàn tiền: Theo phương thức ban đầu người mua thanh toán hoặc theo thoả thuận giữa người mua và CTE/người bán.

Thời gian hoàn tiền: Thời gian thực tế tùy thuộc vào quy trình xử lý của ngân hàng.

Đầu mối hỗ trợ khi có tranh chấp liên quan đến huỷ đổi, hoàn tiền:

- Phòng ban: Bộ phận Chăm sóc khách hàng
- Email: cityexpress1688@gmail.com
- Điện thoại: 0938614800

7. Chính sách bảo hành

Do sản phẩm, dịch vụ được cung cấp trên ứng dụng CTE là dịch vụ ăn uống, ẩm thực nên các sản phẩm, dịch vụ trên CTE sẽ không áp dụng chính sách bảo hành.

Tuy nhiên người mua có thể khiếu nại về sản phẩm và dịch vụ được cung cấp qua CTE trong vòng 12h từ sau khi nhận sản phẩm. Người mua cần chụp lại hình ảnh sản phẩm, quay video khi mở hàng để làm bằng chứng và mô tả vấn đề gặp phải. CTE sẽ tiếp nhận và hỗ trợ các bên người mua, người bán, tài xế về mặt thông tin trong trường hợp xảy ra khiếu nại, khiếu kiện.

CTE yêu cầu người bán phải có trách nhiệm thực hiện đúng cam kết về chất lượng sản phẩm (đạt chuẩn cơ sở vệ sinh an toàn thực phẩm) đã đăng bán tại cửa hàng của mình. Đồng thời, người bán phải biện pháp đóng gói phù hợp để bảo quản chất lượng sản phẩm không bị ảnh hưởng trong quá trình vận chuyển. Đối với tài xế, CTE yêu cầu phải trang bị các điều kiện cần thiết như thùng giữ nhiệt, túi đeo chuyên dụng cho nhân viên giao nhận nhằm hỗ trợ bảo quản chất lượng món ăn được nguyên vẹn, không hư hỏng hoặc làm ảnh hưởng đến chất lượng món ăn của người bán trong quá trình vận chuyển đến người mua.

Người mua có quyền từ chối nhận và yêu cầu hoàn phí theo chính sách đổi trả/ hoàn tiền nếu món ăn không đảm bảo chất lượng như mô tả

8. Điều kiện giao dịch chung

Ứng dụng CTE hoạt động và vận hành theo nguyên tắc công khai, minh bạch và tuân thủ pháp luật. Người dùng trên CTE bao gồm cả người bán có nhu cầu tạo cửa hàng đăng bán đồ ăn, tài xế cung

cấp dịch vụ giao nhận đồ ăn và cả người mua có nhu cầu đặt món ăn trực tuyến. Người dùng được yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ để xác thực và được sử dụng dịch vụ do CTE cung cấp.

Các chính sách áp dụng chung cho các giao dịch trên Ứng dụng CTE sẽ được quy định trong Quy chế hoạt động và được đăng tải công khai trên Ứng dụng CTE.

Người dùng cần đọc kỹ Điều khoản quy định này để hiểu rõ hơn về các thỏa thuận, ràng buộc trước khi sử dụng Ứng dụng CTE. Thời điểm người dùng bắt đầu sử dụng Ứng dụng đồng nghĩa với việc người dùng đồng ý tuân theo các điều khoản được đề cập trong quy chế và đề án hoạt động của CTE. Trường hợp người dùng không đồng ý với một trong những điều khoản trong văn bản, vui lòng không sử dụng Ứng dụng CTE.

CTE có toàn quyền thay đổi các điều khoản sao cho phù hợp với từng thời điểm kinh doanh. Khi có thay đổi CTE có trách nhiệm phải cập nhật và thông báo lên Ứng dụng cho người dùng biết. Nếu trong khoảng thời gian sử dụng CTE mà CTE thay đổi điều khoản và đã thông báo cập nhật, nhưng do người dùng không xem lại nên không biết mà vẫn tiếp tục sử dụng, thì trường hợp này được xem là người dùng đồng ý theo các điều khoản mới mà CTE đưa ra.

9. Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại/ phản ánh

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của người dùng vào chất lượng dịch vụ của CTE và thực hiện theo các nội dung sau:

Các cách thức gửi khiếu nại như sau:

- Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: cityexpress1688@gmail.com
- Gọi điện thoại đến Hotline: 0938614800
- Gửi khiếu nại trực tiếp đến: 214 PANORAMA Trần Văn Trà, Phường Tân Phong, Quận 7, TP Hồ Chí Minh

Trình tự và thời gian giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Đội ngũ hỗ trợ của CTE sẽ tiếp nhận các khiếu nại của người dùng được gửi đúng theo các phương thức nêu trên và chuyển yêu cầu giải quyết khiếu nại tranh chấp sang Bộ phận có liên quan.

Thời hiệu để CTE tiếp nhận khiếu nại là 6 tháng kể từ ngày phát sinh sự việc. Sau thời hạn này, CTE sẽ không có trách nhiệm tiếp nhận hoặc giải quyết các khiếu nại liên quan đã quá thời hiệu 6 tháng đó.

Bước 2: Xác thực thông tin

Trong vòng bảy (7) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, CTE sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan.

CTE sẽ yêu cầu người dùng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch nhằm xác minh nội dung khiếu nại và đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.

Nếu người dùng khiếu nại chưa cung cấp đủ thông tin theo yêu cầu của trong thời hạn để giải quyết khiếu nại, CTE sẽ hiểu rằng người dùng đó đã từ bỏ việc khiếu nại và vụ việc sẽ được đóng lại khi kết thúc thời hạn 15 ngày làm việc nêu trên mà không có lỗi của CTE.

Bước 3: Xử lý khiếu nại

CTE đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các bên liên quan trong tranh chấp khiếu nại.

Trong vòng mười bốn (14) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của CTE về khiếu nại, người bán/người mua bị khiếu nại sẽ chủ động phối hợp với CTE để giải quyết, xử lý khiếu nại, chủ động thông báo cho người khiếu nại và CTE hoặc ủy quyền cho CTE thông báo tới người khiếu nại biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.

Bước 4: Nếu thương lượng không thành hoặc trong trường nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của CTE thì ban quản trị sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Trong trường hợp người dùng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền để giải quyết, thời hạn xử lý sẽ theo thời hạn giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trách nhiệm của các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

➤ ***Đối với Ban quản trị Ứng dụng CTE***

- Ứng dụng CTE có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của cả người mua và người bán. Quy trình thực hiện giải quyết khiếu nại, tranh chấp được Ban quản trị sàn CTE quy định rất rõ trong “Chính sách giải quyết tranh chấp khiếu nại” được đăng tải công khai trên Ứng dụng CTE và trong Quy chế Sàn.

- Ứng dụng CTE sẽ hỗ trợ người mua/người bán bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung có liên quan đến giao dịch khi có phát sinh tranh chấp, khiếu nại

- Ứng dụng CTE có trách nhiệm là người đứng ra hòa giải những tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán trong khả năng cho phép. Nếu ngoài khả năng sẽ nhờ các cơ quan chức năng giải quyết.

➤ **Đối với người bán**

- Phối hợp với ban quản trị Ứng dụng CTE để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến quá trình giao dịch có liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận (đổi trả hàng hoặc hoàn tiền) cho người mua nếu lỗi thuộc về người bán.

➤ **Đối với người mua**

- Phối hợp với ban quản trị Ứng dụng CTE để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các giao dịch của mình.

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, bằng chứng (bằng hình ảnh, văn bản,...) liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận cho người bán nếu lỗi thuộc về người mua.

➤ **Đối với tài xế**

- Phối hợp với ban quản trị Ứng dụng CTE để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các giao dịch mà tài xế tham gia

- Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, bằng chứng (bằng hình ảnh, văn bản,...) liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.

- Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận cho người mua/người bán nếu lỗi thuộc về tài xế

Ban quản trị Ứng dụng CTE luôn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị người bán trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm người bán, người mua, tài xế sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán và tài xế cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực

thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho người mua. Đối với Ban quản trị Ứng dụng CTE sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán/tài xế nếu được bên còn lại (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi người bán, tài xế, người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị Ứng dụng CTE. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Ban quản trị Ứng dụng CTE 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. Ban quản trị Ứng dụng CTE sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của người bán đó trên Ứng dụng CTE, đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho người mua thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với người mua.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa các bên thì một trong các bên người mua và người bán sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho người mua.

