

**CÔNG TY TNHH
CÔNG NGHỆ
VIETDEVELOPERS**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 01/2025/VD-QC

Hà Nội, ngày 06 tháng 03 năm 2025

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT MIMI

I. Nguyên tắc chung

1. Mục đích

MiMi là sàn thương mại điện tử được vận hành trên nền tảng website và ứng dụng di động, thuộc quyền sở hữu và quản lý của Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers, mã số thuế: 0109967130, địa chỉ: Số 25, Ngõ 18, Ngách 91 Phố Ngô Thì Sĩ, Phường Vạn Phúc, Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội, Việt Nam (sau đây gọi là: “Công ty” hoặc “MiMi”). MiMi được thiết lập nhằm cung cấp môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác tiến hành các hoạt động thương mại phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nguyên tắc hoạt động:

(a) Quy chế này quy định các điều khoản và điều kiện mà các thương nhân, tổ chức và cá nhân cần tuân thủ khi sử dụng dịch vụ TMĐT MiMi nhằm tạo lập môi trường kinh doanh an toàn, minh bạch và phù hợp với pháp luật.

(b) Khi tham gia vào các hoạt động trên Sàn TMĐT MiMi, người bán và người mua đều cam kết tuân thủ các quy định pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên liên quan, bao gồm quyền lợi người tiêu dùng.

(c) Hàng hóa và dịch vụ cung cấp trên Sàn TMĐT MiMi phải đáp ứng các quy định pháp luật về kinh doanh và không thuộc danh mục cấm. Người bán chịu trách nhiệm về chất lượng, tính hợp pháp và thông tin của hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp.

(d) Người bán cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực thông tin về sản phẩm/dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm hoàn toàn về mọi vấn đề liên quan đến chất lượng, tính pháp lý của hàng hóa, dịch vụ mà mình kinh doanh.

(e) Bằng việc thực hiện giao dịch trên MiMi, cả người mua và người bán đều đồng ý tuân theo các điều khoản trong Quy chế này, đồng thời chịu trách nhiệm về hành vi và giao dịch của mình.

3. Địa chỉ truy cập Sàn TMĐT MiMi:

(a) Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: Người mua và người sử dụng dịch vụ có thể truy cập website chính thức của MiMi tại www.mimi.vn hoặc tải ứng dụng MIMI trên App Store (iOS) và Google Play (Android) để sử dụng dịch vụ.

(b) Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/đối tác: Nhà cung cấp dịch vụ có thể truy cập trang quản lý bán hàng tại website www.mimi.vn để cập nhật thông tin sản

phẩm, theo dõi đơn hàng và quản lý doanh thu. Ứng dụng dành cho nhà cung cấp cũng có sẵn trên App Store và Google Play để thuận tiện hơn trong quản lý.

II. Quy định chung

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

(a) “MiMi” hoặc “Sàn thương mại điện tử (hoặc TMĐT) MiMi” là sàn giao dịch thương mại điện tử và dịch vụ khuyến mại trực tuyến, bao gồm: (i) Website thương mại điện tử www.mimi.vn, (ii) Ứng dụng di động MiMi trên hệ điều hành Android và iOS, Sàn TMĐT MiMi để cung cấp môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân có thể tiến hành toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật.

(b) “MiMi” là Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers, được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0109967130 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp, đăng ký lần đầu ngày 15 tháng 04 năm 2022.

(c) “Nhà Bán Hàng” hoặc “Người bán” hay “Nhà cung cấp” là các tổ chức, cá nhân, có hoạt động kinh doanh, thương mại được Công ty MiMi đồng ý cho sử dụng dịch vụ do Sàn TMĐT MiMi và các bên liên quan cung cấp. Thông qua Sàn TMĐT MiMi, các Nhà Bán Hàng tạo gian hàng để trưng bày, giới thiệu, mua bán và thực hiện các hoạt động khác nhằm mua bán hàng hóa, dịch vụ đến Khách hàng.

(d) “Khách hàng” hoặc “Người mua” là các tổ chức, cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử MiMi.

(e) “COD” là phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng.

(f) “Sản phẩm” là hàng hóa, dịch vụ được Nhà Bán Hàng cung cấp thông qua Sàn TMĐT MiMi.

(g) “Thành viên” là các Khách hàng, Nhà Bán Hàng có đăng ký tài khoản sử dụng trên Sàn TMĐT MiMi.

(h) “Sở hữu trí tuệ” là bất kỳ bằng sáng chế, bản quyền, thiết kế đã được đăng ký hoặc chưa được đăng ký, quyền đối với thiết kế, nhãn hiệu đã được đăng ký hoặc chưa được đăng ký nhãn hiệu dịch vụ hoặc quyền sở hữu công nghiệp hoặc sở hữu trí tuệ khác của Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers và bao gồm các ứng dụng cho bất kỳ mục nào trong những mục trên.

III. Quy trình giao dịch

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

1.1 Quy trình Đăng ký/đăng nhập tài khoản.

Quy trình này cho phép người mua đăng ký tài khoản và đăng nhập vào tài khoản để tham gia mua hàng trên website.

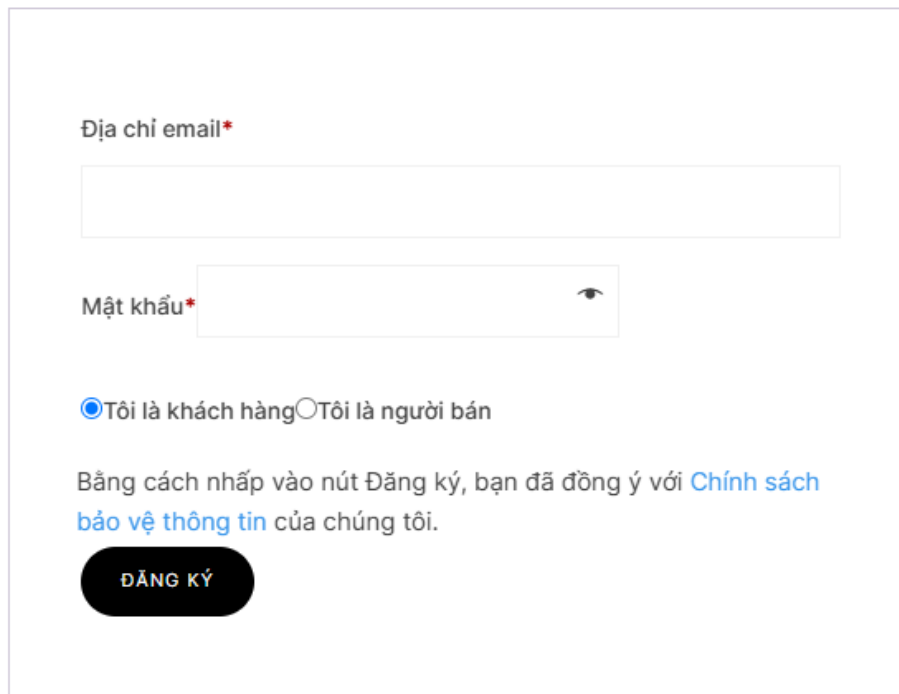
Để Đăng ký tài khoản người mua tại MiMi, người dùng thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Người dùng truy cập vào đường dẫn <https://www.mimi.vn/my-account/> để tiến hành Đăng ký tài khoản.

Tại mục **Đăng ký**, người dùng điền thông tin email, mật khẩu và lựa chọn nút **Đăng ký**.

Đăng ký



The screenshot shows a registration form with the following elements:

- A text input field labeled "Địa chỉ email*" (Email address).
- A password input field labeled "Mật khẩu*" (Password) with an eye icon for toggling visibility.
- Two radio buttons: "Tôi là khách hàng" (I am a customer) which is selected, and "Tôi là người bán" (I am a seller).
- A line of text: "Bằng cách nhấp vào nút Đăng ký, bạn đã đồng ý với [Chính sách bảo vệ thông tin](#) của chúng tôi." (By clicking the Register button, you agree to our [Privacy Policy](#)).
- A black button with white text labeled "ĐĂNG KÝ" (REGISTER).

Bước 2: Đăng nhập tài khoản

Sau khi Đăng ký tài khoản thành công, người dùng sẽ được tự động đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký của mình, hoặc người dùng có thể truy cập vào đường dẫn <https://www.mimi.vn/my-account/> và đăng nhập vào tài khoản bản thân đã đăng ký.

Đăng nhập

Tên đăng nhập hoặc địa chỉ email *

Mật khẩu *

Nhớ mật khẩu

ĐĂNG NHẬP

[Quên mật khẩu?](#)

1.2 Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ

Để tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ bản thân mong muốn, người dùng thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập tài khoản

Người mua tiến hành đăng ký/đăng nhập tài khoản theo quy trình Đăng ký/Đăng nhập tài khoản để bắt đầu mua hàng.

Bước 2:

Đăng nhập

Tên đăng nhập hoặc địa chỉ email *

Mật khẩu *

Nhớ mật khẩu

ĐĂNG NHẬP

[Quên mật khẩu?](#)

Đăng ký

Địa chỉ email *

Mật khẩu *

Tôi là khách hàng Tôi là người bán

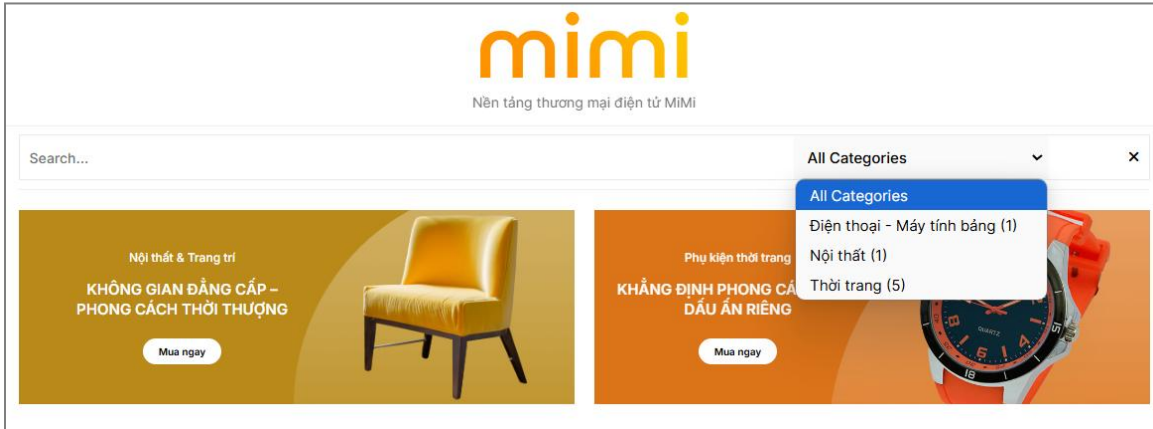
Bằng cách nhấp vào nút Đăng ký, bạn đã đồng ý với [Chính sách bảo vệ thông tin](#) của chúng tôi.

ĐĂNG KÝ

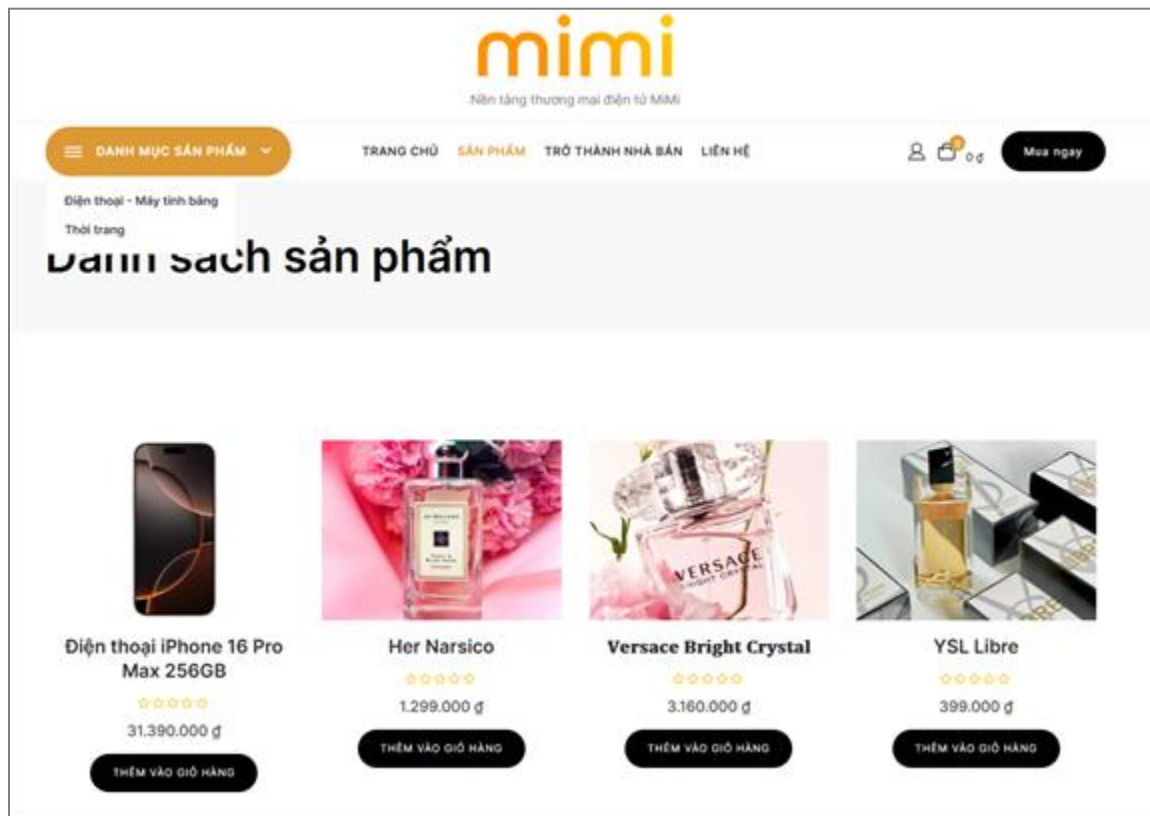
Bước 2: Tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ.

