RYNAN TECHNOLOGIES - VIETNAM JSC.
Long Tri Hamlet, Long Duc Ward,
Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam
Tel: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.com
Website: www.rynantech.com

CÔNG TY CP RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Ấp Long Trị, Xã Long Đức,
Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, Việt Nam
Điện thoại: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.vn
Website: www.rynantech.vn

CÔNG TY CỔ PHẦN RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM

Số: 01-2025/QC-RYNAN

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

Trà Vinh, ngày 11 tháng 4 năm 2025

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

1. Nguyên tắc và quy định chung

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

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

Các định nghĩa được sử dụng trong Quy chế:

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

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

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

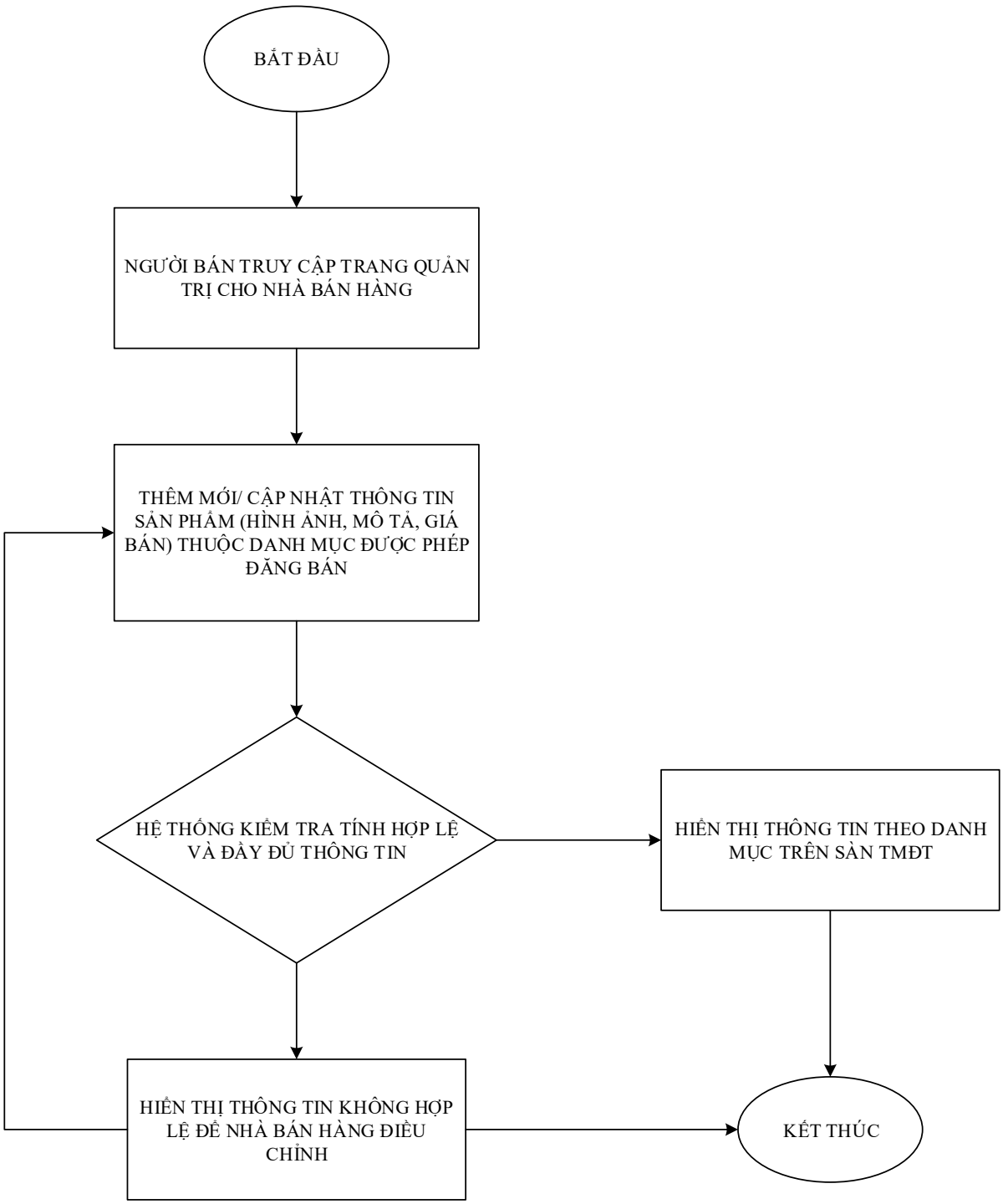
Mọi hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của các bên tham gia. Trong mọi trường hợp, Người bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Người mua đối với mọi vấn đề liên quan đến Sản phẩm do Người bán cung cấp trên Sàn giao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

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

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

2. Quy trình đăng và quản lý thông tin sản phẩm trên website:

- Bao gồm quy trình đăng thông tin dành cho Người bán và quy trình duyệt hoặc kiểm soát thông tin của đơn vị quản lý website.
- Quy trình đăng thông tin sản phẩm của Người bán hàng và duyệt thông tin bởi đơn vị quản lý website như sau:



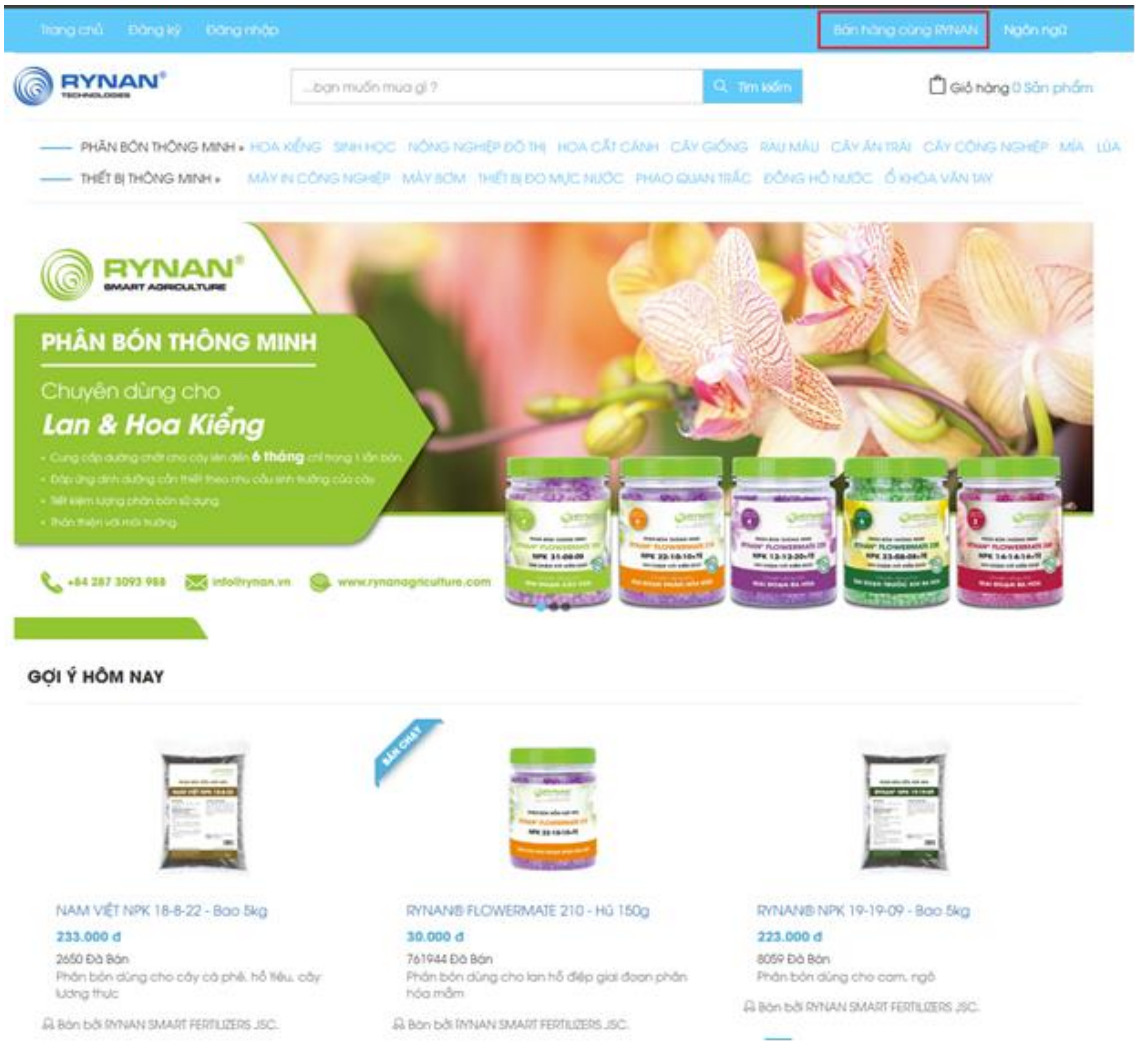
2.1 Quy trình đăng sản phẩm dành cho Người bán:

- ***Để tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, Người bán cần thực hiện các bước sau:***

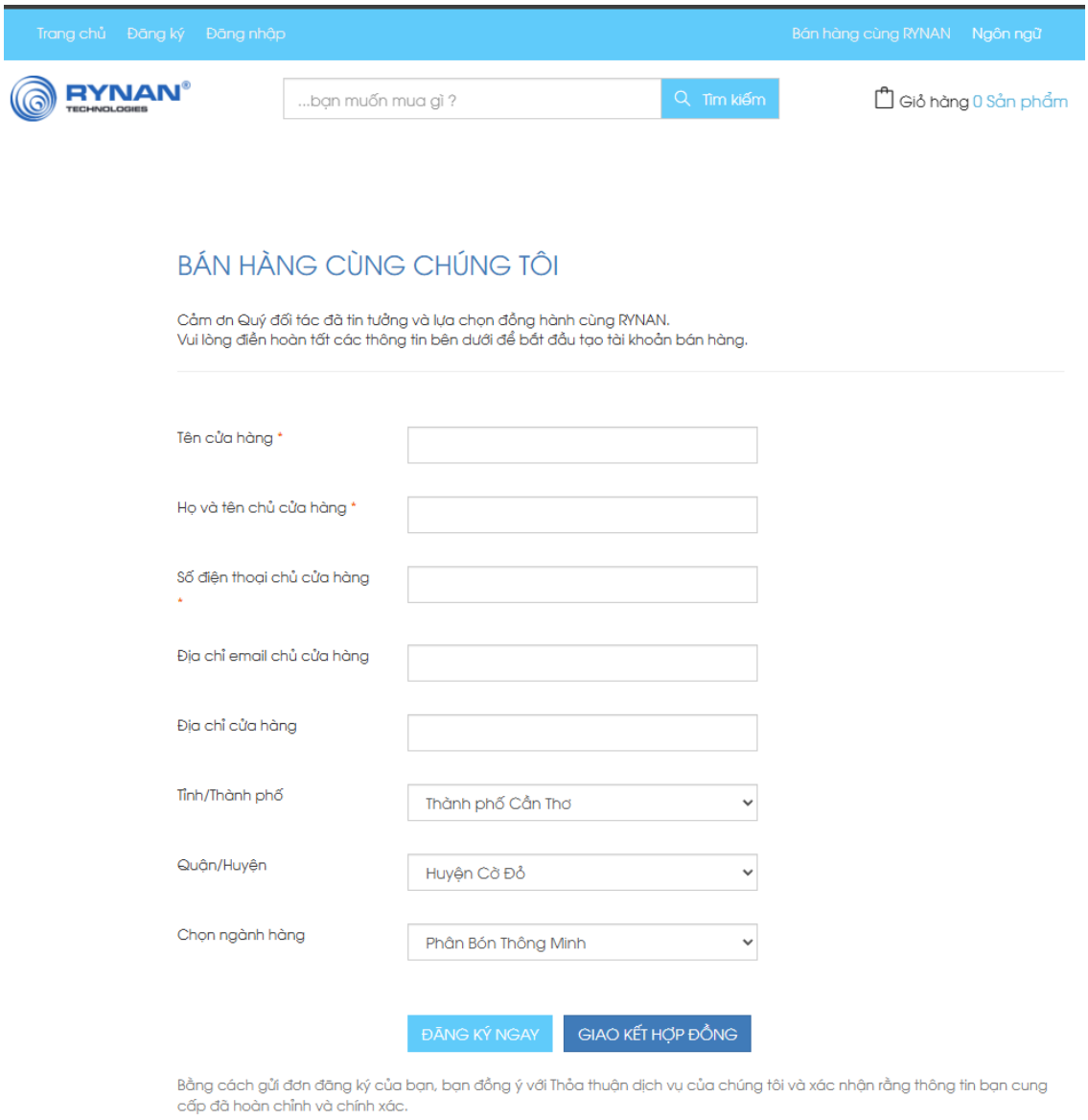
Bước 1: Trên website www.rynan.vn vào mục "Bán hàng cùng RYNAN".

RYNAN TECHNOLOGIES - VIETNAM JSC.
Long Tri Hamlet, Long Duc Ward,
Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam
Tel: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.com
Website: www.rynantech.com

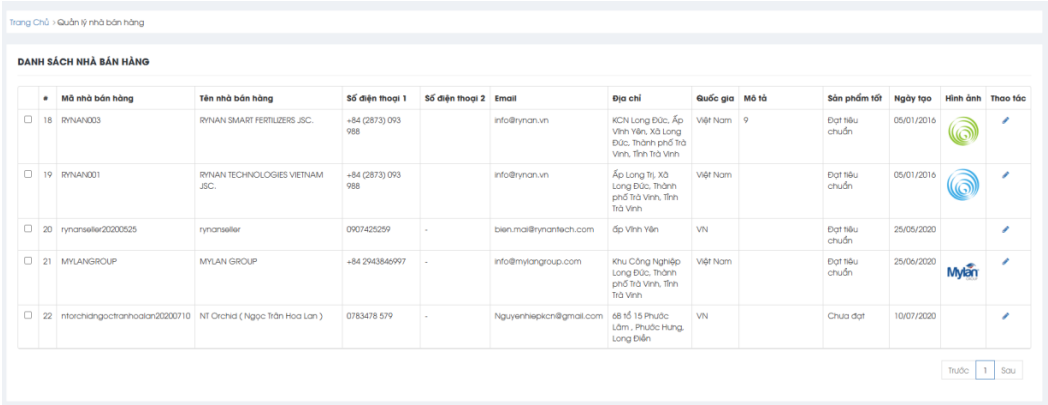
CÔNG TY CP RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Ấp Long Trị, Xã Long Đức,
Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, Việt Nam
Điện thoại: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.vn
Website: www.rynantech.vn



Bước 2: Người bán hàng tiến hành tạo tài khoản và các thông tin liên quan tại mục "ĐĂNG KÝ NGAY".