IV. Quy trình thanh toán

1. Hình thức thanh toán giữa người mua và người bán trên Sàn

Khi mua hàng trên CTE, hiện tại CTE chỉ áp dụng hình thức thanh toán tiền mặt khi nhận hàng.

Khi đặt hàng, hình thức thanh toán mặc định là Thanh toán COD. Người mua sẽ thực hiện thanh toán cho tài xế tại thời điểm nhận hàng (hoặc thanh toán cho người bán nếu tự đến lấy hàng). Tài xế nhận hàng từ người bán và thanh toán cho người bán và sẽ thực hiện thu tiền từ người mua.

CTE chỉ là đơn vị trung gian cung cấp nền tảng cho người bán bán hàng. Hiện tại CTE chưa phát triển các hình thức thanh toán trực tuyến nên không tham gia vào quá trình thanh toán giữa người mua với người bán trên Ứng dụng CTE. CTE sẽ hỗ trợ các bên người mua, người bán về mặt thông tin trong trường hợp xảy ra khiếu nại, khiếu kiện (nếu có).

2. Hình thức và quy trình thanh toán giữa người bán và Ứng dụng CTE

CTE thu phí dịch vụ (hoa hồng) theo tỉ lệ doanh thu theo thỏa thuận trên hợp đồng với người bán.

Hoa hồng áp dụng là 15% trên tổng giá trị thực nhận của một Đơn hàng (“Giá trị thực nhận”). Giá trị thực nhận là giá trị một Đơn hàng mà người bán thực nhận đã bao gồm thuế, phí mà người bán chịu trách nhiệm chi trả theo quy định của pháp luật cho Sản phẩm, trừ đi các chi phí khuyến mại mà người bán ưu đãi cho người mua. Giá trị thực nhận sẽ bao gồm cả các khoản giảm giá được chi trả từ

CTE và/hoặc các bên thứ ba khác và không bao gồm các khoản phí giao hàng, các khoản phí, lệ phí khác.

Định kỳ đối soát: Cuối mỗi tháng

Cách thức đối soát

Hoa hồng sẽ được đối soát và tổng hợp vào cuối tháng, người bán có nghĩa vụ thanh toán Hoa hồng của tháng trước cho CTE trong vòng 05 (năm) ngày kể từ khi nhận được đối soát và chứng từ của CTE, bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của CTE.

CTE sẽ phát hành hóa đơn cho phần Hoa hồng đã được căn trừ trên từng giao dịch hoặc tổng số tiền phát sinh phải thu trong tháng, dựa trên hệ thống quản lý đơn hàng của CTE. Hóa đơn và bảng kê được lập và gửi đến Người bán theo các thông tin được cung cấp tại Hợp đồng hợp tác.

Trong trường hợp CTE nhận được các yêu cầu tra soát và điều chỉnh trong kỳ đối soát, CTE sẽ tiến hành kiểm tra và phản hồi thông tin đến người bán. Nếu các Bên đạt được thỏa thuận điều chỉnh trước ngày 03 của tháng tiếp theo thì sẽ phản ánh phần điều chỉnh này trong kỳ đối soát.

Các khoản chênh lệch trong kỳ đối soát được xác định kể từ ngày 03 của tháng tiếp theo và sẽ được thống nhất điều chỉnh tăng hoặc giảm trong kỳ kế tiếp.

Nếu người bán có yêu cầu, CTE đồng ý phát hành hóa đơn cho một bên khác theo chỉ định của người bán, với điều kiện bên này phải là đơn vị phụ thuộc của người bán và yêu cầu phát hành hóa đơn này phải được lập bằng văn bản và gửi đến CTE chậm nhất là trước 30 (ba mươi) ngày trước thời điểm phát hành hóa đơn cho bên được người bán chỉ định.

Trong trường hợp CTE và người bán hợp tác, đồng thực hiện chương trình khuyến mại, các giá trị phải thanh toán giữa các Bên sẽ bao gồm khoản giá trị khuyến mại dưới hình thức tương ứng, và mỗi Bên sẽ tự chịu chi phí cho phần giá trị này và không yêu cầu Bên còn lại phát hành hoặc cung cấp bất cứ chứng từ, hóa đơn nào cho phần giá trị khuyến mại tương ứng này.

Mỗi Bên sẽ tự chịu trách nhiệm kê khai và nộp thuế phát sinh hoặc có liên quan đến thu nhập từ Tiền mua hàng. Trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu, người bán đồng ý CTE được phép giữ lại số tiền tạm tính bằng cách trích trực tiếp từ Tiền mua hàng hoặc số tiền phải chi trả cho người bán để thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

Hình thức thanh toán: Chuyển khoản

Thông tin chuyển khoản phí dịch vụ

Đơn vị thụ hưởng: CÔNG TY TNHH CITY EXPRESS

Ngân hàng BIDV - Số tài khoản: 3130922937

3. Hình thức và quy trình thanh toán giữa tài xế và Ứng dụng CTE

CTE sẽ thu Khoản ký quỹ và phí sử dụng dịch vụ đối với tài xế.

3.1. Khoản ký quỹ

Khoản Ký quỹ là khoản tiền Tài xế đóng cho Ứng dụng CTE nhằm bảo đảm cho trách nhiệm bảo vệ các tài sản, công cụ, thiết bị mà Ứng dụng CTE đã trang bị, cung cấp cho Tài xế và/hoặc để bồi thường cho các mất mát, hư hỏng tài sản, hàng hóa của Người dùng và/hoặc thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác của Tài xế bao gồm các khoản nợ thuế (nếu có).

Giá trị khoản ký quỹ mà Tài xế cần đóng khi đăng ký tham gia cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng CTE.parker là 1.500.000 (Một triệu năm trăm nghìn đồng).

Thời hạn thanh toán: Khoản ký quỹ được thanh toán sau khi hai bên ký kết thỏa thuận hợp tác Dịch vụ và có thể được yêu cầu thanh toán một lần hoặc chia nhiều lần theo thông báo của Ứng dụng CTE.

Hình thức thanh toán: thanh toán tiền mặt tại công ty Ứng dụng CTE hoặc chuyển khoản theo thông tin ngân hàng Ứng dụng CTE cung cấp khi ký kết thỏa thuận.

3.2. Phí sử dụng ứng dụng

Phí sử dụng ứng dụng là khoản doanh thu chia sẻ mà CTE được hưởng tính trên mỗi đơn hàng mà Tài xế đã cung cấp cho người dùng thông qua Ứng dụng CTE.parker. Phần doanh thu này được thể hiện tại bảng kê chi tiết đơn hàng.

Phí sử dụng ứng dụng là 15%/giá trị mỗi cuộc xe mà Tài xế hoàn thành. Số % khấu trừ có thể thay đổi tùy thuộc vào từng thời điểm theo chính sách của Ứng dụng CTE được công bố đến Tài xế trước khi áp dụng ít nhất 07 ngày.

Định kỳ đối soát: Thời gian đối soát doanh thu giữa Ứng dụng CTE và Tài xế : 8:30 sáng mỗi ngày.

Cách thức thanh toán: Tài xế có trách nhiệm chuyển trả khoản phí sử dụng cho Ứng dụng CTE theo hình thức chuyển khoản hoặc thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt theo quy định/thông báo tại chính sách hiện hành của CTE.

Thời gian thanh toán: trong vòng 12 giờ đồng hồ sau khi đối soát

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản trị sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng cũng như các nội dung sản phẩm trên CTE. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh thì:

- Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ khi đăng ký gian hàng;
- 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, CTE không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro người có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin qua Internet hoặc email.
- Không nên trả tiền trước cho người bán khi người mua chưa có đầy đủ thông tin xác thực về người bán và sản phẩm được rao bán.
- Người mua tham khảo thông tin về người bán, chất lượng sản phẩm bằng cách liên hệ trực tiếp người bán để được cung cấp thông tin và hình ảnh.
- Người mua, người bán 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 cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm của hệ thống Ứng dụng. 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.