Sau khi đăng nhập thành công, người mua có thể tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ mong muốn qua các phương thức sau:

2. Qua Thanh công cụ tìm kiếm (theo từ khóa, danh mục);



3. Qua Danh mục sản phẩm/dịch vụ;



4. Qua các công cụ khác (nếu có).

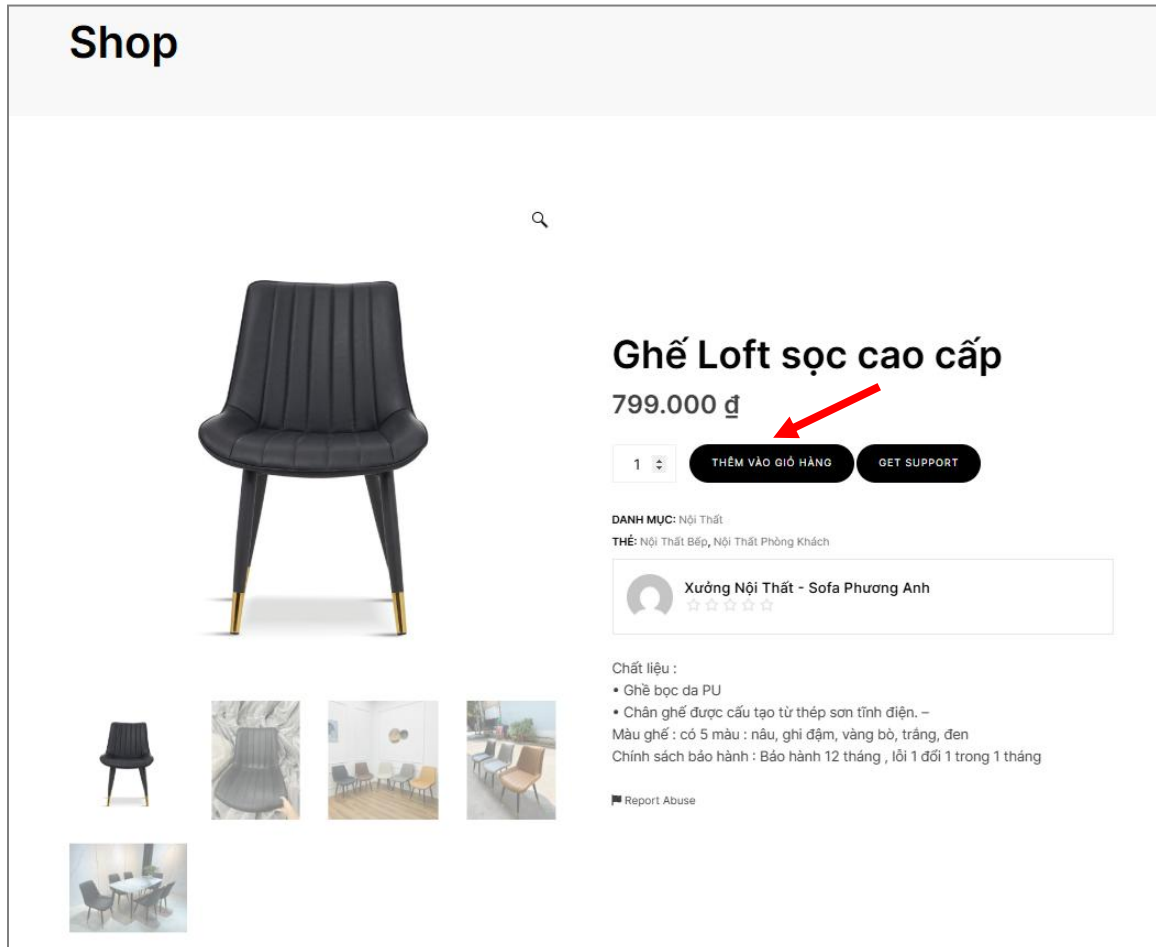
4.1 Quy trình Đặt hàng, thanh toán (COD, chuyển khoản qua ngân hàng).

Người mua sẽ tiến hành đặt hàng, thanh toán theo các bước sau.

Bước 1: Chọn sản phẩm/dịch vụ phù hợp và thêm vào giỏ hàng

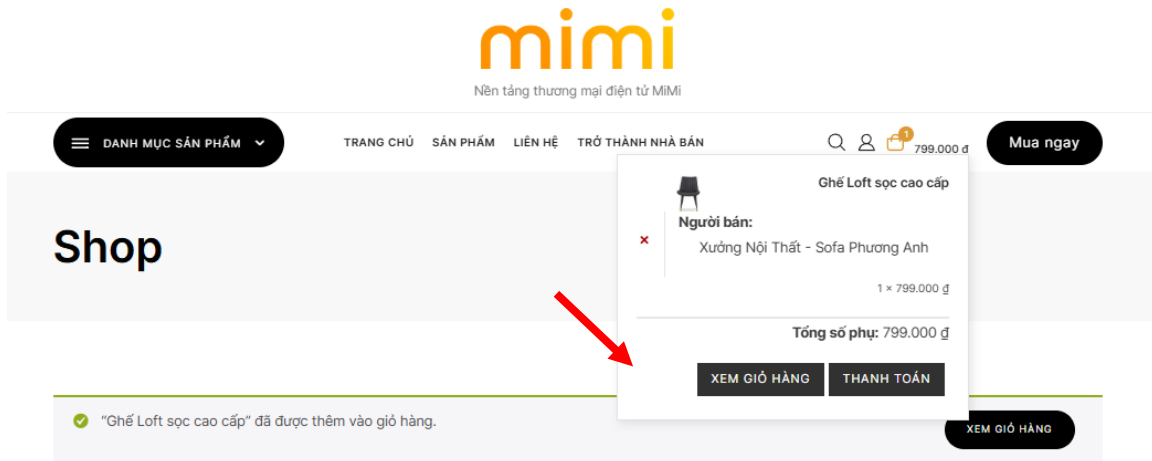
Người mua nhấp vào sản phẩm/dịch vụ để xem thông tin chi tiết của sản phẩm (mô tả, giá cả, đánh giá).

Sau khi quyết định, người mua chọn số lượng sản phẩm muốn đặt và nhấn nút “Thêm vào giỏ hàng”.



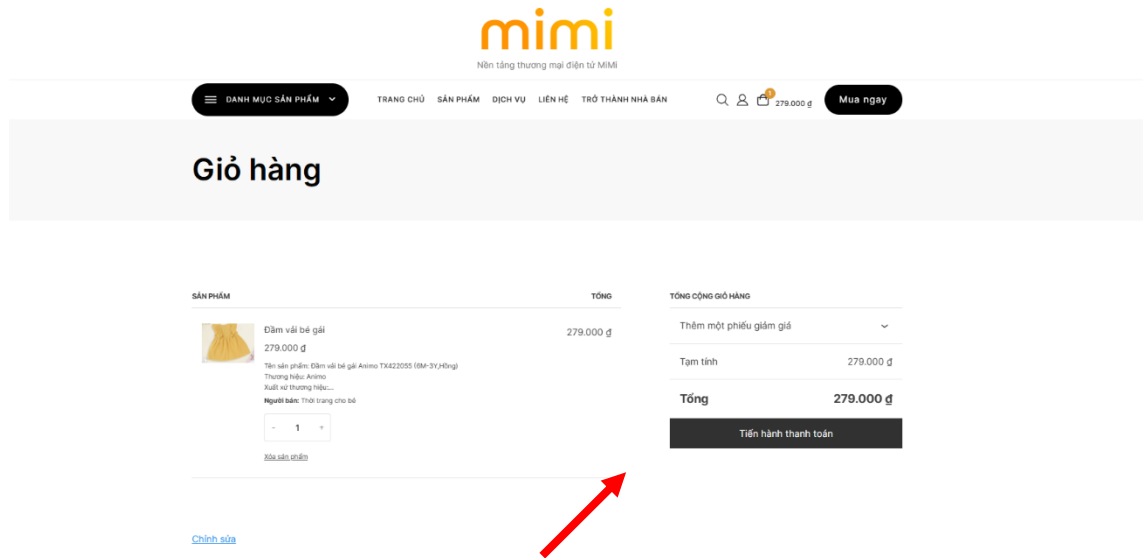
Bước 2: Xác nhận mua hàng

Người mua truy cập mục “Giỏ hàng” để xem danh sách sản phẩm đã chọn.



Tại đây, Người mua có thể xem lại các sản phẩm mình đang có, thêm hoặc bớt sản phẩm nếu muốn.

Người mua kiểm tra thông tin sản phẩm, bao gồm các thông tin Sau khi xác nhận thông tin, Người mua lựa chọn nút “Thanh toán”.



Bước 3: Cung cấp thông tin nhận hàng


Người mua điền thông tin giao nhận hàng.

Thông tin thanh toán	Thông tin bổ sung
Họ và tên *	Ghi chú đơn hàng (tuỳ chọn)
<input type="text" value="A"/>	<input type="text" value="Ghi chú về đơn hàng, ví dụ: thời gian hay chỉ dẫn địa điểm giao hàng chi tiết hơn."/>
Quốc gia *	
<input type="text" value="Việt Nam"/>	
Thành phố *	
<input type="text" value="HN"/>	
Địa chỉ chi tiết *	
<input type="text" value="12"/>	
Số điện thoại *	
<input type="text"/>	
Email *	
<input type="text" value="abc@gmail.com"/>	



Bước 4: Lựa chọn phương thức thanh toán

Người mua lựa chọn một trong các phương thức thanh toán sau để thanh toán đơn hàng:

- Thanh toán khi nhận hàng (COD): Người mua tiến hành thanh toán cho Shipper sau khi sản phẩm được giao đến/Người bán sau khi dịch vụ được hoàn thành.
- Thanh toán trực tuyến. (Thông qua chuyển khoản ngân hàng): Người mua tiến hành thanh toán thông qua cổng thanh toán trực tuyến SEPAY
- Thanh toán trực tuyến (Thông qua cổng thanh toán ZaloPay): Người mua tiến hành thanh toán thông qua cổng thanh toán trực tuyến ZaloPay

Trả tiền mặt khi nhận hàng
 Chuyển khoản ngân hàng (Quét mã QR) 

Chuyển khoản vào tài khoản của chúng tôi (Có thể quét mã QR). Đơn hàng sẽ được xác nhận ngay sau khi chuyển khoản thành công.

Zalopay Gateway (e-Wallet) 
 Zalopay Gateway (Viet QR) 

Your personal data will be used to process your order, support your experience throughout this website, and for other purposes described in our [chính sách riêng tư](#).

ĐẶT HÀNG

Bước 5: Xác nhận và hoàn tất đơn hàng

Sau khi xác nhận lại các thông tin đơn hàng, Người mua nhấn nút “Đặt hàng” để hoàn tất giao dịch.

Bằng cách tiến hành mua hàng, bạn đồng ý với Điều khoản và điều kiện và Chính sách bảo mật của chúng tôi

Đặt hàng

Nếu đơn hàng được Người bán xác nhận, Người mua sẽ nhận thông báo xác nhận đơn hàng qua email/SMS với mã đơn hàng.

2. Quy trình dành cho người đối tác (người bán hàng, nhà cung cấp...);

2.1 Quy trình Đăng ký tài khoản nhà cung cấp:

Để tiến hành Đăng bán sản phẩm trên MiMi, người bán cần Đăng ký tài khoản trở thành Nhà cung cấp của MiMi.

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Người dùng truy cập vào đường dẫn <https://www.mimi.vn/tro-thanh-nha-ban/> để tiến hành Đăng ký trở thành người bán của MiMi



Tại đây, người dùng điền thông tin được yêu cầu cung cấp và lựa chọn nút **Đăng ký**.