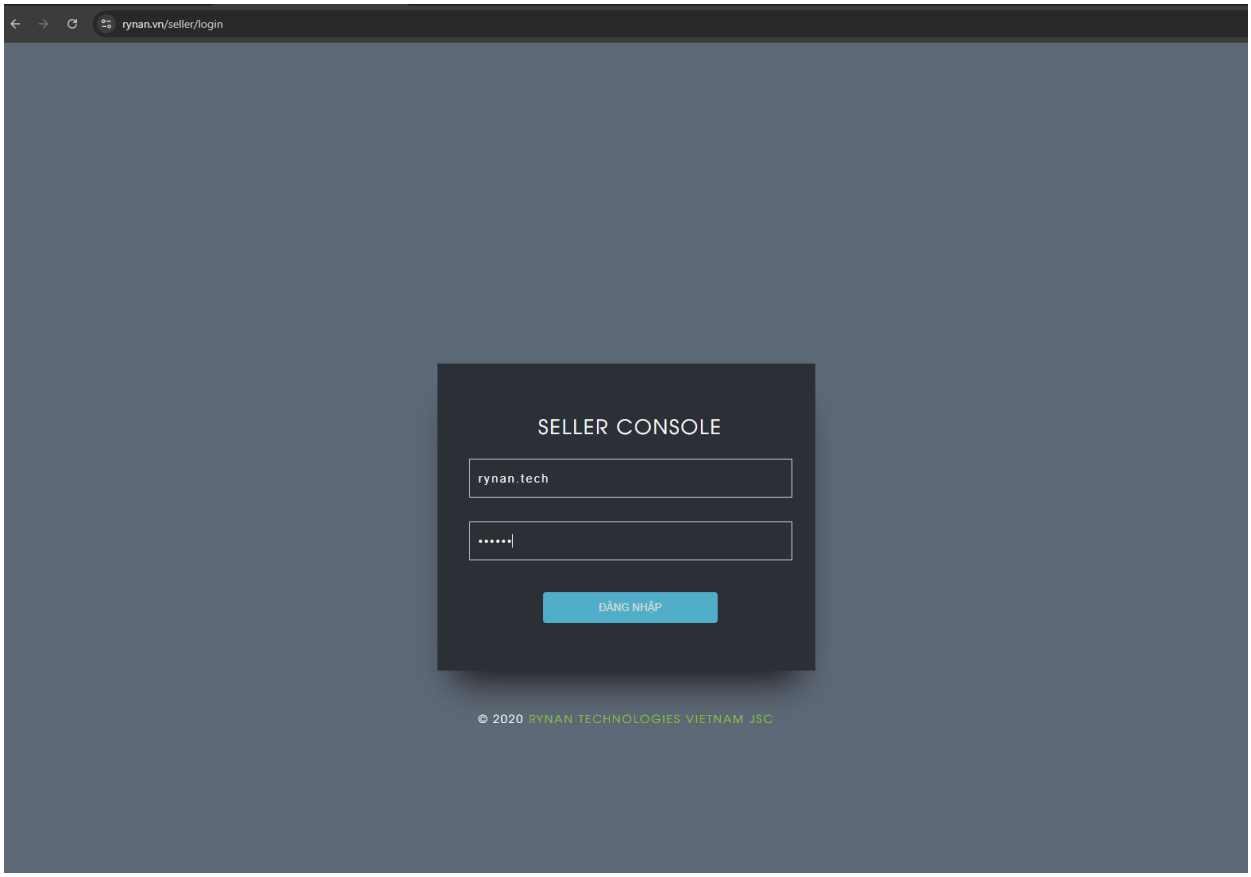


Bước 3: Người bán hàng tham khảo các nội dung hợp đồng cung cấp dịch vụ tại mục "GIAO KẾT HỢP ĐỒNG". Trường hợp thông qua các điều khoản của hợp đồng, nhà bán hàng sẽ bấm "Đăng ký ngay" và mặc định hợp đồng đã được hai bên ký kết.

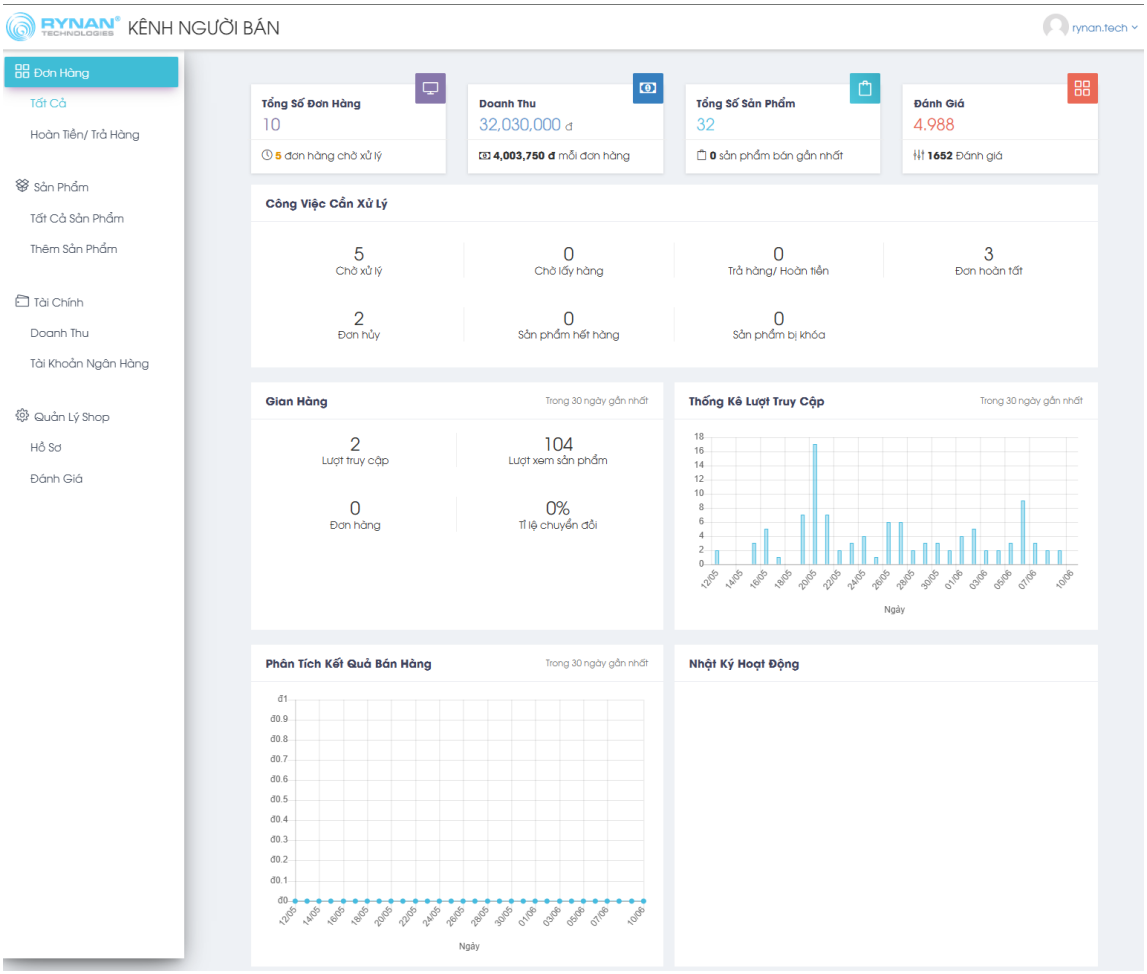


Bước 4: RYNAN xác nhận và kích hoạt tài khoản;

Bước 5: Đăng nhập và tiến hành đăng bài viết về sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn thông qua tài khoản đã được RYNAN cấp;



Bước 6: Người bán cung cấp sản phẩm đúng như thông tin đã đăng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;



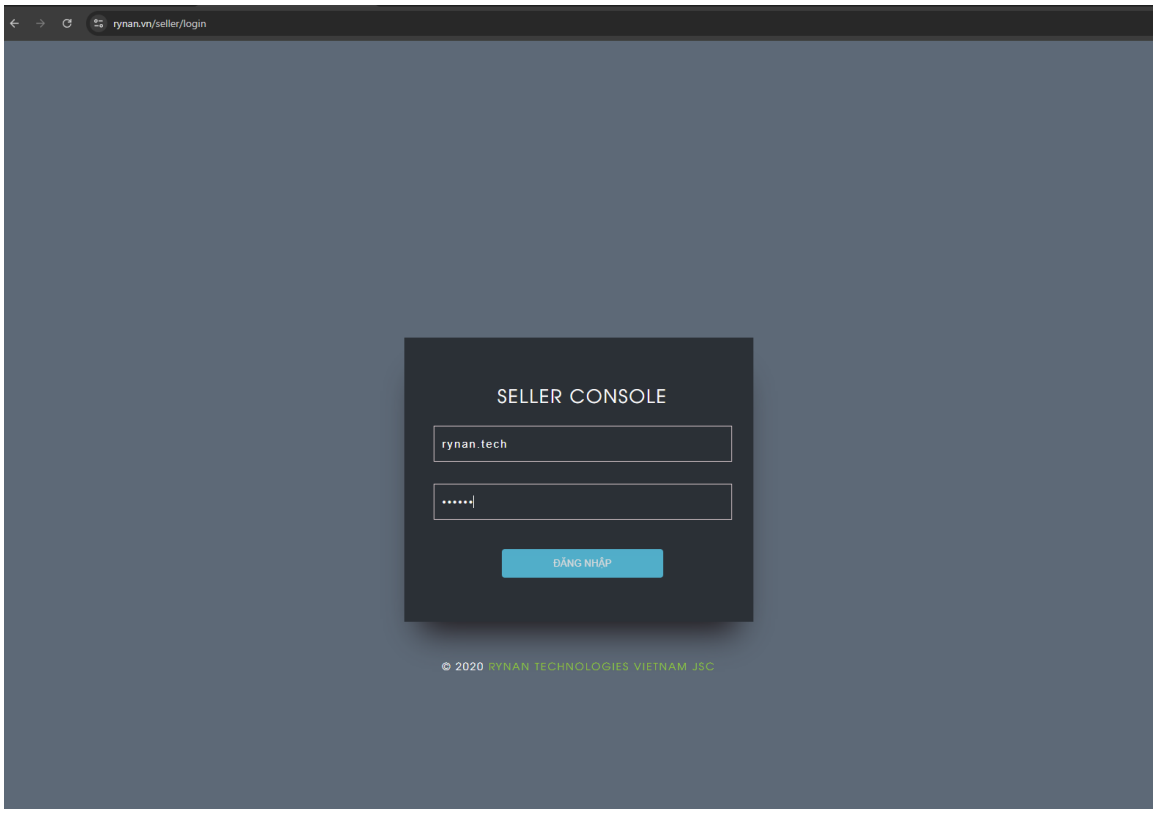
Bước 7: Chủ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và Người bán phối hợp để giải quyết khiếu nại của Khách hàng liên quan đến sản phẩm đã cung cấp (nếu có); Quyết định cuối cùng là của sàn TMĐT.

- ***Các bước Người bán đăng bài lên website:***

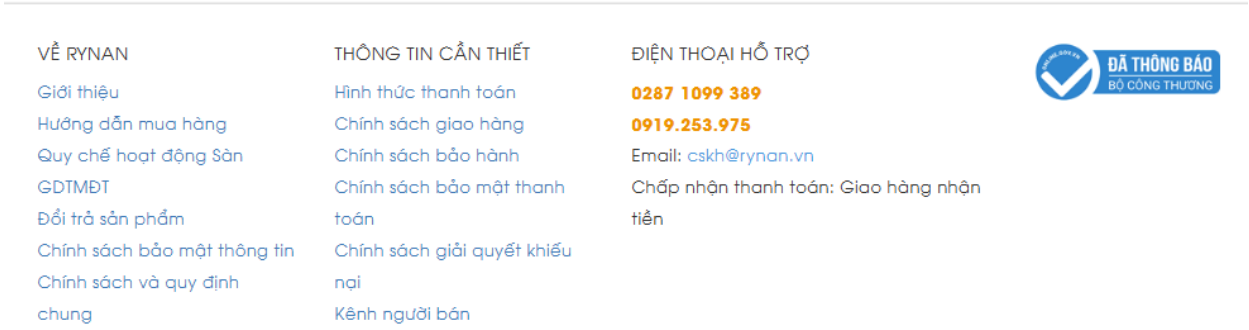
Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống RYNAN thông qua tài khoản tài khoản đã được cấp bởi RYNAN:

RYNAN TECHNOLOGIES - VIETNAM JSC.
Long Tri Hamlet, Long Duc Ward,
Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam
Tel: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.com
Website: www.rynantech.com