VI. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân người dùng

1. Mục đích và phạm vi thu thập

Việc thu thập dữ liệu người dùng chủ yếu trên Ứng dụng Sàn giao dịch CTE bao gồm:

- Họ tên
- Địa chỉ email
- Ngày sinh
- Địa chỉ thanh toán và/hoặc giao nhận hàng
- Tài khoản ngân hàng và thông tin thanh toán
- Số điện thoại

- Giới tính
- Thông tin được gửi bởi hoặc liên quan đến (các) thiết bị được sử dụng để truy cập vào Các Dịch vụ hoặc Nền tảng của CTE
- Hình ảnh, dữ liệu âm thanh hoặc các video mà người dùng chia sẻ với CTE;
- Căn cước công dân/Hộ chiếu;
- Dữ liệu tiếp thị và truyền thông, chẳng hạn như sở thích của người dùng khi nhận thông tin tiếp thị từ CTE và các bên thứ ba;
- Dữ liệu sử dụng và dữ liệu giao dịch, bao gồm thông tin chi tiết về các tìm kiếm, đơn đặt hàng, quảng cáo và nội dung người dùng tương tác trên CTE;
- Dữ liệu về định vị
- Bất kỳ thông tin nào khác về người dùng khi người dùng đăng nhập để sử dụng các dịch vụ hoặc Nền tảng CTE
- Dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng sử dụng.

Các thông tin mà CTE thu thập nhằm mục đích xác thực thông tin người dùng, cung cấp dịch vụ cho người dùng cũng như nhằm đảm bảo quyền lợi cho người dùng trong quá trình sử dụng dịch vụ của CTE.

Người dùng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, người dùng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ứng dụng Sàn giao dịch CTE 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.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Ứng dụng Sàn giao dịch CTE sử dụng thông tin người dùng cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ của CTE;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa người dùng và Ứng dụng Sàn giao dịch CTE;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản của người dùng hoặc các hoạt động giả mạo Người dùng;

- Liên lạc và giải quyết với người dùng trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của người dùng ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại CTE.

Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Ứng dụng Sàn giao dịch CTE có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân người dùng khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của người dùng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của người dùng.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Người dùng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự người dùng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Trong một số trường hợp CTE sẽ hủy hoặc xóa thông tin cá nhân người dùng khi CTE có lý do hợp lý để xác định rằng (i) việc lưu giữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa; (ii) việc lưu giữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào và (iii) không còn các lợi ích hợp pháp nào khác để tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cá nhân này. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân người dùng sẽ được bảo mật trên máy chủ của CTE.

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân:

Đối tượng được tiếp cận với thông tin cá nhân của người dùng thuộc một trong những trường hợp sau:

- Công ty TNHH City Express
- Các đối tác có ký hợp đồng thực hiện một phần dịch vụ do Công ty TNHH City Express cung cấp. Các đối tác này sẽ nhận được những thông tin theo thỏa thuận hợp đồng (có thể một phần hoặc toàn bộ thông tin tùy theo điều khoản hợp đồng) để tiến hành hỗ trợ người dùng sử dụng dịch vụ do Công ty cung cấp.
- Cơ quan nhà nước khi có yêu cầu Công ty cung cấp thông tin người dùng để phục vụ quá trình điều tra
- Người mua và người bán xảy ra tranh chấp và yêu cầu Công ty là đơn vị hòa giải.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

- Công ty TNHH City Express

- Trụ sở chính: 214 PANORAMA Trần Văn Trà, Phường Tân Phong, Quận 7, TP Hồ Chí Minh
- Điện thoại: 0938614800
- Email: cityexpress1688@gmail.com

6. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

Người dùng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu CTE thực hiện việc này.

Người dùng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Ứng dụng Sàn giao dịch CTE. Khi tiếp nhận những phản hồi này, CTE sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn người dùng khôi phục và bảo mật lại thông tin.

- Điện thoại: 0938614800
- Email: cityexpress1688@gmail.com

7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân người dùng

CTE thực hiện các biện pháp bảo mật khác nhau và luôn nỗ lực để đảm bảo sự an toàn cho dữ liệu cá nhân của người dùng trên các hệ thống của CTE. Dữ liệu cá nhân của người dùng được lưu trữ đằng sau các mạng bảo mật và chỉ có thể được truy cập bởi một số nhân viên có quyền truy cập đặc biệt đến các hệ thống của CTE. Tuy nhiên không thể đảm bảo sự bảo mật tuyệt đối.

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

8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân người dùng

Trong bất kỳ trường hợp có thắc mắc, góp ý nào liên quan đến chính sách bảo mật của CTE và liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo trong chính sách này, người dùng có thể gửi phản ánh theo cách thức sau:

Bước 1: Người dùng gửi phản hồi theo phương thức:

- Địa chỉ: 214 PANORAMA Trần Văn Trà, Phường Tân Phong, Quận 7, TP Hồ Chí Minh
- Điện thoại: 0938614800
- Email: cityexpress1688@gmail.com

Bước 2: Bộ phận Chăm sóc khách hàng tiếp nhận yêu cầu và cùng các bên liên quan giải quyết.

Thời gian xử lý khiếu nại/phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân người dùng tối đa là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Bước 3: CTE gửi phản hồi cho Người dùng về kết quả xử lý đối với khiếu nại liên quan đến dữ liệu cá nhân.

Trong trường hợp không kiểm soát được tình hình, chúng tôi sẽ liên hệ với các cơ quan chức năng để giải quyết

VII. Quản lý thông tin trên ứng dụng

1. Cơ chế kiểm duyệt nội dung trên ứng dụng

Người bán muốn trở thành đối tác cửa hàng và tài xế muốn trở thành đối tác giao hàng của CTE sẽ phải đăng ký tài khoản và cung cấp các thông tin, giấy tờ theo yêu cầu của CTE để được xét duyệt. Ban quản trị là bộ phận chịu trách nhiệm kiểm duyệt thông tin, nội dung được đăng ký, đăng tải trên các ứng dụng của CTE. Tất cả các tài khoản người bán, tài khoản tài xế và sản phẩm do người bán đưa lên sẽ được kiểm tra và xét duyệt bởi ban quản trị trong suốt quá trình người bán và tài xế hoạt động trên CTE.

Đối với tài khoản người bán:

Người bán cần cung cấp thông tin của chủ cửa hàng và thông tin giấy tờ kinh doanh của cửa hàng cho Ban quản trị CTE. Các thông tin mà người bán cần chuẩn bị để cung cấp cho CTE bao gồm:

- Email quản lý chung cửa hàng và email cá nhân của chủ cửa hàng,
- Hình chụp Căn cước công dân/Hộ chiếu của chủ cửa hàng

- Hình chụp chứng minh tài khoản ngân hàng (tài khoản phải là của chủ hộ KD hoặc tài khoản công ty sẽ ký hợp đồng)
- Hình chụp giấy phép kinh doanh (nếu là Hộ kinh doanh hoặc Doanh nghiệp),
- Hình ảnh thực đơn và món ăn
- Giấy vệ sinh an toàn thực phẩm (bắt buộc đối với Hộ kinh doanh hoặc Doanh nghiệp)

Việc xét duyệt tài khoản người bán từ 5-7 ngày làm việc. Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, CTE sẽ ký hợp đồng hợp tác với người bán, đồng thời duyệt tài khoản người bán trên hệ thống CTE. Sau khi ký hợp đồng, người bán hoàn tất việc đăng ký và chính thức trở thành đối tác nhà hàng để bán hàng qua CTE. Lúc này, người bán có thể đăng nhập tài khoản đã được duyệt để thiết lập cửa hàng và đăng thông tin sản phẩm để người mua có thể xem và đặt món. Nếu người bán không đáp ứng đủ giấy tờ và các quy định của CTE, ban quản trị sẽ từ chối kích hoạt hồ sơ của người bán.

Quy trình kiểm duyệt tài khoản người bán thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Ban quản trị vào mục Quản lý người dùng -> Người dùng thương gia -> Chọn “sửa đổi” để xem thông tin chi tiết

Bước 2: Ban quản trị sẽ xem thông tin chi tiết tài khoản người bán, các giấy tờ người bán cung cấp

Bước 3: Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, CTE sẽ duyệt tài khoản của người bán, trạng thái tài khoản chuyển sang “**đã xét duyệt**”.

Nếu thông tin và giấy tờ chưa đầy đủ, Ban quản trị sẽ không xét duyệt, tài khoản người bán ở trạng thái “**chưa xét duyệt**”. Nhân viên kinh doanh CTE có thể liên hệ người bán để yêu cầu bổ sung thông tin giấy tờ theo đúng quy định để làm cơ sở xét duyệt tài khoản.