Họ và tên *

Địa chỉ email *

Số điện thoại *

Mật khẩu *

Mã số thuế *

Tên cửa hàng *

URL cửa hàng *

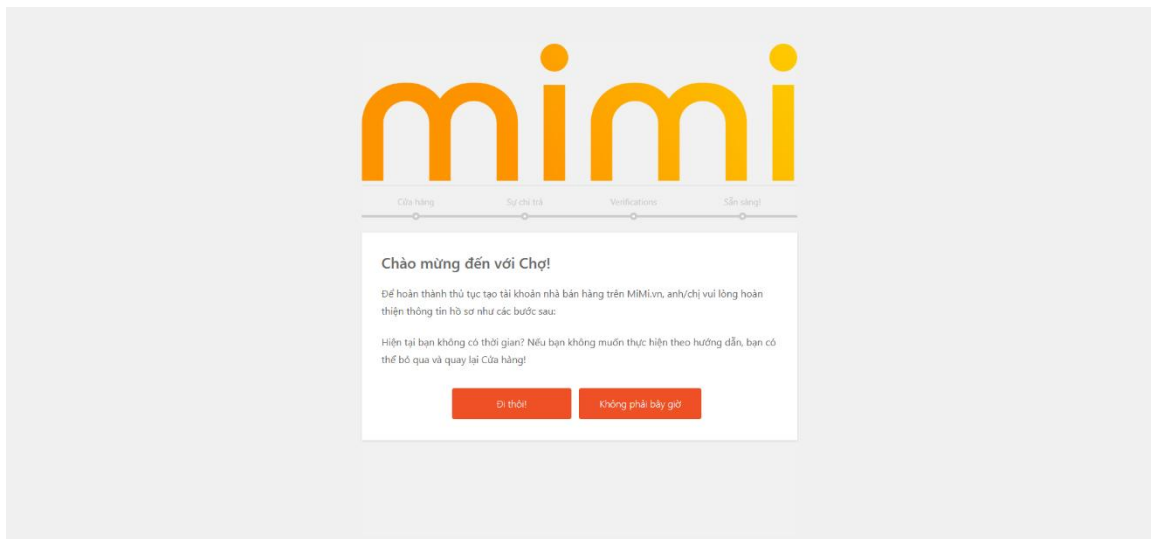
<https://www.mimi.vn/nhaban/>

Tôi đã đọc và đồng ý với [Điều khoản](#) & [Điều kiện](#).

Đăng ký

Bước 2: Cập nhật thông tin gian hàng

Sau khi chọn **Đăng ký**, người bán sẽ được chuyển đến giao diện cập nhật thông tin gian hàng. Tại đây, người bán lựa chọn **Đi thôi!** để tiếp tục hoàn thiện hồ sơ gian hàng.



Tại đây, người bán kê khai các thông tin theo yêu cầu của MiMi, bao gồm thông tin về địa chỉ, số tài khoản và các giấy tờ pháp lý của người bán

mimi

Cửa hàng | Sự chi trả | Verifications | Sản phẩm

Thiết lập cửa hàng

Quốc gia *

Tỉnh/Thành phố *

Địa chỉ chi tiết *

Mã bưu chính *

Thiết lập thanh toán

Chuyển khoản ngân hàng

Chủ tài khoản

Loại tài khoản

Số tài khoản

Số định tuyến

Tên Ngân hàng

Vui lòng kiểm tra lại thông tin tài khoản của bạn!
 Tên và số tài khoản không đúng hoặc không khớp có thể dẫn đến việc rút tiền bị chậm trễ và mất phí.

Cửa hàng | Sự chi trả | **Xác nhận tài khoản** | Sản phẩm

Mặt trước của căn cước công dân

Vui lòng chụp ảnh rõ nét, đầy đủ thông tin

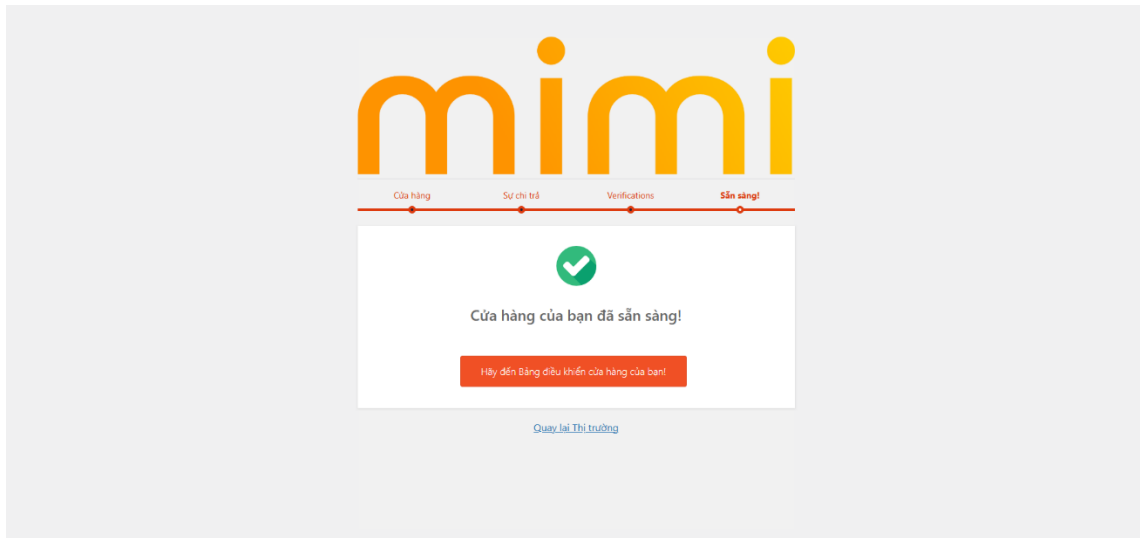
Files:

Mặt sau của căn cước công dân

Vui lòng chụp ảnh rõ nét, đầy đủ thông tin

Files:

Tại mục **Xác thực tài khoản**, Người Bán đăng tải 2 mặt CCCD của mình, sau đó lựa chọn **Tiếp tục**.

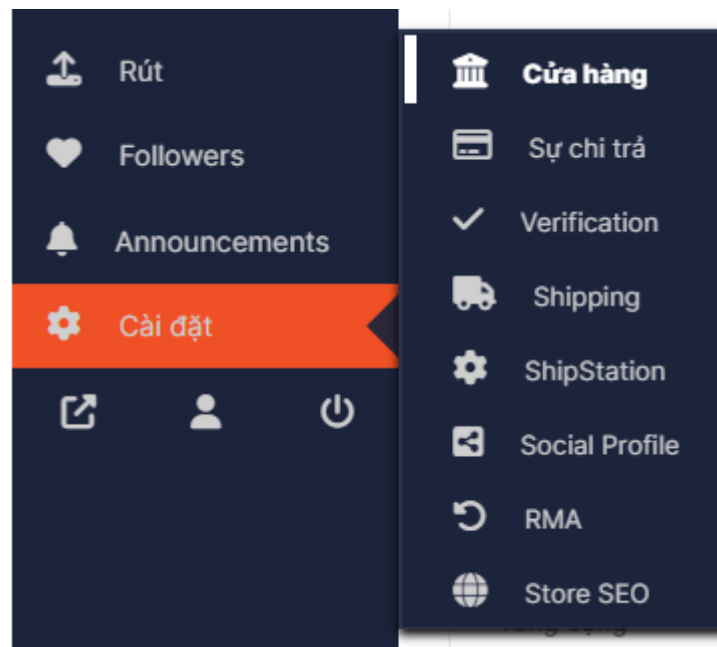


Khi này, form thông tin của Người bán sẽ được gửi đến MiMi và được Quản trị viên của MiMi duyệt.

Bước 3: MiMi sẽ liên hệ Người bán xác minh thông tin đăng ký và gửi *Hợp đồng hợp tác dịch vụ* đến Người bán.

Bước 4: Hoàn thiện thông tin gian hàng/ shop

Người bán đăng nhập trang quản lý dành cho người bán hàng theo link: <https://www.mimi.vn/dashboard/> rồi chọn mục **Cài đặt** -> **Cửa hàng**, chọn chỉnh sửa và bổ sung thông tin để hoàn thiện việc xác minh gian hàng.



Cài đặt → [Ghé thăm cửa hàng](#) Cập nhật cài đặt

20% Profile complete

Add Banner to gain 15% progress

Tải lên biểu ngữ

Tải lên biểu ngữ cho cửa hàng của bạn. Kích thước biểu ngữ là (625x300) pixel.

Tải ảnh lên

Ảnh đại diện

Tên cửa hàng

2.2 Quy trình Đăng tải và quản lý danh sách sản phẩm/dịch vụ

Để Đăng tải và quản lý danh sách sản phẩm/dịch vụ của mình, người bán tiến hành theo các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản người bán

Nhà cung cấp truy cập trang dành cho người bán qua đường dẫn <https://www.mimi.vn/my-account/>

Nhập tên đăng nhập và mật khẩu (tài khoản đã được quản trị viên phê duyệt)

Bước 2: Truy cập mục Các sản phẩm

Nhấn vào menu **Các sản phẩm** trên bảng điều khiển.

Hình ảnh	Tên	Trạng thái	Mã sản phẩm	Cổ phần	Giá	Thu nhập	Kiểu	Lượt xem	Ngày
	Nước hoa Deliaa	Đang chờ xem xét	-	Còn hàng	4.999.000 đ	4.499.100 đ	1	1	05/03/2023 Lần sửa đổi cuối cùng
	Nước hoa Hương Cúc	Thực hiện	-	Còn hàng	1.399.000 đ	1.259.100 đ	3	3	05/03/2023 Đã xuất bản
	Nước hoa YSL	Thực hiện	-	Còn hàng	399.000 đ	359.100 đ	3	3	05/03/2023 Đã xuất bản
	Nước hoa Narsico	Thực hiện	-	Còn hàng	1.299.000 đ	1.169.100 đ	1	1	05/03/2023 Đã xuất bản

Bước 3: Đăng sản phẩm/dịch vụ mới

Chọn **Đăng sản phẩm/dịch vụ mới**.

Thêm sản phẩm mới

Sau đó, người dùng nhập các thông tin của sản phẩm như:

- Tên sản phẩm/dịch vụ.
- Danh mục sản phẩm (thời trang, công nghệ, dịch vụ, v.v.).
- Mô tả sản phẩm (đặc điểm, công dụng).
- Hình ảnh minh họa (tối thiểu 3 ảnh rõ ràng).
- Giá sản phẩm và các chương trình khuyến mãi (nếu có).
- Tồn kho (số lượng sản phẩm hiện có).

Sau đó, người dùng nhấn **Lưu sản phẩm** để quản trị viên kiểm tra nội dung.

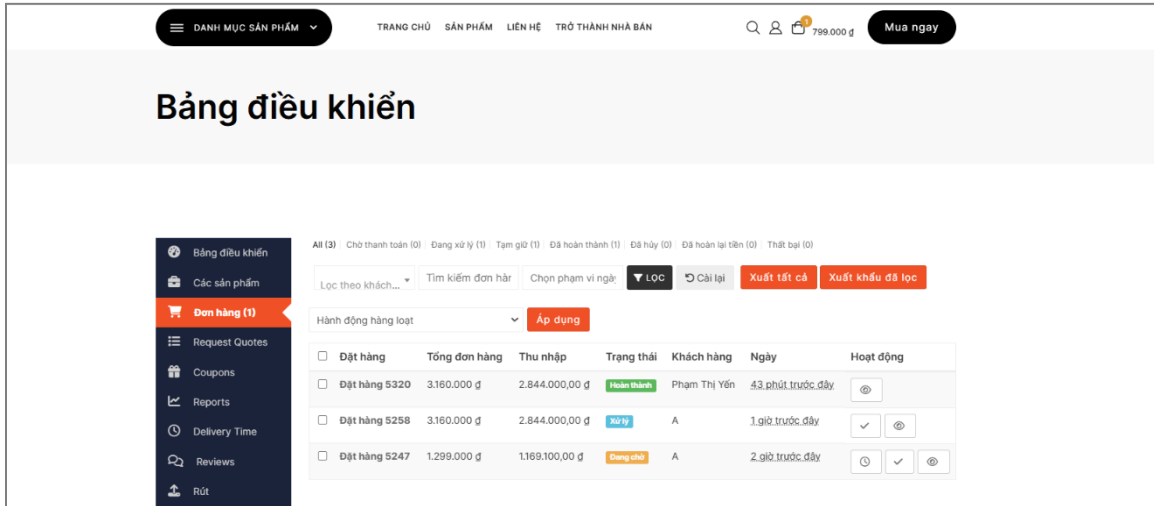
Người dùng có thể theo dõi, kiểm tra, quản lý sản phẩm của Gian hàng tại mục Quản lý sản phẩm, và có thể thay đổi thông tin sản phẩm nếu cần thiết.