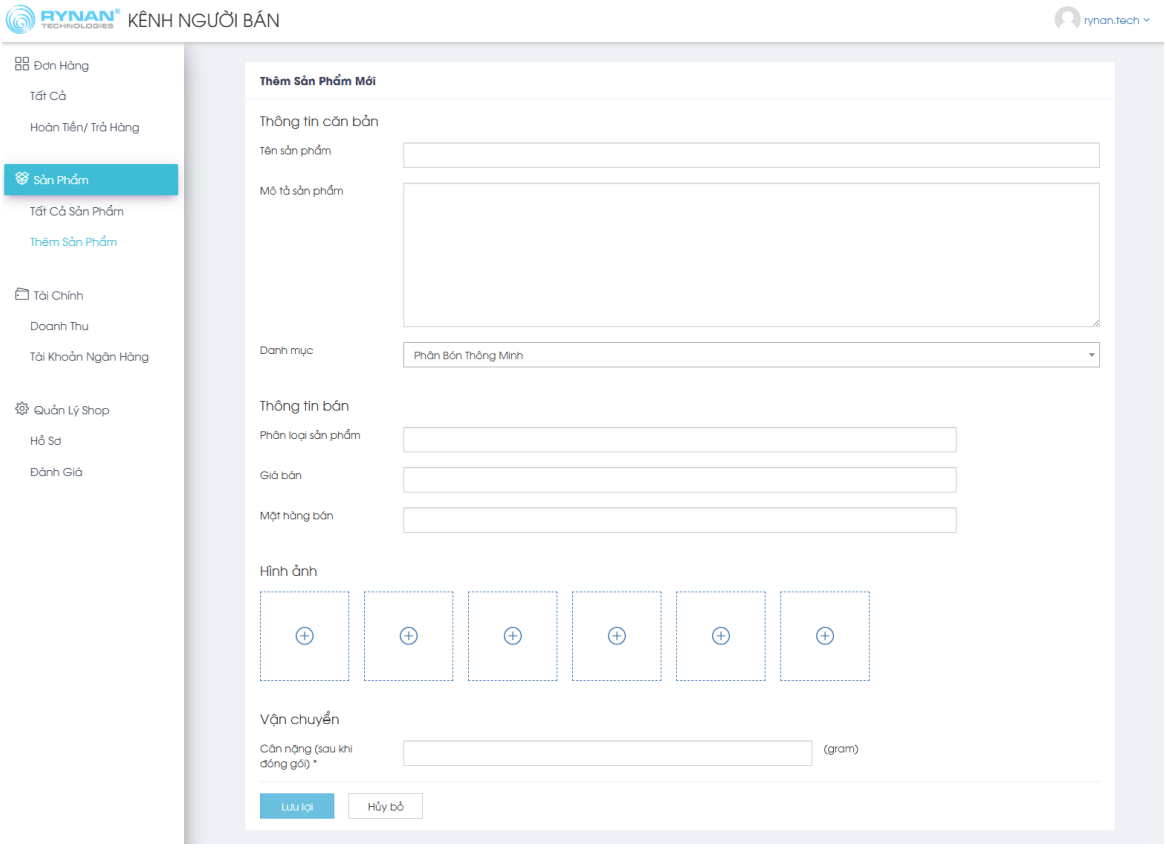
CÔNG TY CP RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Ấp Long Trị, Xã Long Đức,
Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, Việt Nam
Điện thoại: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.vn
Website: www.rynantech.vn



Bước 2: Trường hợp tài khoản truy cập không hoạt động trên hệ thống, Người bán cần gửi email hoặc gọi điện thoại cho bộ phận chăm sóc Khách hàng (số điện thoại và email đăng tải trên website) để được hỗ trợ;

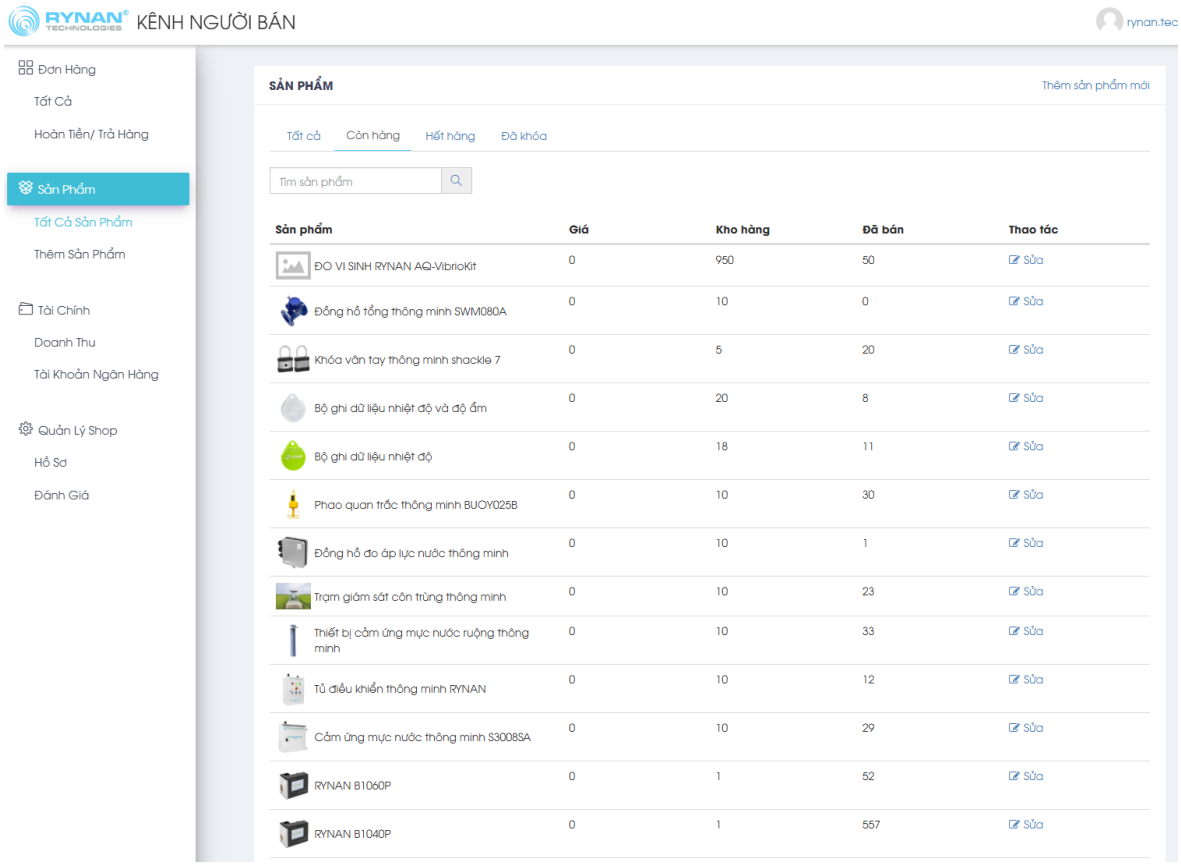


Bước 3: Trong trang quản lý của Người bán, chọn mục "Thêm Sản phẩm" và điền đầy đủ thông tin mà hệ thống yêu cầu, tiến hành như hướng dẫn trên hệ thống;



Bước 4: Sau khi bài đăng hoàn thành, Người bán chọn "Lưu" để gửi lên hệ thống kiểm duyệt nội dung;

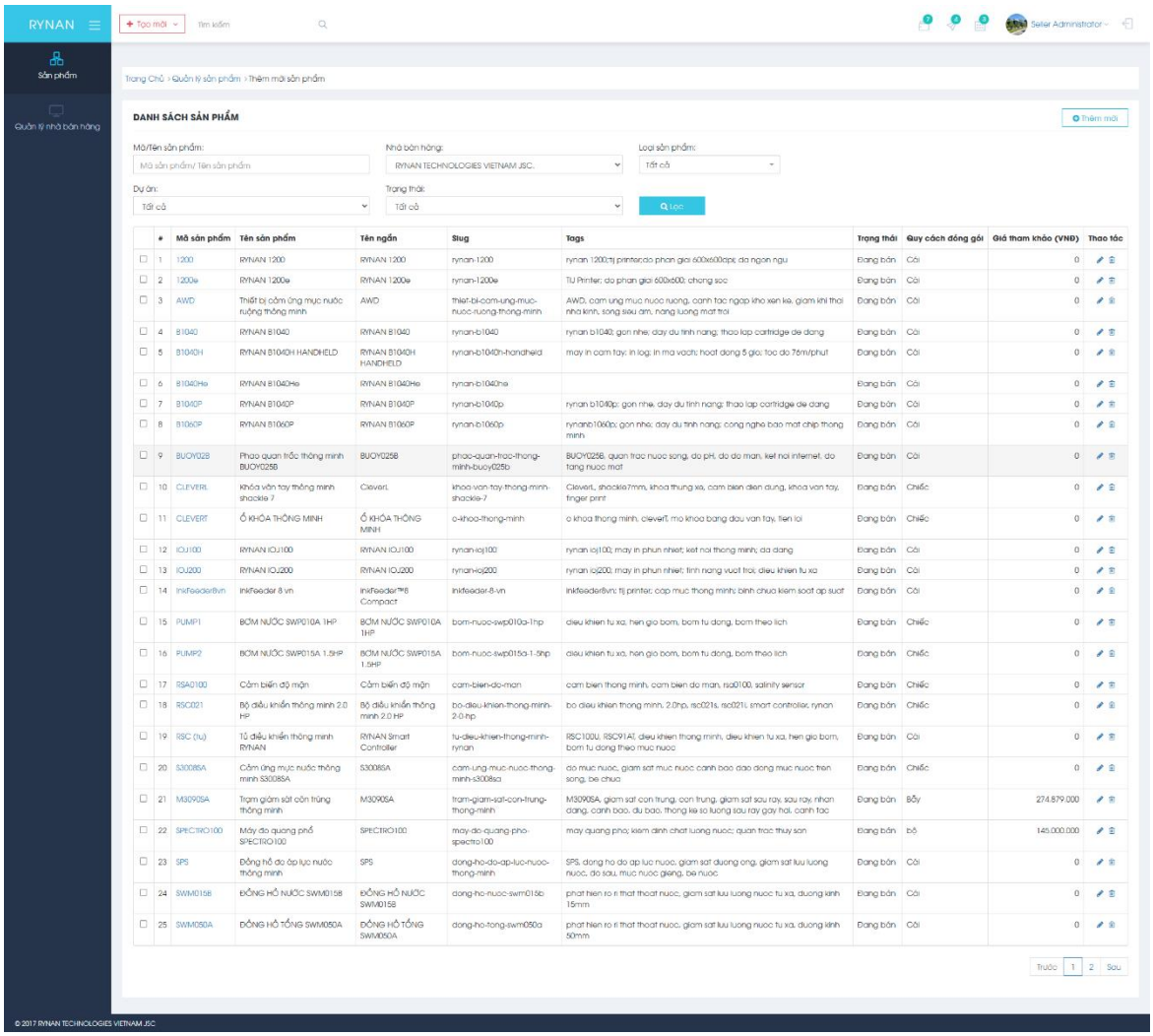
Bước 5: Nếu sau khi kiểm duyệt, bài đăng phù hợp với quy định của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn thì bài đăng sẽ được hiển thị tại danh mục phù hợp với sản phẩm của Người bán; trường hợp bài đăng không phù hợp, RYNAN sẽ phản hồi đến Người bán những nội dung không phù hợp và yêu cầu hoàn thực hiện đúng quy định.

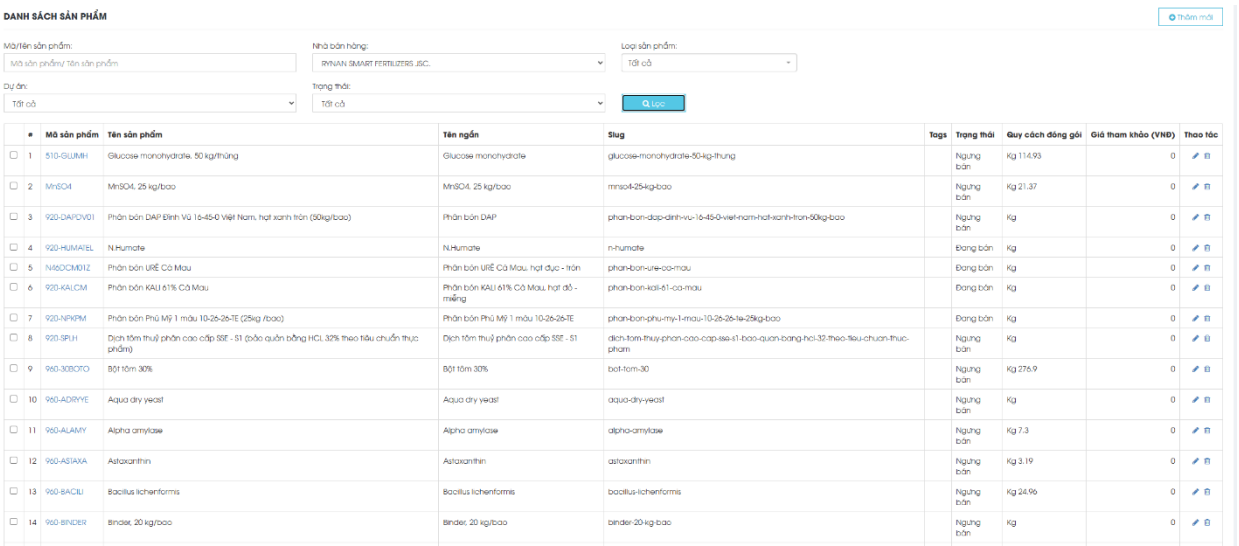


Bước 6: Trong quá trình sử dụng, Người bán có quyền chỉnh sửa và cập nhật bài viết bất cứ lúc nào. Bài chỉnh sửa, cập nhật mới sẽ quay về trạng thái "đang tạm giữ" và được duyệt hiển thị theo quy định như trên.

2.2 Quy trình duyệt bài đăng của RYNAN:

Bước 1: Quản trị viên sẽ xem tất cả sản phẩm của nhà bán hàng, sẽ hiển thị theo cơ chế sản phẩm mới được hiển thị và có nhiều tùy chọn lọc để quản trị viên thực hiện kiểm soát thông tin sản phẩm.