Sau khi tài khoản người bán được duyệt, ban quản trị CTE vẫn có thể rà soát thông tin. Khi có nghi ngờ về việc lạm dụng, giả mạo thông tin, hoặc khi có báo cáo, phản ánh về hành vi vi phạm của tài khoản người bán. Trường hợp xác định được tài khoản vi phạm quy định và quy chế hoạt động, ban quản trị sẽ thực hiện các chế tài như cảnh cáo hoặc “xoá bỏ” và cấm hoạt động vĩnh viễn.

Đối với cửa hàng người bán thiết lập

Sau khi tài khoản được kích hoạt, người bán có thể thiết lập các cửa hàng. Một người bán có thể có nhiều cửa hàng và nhiều giấy phép riêng biệt, cùng một pháp nhân hoặc nhiều pháp nhân khác nhau tùy vào mô hình doanh nghiệp. Mỗi cửa hàng khi tạo mới đều cần cung cấp thêm các giấy tờ bao gồm giấy phép kinh doanh, giấy vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc các giấy tờ liên quan khác. Ban quản

trị sẽ xét duyệt thông tin cửa hàng trước khi cửa hàng hiển thị lên ứng dụng của người mua. Nếu cửa hàng của người bán không đáp ứng đủ giấy tờ và các quy định của CTE, ban quản trị sẽ từ chối duyệt cửa hàng của người bán.

Quy trình kiểm duyệt cửa hàng người bán thực hiện như sau:

Bước 1: Ban quản trị vào mục Quản lý cửa hàng -> Quản lý nhà hàng -> Chọn “Chi tiết” để xem thông tin cửa hàng

Bước 2: Ban quản trị sẽ xem được thông tin doanh nghiệp và các giấy tờ nhà hàng cung cấp

Bước 3: Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, Ban quản trị sẽ xét duyệt cửa hàng của người bán.

Lúc này cửa hàng người bán sẽ được hiển thị trên ứng dụng của người mua.

Sau khi cửa hàng được duyệt, ban quản trị CTE vẫn có thể rà soát thông tin khi có nghi ngờ về việc lạm dụng, giả mạo thông tin, hoặc khi có báo cáo, phản ánh về hành vi vi phạm của cửa hàng người bán. Trường hợp xác định được tài khoản vi phạm quy định và quy chế hoạt động, ban quản trị sẽ thực hiện các chế tài như cảnh cáo hoặc “xoá bỏ” và cấm hoạt động vĩnh viễn.

Đối với Sản phẩm của người bán:

Với tài khoản và cửa hàng đã thiết lập, người bán có thể đăng tải sản phẩm. Khi người bán đăng sản phẩm, người bán cần cung cấp đầy đủ các thông tin theo mẫu yêu cầu trên ứng dụng và theo quy định pháp luật về nhãn hàng hoá. Các sản phẩm cần đảm bảo chất lượng, an toàn thực phẩm theo tiêu chuẩn Vệ sinh an toàn thực phẩm mà người bán đã được cơ quan nhà nước cấp phép.

Sau khi người bán hoàn tất việc đăng sản phẩm, sản phẩm sẽ được chuyển vào danh sách chờ kiểm duyệt. Ban quản trị sẽ nhận được thông báo và thực hiện kiểm tra thông tin sản phẩm trong vòng tối đa 4 giờ. Nếu sản phẩm đảm bảo quy định của CTE cũng như quy định pháp luật có liên quan sẽ được duyệt và hiển thị trên Ứng dụng người mua để người mua đặt hàng. Với các sản phẩm và thông tin vi phạm, Ban quản trị sẽ từ chối duyệt và sẽ thông báo đến người bán để điều chỉnh và sửa đổi nội dung.

Ngoài ra, ban quản trị sẽ kiểm tra sản phẩm của người bán khi có báo cáo, khiếu nại của người mua trong quá trình giao dịch trên CTE và việc kiểm tra này không có tần suất cố định. Ban quản trị sẽ loại bỏ những thông tin, sản phẩm vi phạm và gửi thông báo cho người bán biết. Ngoài ra trong quá trình làm việc, nội bộ CTE cũng có thể phát hiện thông tin, sản phẩm vi phạm (nếu có) và tiến hành xử lý.

Quy trình kiểm duyệt sản phẩm được thực hiện như sau:

Bước 1: Sản phẩm của người bán sau khi đăng tải sẽ chưa thể hiển thị trên ứng dụng của người mua mà sẽ được hiển thị trên trang quản trị của CTE chờ duyệt.

Bước 2: Ban quản trị sẽ tiến hành kiểm duyệt nội dung, thông tin sản phẩm.

Bước 3: Nếu thông tin sản phẩm đầy đủ, không vi phạm quy chế đăng sản phẩm cũng như quy định pháp luật, Sản phẩm sẽ được duyệt và được hiển thị trên cửa hàng người bán và trên Ứng dụng CTE dành cho người mua.

Bước 4: Trường hợp thông tin sản phẩm chưa đủ hoặc chưa đúng quy định, Ban quản trị sẽ không duyệt sản phẩm.

Bước 5: Trong trường hợp sản phẩm đã được duyệt và hiển thị trên Ứng dụng, nhưng nếu có khiếu nại về nội dung Sản phẩm hoặc Ban quản trị phát hiện ra Sản phẩm vi phạm quy định, Ban quản trị vẫn có thể gỡ sản phẩm của người bán.

Đối với tài khoản tài xế:

Điều kiện tài xế đăng ký trở thành đối tác giao hàng trên ứng dụng CTE bao gồm:

- Công dân Việt Nam trong độ tuổi: Nam từ 18 đến 60 tuổi, Nữ từ 18 đến 55 tuổi.
- Xe đăng ký có phân khối lớn hơn 50cc
- Trang bị đầy đủ đồng phục khi hoạt động
- Đối với dịch vụ Giao thực phẩm, tài xế có thể sử dụng cả dòng xe số/xe ga thông thường và xe 2 bánh điện (xe máy điện, xe mô tô điện)

Các giấy tờ mà tài xế cần chuẩn bị để cập nhật hồ sơ cá nhân để được xét duyệt bao gồm:

- Căn cước công dân/hộ chiếu (thời hạn sử dụng còn tối thiểu 01 tháng)
- Lý lịch tư pháp (LLTP): Bản gốc LLTP (không quá 10 tháng) hoặc giấy hẹn LLTP (ngày hẹn trả còn hạn) biên lai bưu điện
- Tài khoản ngân hàng chính chủ
- Bằng lái xe
- Giấy đăng ký xe
- Giấy chứng nhận bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự của chủ xe cơ giới
- Mã số thuế cá nhân để thực hiện các nghĩa vụ thuế với cơ quan chức năng

Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, CTE sẽ duyệt hồ sơ của tài xế. Sau khi hoàn tất thủ tục, tài xế trở thành đối tác giao hàng trên ứng dụng CTE và có thể nhận đơn đặt hàng của người mua trên ứng dụng và đến địa điểm của người bán để lấy hàng và giao cho người mua. Nếu tài xế không đáp ứng đủ giấy tờ và các quy định của CTE, ban quản trị sẽ từ chối kích hoạt hồ sơ của tài xế. Việc xét duyệt tài khoản tài xế mất từ 5-7 ngày làm việc.

Sau khi đã có tài khoản được duyệt, nếu trong vòng 02 tháng (60 ngày) mà tài xế không phát sinh bất kỳ cuộc xe nào, tài khoản của tài xế sẽ bị tạm ngưng. Tài xế cần bổ sung lại giấy tờ để tiếp tục hoạt động.

Tất cả giấy tờ, chứng từ mà người dùng cung cấp phải là scan của bản gốc hoặc bản sao có công chứng có đủ chữ ký, dấu mộc và còn giá trị pháp lý. Tất cả giấy tờ này sẽ được CTE lưu hành nội bộ phòng khi xảy ra tranh chấp giữa các bên. Trong trường hợp, người dùng không cung cấp đủ giấy tờ hoặc có cung cấp nhưng không rõ ràng thì CTE có quyền yêu cầu bổ sung hoặc từ chối duyệt tài khoản.