2.3 Quy trình Tiếp nhận và xử lý đơn hàng

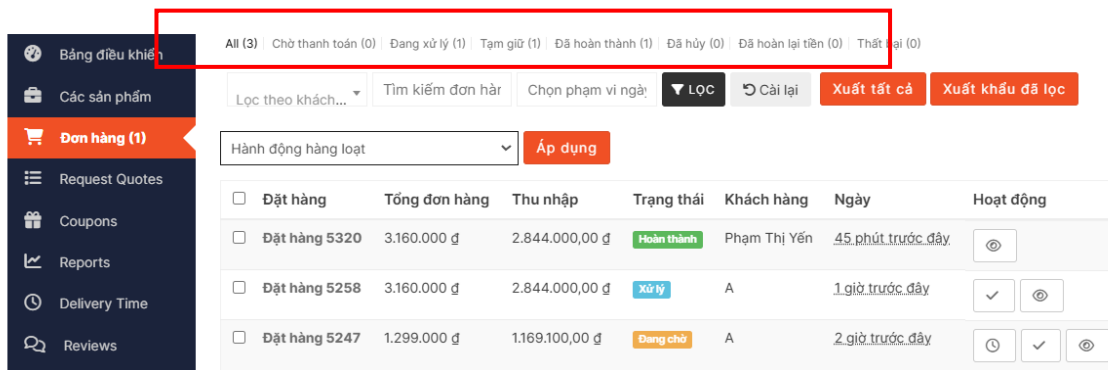
Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

Để quản lý danh sách các đơn hàng từ gian hàng của mình, Người Bán thực hiện theo các bước như sau:

Bước 1: Sau khi phát sinh đơn hàng, người bán truy cập tài khoản quản trị dành cho người bán, vào mục “**Đơn hàng**” để xem danh sách đơn hàng phát sinh trong gian hàng của mình;



Bước 2: Người bán xem trạng thái các đơn hàng (Đang chờ, Xử lý, Hoàn thành,...) tại thanh trạng thái, hoặc mở đơn hàng trong danh sách để xem chi tiết và tiến hành xử lý và chuyển trạng thái đơn hàng.



Khi Người bán thao tác với đơn hàng trên tài khoản người bán thì trạng thái đơn hàng cũng được hệ thống tự động cập nhật tại mục “**Thông tin đơn hàng**” của người mua, từ đó người mua nắm được tiến trình xử lý đơn hàng mà mình đã đặt.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

Bước 1: Người mua/ khách hàng tiến hành đặt hàng trực tuyến thông qua website;

Bước 2: MiMi xác nhận đơn hàng với người mua và chuyển thông tin đơn hàng cho người bán

Bước 3: Người bán xác nhận tồn kho và chuẩn bị đóng gói sản phẩm theo yêu cầu đặt hàng của khách;

Bước 4: Đơn vị vận chuyển và người bán sẽ liên hệ với nhau để hẹn thời gian lấy hàng giao cho người mua;

Bước 5: Khách hàng nhận sản phẩm và khiếu nại nếu có.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

4.1 Quy trình xác nhận đơn hàng

Sau khi hoàn thành tất cả các bước đặt mua, hệ thống sẽ gửi đến quý khách một mã số đơn hàng và thông báo thời gian giao hàng dự kiến, quý khách có thể kiểm tra lại đơn hàng bằng cách bấm vào dòng “đơn hàng của tôi” hoặc email xác nhận đơn hàng.

Sau khi đặt hàng thành công, Khách hàng có thể theo dõi tiến trình xử lý và vận chuyển của đơn hàng.

4.2 Quy trình hủy đơn hàng của Khách hàng

Khách hàng có thể thực hiện hủy đơn hàng đã đặt ở Sàn TMĐT MiMi nếu đơn hàng đang trong quá trình xử lý. Các bước để hủy đơn hàng:

Bước 1: Đăng nhập tài khoản: Khách hàng đăng nhập vào tài khoản đã đặt đơn hàng.

Bước 2: Vào mục đơn hàng của tôi và chọn đơn hàng cần hủy.

Bước 3: Chọn tính năng “Hủy đơn hàng” ở cuối trang thông tin đơn hàng.

Bước 4: Chọn lý do và thực hiện thao tác hủy.

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

5.1 Đổi trả hàng

- Điều kiện đổi trả: Khách hàng có thể yêu cầu đổi trả hàng hóa trong một khoảng thời gian nhất định (thường từ 7 đến 30 ngày) sau khi nhận hàng, tùy theo loại sản phẩm và chính sách của người bán.

- Điều kiện áp dụng: Hàng hóa phải còn nguyên vẹn, không qua sử dụng, còn tem nhãn và hóa đơn gốc kèm theo.

- Quy trình đổi trả: Khách hàng gửi yêu cầu đổi trả thông qua hệ thống hỗ trợ khách hàng của sàn TMĐT hoặc liên hệ trực tiếp với người bán để được hướng dẫn chi tiết.

5.2 Hoàn tiền

Khách hàng có thể yêu cầu hoàn tiền trong các trường hợp như:

- + Sản phẩm nhận được không đúng mô tả hoặc khác biệt với đơn đặt hàng.
- + Sản phẩm bị lỗi hoặc hư hỏng trong quá trình vận chuyển.
- + Không nhận được sản phẩm sau thời gian giao hàng cam kết.

Quy trình hoàn tiền:

+ Khách hàng phải nộp yêu cầu hoàn tiền kèm theo chứng từ cần thiết (hình ảnh sản phẩm, hóa đơn mua hàng).

+ Sàn TMĐT kiểm tra và xác minh yêu cầu trong vòng 5-10 ngày làm việc.

+ Sau khi được chấp nhận, số tiền sẽ được hoàn trả qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc vào ví điện tử của khách hàng trên sàn.

Phương thức hoàn tiền:

Tiền có thể được hoàn trả qua chuyển khoản ngân hàng, thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ hoặc ví điện tử, tùy theo phương thức thanh toán ban đầu.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;

6.1 Quy trình bảo hành sản phẩm

Quy trình thực hiện trả hàng để thực hiện bảo hành sản phẩm được thực hiện tương tự như quy trình đổi, trả sản phẩm được quy định tại mục 5 nói trên.

6.2 Địa chỉ bảo hành

- Bảo hành chính hãng: khách hàng có thể mang sản phẩm đến trực tiếp hãng để bảo hành mà không cần thông qua MiMi.

- Bảo hành thông qua MiMi: khách hàng liên hệ MiMi để được hỗ trợ tư vấn về bảo hành hoặc khách hàng có thể chủ động đến trực tiếp nhà bán hàng để được bảo hành sản phẩm.

6.3 Các chi phí phát sinh liên quan đến việc bảo hành

- Sản phẩm được bảo hành miễn phí khi

+ Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử).

+ Tem/phiếu bảo hành còn nguyên vẹn.

+ Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật.

- Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:

+ Sản phẩm hết thời hạn bảo hành.

+ Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ hoặc hư hỏng trong quá trình sử dụng.

6.4 Thời gian bảo hành sản phẩm

Nếu sản phẩm của khách hàng vẫn còn trong thời hạn bảo hành, MiMi khuyến khích quý khách gửi trực tiếp đến trung tâm của hãng để được hỗ trợ bảo hành trong thời gian nhanh nhất. Trường hợp khách hàng gửi hàng về MiMi, thời gian bảo hành dự kiến trong vòng 21- 45 ngày tùy thuộc vào điều kiện sẵn có của linh kiện thay thế từ nhà sản xuất/lỗi sản phẩm (không tính thời

gian vận chuyển đi và về). Đối với sản phẩm của Apple (iPhone, iPad, Macbook,...), thời gian hoàn tất bảo hành dự kiến từ 30 đến 60 ngày.

6.5 Các hình thức bảo hành sản phẩm

Sản phẩm tại MiMi sẽ được bảo hành bằng 1 trong 4 hình thức sau:

- Hóa đơn: khách hàng mang theo hóa đơn trực tiếp hoặc hóa đơn giá trị gia tăng có thông tin của sản phẩm để được bảo hành.
- Phiếu bảo hành: đi kèm theo sản phẩm, có đầy đủ thông tin về nơi bảo hành và điều kiện bảo hành.
- Tem bảo hành: loại tem đặc biệt chỉ sử dụng một lần, được dán trực tiếp lên sản phẩm. Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành phải thỏa điều kiện tem còn nguyên vẹn và thời gian bảo hành phải trước ngày được viết trên tem.
- Điện tử: là chế độ bảo hành sản phẩm trực tuyến thay thế cho phương pháp bảo hành thông thường bằng giấy hay thẻ bảo hành bằng cách: nhắn tin SMS kích hoạt, quét mã QR-Code từ tem nhãn, đăng ký trên website hoặc bằng ứng dụng bảo hành.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn thương mại điện tử MiMi. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ và sự tin cậy của Khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của Công ty.

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ của Nhà Bán Hàng mua trên sàn thương mại điện tử MiMi có thể thực hiện qua:

Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: chuongnk@mimi.vn.

Gọi điện đến Hotline: 0374.647.306.

Gửi khiếu nại tại địa chỉ: Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers

Địa chỉ: số 25B, ngõ 139 Nguyễn Ngọc Vũ, Phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Bước 2: Bộ phận hỗ trợ khách hàng của MiMi sẽ tiếp nhận khiếu nại và liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất, không quá 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers sẽ có biện pháp hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Bước 3: Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà Bán Hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh và làm rõ vụ việc, từ đó đưa ra hướng xử lý thích hợp.

Bước 4: Trong trường hợp Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Công ty, Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, yêu cầu các Nhà Bán Hàng trên sàn TMĐT MiMi 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 Nhà Bán Hàng và Khách hàng, có vai trò quan trọng và trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn với Khách hàng.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ sai phạm. Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn thương mại điện tử MiMi và yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng, trên cơ sở thỏa thuận giữa các bên.

Trường hợp Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà Bán Hàng, một trong hai bên (Khách hàng hoặc Nhà Bán Hàng) sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Sàn TMĐT MiMi sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

8. Quy trình khác (nếu có).

IV. Quy trình thanh toán

1. Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)

Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thanh toán trên Sàn TMĐT MiMi bao gồm:

- Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD):
- (a) Bước 1: Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên Sàn TMĐT MiMi
- (b) Bước 2: Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)
- (c) Bước 3: Người bán xác nhận thông tin Khách hàng

- (d) Bước 4: Người bán chuyển hàng
 - (e) Bước 5: Khách hàng nhận hàng và thanh toán. Khách hàng nhận hàng và thanh toán trực tiếp với nhân viên giao hàng (Chỉ áp dụng cho đơn hàng có tổng trị giá từ 20.000.000đ trở xuống).
- Thanh toán qua chuyển khoản/QR:
- (a) Bước 1: Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm trên sàn TMĐT MiMi
 - (b) Bước 2: Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email)
 - (c) Bước 3: Người bán xác nhận thông tin Khách hàng
 - (d) Bước 4: Người mua lựa chọn phương thức thanh toán lựa chọn phương thức thanh toán **Chuyển khoản ngân hàng**, người mua ấn **Đặt hàng**.



Đặt hàng


Sau đó, hệ thống sẽ hiển thị mã QR nhận tiền của ngân hàng. Người dùng sử dụng ứng dụng internet banking quét mã QR, giữ nguyên nội dung chuyển khoản như yêu cầu, sau đó tiến hành xác nhận thanh toán.

Thank you. Your order has been received.

ORDER NUMBER: 4972 DATE: Tháng 2 11, 2025 EMAIL: user01@gmail.com TOTAL: 65.000 đ PAYMENT METHOD: Chuyển khoản ngân hàng (Quét mã QR)

Thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng

Cách 1: Mở app ngân hàng/ Ví và quét mã QR



napas 24h | ACB | VIETQI

[Tải ảnh QR](#)

ACB

Ngân hàng: Ngân hàng TMCP Á Châu

Thu hưởng: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ VIETDEVELOPERS

Số tài khoản: 5885886688

Số tiền: 65.000 đ

Nội dung CK: DH4972

⚠ Lưu ý: Vui lòng giữ nguyên nội dung chuyển khoản DH4972 để xác nhận thanh toán tự động.