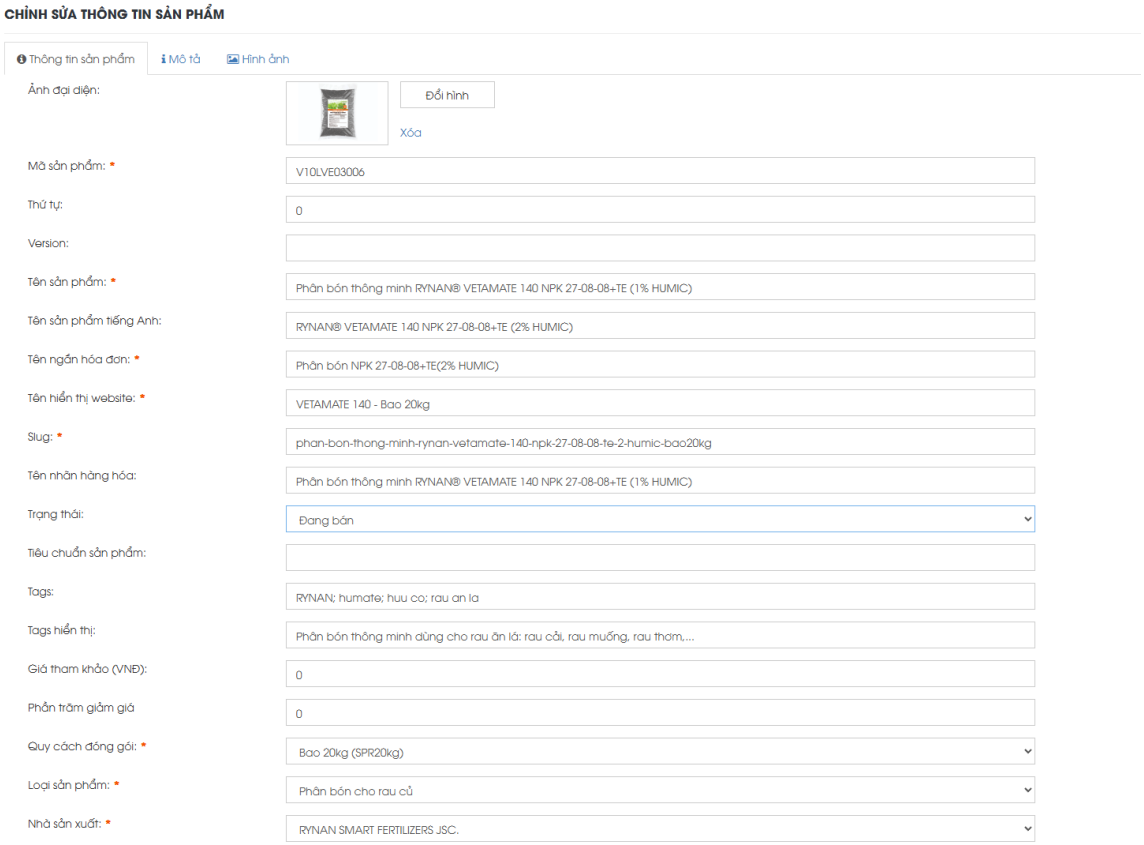




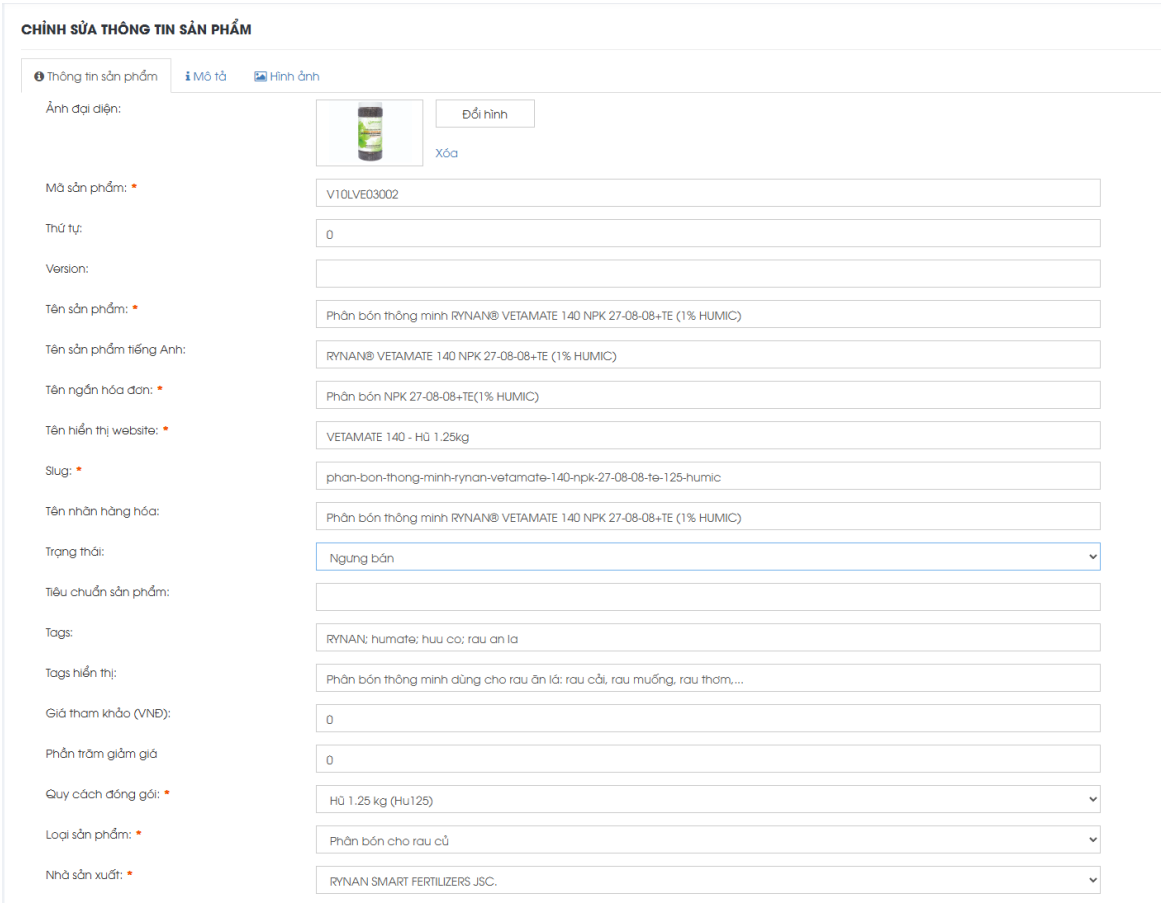
Bước 2: Quản trị viên sẽ xem xét, kiểm duyệt nội dung về sản phẩm mà Người bán đăng tải để quyết định chấp nhận duyệt cho hiển thị hoặc tắt bài đăng của Người bán. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ có cơ chế kiểm soát những bài đăng tin được đăng lên. Tất cả những bài đăng vi phạm sẽ

không được duyệt đăng, không cho phép hiển thị lên website. Nếu thành viên vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Bước 3: Đối với bài viết phù hợp, có đầy đủ thông tin theo quy định của trang rynan.vn, Ban quản trị website sẽ cho duyệt và bài đăng sẽ hiển thị lên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn tại danh mục phù hợp với sản phẩm của Người bán, ở trạng thái "đang bán".



Bước 4: Trường hợp bài viết thiếu các thông tin cần thiết hoặc vi phạm các quy định thì Ban quản trị website sẽ tạm giữ bài đăng ở trạng thái "ngưng bán" và chuyển sang bộ phận chăm sóc Khách hàng. Bộ phận chăm sóc Khách hàng của RYNAN sẽ tiến hành liên hệ với Người bán qua điện thoại (hoặc email) để hỗ trợ Người bán trong khâu đăng thông tin bài viết. Sau khi hoàn tất sửa đổi, Ban quản trị website sẽ cho hiển thị bài viết theo quy định.

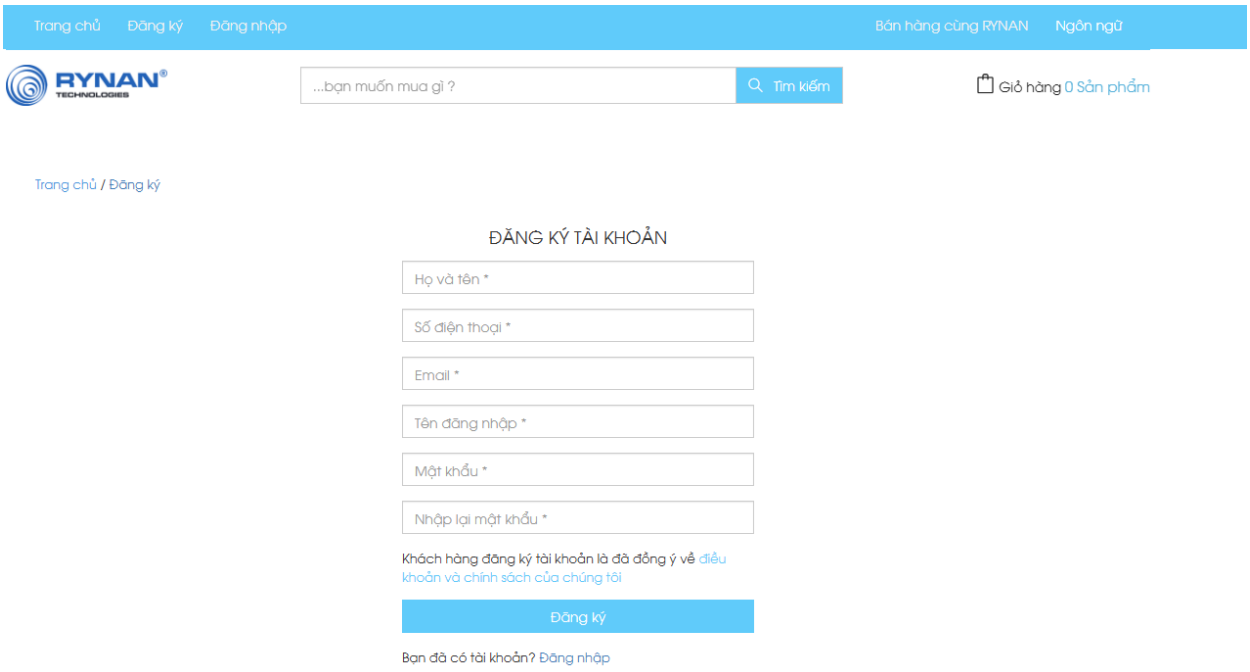


3. Quy trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn

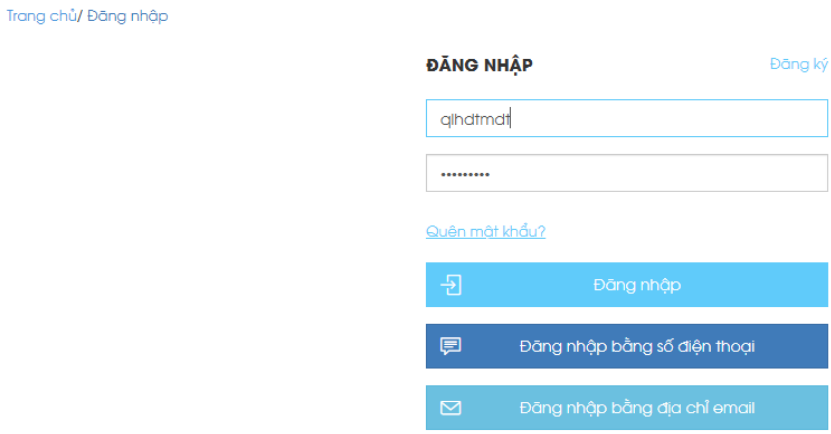
3.1. Quy trình dành cho Người mua

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

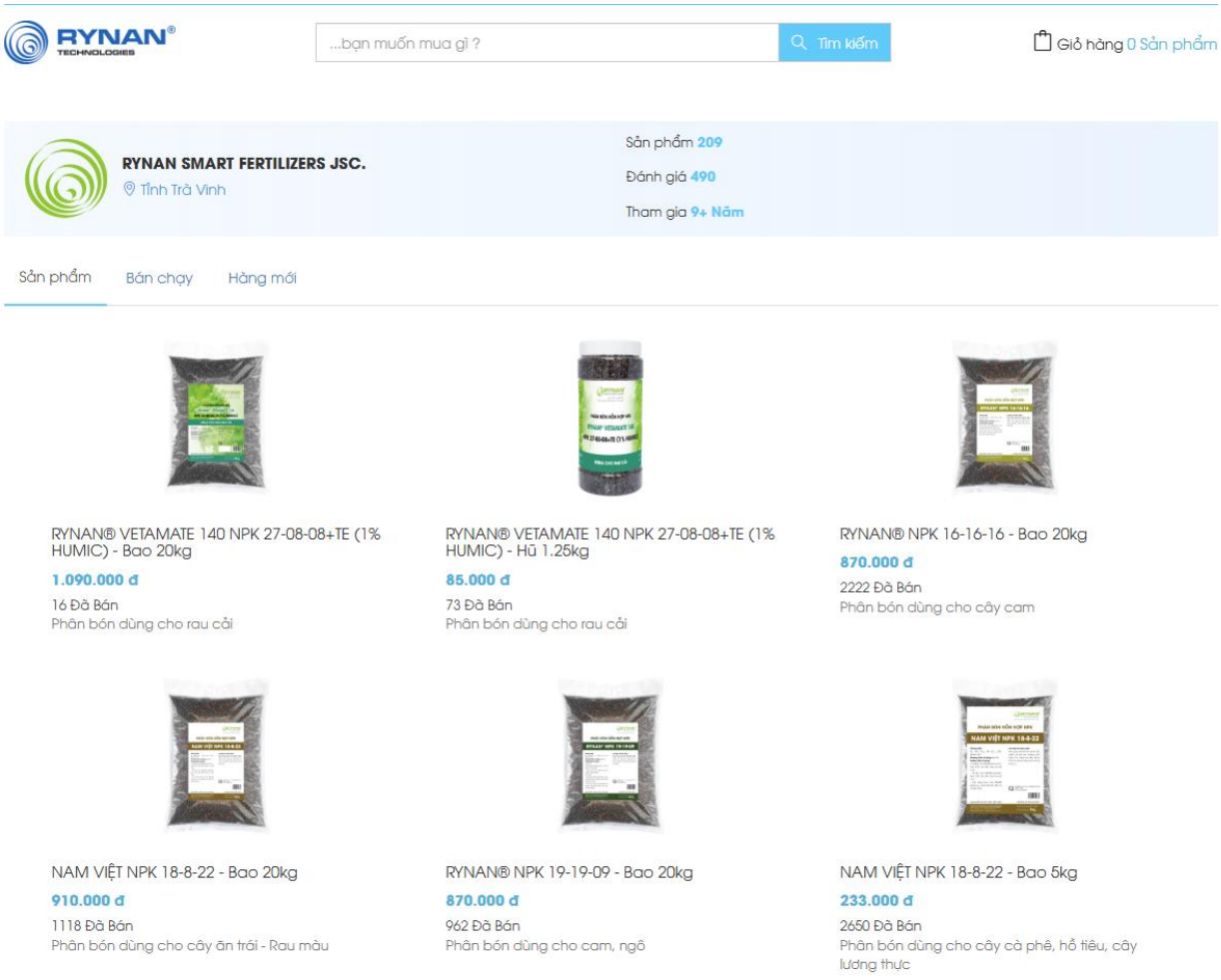
Bước 1: Trường hợp chưa có tài khoản đăng nhập, Người mua tiến hành đăng ký tài khoản trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn (Trường hợp Người mua đã có tài khoản đăng nhập chuyển sang bước 2).