Quy trình kiểm duyệt tài khoản tài xế thực hiện như sau:

Bước 1: Ban quản trị vào mục Quản lý người dùng -> Tài xế/Driver -> Chọn “sửa đổi” để xem thông tin chi tiết

Bước 2: Ban quản trị sẽ xem thông tin chi tiết tài khoản tài xế, các giấy tờ được cung cấp

Bước 3: Nếu thông tin và giấy tờ đầy đủ, CTE sẽ duyệt tài khoản của tài xế, trạng thái tài khoản chuyển sang “**đã xét duyệt**”.

Nếu thông tin và giấy tờ chưa đầy đủ, Ban quản trị sẽ không xét duyệt, tài khoản tài xế ở trạng thái “**chưa xét duyệt**”. Nhân viên kinh doanh CTE có thể liên hệ tài xế để yêu cầu bổ sung thông tin giấy tờ theo đúng quy định để làm cơ sở xét duyệt tài khoản.

Sau khi tài khoản tài xế được duyệt, ban quản trị CTE vẫn có thể rà soát thông tin. Khi có nghi ngờ về việc lạm dụng, giả mạo thông tin, hoặc khi có báo cáo, phản ánh về hành vi vi phạm của tài khoản tài xế. Trường hợp xác định được tài khoản vi phạm quy định và quy chế hoạt động, ban quản trị sẽ thực hiện các chế tài như cảnh cáo hoặc “xóa bỏ” tài khoản và cấm hoạt động vĩnh viễn.

2. Quy định đăng tin trên ứng dụng

Quy định chung

- Tất cả thông tin và sản phẩm trên CTE sẽ được Ban quản trị kiểm duyệt trước khi hiển thị.

- Tên người bán/cửa hàng không được chứa tên của thương hiệu được bảo hộ hoặc có bản quyền. Nếu là thương hiệu được bảo hộ hoặc có bản quyền cần cung cấp chứng nhận sở hữu thương hiệu hoặc ủy quyền phân phối độc quyền.
- Tên gian hàng không chứa từ khóa mang tính chất nhạy cảm, liên quan đến văn hóa thuần phong mỹ tục.
- Hình ảnh đại diện, hình nền đăng lên phải là hình ảnh chính thức của cửa hàng hoặc là logo sản phẩm mà cửa hàng được quyền phân phối, không sử dụng logo được bảo hộ hoặc có bản quyền mà không phải là đơn vị được cấp chứng nhận bảo hộ đó, không sử dụng những hình ảnh đại diện phản cảm, hình ảnh cá nhân không được phép, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa và pháp luật Việt Nam
- Sản phẩm phải đăng đúng danh mục.
- Thông tin sản phẩm bằng tiếng Việt, có dấu, chữ thường, chỉ viết hoa đầu câu và danh từ riêng.
- Hình ảnh sản phẩm đăng lên cần rõ ràng, không đăng ảnh nghiêng, ảnh đổ, ảnh mờ, ảnh lộn ngược, hình ảnh chỉnh sửa, tẩy xóa,
- Thông tin sản phẩm không chứa các từ ngữ dung tục, nhạy cảm không phù hợp thuần phong mỹ tục, không đăng thông tin hoặc đề cập đến các chính trị gia, người nổi tiếng.
- Thông tin sản phẩm phải điền đầy đủ theo mẫu yêu cầu và đáp ứng quy định nhãn hàng hoá.
- Nội dung mô tả sản phẩm phản ánh đúng thông tin sản phẩm
- Sản phẩm cần tuân thủ các quy định được nêu trong luật quảng cáo, không đưa các thông tin sai lệch, gây hiểu nhầm về chất lượng sản phẩm. Không sử dụng các phương pháp so sánh trực tiếp về giá, chất lượng dịch vụ của các sản phẩm cùng loại thuộc các tổ chức, cá nhân khác. Khi sử dụng các từ ngữ "tốt nhất", "duy nhất", "số một",... hoặc các từ ngữ có ý nghĩa tương tự, khách hàng cần có các tài liệu, văn bản chứng thực theo quy định của pháp luật về thông tin được quảng cáo khi có yêu cầu từ các cơ quan chức năng.

Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Rượu các loại;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;

- Các chất ma túy;
- Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- Đèn trời;
- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;
- Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc; Tiền chất;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu;
- Thực vật, động vật hoang dã;
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;
- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;
- Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;
- Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ); và
- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách khách hàng...).

Danh sách sản phẩm giao dịch có điều kiện:

- Đối với dụng cụ thể thao tập võ, thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao;

- Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, kích dục không được bán; và
- Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,...có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này

Những hành vi bị cấm trong hoạt động quảng cáo

- Quảng cáo những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bị cấm;
- Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng;
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội;
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước;
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật;
- 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 hoá, 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 sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- 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;

- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em;
- Ép buộc cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quảng cáo hoặc tiếp nhận quảng cáo trái ý muốn;
- Treo, đặt, dán, vẽ các sản phẩm quảng cáo trên cột điện, trụ điện, cột tín hiệu giao thông và cây xanh nơi công cộng.

Lưu ý: Danh sách này sẽ được cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi của pháp luật Việt Nam hoặc từ phản ánh của cộng đồng.

3. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Ứng dụng CTE

Trong trường hợp phát sinh các khiếu nại liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ (“SHTT”), CTE có trách nhiệm phối hợp tiếp nhận khiếu nại và phối hợp các chủ thể quyền SHTT rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Sàn giao dịch. Theo đó, quy trình phối hợp giải quyết khiếu nại như sau:

Đối với vi phạm hình ảnh

Khi có hành vi sao chép, sử dụng hình ảnh hoặc các hành vi khai thác nhằm mục đích thương mại đối với hình ảnh mà không được phép của chủ sở hữu bức ảnh đó. CTE tiếp nhận khiếu nại và giải quyết khiếu nại bằng cách:

- Người khiếu nại cần cung cấp file thể hiện thông tin hình ảnh gốc, CTE sẽ liên hệ thông tin đến Người bán đã sử dụng hình ảnh và yêu cầu cung cấp file hình ảnh gốc. Nếu Người bán không cung cấp được thì CTE sẽ tiến hành gỡ bỏ hình ảnh vi phạm.
- Trường hợp cả người khiếu nại và Người bán đều cung cấp được file hình gốc, CTE sẽ gỡ hình ảnh và không cho bán vì sản phẩm đang bị tranh chấp.

Đối với vi phạm về bản quyền nhãn hiệu/thương hiệu – hàng giả, hàng nhái

Khi có hành vi sử dụng trùng thương hiệu được đăng ký bảo hộ mà không được phép của chủ sở hữu thương hiệu, CTE tiếp nhận khiếu nại và giải quyết khiếu nại với các trường hợp sau:

- Hàng giả chất lượng và công dụng là hàng hóa không có giá trị sử dụng hoặc giá trị sử dụng không đúng với nguồn gốc, bản chất tự nhiên, tên gọi và công dụng của hàng hóa.
- Hàng giả mạo nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa là hàng hóa giả mạo tên, địa chỉ của thương nhân khác trên nhãn hoặc bao bì cùng loại hàng hóa hoặc giả mạo chỉ dẫn về nguồn gốc hàng hóa, nơi sản xuất, đóng gói, lắp ráp hàng hóa trên nhãn hoặc bao bì hàng hóa.

- Giả mạo về sở hữu trí tuệ là hàng hóa, bao bì hàng hóa có gắn nhãn hiệu, dấu hiệu trùng hoặc khó phân biệt với nhãn hiệu, chỉ dẫn địa lý đang được bảo hộ dùng cho chính mặt hàng đó mà không được phép của chủ sở hữu nhãn hiệu, của tổ chức quản lý chỉ dẫn địa lý hoặc sao chép lậu là bản sao được sản xuất mà không được phép của chủ thể quyền tác giả hoặc quyền liên quan.
- Tem, nhãn, bao bì hàng hóa, giả gồm các loại decal, nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa, tem chất lượng, tem chống giả, phiếu bảo hành, niêm màng co hàng hóa có nội dung giả mạo tên, địa chỉ thương nhân, nguồn gốc hàng hóa, nơi sản xuất, đóng gói, lắp ráp hàng hóa.