Trạng thái: Chờ thanh toán

Order details

Product	Total
Product Name x1	65.000 đ
Vendor:	
Subtotal:	65.000 đ
Payment method:	Chuyển khoản ngân hàng (Quét mã QR)
Total:	65.000 đ

Billing address

User User
 Hà Nội
 17
 Hà Nội 100000
 user01@gmail.com

❖ **Tài khoản nhận thanh toán trực tuyến của MiMi:**

Số tài khoản: 5885886688

Chủ tài khoản: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ VIETDEVELOPERS

Ngân hàng: Ngân hàng TMCP Á Châu

Sau khi thanh toán hoàn tất, MiMi sẽ gửi thông báo xác nhận đến Quý khách hàng

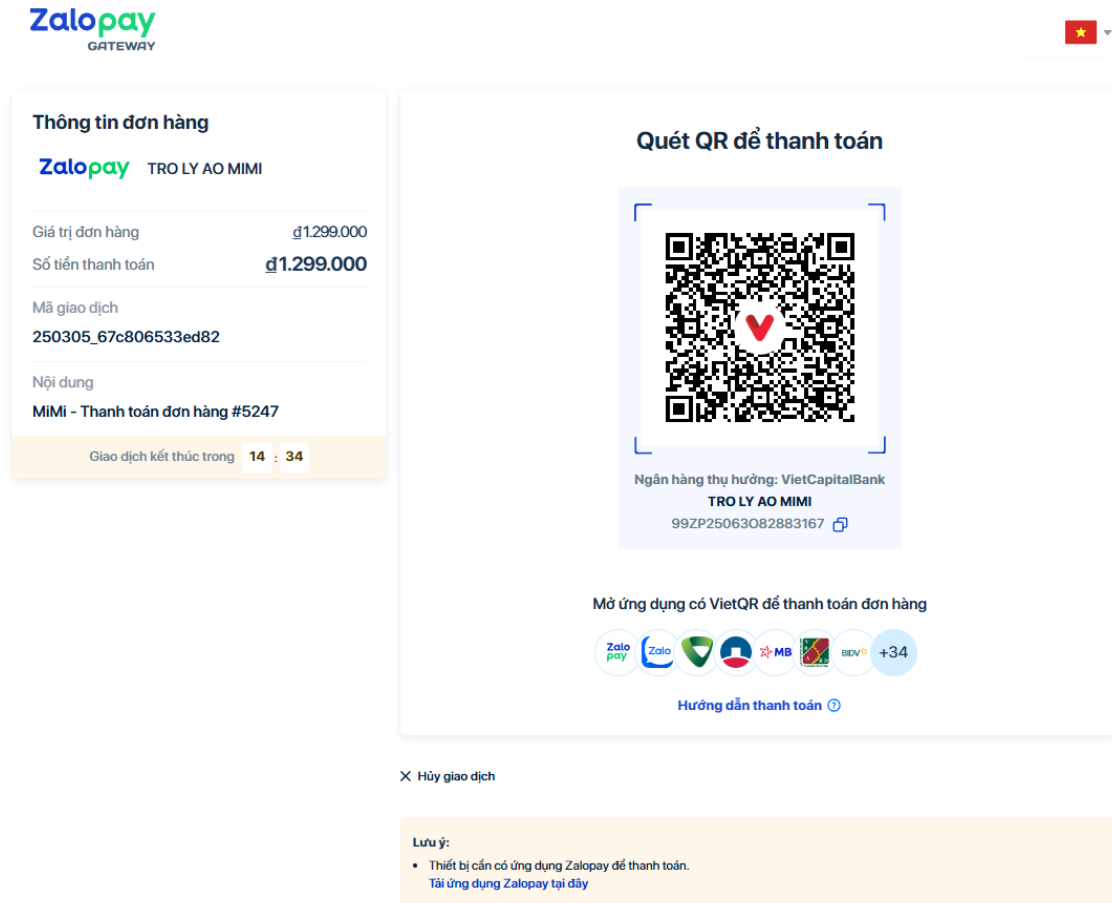
- Thanh toán trực tuyến qua ZaloPay

- Sau khi lựa chọn phương thức thanh toán **Zalopay Gateway (e-Wallet)** hoặc **Zalopay Gateway (Viet QR)**, người mua ấn **Đặt hàng**.

Đặt hàng

- Sau đó, hệ thống sẽ hiển thị mã QR nhận tiền. Người dùng sử dụng ứng dụng ZaloPay hoặc ứng dụng internet banking hỗ trợ thanh toán VietQR để quét mã QR, giữ nguyên nội dung chuyển khoản như yêu cầu, sau đó tiến hành xác nhận thanh toán.

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.



2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp.. và BQL Website/ứng dụng

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp và Sàn TMĐT MiMi sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng hợp tác đã được hai bên thống nhất ký kết.

Hệ thống thanh toán thẻ được cung cấp bởi các đối tác cổng thanh toán (“Đối Tác Cổng Thanh Toán”) đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại MiMi đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

1. Quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm

MiMi áp dụng các biện pháp để quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm như được trình bày tại Mục VII.

Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn về Sản Phẩm và các thông tin Sản Phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT MiMi và xác nhận rằng:

- Nhà Bán Hàng là chủ sở hữu hợp pháp của Sản phẩm được đăng.
- Nhà Bán Hàng có quyền bán Sản phẩm mà Nhà Bán Hàng đăng trên Sàn TMĐT MiMi.
- Nhà Bán Hàng tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Sàn TMĐT MiMi.

- Nhà Bán Hàng cam kết cung cấp thông tin chính xác với các thông số, hình ảnh, chất lượng và những mô tả khác mà Nhà Bán Hàng đã đăng trên Sàn TMĐT MiMi.
- Nhà Bán Hàng không được đăng tải Sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh trên Sàn TMĐT MiMi theo quy định tại Mục VII của Quy Chế này.

2. Kiểm soát giao dịch của Nhà Bán Hàng

Sau khi thông tin về Sản Phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT MiMi, hệ thống và nhân sự của Sàn TMĐT MiMi sẽ tiến hành kiểm duyệt bài đăng, bao gồm cả hình ảnh và nội dung thông tin liên quan đến Sản phẩm và Nhà Bán Hàng.

MiMi có toàn quyền loại bỏ các Sản phẩm do Nhà Bán Hàng đăng tải nhưng vi phạm các quy chế đăng tin và quy định pháp luật. Các Sản phẩm không phù hợp sẽ bị xóa mà không cần thông báo trước với Nhà Bán Hàng.

3. Khuyến cáo dành cho Khách hàng

Khách hàng cần đọc và hiểu Quy Chế này, các quy định đối với Sàn TMĐT MiMi và các chính sách khác được công khai tại từng thời điểm khi sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT MiMi để đảm bảo Khách hàng biết được những thông tin quan trọng trước khi quyết định giao dịch.

Khách hàng không nên chia sẻ thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào, MiMi không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin thanh toán như vậy. Khách hàng nên tham khảo thông tin về Nhà Bán Hàng, chất lượng Sản phẩm bằng cách liên hệ trước với Nhà Bán Hàng hoặc tham khảo phần đánh giá Nhà Bán Hàng và Sản phẩm.

4. Cam kết bảo mật

Hệ thống thanh toán thẻ được cung cấp bởi các Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại MiMi đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

5. Cơ chế bảo mật

Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa (internet banking) đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối Tác Cổng Thanh Toán gồm:

- Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
- Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
- Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- Tiêu chuẩn mã hóa MD5 128 bit.

- Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Sàn thương mại điện tử MiMi áp dụng với Khách hàng:

- MiMi cung cấp tiện ích lưu giữ token - chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán cung cấp cho MiMi. MiMi không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách hàng được thực hiện bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép.

- Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng mà có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Sàn thương mại điện tử MiMi. Đối Tác Cổng Thanh Toán sẽ lưu trữ và bảo mật.

- Đối với thẻ nội địa (internet banking), MiMi chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

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

6. Đảm bảo an toàn giao dịch

Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email khi đăng ký bán hàng trên sàn thương mại điện tử MiMi và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho MiMi. MiMi dựa vào thông tin Nhà Bán Hàng cung cấp để thẩm định năng lực Nhà Bán Hàng.

Nhà Bán Hàng phải đảm bảo tất cả các sản phẩm cung cấp trên Sàn thương mại điện tử MiMi là sản phẩm đảm bảo đúng chất lượng mô tả và chịu toàn bộ trách nhiệm.

Khách hàng không nên cung cấp thông tin thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, MiMi không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Khách hàng có thể gánh chịu trong việc Khách hàng trao đổi, cung cấp thông tin thanh toán như vậy.

Khách hàng, Nhà Bán Hàng 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 nhập hệ thống website/ứng dụng sàn thương mại điện tử MiMi. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

7. Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại liên quan đến thông tin thanh toán của Khách hàng.

Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của Khách hàng qua MiMi bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng được thực hiện theo quy định tại Mục III.7 của Quy Chế này.

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

MiMi xây dựng và công bố công khai chính sách bảo mật thông tin tại website: www.mimi.vn. Nội dung chi tiết chính sách được quy định tại Phụ lục 01: Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng kèm theo.

6.1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân:

Chúng tôi thu thập thông tin người dùng để quản lý thông tin, phục vụ cho hoạt động giao hàng hóa, cung cấp mã sản phẩm, dịch vụ và hỗ trợ sau mua, để hồi đáp những câu hỏi hay thực hiện các yêu cầu của khách hàng, đồng thời nhằm đảm bảo thông tin và phòng chống gian lận, tuân thủ theo quy định pháp luật.

Phạm vi thu thập thông tin: Chúng tôi tiến hành thu thập các thông tin cá nhân của người dùng khi người dùng đăng ký tài khoản (email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ) và các thông tin khác trong quá trình khách hàng phản hồi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ, những câu chuyện khách hàng chia sẻ... Đây là các thông tin mà chúng tôi cần người dùng cung cấp khi người dùng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Chúng tôi thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin của người dùng cho quá trình mua hàng và cho những thông báo sau này, và để cung cấp dịch vụ. Chúng tôi không giới hạn thông tin cá nhân: danh hiệu, tên, giới tính, ngày sinh, email, địa chỉ, số điện thoại, fax, chi tiết thanh toán, chi tiết thanh toán bằng thẻ hoặc chi tiết tài khoản ngân hàng.

Chúng tôi sẽ dùng thông tin người dùng đã cung cấp để xử lý đơn đặt hàng, cung cấp các dịch vụ và thông tin yêu cầu thông qua website và theo yêu cầu của người dùng. Hơn nữa, chúng tôi sẽ sử dụng các thông tin đó để quản lý tài khoản của người dùng; xác minh và thực hiện giao dịch trực tuyến, kiểm toán việc tải dữ liệu từ website; cải thiện bố cục và nội dung website và điều chỉnh cho phù hợp với người dùng; nhận diện khách vào website, nghiên cứu nhân khẩu học, gửi thông tin bao gồm thông tin sản phẩm và dịch vụ, nếu người dùng không có dấu hiệu từ chối. Nếu người dùng không muốn nhận bất cứ thông tin tiếp thị của chúng tôi thì có thể từ chối bất cứ lúc nào.

Chi tiết đơn đặt hàng của người dùng được chúng tôi lưu giữ nhưng vì lí do bảo mật nên chúng tôi không công khai trực tiếp được. Tuy nhiên, người dùng có thể tiếp cận thông tin bằng cách đăng nhập tài khoản trên MiMi. Tại đây, người dùng sẽ thấy chi tiết đơn đặt hàng của mình, những sản phẩm đã nhận và những sản phẩm đã gửi và chi tiết email, ngân hàng và bản tin mà người dùng đặt theo dõi dài hạn. Người dùng cam kết bảo mật dữ liệu cá nhân và không được phép tiết lộ cho bên thứ ba. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào cho việc dùng sai mật khẩu nếu đây không phải lỗi của chúng tôi.

6.2. Phạm vi sử dụng thông tin

Chúng tôi sử dụng thông tin người dùng cung cấp nhằm các mục đích sau:

Cung cấp và quản lý dịch vụ:

- Xử lý giao dịch: Sử dụng thông tin cá nhân để xử lý đơn hàng, thanh toán và giao nhận sản phẩm/dịch vụ.

- Quản lý tài khoản: Duy trì và quản lý tài khoản người dùng, bao gồm việc xác thực và bảo mật thông tin.

Cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ:

- Phân tích dữ liệu: Sử dụng thông tin để hiểu rõ hơn về nhu cầu và sở thích của khách hàng, từ đó cải thiện sản phẩm và dịch vụ.

- Nghiên cứu thị trường: Thực hiện khảo sát và nghiên cứu để phát triển các dịch vụ mới phù hợp với khách hàng.

Tiếp thị và quảng bá:

- Gửi thông tin khuyến mãi: Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi khi khách hàng đồng ý nhận.

- Cá nhân hóa tiếp thị: Dựa trên lịch sử mua sắm và hành vi của khách hàng để đưa ra các đề xuất phù hợp.

Đảm bảo an ninh và phòng chống gian lận:

- Bảo vệ hệ thống: Sử dụng thông tin để ngăn chặn các hoạt động gian lận, xâm nhập trái phép và các hành vi vi phạm pháp luật.

- Bảo vệ người dùng: Đảm bảo an toàn cho thông tin cá nhân và quyền lợi của khách hàng.

Tuân thủ quy định pháp luật:

- Cung cấp thông tin cho cơ quan chức năng: Thực hiện các nghĩa vụ pháp lý và cung cấp thông tin khi có yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước.

Các mục đích khác:

- Hoạt động nội bộ: Sử dụng thông tin trong các hoạt động như kiểm toán, phân tích dữ liệu và nghiên cứu để cải thiện dịch vụ.

- Chuyển giao kinh doanh: Trong trường hợp sáp nhập hoặc chuyển nhượng, thông tin có thể được chuyển giao cho bên thứ ba với điều kiện tuân thủ chính sách bảo mật hiện hành.

6.3. 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. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân người dùng sẽ được bảo mật trên máy chủ của MiMi.