Bước 2: Đăng nhập vào tài khoản;

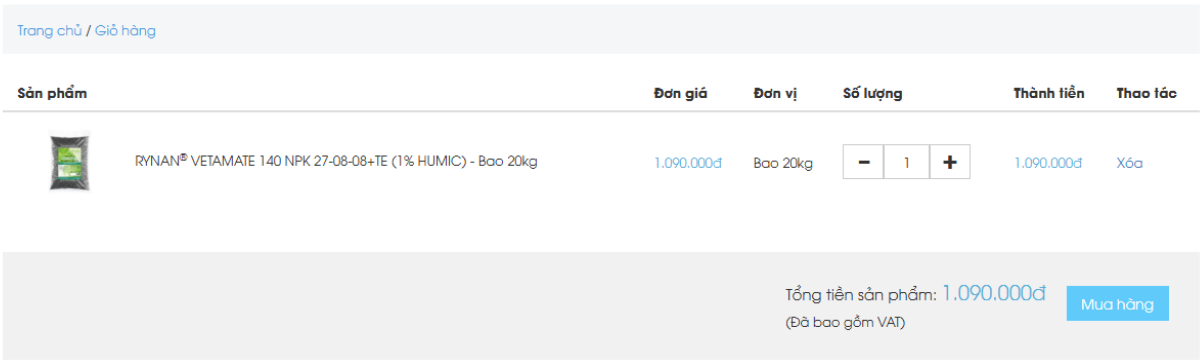


Bước 3: Tìm kiếm, tham khảo thông tin Sản phẩm và Người bán mà Người mua đang quan tâm;

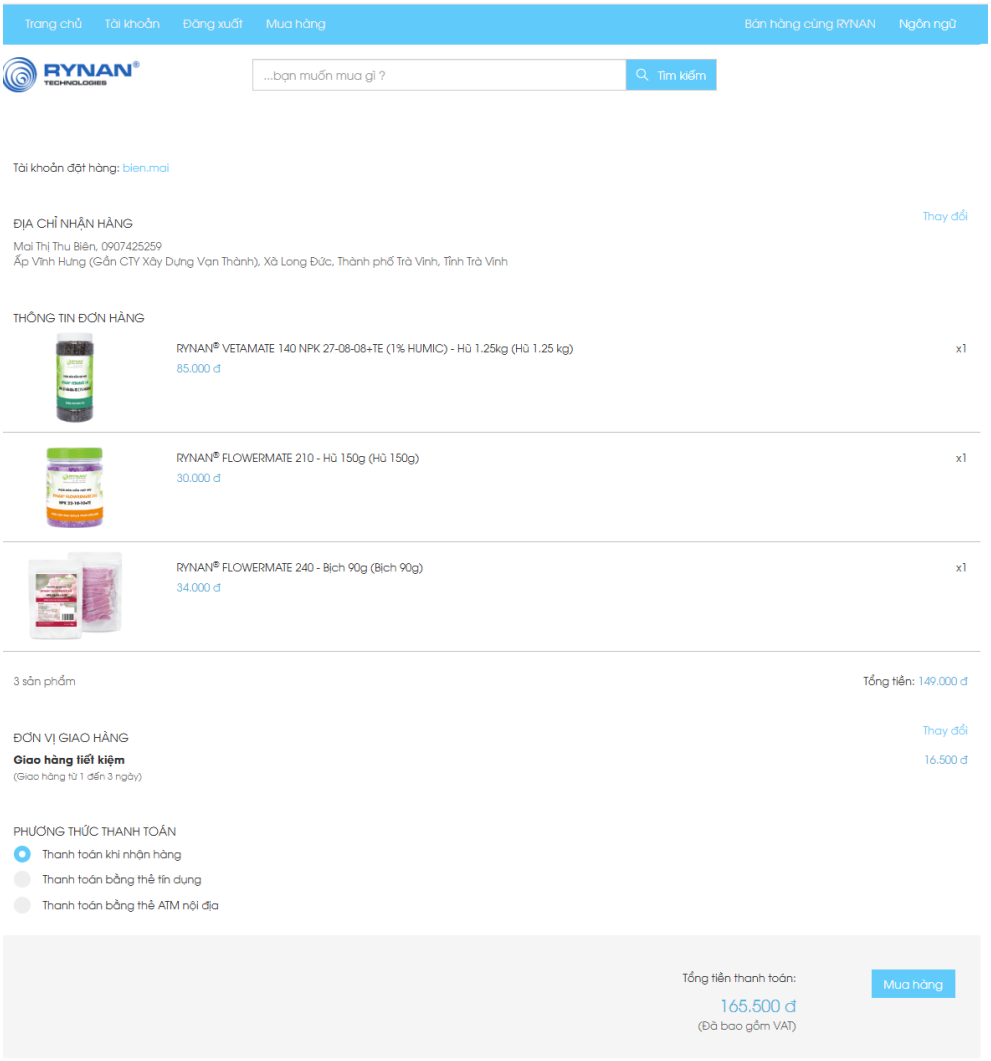


Bước 4: Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của Người bán mà Người mua đang có nhu cầu mua;

Bước 5: Người mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào "**Mua hàng**" tại trang giỏ hàng;



Bước 6: Người mua lựa chọn cách thức giao dịch tuỳ theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;



Bước 7: Đơn hàng của Người mua sẽ được chuyển thông tin đến Người bán. Tùy vào thỏa thuận giữa Người mua và Người bán mà RYNAN có thể hỗ trợ quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán đảm bảo hoặc hai bên tự giao dịch với nhau;

Bước 8: Người mua nhận Sản phẩm.

Lưu ý:

- Người mua thắc mắc, khiếu nại về Sản phẩm hoặc Người bán (nếu có) qua tổng đài hỗ trợ, số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.

- Trường hợp, Người mua muốn huỷ đơn hàng, Người mua đăng nhập vào trang rynan.vn và thực hiện chức năng "Hủy đơn hàng". Khi thực hiện yêu cầu "Hủy đơn hàng", Người bán sẽ liên hệ lại Khách hàng để xác nhận việc huỷ đơn hàng. Khách hàng chỉ được huỷ đơn hàng khi hàng hoá chưa được Người bán giao cho đơn vị vận chuyển theo hình thức giao hàng mà Người mua đã lựa chọn. Trường hợp, Người mua huỷ đơn hàng sau khi hàng hoá đã được chuyển giao cho đơn vị vận chuyển mà Người mua lựa chọn, có thể Người mua phải trả phí vận chuyển và phí khác (nếu có) cho việc huỷ đơn hàng tuỳ thuộc vào thoả thuận giữa Người mua và Người bán.

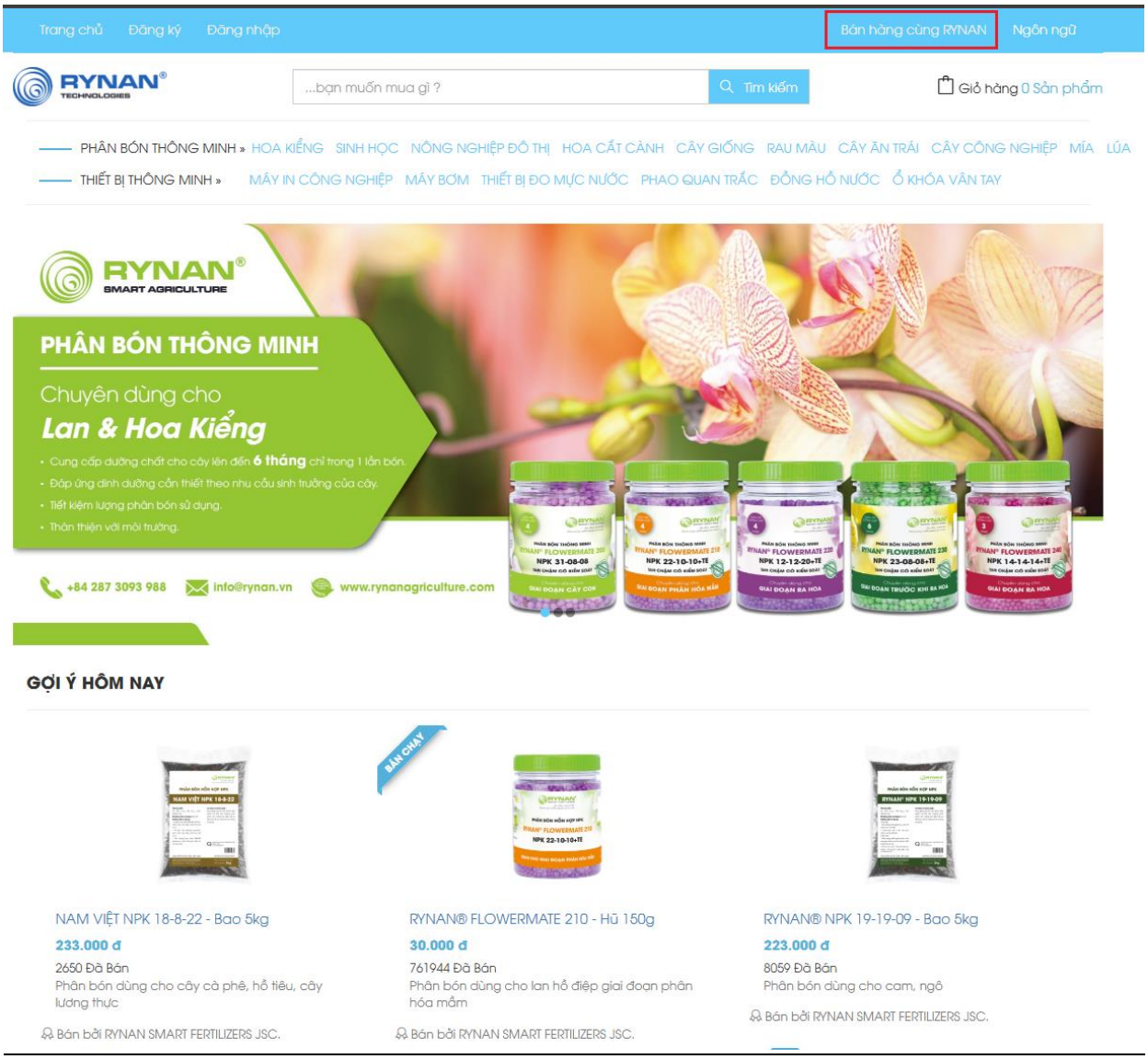
3.2. Quy trình dành cho Người bán

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

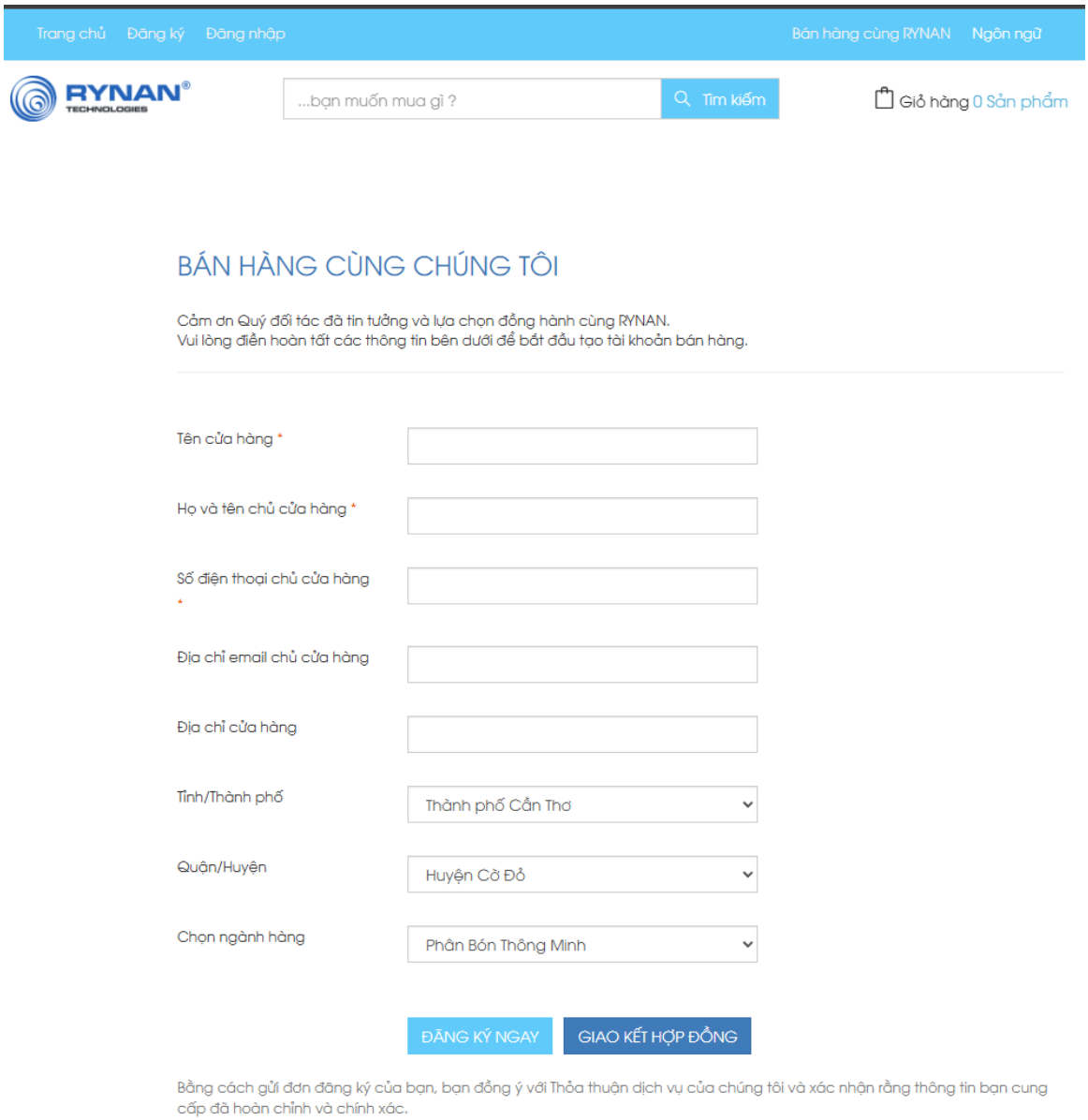
Bước 1: Trên website www.rynan.vn vào mục "Bán hàng cùng RYNAN".