Người khiếu nại vi phạm bản quyền nhãn hiệu/thương hiệu cần cung cấp các chứng từ sau:

- Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu do Cục Sở Hữu Trí Tuệ xác nhận và đóng mộc, thời gian đăng ký trên giấy phải trước thời gian đăng bán sản phẩm trên CTE.
- Đăng bạ nhãn hiệu hàng hóa quốc gia (nếu nhãn hiệu sản phẩm này được đăng ký ngoài nước).
- Giấy phép đăng ký kinh doanh sản phẩm, có thể hiện tên người đại diện hợp pháp công ty hoặc giấy ủy quyền sở hữu thương hiệu.
- Địa chỉ trang điện tử của sản phẩm vi phạm.
- Văn bản có ghi rõ lý do yêu cầu gỡ bỏ sản phẩm vi phạm (có đóng mộc công ty)

CTE sẽ liên hệ Người Bán bị khiếu kiện để thông báo thông tin và gỡ bỏ các link sản phẩm vi phạm. Trường hợp phía Người Bán phản ánh là mình không vi phạm, Người Bán cần cung cấp giấy tờ, chứng từ phù hợp để chứng minh.

Các trường hợp CTE không tiếp nhận xử lý khiếu nại

- Khiếu kiện vi phạm độc quyền phân phối: nhà phân phối lấy hàng từ nhà cung cấp, sau đó bán buôn cho các đại lý. Các đại lý khác lại phân phối hàng cho các đại lý con khác mà không được sự đồng ý của nhà phân phối chính.
- Khiếu kiện cạnh tranh: cạnh tranh không lành mạnh, phá giá thị trường.

Nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các nhãn hàng, thương hiệu có đăng ký bảo hộ độc quyền cũng như bản quyền về hình ảnh, hàng hóa trong kinh doanh. CTE cũng nêu cao tinh thần kinh doanh minh bạch, bài trừ hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng. Do đó CTE quyết tâm xây dựng

quy trình hỗ trợ các chủ thể là chủ sở hữu các thương hiệu, nhãn hiệu bảo vệ tài sản thương mại của mình.

Quy trình tiếp nhận khiếu nại về vi phạm liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh từ chủ thể về các hình ảnh, nội dung vi phạm về quyền sở hữu trí tuệ đang được hiển thị trên sàn và thông báo thời gian xử lý và phản hồi cho chủ thể là trong vòng 07 ngày làm việc;

Bước 2: Tiến hành rà soát và gỡ bỏ thông tin theo yêu cầu của chủ thể về các thông tin được phản ánh trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Bước 3: Hồi đáp thông tin cho Bên yêu cầu.

Khi có vấn đề cần hỗ trợ liên quan vui lòng liên hệ theo thông tin:

Công ty TNHH City Express

Trụ sở chính: 214 PANORAMA Trần Văn Trà, Phường Tân Phong, Quận 7, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại: 0938614800

Email: cityexpress1688@gmail.com

4. Chế tài xử lý vi phạm

CTE có quyền quyết định đối với các Tài khoản vi phạm quy định, quy chế hoặc tài khoản có hành vi gây ảnh hưởng, thiệt hại đến hoạt động của CTE, cũng như có quyền quyết định đối với các sản phẩm vi phạm quy định đăng sản phẩm, quy chế hoạt động mà chúng tôi đã công khai trên Ứng dụng. Cụ thể, chế tài xử lý đối với các tài khoản và sản phẩm vi phạm như sau:

- Với tài khoản vi phạm lần đầu: Sản phẩm vi phạm sẽ được điều chỉnh để đúng quy định. Tài khoản người dùng vi phạm sẽ nhận được thông báo qua email hoặc trong thông báo hệ thống và phải tiến hành rà soát lại toàn bộ sản phẩm vi phạm của mình để chỉnh sửa hoặc xoá bỏ.

- Với tài khoản vi phạm lần thứ 2: Tài khoản sẽ nhận được cảnh báo của CTE qua email đăng ký hoặc thông báo trên tài khoản về việc yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm trong vòng 07 ngày. Nếu tài khoản không hợp tác, CTE sẽ tạm khoá tài khoản người dùng trong vòng 14 ngày.

- Với tài khoản vi phạm từ lần thứ 3 trở lên: Tài khoản sẽ bị chấm dứt hoạt động và xoá vĩnh viễn khỏi hệ thống của CTE.

Giao diện chức năng xóa tài khoản người dùng vi phạm

ID Người dùng	Tên người dùng	Số điện thoại	Tên doanh nghiệp	Email người dùng	Avatar	Trạng thái tài khoản	Trạng thái xét duyệt	Tỷ lệ chia doanh thu	Thao tác
565	nguyenthaiyen	0783560388	Hệ Kinh Doanh LUCKY N POT	Lisaop179@gmail.com		Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
549	Kimbowi	0934197158	Kimbowi			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
540	dn350928	+84078360312				Bình thường	Chưa xét duyệt		↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
534	Quần ăn 68	+84932417298	Quần ăn 68			Bình thường	Chưa xét duyệt		↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
530	QDonut	0908473805	QDonut			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
525	letuanvu	0946434496	Hầm Pasta & Pizza			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
524	Lethingochanh	0972557054	Good Chicken - Gà Rã n Hàn Quốc			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
523	Siamcha	0906312816	Siamcha - Trà Thái Ngõ m	vannh6370@gmail.co m		Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
522	Lengochoang	0907858985	Good Chicken - Gà Rã n Hàn Quốc	hoangle479@gmail.co m		Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản

ID Người dùng	Tên người dùng	Số điện thoại	Họ tên	Email người dùng	Avatar	Trạng thái tài khoản	Trạng thái xét duyệt	Tỷ lệ chia doanh thu	Thao tác
519	gashem	0377464977	Gia Khâm			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
481	Tuyết	+84968975432	Tuyết partner			Bình thường	Chưa xét duyệt		↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
477	Nghĩa	0898021639	Nghĩa			Bình thường	Chưa xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
476	cttrnguyen1905@gm ail.com	+84779696443	Nguyễn			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
440	Thảo	+84373529627	Thảo			Bình thường	Chưa xét duyệt		↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
371	hoa123	0906228702	Hoà			Bình thường	Chưa xét duyệt	0.1	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
302	testtp	0909090999	testtp			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
295	Voanhuan	+84908437719	Tuấn			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản
294	Khuong1882001go	+847030044252	Khương			Bình thường	Đã xét duyệt	0.15	↗ Sửa đổi Xóa tài khoản

Ngoài ra, đối với những hành động dù vi phạm lần đầu nhưng gây thiệt hại làm ảnh hưởng đến uy tín của CTE, chúng tôi sẽ có những chế tài sau đây:

- Xóa tài khoản vĩnh viễn;
- Khởi kiện lên Tòa án có thẩm quyền và yêu cầu bồi thường theo mức độ sai phạm và thiệt hại thực tế

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

Ứng dụng Sàn giao dịch CTE 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 CTE, CTE sẽ ngay lập tức áp dụng

các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người dùng. Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các người dùng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản trị Ứng dụng CTE cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho người dùng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến người dùng không thể tham gia giao dịch được thì người dùng thông báo cho Ban quản trị qua địa chỉ email: cityexpress1688@gmail.com, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho người dùng tham gia Ứng dụng CTE

Tuy nhiên, Ban quản trị CTE sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của người dùng 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.

IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản trị Ứng dụng CTE

1. Quyền của Ban quản trị Ứng dụng CTE

CTE sẽ tổ chức giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ của Người bán, sau khi Người bán đã hoàn thành các thủ tục đăng ký kê khai trực tuyến các thông tin có liên quan và các điều kiện bắt buộc mà CTE nêu ra.

CTE có quyền yêu cầu Người bán cung cấp đầy đủ các thông tin về cá nhân, về sản phẩm hàng hóa dịch vụ cũng như các giấy tờ hoạt động có liên quan và yêu cầu hợp tác từ phía Người bán trong quá trình thực hiện công việc của mình.