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

6.4.1. Các bên nội bộ được phép tiếp cận thông tin

Thông tin cá nhân do người dùng cung cấp sẽ được tiếp cận bởi các bộ phận nội bộ của Sàn thương mại điện tử MiMi, bao gồm:

- Bộ phận quản trị tài khoản người dùng: Chịu trách nhiệm quản lý, xác thực và hỗ trợ người dùng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Bộ phận chăm sóc khách hàng: Tiếp nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến giao dịch, khiếu nại, và yêu cầu hỗ trợ của người dùng.
- Bộ phận vận hành logistics: Được phép tiếp cận thông tin giao hàng, bao gồm họ tên, địa chỉ giao nhận và số điện thoại liên hệ của khách hàng để thực hiện quy trình giao nhận hàng hóa.
- Bộ phận pháp chế (nếu có): Được tiếp cận thông tin trong trường hợp cần xử lý các yêu cầu pháp lý hoặc giải quyết tranh chấp phát sinh từ giao dịch

6.4.2. Các bên thứ ba được phép tiếp cận thông tin

Thông tin cá nhân của người dùng chỉ được chia sẻ với các bên thứ ba trong phạm vi quy định pháp luật và nhằm phục vụ mục đích cung cấp dịch vụ, bao gồm:

- Đơn vị vận chuyển: Thông tin giao hàng (bao gồm họ tên, địa chỉ giao nhận, và số điện thoại liên hệ) được chia sẻ với đơn vị vận chuyển để thực hiện việc giao nhận hàng hóa.
- Đối tác thanh toán (nếu có): Trong trường hợp người dùng chọn hình thức thanh toán trực tuyến, thông tin thanh toán (không bao gồm thông tin thẻ) sẽ được chia sẻ với đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán nhằm xử lý giao dịch.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền: Thông tin cá nhân của người dùng có thể được cung cấp cho cơ quan chức năng khi có yêu cầu bằng văn bản, phục vụ điều tra hoặc xử lý các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

6.4.3. Quy định hạn chế tiếp cận

Sàn thương mại điện tử Mimi cam kết không tiết lộ, chia sẻ, mua bán hoặc chuyển nhượng thông tin cá nhân của người dùng cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào khác ngoài các bên được liệt kê tại mục 6.4.1 và 6.4.2, trừ khi có sự đồng ý trước bằng văn bản từ người dùng hoặc theo quy định của pháp luật.

6.4.4. Cam kết bảo mật khi chia sẻ thông tin

Đối với các bên thứ ba được tiếp cận thông tin, Sàn thương mại điện tử MiMi sẽ:

- Ký kết các thỏa thuận bảo mật thông tin cá nhân, đảm bảo rằng bên thứ ba chỉ sử dụng thông tin đúng mục đích và trong phạm vi được phép.

- Thực hiện kiểm tra định kỳ việc tuân thủ các thỏa thuận này để đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin cá nhân của người dùng.

6.5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

Thông tin đơn vị quản lý:

Tên đơn vị: Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers

Địa chỉ trụ sở chính: Số 25, ngách 18 ngõ 91 Ngô Thì Sĩ., Phường Vạn Phúc, Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Địa điểm kinh doanh: Số 25B, ngõ 139 Nguyễn Ngọc Vũ, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Số điện thoại hỗ trợ: 0374.647.306

Email liên hệ: chuongnk@mimi.vn

Thời gian làm việc: 8:00 - 17:30 từ thứ Hai đến thứ Sáu

Cách thức liên lạc để hỏi về hoạt động thu thập và xử lý thông tin:

1. Qua thư điện tử:

- Người tiêu dùng có thể gửi thắc mắc, yêu cầu hoặc khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân qua địa chỉ email: chuongnk@mimi.vn.

- Đơn vị cam kết phản hồi trong vòng 48 giờ làm việc.

2. Qua số điện thoại:

- Liên hệ trực tiếp với đầu mối hỗ trợ tại số: 0374.647.306 để được giải đáp nhanh chóng.

6.6. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân

Người tiêu dùng có thể tiếp cận và chỉnh sửa thông tin cá nhân trên hệ thống thương mại điện tử của MiMi qua các phương thức sau:

Truy cập trực tiếp vào tài khoản cá nhân:

- Đăng nhập vào tài khoản trên website/ứng dụng MiMi.
 - Chọn mục “Quản lý tài khoản” hoặc “Thông tin cá nhân”.
 - Thực hiện chỉnh sửa các thông tin như: họ tên, địa chỉ, số điện thoại, email và các thông tin liên quan.

Gửi yêu cầu qua kênh hỗ trợ:

- Email: Gửi yêu cầu chỉnh sửa thông tin cá nhân đến địa chỉ: chuongnk@mimi.vn.
 - Tổng đài hỗ trợ: Liên hệ qua số điện thoại: 0374.647.306.
 - Trực tuyến: Qua các kênh như Zalo, Facebook, hoặc Messenger.

Quy trình xác minh trước khi chỉnh sửa:

- Để đảm bảo tính bảo mật, MiMi sẽ yêu cầu người tiêu dùng cung cấp thông tin xác minh (như số tài khoản, số điện thoại đã đăng ký) trước khi thực hiện chỉnh sửa.

Thời gian xử lý yêu cầu:

- Thời gian xử lý yêu cầu chỉnh sửa thông tin là trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.

6.7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của Người dùng trên MiMi được MiMi cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của MiMi. Việc thu thập và sử dụng thông tin của Người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người dùng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của Người dùng khi không có sự cho phép đồng ý từ Người dùng. Trong trường hợp chuyển giao website, Ban quản lý Website MiMi sẽ thông báo đến các Người dùng.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân, MiMi sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Người dùng được biết.

Ban quản lý Website MiMi yêu cầu Người dùng khi đăng ký bán hàng/mua hàng, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán, và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý MiMi không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người dùng nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người dùng đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

6.8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại:

a. Quy trình tiếp nhận khiếu nại

Bước 1:

Người tiêu dùng gửi khiếu nại qua các kênh:

Email: chuongnk@mimi.vn.

Tổng đài hỗ trợ: 0374.647.306.

Trực tiếp tại trụ sở: Số 25B, ngõ 139 Nguyễn Ngọc Vũ, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội.

Bước 2:

MiMi sẽ gửi xác nhận tiếp nhận khiếu nại trong vòng **48 giờ làm việc** kể từ khi nhận được thông tin.

a. Quy trình giải quyết khiếu nại

❖ Xác minh thông tin:

Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, thu thập bằng chứng liên quan (email, tin nhắn, nhật ký hệ thống).

Đối chiếu với chính sách bảo mật và phạm vi đã thông báo cho người tiêu dùng.

❖ **Xử lý vi phạm:**

Nếu khiếu nại đúng, MiMi sẽ:

Khắc phục ngay sai sót (xóa, sửa thông tin sử dụng sai phạm).

Xin lỗi và thông báo kết quả xử lý cho người tiêu dùng.

Trong trường hợp nghiêm trọng, MiMi sẽ chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định pháp luật.

❖ **Thời gian xử lý:**

Thời gian giải quyết khiếu nại tối đa là **15 ngày làm việc**.

❖ **Cơ chế bồi thường và khắc phục:**

Cam kết bảo vệ thông tin cá nhân:

Nếu thông tin cá nhân của người tiêu dùng bị sử dụng sai mục đích hoặc ngoài phạm vi thông báo, MiMi sẽ chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại (nếu có), đồng thời áp dụng các biện pháp khắc phục.

Liên hệ cơ quan pháp luật:

Trong trường hợp vi phạm nghiêm trọng, MiMi sẽ hợp tác với các cơ quan chức năng để xử lý theo pháp luật.

Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân được hiển thị công khai trên trang chủ của sàn thương mại điện tử MiMi.

VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

S Cơ chế kiểm soát tự động

S Cơ chế kiểm soát riêng

S Có quy định về đăng thông tin

Cơ chế giám sát khác

Nhà Bán Hàng gửi thông tin về pháp nhân muốn mở gian hàng trên Sàn TMĐT MiMi. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng Nhà Bán Hàng mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình. MiMi có toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Nhà Bán Hàng nếu thông tin của Nhà Bán Hàng và thông tin Sản Phẩm không đáp ứng quy định của Sàn TMĐT MiMi và Sản Phẩm bán vi phạm pháp luật. Các Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc MiMi chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. MiMi giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang website này mà không cần báo trước. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng như sau: **Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng**

1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin của Nhà Bán Hàng trên Sàn TMĐT MiMi

Khi đăng ký tham gia bán Sản phẩm trên Sàn TMĐT MiMi, Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin sau:

(i) Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân;

(ii) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân;

(iii) Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ

Việc cung cấp thông tin được Người bán thực hiện qua việc điền vào Biểu mẫu đăng ký tài khoản Người bán MiMi và nhấn Đăng ký.

Sau khi Người bán xác nhận đăng ký trở thành Người bán của MiMi, thông tin Người bán sẽ xuất hiện trên hệ thống của MiMi. Trong vòng 24h kể từ khi đăng ký gian hàng, MiMi sẽ liên hệ lại để xác thực thông tin công khai và đề nghị người bán cung cấp giấy tờ (bản gốc/sao y) để xác minh danh tính theo quy định;

Các thông tin này sẽ được MiMi đưa vào dữ liệu cho mục đích kiểm soát, quản lý, rà soát, thẩm định và xác minh thông tin của Nhà Bán Hàng nhằm giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh đối với giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ trên Sàn TMĐT MiMi trong phạm vi khả năng của Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers.

2. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin thông tin về Sản phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT MiMi

a. Nguyên tắc chung:

Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp cũng như trong việc vận hành Sàn TMĐT MiMi. Để bảo đảm, MiMi áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự phù hợp để ngăn chặn và loại bỏ khỏi Sàn TMĐT MiMi những Sản phẩm và các thông tin Sản phẩm không phù hợp với quy định của Sàn TMĐT MiMi và quy định pháp luật. Theo đó, MiMi áp dụng các biện pháp sau:

- Xây dựng hệ thống kỹ thuật có thể tự động quét thông tin, nội dung Sản phẩm từ bước tạo Sản phẩm trong hệ thống quản lý của Nhà Bán Hàng. Nếu phát hiện thông tin, từ khóa có liên quan đến Sản phẩm bị cấm, hệ thống sẽ tự động chặn và Sản phẩm sẽ không được đăng tải trên Sàn TMĐT MiMi. Ngoài ra, hệ thống sẽ chủ động báo lỗi và lý do không thể đăng tải Sản phẩm để Nhà Bán Hàng có thể điều chỉnh phù hợp và tuân thủ quy định.

- Trong trường hợp hệ thống quét Sản phẩm nghi ngờ là Sản phẩm bị cấm kinh doanh hoặc có những nội dung của Sản phẩm bị nghi ngờ là không phù hợp với quy định pháp luật về quảng

cáo hay quy định khác của Sàn TMĐT MiMi, thông tin này sẽ được chuyển đến đội ngũ của Sàn TMĐT MiMi để thẩm tra, xem xét và gỡ bỏ nếu có vi phạm.

- Ngoài ra, MiMi cũng duy trì đội ngũ để rà soát và thẩm tra thông tin định kỳ và ngẫu nhiên đối với các Sản phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT MiMi.

- MiMi thiết lập và duy trì cơ chế, hệ thống tiếp nhận ý kiến đánh giá, báo cáo, phản ánh về Sản phẩm thông qua Khách hàng để cùng kiểm soát thông tin vi phạm trên Sàn TMĐT MiMi.

- Các Sản phẩm bị cấm và các thông tin của Sản phẩm không phù hợp, vi phạm quy định pháp luật sẽ bị xóa bỏ mà không cần thông báo trước. MiMi luôn giữ quyền quyết định về việc giữ lại (trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật) hoặc loại bỏ Sản phẩm, thông tin của Sản phẩm.

b. Quy định về đăng tin trên websites:

Tiêu đề, hình ảnh, giá cả, mô tả sản phẩm và các thông tin liên quan phải thống nhất, đúng chính tả, đúng quy định về đăng tin của MiMi. Cụ thể như sau:

Hình ảnh sản phẩm

- Hình ảnh sản phẩm phải là ảnh chụp rõ, chi tiết tình trạng sản phẩm. Không được để những hình ảnh hoặc thông tin không liên quan đến sản phẩm này như thông tin giới thiệu shop, thông tin liên hệ hay thông tin thanh toán.

- Mỗi ảnh nên thể hiện rõ các góc khác nhau của sản phẩm. Diện tích sản phẩm thật phải chiếm ít nhất 40% diện tích toàn ảnh.

- Ngôn ngữ trên phong nền hình ảnh là tiếng Việt, không dùng ngôn ngữ nước ngoài. Hình ảnh không chứa yếu tố ghê rợn gây khó chịu cho người xem.

- Tuyệt đối không được đăng các hình ảnh khỏa thân, khiêu gợi, phản cảm, không phù hợp với thuần phong mỹ tục.

Tên sản phẩm

- Tên sản phẩm phải mô tả đúng hàng hóa, dịch vụ được đăng bán và phải là tiếng Việt có dấu, đủ ký tự, rõ nghĩa, không dùng các ký tự đặc biệt, không viết tắt.

- Tên gọi của sản phẩm phải trùng khớp với thông tin trên hình ảnh sản phẩm. Tên sản phẩm không sử dụng lời lẽ có nội dung dung tục, bạo lực; các nội dung có tính chất kỳ thị dân tộc, vùng miền, xúc phạm tôn giáo, gây định kiến về giới, người khuyết tật.