RYNAN TECHNOLOGIES - VIETNAM JSC.
Long Tri Hamlet, Long Duc Ward,
Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam
Tel: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.com
Website: www.rynantech.com

CÔNG TY CP RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Ấp Long Trị, Xã Long Đức,
Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, Việt Nam
Điện thoại: +84 294 3746 991
E-mail: info@rynantech.vn
Website: www.rynantech.vn

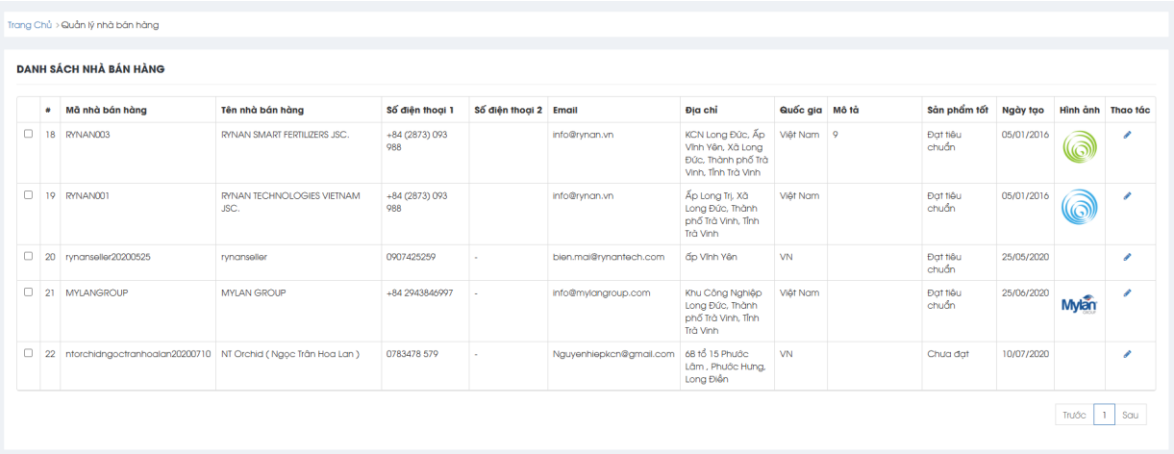


Bước 2: Người bán hàng tiến hành tạo tài khoản và các thông tin liên quan tại mục "ĐĂNG KÝ NGAY".



Bước 3: Người bán hàng tham khảo các nội dung hợp đồng cung cấp dịch vụ tại mục "GIAO KẾT HỢP ĐỒNG". Trường hợp thông qua các điều khoản của hợp đồng, nhà bán hàng sẽ bấm "Đăng ký ngay" và mặc định hợp đồng đã được hai bên ký kết.

Bước 4: RYNAN xác nhận và kích hoạt tài khoản;



Trang Chủ > Quản lý nhà bán hàng

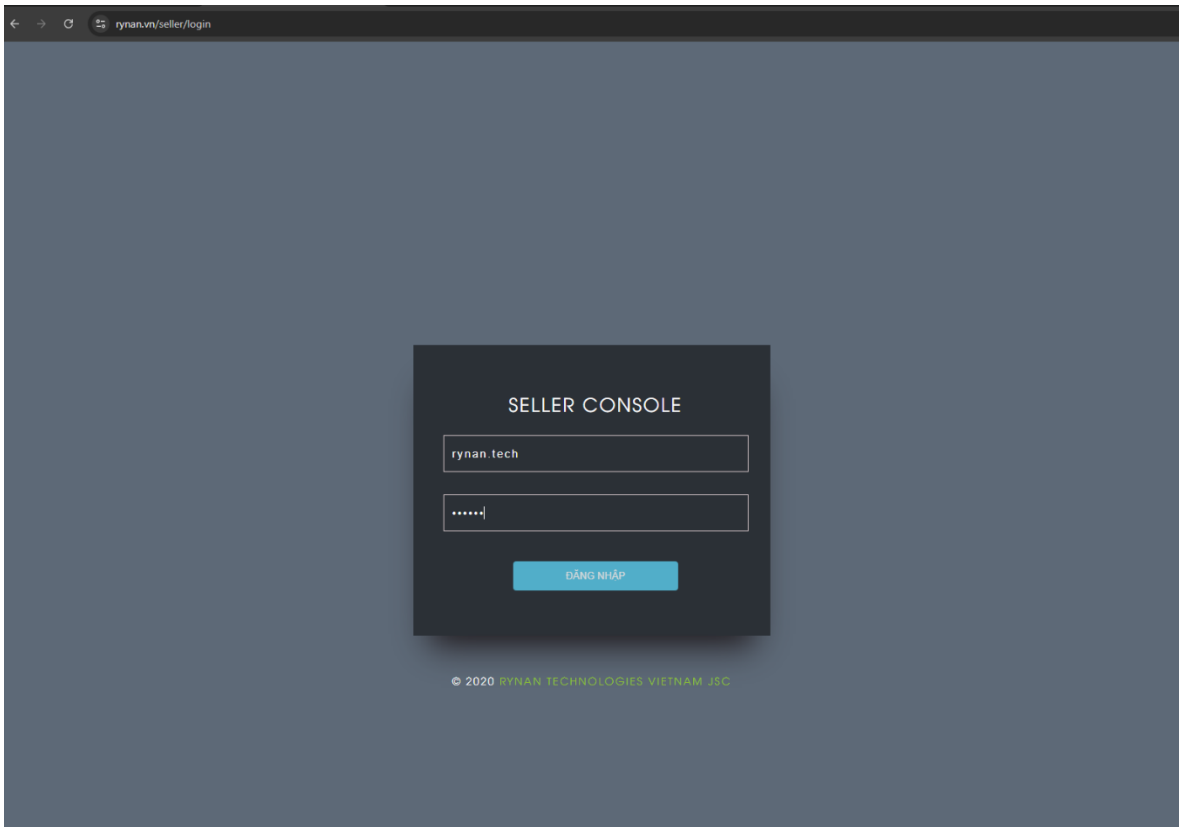
DANH SÁCH NHÀ BÁN HÀNG

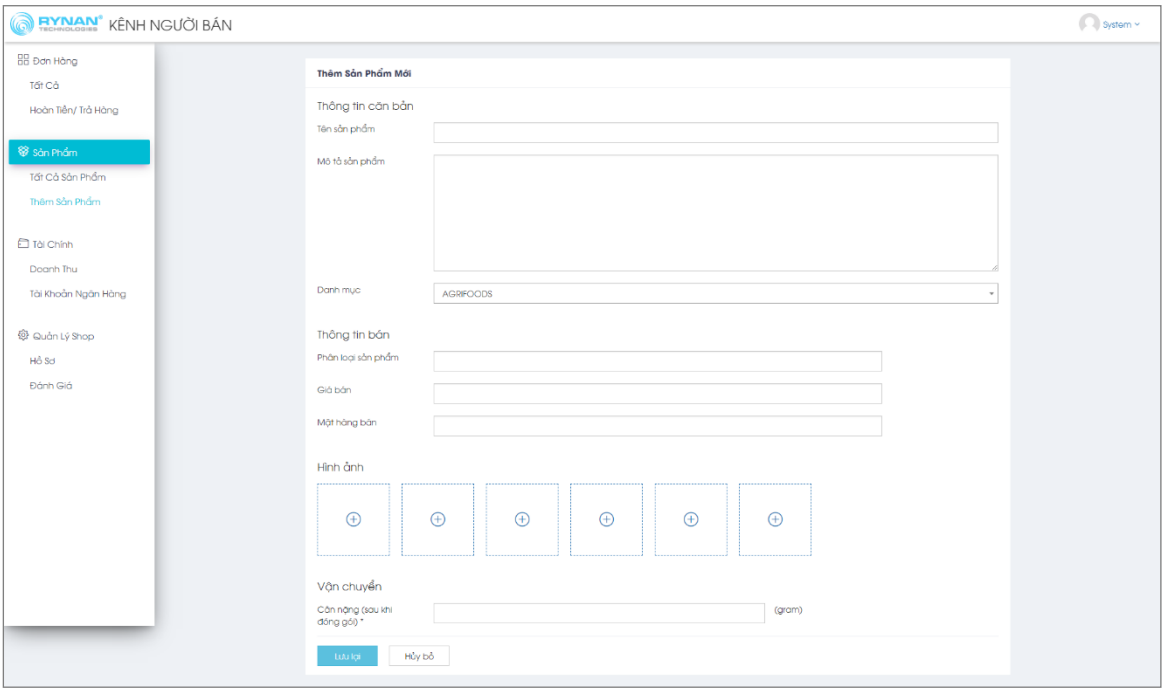
	#	Mã nhà bán hàng	Tên nhà bán hàng	Số điện thoại 1	Số điện thoại 2	Email	Địa chỉ	Quốc gia	Mô tả	Sản phẩm tốt	Ngày tạo	Hình ảnh	Thao tác
☐	18	RYNAN003	RYNAN SMART FERTILIZERS JSC.	+84 (2873) 093 988		info@rynan.vn	KCN Long Đức, Ấp Vĩnh Yên, Xã Long Đức, Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh	Việt Nam	9	Đạt tiêu chuẩn	05/01/2016		✎
☐	19	RYNAN001	RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM JSC.	+84 (2873) 093 988		info@rynan.vn	Ấp Long Trị, Xã Long Đức, Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh	Việt Nam		Đạt tiêu chuẩn	05/01/2016		✎
☐	20	rynanseller20200525	rynanseller	0907425259	-	bien.mai@rynantech.com	ấp Vĩnh Yên	VN		Đạt tiêu chuẩn	25/05/2020		✎
☐	21	MYLANGROUP	MYLAN GROUP	+84 2943846997	-	info@mylangroup.com	Khu Công Nghiệp Long Đức, Thành phố Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh	Việt Nam		Đạt tiêu chuẩn	25/06/2020	Mylan	✎
☐	22	ntorchidngoctranhoalan20200710	NT Orchid (Ngọc Trân Hoa Lan)	0783478 579	-	Nguyenhiepkcn@gmail.com	68 tổ 15 Phước Lâm , Phước Hưng, Long Điền	VN		Chưa đạt	10/07/2020		✎

Trước 1 Sau

Bước 5: Đăng nhập tài khoản, sau khi đăng nhập Người bán tiến hành đăng tải thông tin bán hàng:

- Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh;
- Các tin bài cần đăng phải được chia thành 2 phần thông tin sản phẩm và hình ảnh sản phẩm;
- Các nội dung bằng chữ giới hạn 3000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ, do RYNAN sẽ tự động điều chỉnh phông chữ cho đồng nhất.
- Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh .jpg, .bmp, hoặc .png, số lượng ảnh tối đa cho 1 lần đăng tin là 6 ảnh.





Bước 6: Đưa nội dung bài đăng lên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;

Bước 7: Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn kiểm duyệt thông tin Sản phẩm của Người bán trước khi đưa lên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Bước 8: Cung cấp Sản phẩm cho Người mua đúng theo thông tin hàng hoá đã đăng bán;

Bước 9: Phối hợp với RYNAN giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng (nếu không có thắc mắc, khiếu nại sẽ bỏ qua bước này).

Bước 10: Nhận tiền thanh toán từ RYNAN sau khi giao hàng thành công và hết thời gian khiếu nại của Khách hàng.

4. Chính sách/Quy trình giao nhận, vận chuyển

❖ Quy trình giao nhận, vận chuyển hàng hóa:

Sau khi nhận được đơn hàng từ Người mua, RYNAN sẽ chuyển thông tin đơn hàng đến Người bán có liên quan để chuẩn bị cho việc vận chuyển.

Bước 1: Người bán chuẩn bị hàng hóa theo thông tin đơn hàng.

Bước 2: Đơn vị vận chuyển (do Người mua chỉ định hoặc Người bán chọn nếu Người mua không chỉ định) liên hệ Người bán để lấy hàng.

Bước 3: Vận chuyển hàng hóa đến Người mua.

Bước 4: Người mua kiểm tra và nhận hàng hóa đã đặt.

Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn từ chối chịu trách nhiệm cho tất cả các rủi ro đối với Sản phẩm đã được giao thành công.

❖ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có hình thức vận chuyển:

Dùng dịch vụ chuyển phát giao hàng

Hiện tại, Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn đã tích hợp sẵn trên website 02 đơn vị chuyển phát là Giao hàng nhanh và Giao hàng tiết kiệm. Chúng tôi sẽ cộng tác với một số đơn vị chuyển phát khác như Viettel, VNPost,… hoặc 1 số đơn vị chuyển phát có uy tín khác, để tiến hành chuyển hàng cho Khách hàng. Khi tiến hành đặt hàng, Quý khách có thể lựa chọn đơn vị giao hàng mà Quý khách mong muốn.