CTE có quyền đưa ra quyết định đối với thông tin/Sản phẩm mà Người bán đăng tải trên Ứng dụng. CTE có toàn quyền để từ chối bất kỳ sản phẩm không phù hợp hoặc bất hợp pháp được giao dịch trên Ứng dụng;

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Người bán cung cấp thông tin cho CTE không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì CTE có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Người bán;

CTE có quyền tạm ngừng cung ứng dịch vụ cho Người bán trong trường hợp hai bên xảy ra tranh chấp;

CTE có thể chấm dứt quyền làm thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Người bán và sẽ thông báo cho Người bán trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp Người bán vi phạm các Quy chế của CTE hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của CTE;

CTE có thể chấm dứt vĩnh viễn quyền sử dụng dịch vụ và quyền của Người bán nếu CTE phát hiện Người bán có hoạt động kinh doanh vi phạm pháp luật. Hoặc CTE sẽ chấm dứt hoạt động của Người bán khi Người bán đã: phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, hoặc nếu Người bán tiếp tục hoạt động có thể gây cho CTE trách nhiệm pháp lý, Người bán có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Người bán khác của CTE, hoặc có hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền Người bán thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Người bán sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt;

Trường hợp CTE phát hiện Người bán vi phạm các quy định về việc sử dụng giao diện, thiết kế, ảnh trình bày (layout) các hình, thông tin mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản, CTE có quyền:

- Yêu cầu Người bán chấm dứt ngay hành vi vi phạm; và/hoặc Không xác nhận, từ chối hoặc hủy các gian hàng, đơn đặt hàng phát sinh từ hành vi vi phạm nêu trên; và/hoặc
- Khấu trừ mọi chi phí mà CTE đã bỏ ra (nếu có) để quảng cáo/đăng sản phẩm theo các hợp đồng đã ký kết giữa Người bán và CTE. CTE sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho Người bán sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà CTE nêu ra.
- Trong trường hợp Người bán vi phạm, CTE sẽ không giới hạn, có quyền trì hoãn hoặc tạm ngừng nội dung hợp đồng đã ký kết.

CTE có quyền kiểm soát hình ảnh và nội dung của Sàn CTE và Trang của người bán, có quyền sử dụng tên, logo, thông tin liên quan trên các tài liệu tiếp thị và được xem như một nguồn tham khảo phục vụ cho công việc/liên doanh mà CTE cung cấp, và được quyền xuất bản và công báo về toàn bộ tiến triển và công việc hợp tác trong hợp đồng, miễn là không tiết lộ bí mật thương mại, thông tin kinh doanh mà không có sự đồng ý của Người bán.

CTE giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Ứng dụng. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

CTE có toàn quyền điều hành, quản lý và vận hành Sàn CTE phù hợp quy định của pháp luật, được quyền thực hiện bất kỳ hoạt động, kinh doanh nào trên một phần hoặc toàn bộ Sàn CTE mà không chịu bất kỳ sự hạn chế hoặc giới hạn nào từ Người bán, bao gồm việc thực hiện hoạt động quảng cáo

trên trang chủ, gian hàng người bán, và/hoặc chi trả bất kỳ khoản tiền hoặc lợi ích nào khác cho Người bán.

CTE giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho Người bán/tài xế theo nhu cầu và điều kiện khả năng của CTE và sẽ báo trước cho Người bán/tài xế thời hạn là một (01) tháng; Có quyền yêu cầu khắc phục và bồi thường trong trường hợp Người bán/tài xế vi phạm bất cứ nghĩa vụ nào theo Hợp đồng và/hoặc gây thiệt hại cho CTE.

CTE có quyền được ủy quyền hoặc ký hợp đồng phụ việc thực hiện bất kỳ nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này cho bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ thứ ba nào khác hoặc các công ty con của mình với các điều kiện mà CTE thấy thích hợp mà không cần bất kỳ sự đồng ý hoặc thông báo trước cho Người bán.

Trong trường hợp Sàn CTE bị ngừng hoặc tạm ngừng hoạt động bởi các sự cố, hoặc sự việc ngoài khả năng kiểm soát của CTE như tấn công mạng, người bán đồng ý miễn trừ các trách nhiệm đối với CTE, bao gồm việc bồi thường các thiệt hại hoặc tổn thất từ sự cố như vậy.

Có quyền thay đổi các cơ chế, chính sách quản lý, chính sách cung cấp trên CTE. Việc thay đổi sẽ được CTE thông báo trước Người bán ít nhất 5 ngày bằng các hình thức thông báo, phương tiện trao đổi thông tin liên lạc giữa Các bên.

2. Trách nhiệm của Ban quản trị Ứng dụng CTE

CTE cần đảm bảo Ứng dụng được vận hành hợp pháp và các Giấy chứng nhận, Giấy phép liên quan được cấp phù hợp theo quy định của pháp luật;

CTE có trách nhiệm thẩm tra và xác thực các thông tin mà Người bán đăng tải lên Ứng dụng; xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người bán trên Ứng dụng thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

CTE có trách nhiệm yêu cầu Người bán phải cung cấp đầy đủ và chịu trách nhiệm pháp lý về các thông tin có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Nếu sản phẩm, dịch vụ của Người bán thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện thì CTE cần yêu cầu Người bán phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với sản phẩm đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).

CTE cần phân định trách nhiệm về cung cấp chứng từ hàng hóa với Người bán, đơn vị vận chuyển (nếu có) và CTE trong quá trình hợp tác và quá trình thực hiện giao dịch. Khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý, mỗi bên có trách nhiệm cung cấp chứng từ theo phạm vi trách nhiệm của mình.

CTE chịu trách nhiệm xây dựng một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet; có các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của Người bán và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

CTE có trách nhiệm đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng, cụ thể như sau:

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
- Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của ứng dụng thương mại điện tử;
- Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.

CTE có trách nhiệm hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại bằng cách:

- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên ứng dụng thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
- Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng;
- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến ứng dụng thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.

Trong trường hợp CTE không thực hiện các biện pháp xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng; hoặc không hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại mà gây ra thiệt hại thì CTE sẽ liên đới bồi thường thiệt hại.

CTE có trách nhiệm lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên ứng dụng thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán;

CTE có trách nhiệm đứng ra làm trung gian và phối hợp với Người bán trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp, khiếu nại trong quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ diễn ra trên Ứng dụng giữa Người bán và người mua. CTE sẽ yêu cầu Người bán có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại cho CTE và Người mua khi lỗi được xác định thuộc về Người bán.

CTE sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng và khắc phục theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh mà gây thiệt hại cho Người bán thì CTE không phải chịu trách nhiệm liên đới;

CTE có trách nhiệm xuất hóa đơn cho khoản phí Người bán thanh toán. Hóa đơn phải được cung cấp trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày thanh toán.

CTE có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

X. Quyền và trách nhiệm của Người bán trên Ứng dụng CTE

1. Quyền của Người bán trên Ứng dụng CTE

Sau khi thỏa thuận về việc hợp tác tạo gian hàng và cung ứng dịch vụ qua hệ thống CTE thì Người bán sẽ được hỗ trợ, hướng dẫn cách thức đăng tải thông tin về sản phẩm lên CTE.

Người bán sẽ được hỗ trợ bởi bộ phận chăm sóc, tư vấn của CTE nếu được yêu cầu.

Người bán được hưởng các chính sách ưu đãi do Ban quản trị ứng dụng đề ra trong quá trình hoạt động

Người bán được nhận lại hoá đơn cho khoản thanh toán phí dịch vụ trên CTE

Người bán có quyền đóng góp ý kiến cho CTE trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc gửi email đến cho CTE.

2. Trách nhiệm Người bán trên Ứng dụng CTE

Người bán khi đăng ký tài khoản phải cung cấp đầy đủ thông tin như họ tên, email, số điện thoại, số Căn cước công dân/Mã số thuế cá nhân, hoặc cung cấp Giấy phép doanh nghiệp nếu là Thương nhân cho Ban quản trị CTE.

Đảm bảo người ký kết thoả thuận hợp tác với CTE là người đại diện hợp pháp của doanh nghiệp/cửa hàng và sẽ cung cấp cho CTE các giấy tờ nội bộ, ủy quyền cần thiết theo yêu cầu của CTE tại từng thời điểm về thẩm quyền của người đại diện, và sẽ không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào về thẩm quyền ký kết thoả thuận của Người bán có thể làm ảnh hưởng đến tính hiệu lực của thoả thuận hợp tác.

Trong trường hợp Người bán là chủ đầu tư hoặc đại lý ủy quyền của nhà đầu tư thì Người bán có trách nhiệm cung cấp một (01) bản photo hợp đồng đại lý hoặc giấy Ủy quyền phân phối của nhà đầu tư đó. Thông tin được nêu ở trên sẽ được Người bán gửi tới CTE bằng văn bản trong vòng bảy (07) ngày kể từ khi gửi yêu cầu hợp tác dịch vụ.