- Nếu sử dụng kèm thương hiệu sản phẩm (Việt Nam hoặc nước ngoài) thì phần tên phải bao gồm tiếng Việt đi kèm mô tả ngắn gọn sản phẩm để người mua có thể hiểu rõ ràng. Ví dụ: Dầu gội Ichikami

- Nếu là bộ sản phẩm thì tên sản phẩm phải ghi rõ Combo/Bộ sản phẩm

- Không chứa từ khóa fake/nhái, ký tự đặc biệt hoặc các từ khóa tương tự hoặc thực hiện các biện pháp để che giấu một phần hoặc toàn bộ tên, thương hiệu/nhãn hiệu của hàng hóa, dịch vụ được đăng bán.

- Không chứa các từ khóa như “Sản phẩm hot”, “Bán chạy” hoặc giá/thông báo khuyến mãi như “Giảm giá”, “Miễn phí vận chuyển” trong tên sản phẩm.

Thông tin mô tả

- Mô tả sản phẩm cần đầy đủ và chi tiết, giúp người mua có thể hiểu rõ những đặc điểm, công dụng, cách dùng, lưu ý khi sử dụng của sản phẩm, v.v... để làm căn cứ khi đặt mua hàng. Nếu là sản phẩm đã qua sử dụng phải ghi rõ tình trạng bên ngoài và hiệu suất sử dụng của sản phẩm. Từ ngữ mô tả trung thực, rõ ràng, không lập lờ hoặc gây hiểu lầm cho khách hàng.

- Nếu là bài đăng cho 1 sản phẩm duy nhất thì đây là phần mô tả cho sản phẩm đó.

- Nếu là một Combo gồm nhiều sản phẩm thì phải liệt kê đầy đủ thông tin của từng sản phẩm có trong đó.

- Thông tin sản phẩm không bao gồm số điện thoại và các thông tin liên lạc với mục đích quảng cáo hoặc dẫn người dùng tới các website khác.

- Điền đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ, thuộc tính sản phẩm và chế độ bảo hành (nếu có) theo yêu cầu của mỗi ngành hàng.

- Chú ý gắn đúng hashtag liên quan với sản phẩm đang bán.

- Không chứa từ khóa fake/nhái, các ký tự đặc biệt hoặc các từ khóa tương tự.

Lưu ý:

Ngoài các quy định về thông tin mô tả như nêu trên, thông tin về hàng hóa được đăng bán phải bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất; hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy; Người bán phải đáp ứng điều kiện đầu tư, kinh doanh thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện phải công bố số, ngày cấp và nơi cấp Giấy phép, Giấy chứng nhận đủ điều kiện, văn bản xác nhận, hoặc các hình thức văn bản khác theo quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh của ngành, nghề đó.

Danh mục ngành hàng

- Người bán phải chọn đúng nhóm danh mục ngành hàng cho sản phẩm để có thể dễ dàng tiếp cận với khách hàng.

- Trường hợp sản phẩm nằm ngoài những ngành hàng sẵn có, hãy chọn danh mục: Sản phẩm khác.

- Nếu Người Bán lựa chọn sai danh mục thì sản phẩm sẽ bị ẩn hiển thị cho đến khi sửa đổi và lựa chọn danh mục phù hợp. Nếu Người Bán chỉ bấm "cập nhật" mà không thao tác chỉnh sửa gì, sản phẩm sẽ bị xóa.

- Người bán lưu ý, việc lựa chọn sai danh mục ngành hàng có thể bị coi là hành vi gian lận mã giảm giá của MiMi trong một số trường hợp và sẽ bị MiMi xử lý theo chính sách xử lý hành vi gian lận của MiMi.

Giá sản phẩm

- Giá sản phẩm đăng bán phải tính bằng đơn vị VNĐ.
- Nếu bài đăng cho nhiều sản phẩm, phải để giá rõ ràng cho từng sản phẩm.
- Giá sản phẩm phải được phân loại rõ ràng dựa trên kích cỡ, màu sắc, chất lượng.
- Nghiêm cấm người bán tăng giá gốc của sản phẩm một cách bất hợp lý trước khi tham gia khuyến mãi để phóng đại tỷ lệ giảm giá.
- Giá sản phẩm không được thấp hoặc cao hơn một cách bất hợp lý so với mặt bằng giá của sản phẩm cùng loại trên Sàn MiMi. Người bán lưu ý việc để giá bán bất hợp lý có thể bị coi là hành vi gian lận trong một số trường hợp và sẽ bị MiMi xử lý theo chính sách xử lý hành vi gian lận của MiMi.

Phí vận chuyển

- Người Bán phải xác định chính xác khối lượng sản phẩm cần vận chuyển để ước lượng chi phí vận chuyển.
- Khối lượng sản phẩm đăng ký phải là khối lượng sau khi đóng gói của hàng hóa để chuyển đi. Người Bán chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với khối lượng sản phẩm đăng ký này.
- Với các sản phẩm công kênh, Người Bán nên tham khảo thêm Chính sách vận chuyển để biết chi tiết cách thức xác định khối lượng sản phẩm.

Nếu vi phạm các quy định trên, tin đăng của Người bán có thể bị từ chối.

c. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch/ Thông tin cấm đăng tải

Chúng tôi cung cấp danh sách các sản phẩm cấm giao dịch để người bán được biết, trên cơ sở đó để tránh những vi phạm trong việc đăng tải sản phẩm.

Danh mục hàng hóa cấm kinh doanh

- Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an; quân trang (bao gồm cả phù hiệu, cấp hiệu, quân hiệu của quân đội, công an), quân dụng cho lực lượng vũ trang; linh kiện, bộ phận, phụ tùng, vật tư và trang thiết bị đặc chủng, công nghệ chuyên dùng chế tạo chúng;
- Các chất ma túy;
- Hóa chất bảng 1 (theo Công ước quốc tế);
- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
- Các loại pháo;
- 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, an toàn xã hội (bao gồm cả cả chương trình trò chơi điện tử);

- Thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định tại Pháp lệnh Thú y, Pháp lệnh Bảo vệ và kiểm dịch thực vật;

- Thực vật, động vật hoang dã (bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đó được chế biến) thuộc danh mục điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên quy định và các loại thực vật, động vật quý hiếm thuộc danh mục cấm khai thác và sử dụng;

- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có độc tố tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;

- Phân bón không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh và sử dụng tại Việt Nam;

- Giống cây trồng không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống cây trồng gây hại đến sản xuất và sức khỏe con người, môi trường, hệ sinh thái;

- Giống vật nuôi không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống vật nuôi gây hại cho sức khỏe con người, nguồn gen vật nuôi, môi trường, hệ sinh thái;

- Khoáng sản đặc biệt, độc hại;

- Phế liệu nhập khẩu gây ô nhiễm môi trường;

- 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 phép sử dụng tại Việt Nam;

- Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;

- Phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị biến đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép;

- Sản phẩm, vật liệu có chứa amiăng thuộc nhóm amphibole;

- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập

Danh mục hàng hóa cấm kinh doanh trên môi trường mạng

- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;

- Hàng hóa có chứa chất phóng xạ, thiết bị phát bức xạ hoặc nguồn phóng xạ;

- Hóa chất bảng 2 và bảng 3 (theo Công ước quốc tế);

- Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm (bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến);

- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;

- Rượu các loại

Danh sách các sản phẩm giao dịch có điều kiện trên Website MiMi

- 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 dụng không được bán;

- 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.

Thương nhân thiết lập website để bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh phải công bố trên website của mình số, ngày cấp và nơi cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

d. 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

e. Quy định về hành vi vi phạm và chế tài đối với Người bán

❖ Quy định chung

Áp dụng quy định các vi phạm, mức độ và chế tài xử lý đối với tất cả Người Bán đang kinh doanh tại Mimi. Người Bán vi phạm quy định, phải ngừng kinh doanh, sẽ không được hoàn trả các loại phí (bao gồm cả phí dịch vụ hỗ trợ Người Bán nếu có).

Các hình thức xử phạt bao gồm:

- Khóa/Xóa sản phẩm: là hình thức Người Bán bị khóa/xóa sản phẩm, không hiển thị sản phẩm trên MiMi và không thể giao dịch đối với sản phẩm này. Đối với trường hợp bị khóa sản phẩm, tùy vào tình hình thực tế, ban quản trị sẽ quyết định thời gian sản phẩm bị khóa. Đối với trường hợp bị xóa sản phẩm, sản phẩm sẽ không được khôi phục.

- Tạm ngừng gian hàng: là hình thức Người Bán bị tạm khóa, không thể giao dịch và không hiển thị sản phẩm trên Mimi trong thời gian xử lý vi phạm. Tùy vào mức độ vi phạm của từng trường hợp cụ thể, Mimi sẽ thông báo chế tài tạm ngừng tài khoản trong thời gian quy định và tối đa không quá 3 tháng với mỗi lần xử phạt,

- Hủy Gian hàng: là hình thức Người Bán bị ngừng toàn bộ hoạt động bán hàng trên Mimi và tài khoản gian hàng sẽ không thể khôi phục.

Khi phát hiện các đơn hàng có dấu hiệu vi phạm, tài khoản gian hàng của Người Bán có thể bị tạm khóa để phục vụ công tác điều tra.

Người Bán đồng ý và không được hủy ngang ủy quyền cho Mimi theo chính sách này và Mimi được toàn quyền cản trừ các khoản phí phạt theo quy định hiện hành vào các khoản tiền của Người Bán hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà đối tác được chỉ định của Mimi giữ thay hoặc đối tác vận chuyển chỉ định của Mimi thu hộ cho Người Bán vào bất kỳ lúc nào mà không cần sự chấp thuận của Người Bán

Trong mọi trường hợp, các vấn đề phát sinh trên Sàn giao dịch TMĐT Mimi sẽ do Mimi là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với chính sách này và quy định của pháp luật

❖ Quy định cụ thể

- Đối với những bài đăng, sản phẩm không phù hợp với quy chế của MiMi: Khóa/Xóa sản phẩm/bài viết đã đăng;

- Đối với Người bán bị Khóa/Xóa sản phẩm/bài viết từ 3 lần trở lên trong thời gian 3 tháng gần nhất: Tạm ngừng gian hàng

- Đối với những bài đăng, sản phẩm không phù hợp với quy định của pháp luật: Xóa các sản phẩm tài khoản đã đăng + Tạm ngừng gian hàng.

- Đối với Người bán bị áp dụng Tạm ngừng gian hàng 3 lần: Hủy Gian hàng.

- Đối với những hành động vi phạm gây thiệt hại làm ảnh hưởng đến uy tín của MiMi và Công ty TNHH công nghệ VietDevelopers sẽ có những chế tài sau đây: Hủy Gian hàng + 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

- Khắc phục lỗi nhanh chóng:

Ban quản lý cần thực hiện các biện pháp sửa chữa và khắc phục ngay lập tức khi phát hiện lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền hoặc lỗi phần mềm, nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực đến người dùng và đối tác.

- Thông báo kịp thời cho người dùng:

Khi phát hiện lỗi ảnh hưởng đến dịch vụ, BQL phải thông báo rõ ràng và kịp thời cho người dùng thông qua các kênh thông tin phù hợp như email, thông báo trên website hoặc ứng dụng.

- Thông báo cần nêu rõ loại lỗi, thời gian dự kiến khắc phục và hướng dẫn cụ thể để người dùng tránh gặp phải gián đoạn.

- Hỗ trợ người dùng trong quá trình khắc phục lỗi:

Trong thời gian khắc phục sự cố, BQL phải đảm bảo hỗ trợ người dùng và đối tác giải đáp thắc mắc, cung cấp giải pháp tạm thời hoặc hướng dẫn để người dùng có thể tiếp tục hoạt động nếu có thể.

- Bảo vệ dữ liệu người dùng:

Ban quản lý cần đảm bảo rằng mọi lỗi kỹ thuật không gây ảnh hưởng đến tính bảo mật và an toàn của dữ liệu người dùng. Các biện pháp bảo mật cần được tăng cường, đặc biệt là khi xảy ra lỗi phần mềm có nguy cơ ảnh hưởng đến dữ liệu.

- Cam kết bồi thường nếu có thiệt hại:

Trong trường hợp lỗi kỹ thuật gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp của người dùng hoặc đối tác, Ban quản lý có thể phải thực hiện các biện pháp bồi thường hợp lý, dựa trên thỏa thuận hoặc quy định trong chính sách sử dụng dịch vụ.

- Nâng cấp và kiểm tra định kỳ:

Để ngăn ngừa lỗi kỹ thuật tái diễn, Ban quản lý phải thực hiện kiểm tra định kỳ hệ thống và nâng cấp các phần mềm cần thiết. Điều này nhằm đảm bảo tính ổn định, an toàn và trải nghiệm tốt nhất cho người dùng.