Quý khách vui lòng kiểm tra kỹ hàng hoá ngay khi nhận hàng từ người chuyển phát hàng hoá, nếu có vấn đề liên quan tới chủng loại, chất lượng, số lượng hàng hoá không đúng như trong đơn đặt hàng, Quý khách vui lòng thông báo ngay cho chúng tôi qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn để phối hợp với đơn vị chuyển phát hàng hóa xử lý.

5. Chính sách/ Quy trình bảo hành, bảo trì sản phẩm

❖ Quy định chung:

- Chính sách bảo hành chỉ áp dụng đối với hàng hóa có quy định bảo hành của nhà sản xuất. Lưu ý: đối với các mặt hàng phân bón, vật tư nông nghiệp sẽ không áp dụng chính sách bảo hành.
- Khi tiến hành giao dịch, Khách hàng cần tìm hiểu về chính sách bảo hành hàng hóa của Người bán. Khách hàng phải trực tiếp liên hệ Người bán để được hỗ trợ bảo hành. Người bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.
- Khách hàng luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo hành đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà theo chính sách bảo hành của Người bán.
- Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người bán trong trường hợp Người bán từ chối bảo hành, bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành, bảo trì ghi trên giấy bảo hành.
- Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn khuyến cáo Khách hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa dự định mua. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Khách hàng được bảo hành theo chế độ của Nhà sản xuất.
- Đối với sản phẩm, dịch vụ do RYNAN đăng bán, trực tiếp, việc bảo hành sẽ được thực hiện đối với các sản phẩm, dịch vụ có áp dụng chính sách bảo hành, được công bố trong phần mô tả của sản phẩm, dịch vụ tương ứng.

❖ Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa:

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

❖ **Các trường hợp không được bảo hành hoặc có thể phát sinh phí bảo hành:**

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành;
- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ,...do người sử dụng.

❖ **Trung tâm bảo hành:**

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

❖ **Thời gian sửa chữa bảo hành:**

Thời gian sửa chữa, bảo hành trung bình từ vài ngày tùy thuộc vào linh kiện cần thay thế và trung tâm bảo hành có liên quan sẽ thông báo cụ thể đến Khách Hàng.

6. Chính sách kiểm hàng, đổi, hoàn trả hàng hoá, huỷ đơn hàng

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

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

6.2 Yêu cầu kiểm hàng, đổi, trả hàng

❖ **Kiểm hàng:**

Người mua hàng trên Sàn giao dịch TMĐT của rynan.vn có thể kiểm tra hàng với các sản phẩm có gắn nhãn **"được đồng kiểm"** khi nhận hàng - bởi các đơn vị chuyển phát và người mua cần thực hiện đúng các quy định đồng kiểm từ sàn thương mại điện tử này.

Các bước đồng kiểm của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn như sau:

Bước 1: Trước khi mở hàng

- Người mua kiểm tra các thông tin chung như: Tên và số điện thoại người nhận, mã vận đơn, số lượng hàng hóa, số tiền cần thanh toán,… đơn hàng có "**được đồng kiểm**" hay không tại phần thông tin đơn hàng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Nhân viên giao hàng sẽ chụp hình (ghi hình) lại toàn bộ quá trình đồng kiểm (đây là bước bắt buộc) để lưu bằng chứng xử lý khiếu nại về sau (nếu có).
- Lưu ý: Nhân viên giao hàng có thể từ chối cho Người mua đồng kiểm nếu người mua không đồng ý với các quy định về đồng kiểm.

Bước 2: Trong khi mở hàng

- Người mua có thể kiểm tra về ngoại quan xem gói hàng có bị móp méo quá mức hoặc gói hàng có bị rách, thủng hay không; số lượng sản phẩm trong đơn hàng có đúng hay không.
- Hướng dẫn mở hàng để kiểm tra:

  Đối với hàng đóng bằng hộp: Cắt dọc theo 2 mép hộp, không cắt ở giữa. Nhấc nắp hộp lên đủ cao để lưỡi dao không đâm vào sản phẩm, sau đó cắt đường giữa để mở nắp hộp.

  Đối với hàng đóng bằng túi: Dùng dao hoặc kéo cắt theo vạt đầu hoặc theo mép đầu niêm phong của túi hàng. Lưu ý không kéo rách bao bì.
- Người mua không nên mở hoặc làm rách niêm phong/tem/phiếu giao hàng, không mở tem chống hàng giả/ niêm phong riêng của sản phẩm, không sử dụng/ dùng thử sản phẩm.
- Người mua cần tránh các tác động làm sản phẩm bị rơi vỡ, trầy, xước, hoặc dính vết bẩn lên sản phẩm.

Bước 3: Sau khi mở hàng

- Nếu người mua đồng ý thì nhận hàng và chỉ cần thanh toán giá trị đơn hàng cho nhân viên giao hàng (nếu hình thức thanh toán là COD).
- Nếu người mua từ chối nhận đơn hàng sau khi đồng kiểm, người mua vui lòng hoàn trả toàn bộ bao bì, các phụ kiện, giấy tờ đi kèm (nếu có), đặc biệt là lớp chống sốc

(nếu có), và đảm bảo trả đầy đủ các sản phẩm trong đơn hàng. Trong trường hợp sản phẩm bị bẩn, hư hỏng, phần niêm phong bị mở/ rách trong quá trình đồng kiểm, Nhân viên giao hàng sẽ từ chối nhận lại sản phẩm từ người mua.

❖ **Đổi/hoàn trả hàng:**

- Thời hạn chấp nhận đổi hoặc trả hàng: trong vòng 07 ngày kể từ ngày Khách hàng nhận hàng.
- Việc đổi/ trả hàng được thực hiện sau khi kiểm hàng.
- Miễn phí đổi hoặc trả hàng trong vòng 07 (bảy) ngày, kể từ ngày Khách hàng nhận hàng nếu sản phẩm lỗi do Người bán. Chúng tôi sẽ không hỗ trợ đổi hoặc trả hàng nếu sản phẩm bị lỗi do người sử dụng hoặc do Khách hàng trả hàng vì không còn nhu cầu. Thời gian nhận hàng tính trên dấu bưu điện hoặc thời gian nêu trong Phiếu giao hàng.
- Sản phẩm đổi hoặc trả phải đúng như sản phẩm đã giao tới cho Khách hàng:
    - Còn đầy đủ bao bì, nhãn mác;
    - Hóa đơn và các chứng từ kèm theo;
    - Sản phẩm khuyến mãi kèm theo (nếu có).
    - Trong trường hợp việc đổi, trả hàng đáp ứng điều kiện quy định trên đây thì Khách hàng sẽ được nhận lại sản phẩm khác cùng loại hoặc nhận lại tiền đã thanh toán (theo thoả thuận giữa Người bán và Khách hàng). Thời gian hoàn tiền từ 10 – 15 ngày làm việc.
- Chi phí vận chuyển và phí khác cho việc đổi, trả hàng do Khách hàng và Người bán tự thỏa thuận.
- Mọi chi tiết hoặc thắc mắc liên quan đến đổi, trả hàng Khách hàng vui lòng liên hệ với chúng tôi qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.

6.3 Quy trình thực hiện đổi hoặc trả hàng

Bước 1: Khách hàng liên hệ với chúng tôi qua số hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn để đưa ra đề nghị.

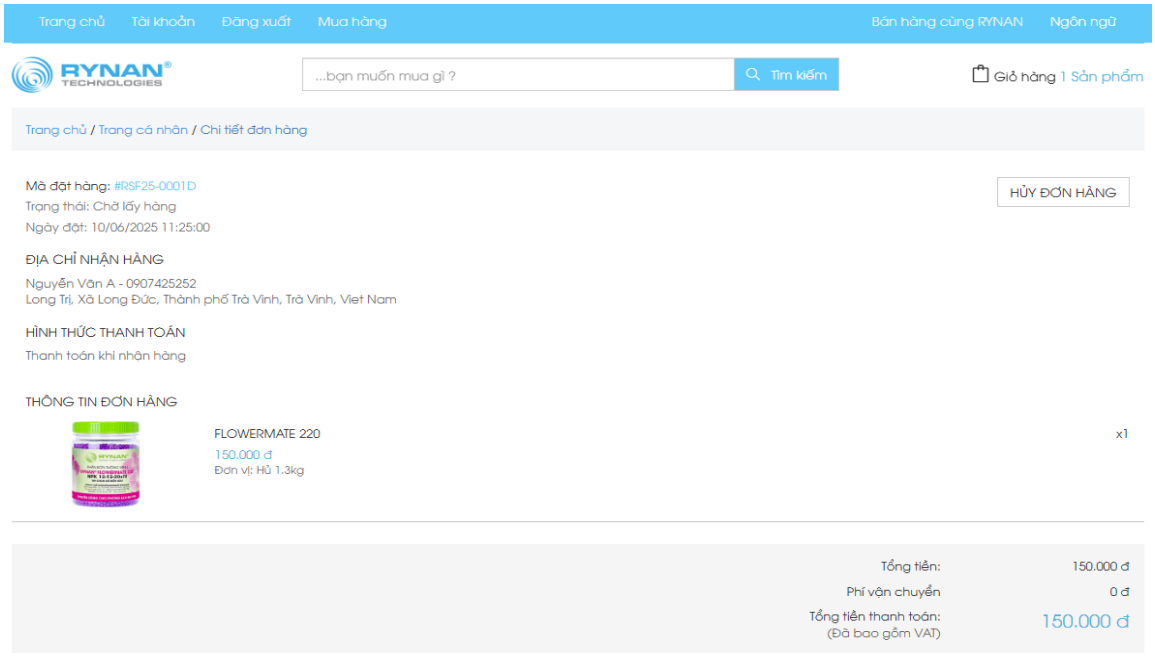
Bước 2: Nếu đề nghị phù hợp với chính sách đổi, trả hàng, Quý khách sẽ nhận được thông báo nhận đổi hoặc nhận trả hàng từ RYNAN thông qua SMS, email hoặc qua thông báo từ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Bước 3: Quý khách có thể gửi hàng đến trụ sở của RYNAN hoặc trụ sở của Người bán để thực hiện việc đổi, trả hàng tuỳ theo thương lượng giải quyết giữa Người bán và Khách hàng.

❖ **Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng**

Nếu khách hàng muốn hủy Đơn hàng, Quý khách đăng nhập vào Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và thực hiện chức năng "Hủy đơn hàng". Khi thực hiện yêu cầu "Hủy đơn hàng", Người bán sẽ liên hệ lại Khách hàng để xác nhận việc huỷ đơn hàng. Cụ thể từng bước như sau:

Bước 1: Người mua xác nhận hủy đơn hàng.



Bước 2: Người bán đồng ý và liên hệ đơn vị vận chuyển không lấy hàng đối với trường hợp hàng hóa còn ở kho Người bán. Đơn vị vận chuyển liên hệ Người bán để xác nhận thông tin hủy đơn hàng đối với trường hợp hàng hóa đã xuất khỏi kho Người bán.

Bước 3: Đơn vị vận chuyển chuyển hoàn hàng hóa về kho Người bán.

Khi chấp thuận huỷ đơn hàng, RYNAN hoặc Người bán sẽ hoàn trả lại số tiền mà Quý khách đã thanh toán (nếu có). Việc hoàn trả được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản, chi phí hoàn trả sẽ do Khách hàng chịu.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp khiếu nại

- RYNAN là đơn vị chịu trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng liên quan đến sản phẩm tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, RYNAN đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Khi có tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh, sẽ được xử lý theo trình tự sau:

  - Bước 1: Khách hàng khiếu nại về sản phẩm của Người bán qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.
  - Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách hàng của RYNAN sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, bên RYNAN sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ Khách hàng để giải quyết khiếu nại đó.

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

bán sẽ thông báo cho RYNAN biết về kết quả giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc.

- Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của RYNAN thì RYNAN sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật, RYNAN tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bán sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến Sản phẩm đã cung cấp. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị nghiêm cấm và bên vi phạm sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

- Các bên bao gồm Người bán, Người mua sẽ phải có vai trò, trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.
- Đối với Người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với RYNAN sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Khách hàng và Người bán nếu được Khách hàng hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.
- Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán, RYNAN sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. RYNAN sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

8. Quy trình thanh toán

8.1. Quy trình thanh toán đối với Người bán:

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

8.2. Quy trình thanh toán đối với Người mua với Người bán:

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

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

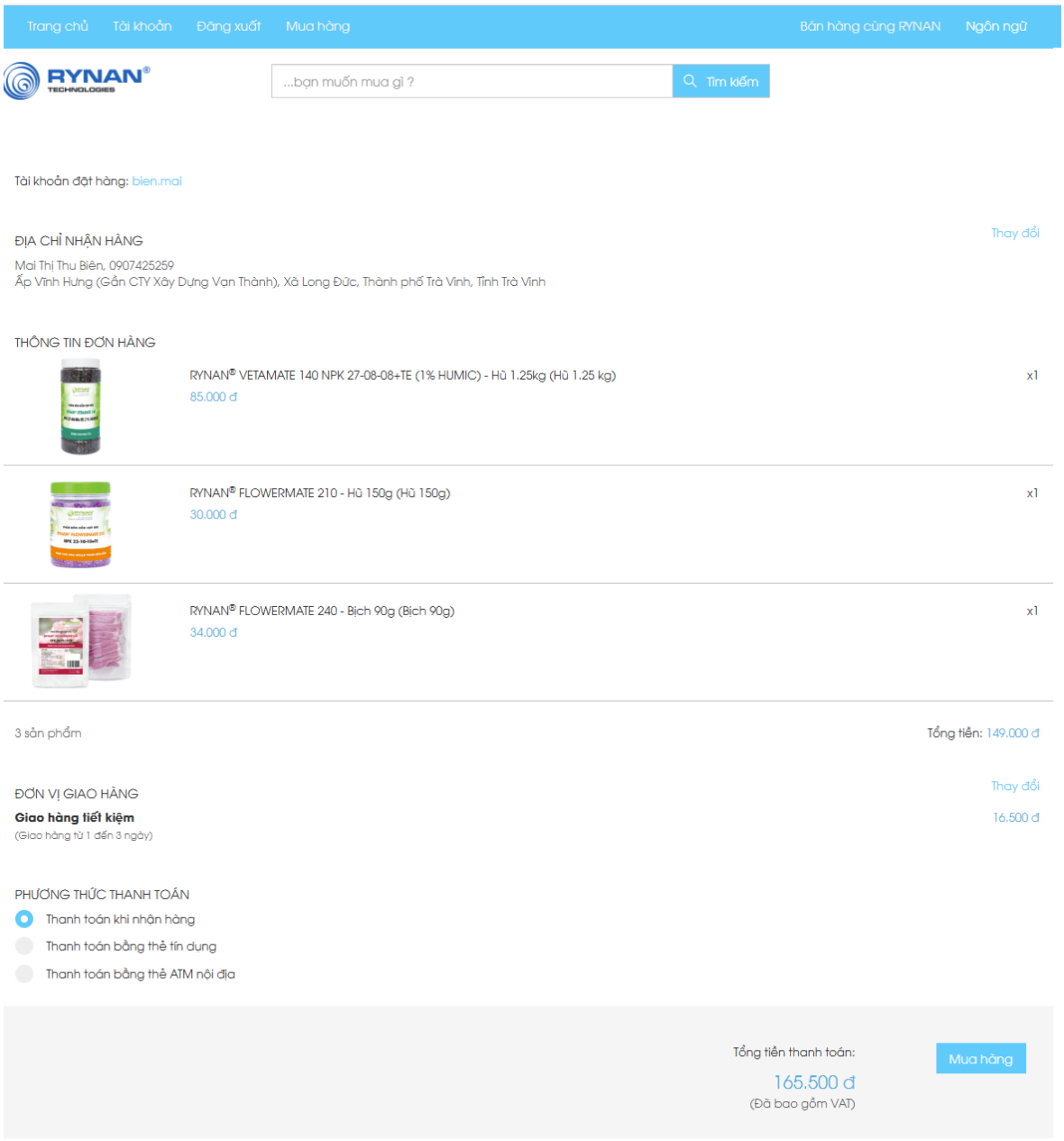
Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;