Người bán phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương.

Người bán có trách nhiệm niêm yết chính xác, trung thực thông tin về sản phẩm đang bán: Giá cả, mô tả thông tin sản phẩm, thời hạn sử dụng (nếu có), chính sách hỗ trợ...một cách cụ thể, rõ ràng để Người mua tham khảo trước khi tiến hành liên hệ, giao dịch để tránh các hiểu lầm về sau trong quá trình xử lý khiếu nại phát sinh (nếu có).

Người bán phải đảm bảo số lượng và chất lượng dịch vụ cam kết như trên ứng dụng, và chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến Sản phẩm.

Người bán phải tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn nghề nghiệp liên quan để cung cấp sản phẩm cho Người mua.

Người bán phải tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn nghề nghiệp liên quan để cung cấp sản phẩm cho Người mua (bao gồm các cam kết được tuyên bố bởi Người bán thông qua Sàn CTE) bao gồm các yêu cầu về màu sắc, chất lượng, hương vị, vệ sinh an toàn thực phẩm, nguồn nước, nhân lực tham gia chế biến và/hoặc các yêu cầu khác đối với thực phẩm;

Người bán cần thực hiện đúng các hướng dẫn an toàn của CTE, tự bảo mật tài khoản và chịu trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do rò rỉ thông tin từ phía mình;

Người bán cần thanh toán cho CTE phí thành viên theo thoả thuận, mức phí được quy định cụ thể theo Hợp đồng.

Người bán cần xây dựng và công bố cơ chế tiếp nhận giải quyết khiếu nại về chất lượng hàng hóa được đăng tải. Các thông tin này được công khai hoặc thông báo với Người mua trước khi đặt hàng.

Người bán có trách nhiệm phối hợp với CTE giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa Người mua với Người bán về những khiếu nại trong quá trình mua bán, giao dịch. Người bán có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của Người mua khi lỗi được xác định thuộc về Người bán.

Người bán có trách nhiệm 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.

Người bán cần tuân thủ các quy định của pháp luật, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền của người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khi tham gia giao dịch qua CTE.

Người bán cần tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa trên CTE.

Người bán có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

Người bán không truyền tải bất kỳ thông tin nào thuộc quyền sở hữu của CTE hay sử dụng dịch vụ của CTE và/hoặc sử dụng dịch vụ của Người bán khác thông qua CTE vào những mục đích sau: bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, tạo đơn hàng giả, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống/cấu hình; không được chỉ định hoặc tiết lộ bất kỳ Dữ liệu Cá nhân và cam kết thực hiện các biện pháp cần thiết cũng như chịu trách nhiệm khi có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân trên Sàn CTE.

Người bán không thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do CTE cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Ban quản trị CTE.

Người bán không được hành động gây mất uy tín của CTE 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 CTE.

XI. Quyền và trách nhiệm của Tài xế trên ứng dụng CTE

1. Quyền của Người mua trên CTE

Tài xế được kích hoạt tài khoản và được Ứng dụng CTE đào tạo để hiểu các chính sách, quy trình vận hành để cung cấp Dịch vụ trên Ứng Dụng

Tài xế được nhận doanh thu từ việc cung cấp Dịch vụ và được hưởng các chính sách khen thưởng theo chính sách hiện hành của Ứng dụng CTE.

Tài xế được hỗ trợ và tư vấn bởi đội ngũ hỗ trợ của Ứng dụng CTE trong quá trình cung cấp Dịch vụ trên Ứng Dụng. Đường dây nóng: 0938614800 (HCM). Hoặc kênh Hỗ trợ Trực Tuyến (miễn phí) trên ứng dụng dành cho Tài xế.

Tài xế được đóng góp ý kiến, khiếu nại về Ban quản trị của Ứng dụng CTE trong quá trình hợp tác hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc gửi email đến cho CTE.

2. Quyền của Người mua trên CTE

Thực hiện và hoàn tất thủ tục đăng ký bằng việc nộp đầy đủ các giấy tờ, tài liệu được yêu cầu theo quy định của Ứng dụng CTE và đảm bảo duy trì tính hiệu lực, đầy đủ và chính xác của các giấy tờ, tài liệu này vào mọi thời điểm.

Tài xế tiến hành thủ tục đăng ký tham gia vào hệ thống CTE và nộp các giấy tờ cần thiết theo quy định của hệ thống CTE. Trong thời gian hoạt động, Tài xế cam kết bật ứng dụng và bấm nhận toàn bộ cuộc xe hiển thị trên màn hình ứng dụng. Nếu nhận cuộc thì Tài xế phải đến tiếp nhận đơn hàng.

Cung cấp khoản ký quỹ và duy trì khoản ký quỹ tối thiểu trong ví tài khoản của Tài xế trên Ứng dụng CTE.partner để đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ được liên tục và xuyên suốt.

Thực hiện đúng các hướng dẫn, quy trình tiếp nhận và cung cấp Dịch vụ, các quy tắc giao nhận hàng hóa theo yêu cầu của Ứng dụng CTE và pháp luật có liên quan;

Tài xế cần sử dụng đồng phục của CTE khi thực hiện dịch vụ

Tài xế chịu trách nhiệm bồi thường các tổn thất, thiệt hại đối với phần ăn/hàng hóa/bưu gửi bị mất, bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển do lỗi của Tài xế

Thanh toán cho Ứng dụng CTE khoản phí sử dụng ứng dụng theo đối soát giữa hai bên sau khi hoàn thành cung cấp Dịch vụ cho người dùng trong quá trình hoạt động trên ứng dụng.

Tuân thủ Bộ Quy Tắc Ứng Xử của Ứng dụng CTE quy định, đính kèm và là một phần không thể tách rời của Thỏa Thuận, nhằm đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Người dùng.

Giữ bí mật và không tiết lộ bất kỳ các thông tin, tài liệu nào liên quan đến thỏa thuận hợp tác và/hoặc Dịch vụ cho bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa có được sự chấp thuận của Ứng dụng CTE kể cả sau khi Thỏa Thuận hợp tác chấm dứt.

Trường hợp Tài xế có việc bận phải tạm ngưng hoạt động trên 1 tháng thì Tài xế phải thông báo trực tiếp cho Ứng dụng CTE tại văn phòng của Ứng dụng CTE trước 01 ngày để Ứng dụng CTE sắp xếp.

Tài xế có trách nhiệm thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

XII. Quyền và trách nhiệm người mua trên ứng dụng CTE

1. Quyền của Người mua trên CTE

Người mua có thể đăng ký một tài khoản và mật khẩu riêng để truy cập và sử dụng các tính năng trên CTE.

Người mua sẽ được nhân viên của CTE hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tìm kiếm thông tin và đặt hàng trên CTE.

Người mua có quyền đóng góp ý kiến cho CTE trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc gửi email đến cho CTE.

2. Trách nhiệm của Người mua

Người mua sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

Người mua có trách nhiệm thông báo kịp thời cho CTE 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.

Người mua cam kết những thông tin cung cấp cho CTE và những thông tin đang tải lên CTE là chính xác.

Người mua cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của CTE 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 CTE 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 Người mua phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Người mua cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do CTE cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của CTE trong Quy định này.

Người mua không được hành động gây mất uy tín của CTE dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên khác 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 CTE.

Người mua cam kết không sử dụng hệ thống/giải pháp/trang web/ứng dụng/phần mềm khác có thể gây xung đột lợi ích trực tiếp đến CTE

XIII. Điều khoản áp dụng

Ứng dụng Sàn giao dịch CTE có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Ứng dụng CTE cho người dùng biết. Việc người dùng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc người dùng đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

Quy chế hoạt động sẽ được Ứng dụng CTE cập nhật bổ sung liên tục và thông báo trước khi thực hiện/ có hiệu lực thi hành là 05 ngày làm việc. Người dùng tham gia Ứng dụng CTE có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên Ứng dụng CTE.

XIV. Điều khoản cam kết

Người dùng khi sử dụng CTE làm nền tảng trao đổi thông tin và giao dịch thì đồng nghĩa việc người dùng đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với CTE theo thông tin dưới đây:

Công ty TNHH City Express

Trụ sở chính: 214 PANORAMA Trần Văn Trà, Phường Tân Phong, Quận 7, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại: 0938614800

Email: cityexpress1688@gmail.com

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Giám Đốc