- Cải tiến hệ thống sau sự cố:

Sau khi xử lý xong sự cố, Ban quản lý cần đánh giá nguyên nhân và áp dụng các cải tiến cần thiết để tránh tái phát sự cố tương tự trong tương lai. Các biện pháp phòng ngừa cần được cập nhật để cải thiện hệ thống.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMDT MiMi

1. Quyền của Ban quản lý website MiMi

Ban quản lý Website TMDT MiMi có quyền kiểm tra thông tin các tổ chức, cá nhân đưa lên Sàn đặc biệt là thông tin về giá cả và chất lượng sản phẩm và Công ty sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho Người bán và Người mua tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc Công ty nêu ra.

Công ty có quyền yêu cầu Người bán cung cấp đầy đủ các thông tin về doanh nghiệp, 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. Yêu cầu Người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho người dùng (bao gồm cả người mua và người bán) trong trường hợp có cơ sở chứng minh người dùng cung cấp thông tin cho website MiMi không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam. Từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ trên Sàn trong trường hợp: người dùng vi phạm Quy chế hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Website TMDT MiMi. Trong trường hợp này Ban quản lý sẽ thông báo cho người dùng trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng.

Từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ nếu người dùng không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Website TMDT MiMi liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục hoạt động thì người dùng phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Website TMDT MiMi;

Công ty có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền của người dùng nếu Công ty phát hiện người dùng đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án; trong trường hợp

người dùng tiếp tục hoạt động có thể gây cho MiMi trách nhiệm pháp lý; hoặc nếu người dùng không đủ năng lực tài chính thực hiện nghĩa vụ khi tham gia giao dịch trên Sàn hoặc/và có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với người dùng khác của Website TMĐT MiMi.

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

Người bán cho phép cho MiMi quyền sử dụng tên, logo, thông tin liên quan trên các tài liệu tiếp thị và được xem như một nguồn phục vụ cho công việc/liên doanh mà MiMi 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.

Công ty giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên website 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 Công ty. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Trường hợp MiMi phát hiện Người bán vi phạm các quy định về việc sử dụng giao diện, thiết kế, trình bày (layout) các hình ảnh, thông tin của MiMi mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản của chủ sở hữu MiMi, MiMi 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 MiMi đã bỏ ra (nếu có) để triển khai chương trình khuyến mại vào các khoản phải thanh toán cho Người bán theo các hợp đồng đã ký kết giữa Người bán và MiMi. MiMi 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 MiMi nêu ra.

MiMi giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Công ty và sẽ báo trước cho Khách hàng thời hạn là một (01) tháng.

Công ty có quyền được thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo quy định của hợp đồng. Có quyền yêu cầu khắc phục và bồi thường trong trường hợp Người bán vi phạm bất cứ nghĩa vụ nào theo Hợp đồng và/hoặc gây thiệt hại cho Công ty.

Công ty có quyền thực hiện tất cả các hoạt động tiếp thị như tờ rơi, áp phích, biểu ngữ và các chiến dịch xúc tiến thương mại cho các website, Ứng dụng của Công ty tại địa điểm đang kinh doanh của Người bán; cũng như sử dụng tên Người bán trong các hoạt động tiếp thị.

2. Trách nhiệm của Ban quản lý website MiMi

. Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định và công bố các thông tin về người sở hữu trên trang chủ website.

Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế hoạt động của người dùng.

Công ty sẽ cung cấp thông tin các chương trình khuyến mại, quảng cáo, voucher sản phẩm, dịch vụ đến các người mua theo sự đồng ý của Người bán thực hiện khuyến mại trên website.

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

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

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

Công ty có nghĩa vụ giải quyết các khiếu nại của người bán về chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp trong phạm vi trách nhiệm của mình. Công ty phải đảm bảo đủ thời gian hiển thị quảng cáo như trong hợp đồng nếu không Công ty sẽ có trách nhiệm bồi hoàn phí dịch vụ cho người bán kèm với văn bản báo cáo rõ ràng về lý do và hướng giải quyết.

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

Loại bỏ khỏi website những thông tin dịch vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh theo quy định của Pháp luật và sản phẩm dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc kinh doanh có điều kiện trên website;

Công ty có trách nhiệm xây dựng và công bố trên website cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa, dịch vụ được dùng để khuyến mại. Công ty chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người dùng.

Công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website. Khi có mâu thuẫn giữa người mua và người bán, Công ty có trách nhiệm cung cấp cho khách hàng thông tin về Người bán, tích cực hỗ trợ người mua bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình.

Công ty có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người bán và người mua. Công ty sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng sẽ yêu cầu Người bán phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Công ty sẽ có phương án giải quyết yêu cầu bên cung cấp dịch vụ đền bù cho người mua, sẽ khóa tài khoản Người bán.

Phối hợp với Người bán giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa người mua với Người bán, giải quyết những khiếu nại trong quá trình cung cấp dịch vụ diễn ra qua website. Công ty sẽ yêu cầu Người bán có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của người mua khi lỗi được xác định thuộc về Người bán. Hoàn trả phí dịch vụ và đảm bảo quyền lợi cho người mua nếu xác định lỗi thuộc về Người bán. Công ty cam kết các kênh hỗ trợ chính thức sẽ được áp dụng trong vòng 72 giờ từ khi nhận được đơn hàng.

Công ty cũng chịu trách nhiệm bồi thường cho người mua nếu các ưu đãi do mình phát hành bị người bán từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên website hoặc trên chính ưu đãi đó.

Tích cực hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; cung cấp các tài liệu như thông tin đăng ký, lịch sử dữ liệu giao dịch, ... của đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên Website thương mại điện tử, có trách nhiệm chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật. Đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24h kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Khi người mua phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, MiMi phải cung cấp cho người mua thông tin đăng ký của người bán, tích cực hỗ trợ người mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân;

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

Xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên website. Các chính sách này sẽ được công bố trên website MiMi;

Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của người dùng tham gia trên website TMĐT;

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

Ban quản lý website MiMi có trách nhiệm hướng dẫn người dùng thực hiện quá trình mua bán qua website MiMi, đặc biệt là việc áp dụng chức năng thanh toán trực tuyến.

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

(i) Người bán

a. Quyền của Người bán

Người bán có quyền đăng ký tài khoản website MiMi miễn phí. Sau khi đăng ký thành công, người bán đăng nhập bằng chính user và password của mình. Người bán sẽ được nhân viên của MiMi hỗ trợ trong các hình thức giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên MiMi khi có nhu cầu.

Người bán có quyền đăng tải thông tin bán sản phẩm, dịch vụ trên MiMi

Người bán sẽ được hưởng các chính sách ưu đãi do MiMi hay các đối tác thứ ba cung cấp trên MiMi. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên MiMi hoặc được gửi trực tiếp đến Người bán.

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

b. Trách nhiệm của Người bán

Người bán phải cung cấp đầy đủ thông tin như tên công ty, số ĐKKD, ngành nghề lĩnh vực hoạt động và giấy phép đủ điều kiện kinh doanh theo ngành hàng thực phẩm, website (nếu có),... cho ban quản lý MiMi để xác minh thông tin trước khi cho hiển thị thông tin trên Sàn. Và 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. Website MiMi không chịu trách nhiệm trong trường hợp việc vi phạm các nghĩa vụ của Website MiMi là do người bán cung cấp thông tin không kịp thời không đúng và/hoặc không đầy đủ.

Trong trường hợp Người bán là chủ sở hữu một thương hiệu hoặc đại lý ủy quyền của nhà sản xuất thì Người bán có trách nhiệm cung cấp một (01) bản photo hợp đồng đại lý hoặc giấy Ủy quyền phân phối của nhà sản xuất đó. 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.

Đối với việc cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, người bán cần thanh toán cho Sàn phí dịch vụ theo thỏa thuận, mức phí được quy định cụ thể theo phụ lục Hợp đồng.

Người bán có trách nhiệm niêm yết chính xác 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 đặt hàng nhằm tránh các hiểu lầm về sau trong quá 81 trình xử lý khiếu nại phát sinh (nếu có). Người bán có trách nhiệm đảm bảo tính chính xác, trung thực về các thông tin đăng tải trên website.

Đảm bảo giao đúng, đủ hàng hóa, dịch vụ như đã mô tả và cam kết với Người mua. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình trên MiMi;

Đảm bảo về chất lượng, nguồn gốc, xuất xứ, giấy phép (vệ sinh an toàn thực phẩm, cơ sở sản xuất,...) đối với sản phẩm được bán và phải chịu trách nhiệm bồi thường cho Người mua nếu phát hiện có vi phạm liên quan đến sản phẩm mà mình bán;

Cung cấp cho Người mua và MiMi những chính sách đổi/trả và bảo hành rõ ràng, hợp lý và có trách nhiệm với hàng hóa cung cấp;

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

Cam kết thực hiện đúng các quy định xử lý đơn hàng, chuẩn bị đóng gói, vận chuyển hàng hóa, phối hợp tích cực cùng MiMi chăm sóc và giải quyết các khiếu nại phát sinh trong suốt quá trình tham gia bán hàng tại MiMi;

Tuân thủ mọi quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành, đặc biệt là các quy định có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại. Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của MiMi trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của và MiMi;

Tuân thủ các quy định chung của MiMi và các quy định của từng chương trình hay sự kiện do MiMi tổ chức như: các chương trình thúc đẩy bán hàng, cấp phát và phân phối mã giảm giá ...

Không truyền tải bất kỳ thông tin nào thuộc quyền sở hữu của MiMi hay sử dụng dịch vụ của MiMi 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 thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do MiMi cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của BQT MiMi;

Luôn duy trì thái độ nghiêm chỉnh, đúng mức và phối hợp chặt chẽ trong mọi hoạt động phát sinh trên tinh thần hợp tác, cùng phát triển;

Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin về tình hình hoạt động kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thông kê thương mại điện tử;

Người bán phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, ...và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi hoạt động trên Website MiMi;

Phối hợp với ban quản lý Website MiMi giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa Người mua về những khiếu nại trong quá trình trao đổi giao dịch diễn ra qua Website MiMi. 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 nghĩa vụ thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế theo quy định của pháp luật.

(ii) Người mua

a. Quyền của người mua:

Người mua có quyền đăng ký tài khoản website MiMi miễn phí. Sau khi đăng ký thành công, người mua đăng nhập bằng chính user và password của mình để tìm kiếm, tìm hiểu thông tin sản phẩm, dịch vụ.

Người mua sẽ được hưởng các chính sách ưu đãi do MiMi hay người bán hoặc các bên thứ ba cung cấp trên MiMi. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên MiMi hoặc được gửi trực tiếp đến các Người mua.

Người mua được đảm bảo về việc cung cấp hàng hóa khi mua hàng trên MiMi. Nếu Người mua đã thanh toán mà không nhận được hàng hóa, hàng hóa không đúng như thông tin đã đặt hàng, không liên hệ được với người bán, MiMi sẽ hoàn trả lại số tiền đã thanh toán cho Người mua. Thời gian hoàn trả số tiền đã thanh toán sau 3 ngày làm việc kể từ ngày MiMi nhận được đầy đủ giấy tờ chứng minh Người mua đã chuyển tiền.

b. Trách nhiệm của người mua:

Người mua cam kết sẽ tự chịu trách nhiệm về những thông tin mình cung cấp cho BQL website MiMi. Có trách nhiệm bảo mật, lưu giữ các thông tin đó.

Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản lý website MiMi về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

Tự chịu trách nhiệm trong quá trình tìm kiếm, trao đổi và mua sắm các sản phẩm, dịch vụ trên website MiMi.

Có trách nhiệm cung cấp các thông tin về giao dịch, hàng hóa, phối hợp cùng với BQL website MiMi để giải quyết tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán.

Cam kết và đồng ý, không sử dụng dịch vụ của website MiMi vào các mục đích bất hợp pháp, phá hoại và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của website MiMi hay sử dụng các dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo ra những đơn hàng, đặt hàng giả kể cả phục vụ cho việc phán đoán thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì sẽ phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo ra những công cụ tương tự của dịch vụ do website MiMi cung cấp cho một bên thứ 3 nếu chưa được sự đồng ý của Ban quản lý website MiMi

Cam kết không được gây mất uy tín của website MiMi dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa người mua và người bán 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 website MiMi.

XI. Điều khoản áp dụng

Quy chế này được xây dựng và áp dụng theo quy định pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers có quyền thay đổi Quy chế này vào bất cứ thời điểm nào và sẽ thông báo cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trước 05 (năm) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày hiệu lực được nêu trong Quy chế sửa đổi đó. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó.

Công ty bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Quy chế hoạt động này vào bất kỳ thời điểm nào. Thành viên tham gia MiMi có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên sàn thương mại điện tử MiMi

XII. Điều khoản cam kết

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

Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử MiMi

Công ty/Tổ chức: Công ty TNHH Công nghệ VietDevelopers

Địa chỉ: Số 25, Ngõ 18, Ngách 91, Ngõ Thì Sỹ, Phường Vạn Phúc, Quận Hà Đông, Hà Nội

Fax: Email: chuongnk@mimi.vn

Hotline: 0374.647.306

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký và đóng dấu)

Nguyễn Khả Chương