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

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

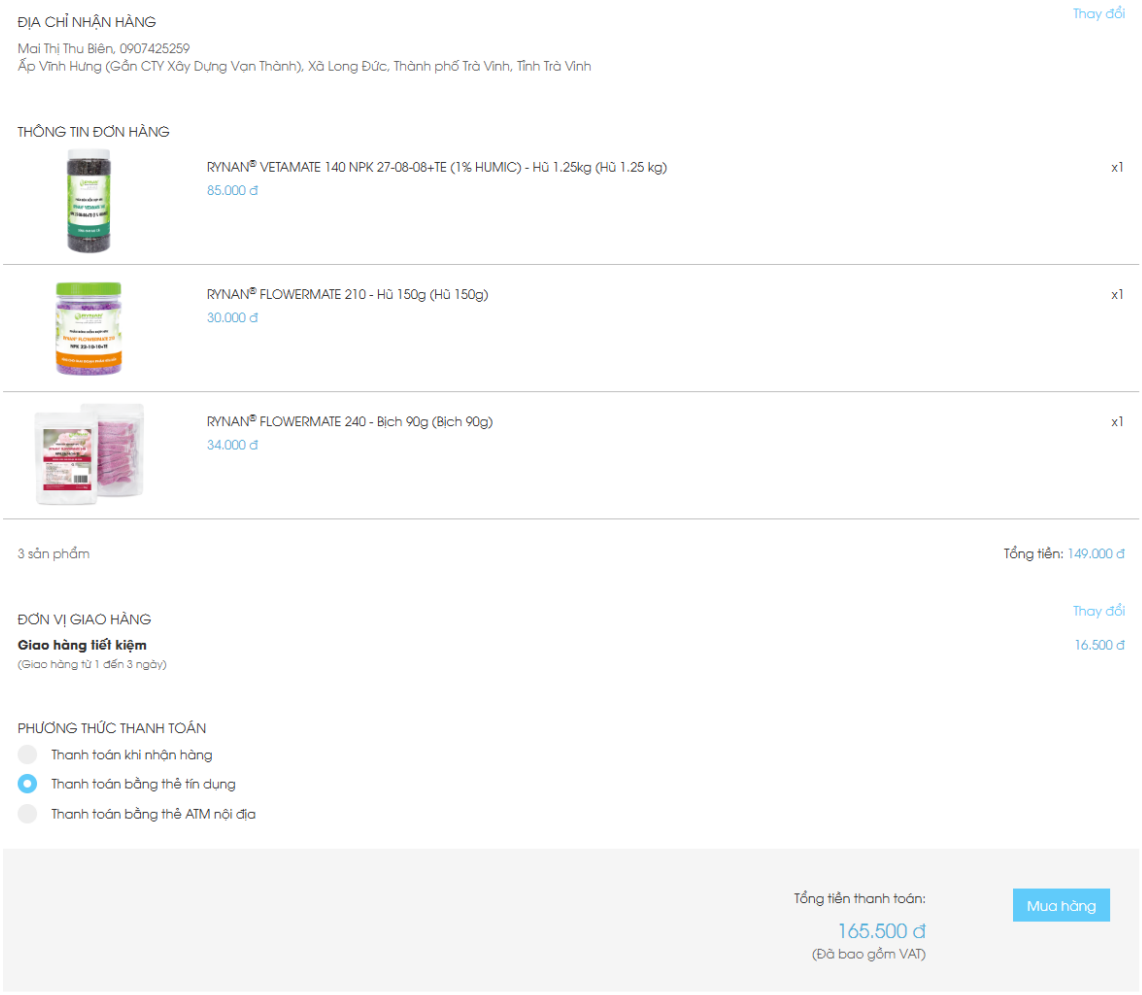
Bước 4: Đơn vị vận chuyển hợp tác với RYNAN giao hàng hoá đến Khách hàng;

Bước 5: Người mua nhận hàng và thanh toán.



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

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



Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;

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

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

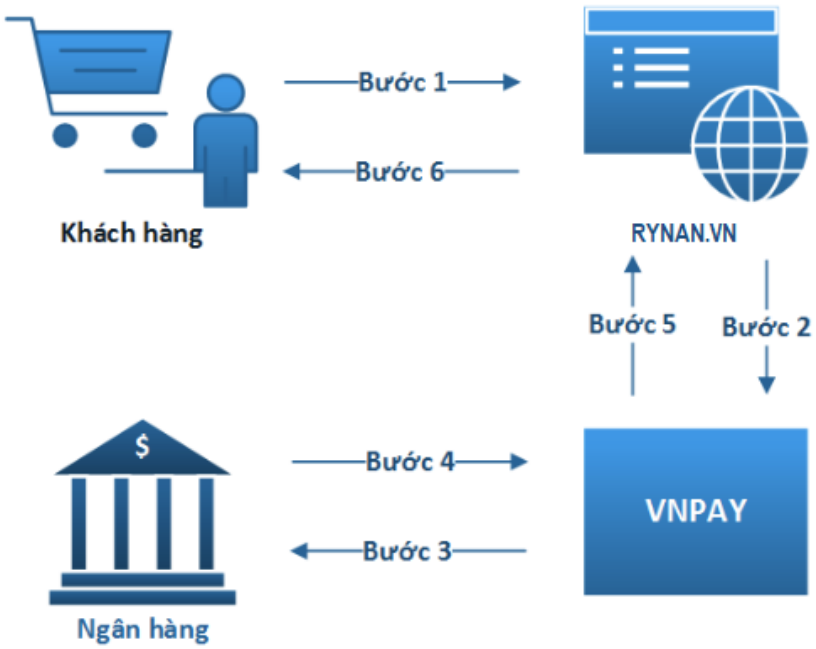
Bước 4: Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn xác nhận thông tin Người mua và chuyển tới Người bán;

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

Bước 6: Người mua nhận hàng.

Cách 3: Thanh toán online qua Cổng thanh toán trực tuyến VNPAY

Khách hàng sẽ thao tác đặt hàng trên site RYNAN.VN và chọn các hình thức thanh toán là ATM card hoặc Credit card sẽ bắt đầu một kết nối thanh toán từ website RYNAN.VN đến API thanh toán được VNPAY cung cấp, truyền thông tin thanh toán đã được mã hóa theo yêu cầu VNPAY, sau khi thông tin thanh toán được nhập trên vùng thanh toán của VNPAY thì kết quả thanh toán được trả về website RYNAN.VN và hiển thị đến khách hàng kết quả đơn hàng.



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

9. Đảm bảo an toàn giao dịch

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

- Người mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, RYNAN không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà Thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người mua qua Internet hoặc email.
- Người mua tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

10. Bảo vệ thông tin cá nhân Khách hàng

- Bảo vệ thông tin cá nhân Khách hàng sẽ giải thích một số nội dung chính như sau:
  - Mục đích, phạm vi thu thập và phạm vi sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng.
  - Các bước chúng tôi thực hiện để bảo mật thông tin cá nhân của Khách hàng.
  - Các trường hợp chúng tôi bắt buộc phải chia sẻ thông tin và mục đích của việc thu thập dữ liệu máy tính.
  - Quyền tiếp cận, chỉnh sửa dữ liệu, quyền thể hiện ý kiến của Khách hàng đối với việc thu thập thông tin của chúng tôi.

11.1 Mục đích thu thập và phạm vi sử dụng thông tin cá nhân

- Như đã nêu trên, chúng tôi sẽ chỉ thu thập những thông tin cần thiết để phục vụ cho việc liên hệ và tiến hành giao dịch, thanh toán giữa chúng tôi và Khách hàng.
- Khi Khách hàng đăng ký tài khoản và giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn chúng tôi sẽ thu thập những thông tin cơ bản sau:
  - Tên gọi;

- Số CMND/CCCD (đối với cá nhân)/Giấy ĐKDN (đối với doanh nghiệp);
- Địa chỉ giao hàng;
- Số điện thoại cố định hoặc di động;
- Email;
- Ngày sinh;
- Giới tính (đối với cá nhân);
- Những thông tin khác (nếu có).

- Những thông tin trên chỉ được sử dụng cho những mục đích sau đây:
  - Giao hàng Khách hàng đặt mua trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;
  - Tư vấn, hỗ trợ Khách hàng;
  - Cung cấp thông tin sản phẩm;
  - Xử lý đơn đặt hàng và cung cấp dịch vụ của chúng tôi theo yêu cầu của Khách hàng.
- Khi cần thiết, chúng tôi có thể sử dụng những thông tin này để liên hệ trực tiếp với Khách hàng dưới các hình thức như: gửi thư khảo sát, thư cảm ơn,… Khách hàng có thể nhận được thư định kỳ cung cấp thông tin sản phẩm, dịch vụ mới, thông tin về các chương trình giảm giá, thư khảo sát thị trường, thư lấy ý kiến của Khách hàng. Ngoài ra, chúng tôi sẽ sử dụng các thông tin thu thập được để quản lý tài khoản của Khách hàng, xác minh và thực hiện giao dịch trực tuyến.
- Các Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, số điện thoại đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

11.2 Phạm vi sử dụng thông tin

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

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành viên và Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;

- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt tài khoản người dùng của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với Thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại RYNAN.
- Trong trường hợp có yêu cầu của các bên có thẩm quyền như cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an hoặc các Tổ chức thẻ Visa/Mastercard liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật hoặc gian lận thẻ tín dụng nào đó của Khách hàng, Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân của Thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.

11.3 Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ được lưu trữ tối thiểu 03 (ba) tháng. Sau thời gian 03 (ba) tháng, khi Khách hàng có yêu cầu hủy bỏ thì RYNAN sẽ hủy bỏ hoặc tự Khách hàng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ (nếu có nhu cầu). Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân Khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của RYNAN.

11.4 Đối tượng tiếp cận thông tin cá nhân

- Chúng tôi cam kết không chia sẻ hay sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng cho một bên thứ ba nào khác với mục đích lợi nhuận, trừ các các trường hợp thật sự cần thiết sau:
  - Khi có yêu cầu của cơ quan pháp luật;
  - Trong trường hợp mà điều đó giúp chúng tôi bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình trước pháp luật;
  - Cung cấp cho bên thứ ba có mối quan hệ hợp tác với chúng tôi trong việc xây dựng hệ thống bảo vệ thông tin cá nhân cho Khách hàng.

11.5 Tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu

- Khách hàng có thể truy cập và chỉnh sửa thông tin cá nhân của mình theo các bước hướng dẫn thích hợp mà chúng tôi cung cấp.
- Đăng nhập với tài khoản đã đăng ký với website, từ chức năng đăng nhập tại trang chủ.

- Sau khi đăng nhập thành công, Khách hàng cập nhật thông tin tại trang cá nhân trên website tại mục Thông tin tài khoản.

11.6 Thu thập dữ liệu máy tính

- Khi Khách hàng đến thăm Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, máy chủ của chúng tôi sẽ tự động lưu trữ thông tin trên trình duyệt Khách hàng gửi đến. Bao gồm:
  - Địa chỉ IP;
  - Loại trình duyệt;
  - Các mục Khách hàng ghé thăm trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;
  - Khoảng thời gian Khách hàng lưu lại trên từng mục của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn;
- Các thông tin trên được thu thập chỉ phục vụ cho một mục đích là phân tích và đánh giá để cải thiện trang web, dịch vụ và sản phẩm mà chúng tôi cung cấp. Những dữ liệu đó sẽ tách biệt hoàn toàn với những thông tin cá nhân khác của Khách hàng. Chúng tôi sẽ không chuyển giao, chia sẻ, tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.

11.7 Lấy ý kiến của Khách hàng khi thu thập thông tin

- Nếu Khách hàng không muốn nhận bất cứ thông tin tiếp thị của chúng tôi về sản phẩm mới thì có thể từ chối. Khách hàng có thể nhấn vào link từ chối trong bất kỳ email chúng tôi gửi.
- Chúng tôi có thể gửi thư khảo sát thị trường và lấy ý kiến Khách hàng. Khách hàng có thể thể hiện sự đồng ý hoặc từ chối rõ ràng thông qua chức năng trực tuyến chúng tôi thiết lập trên website hoặc link gửi qua email.
- Đối với bất kỳ câu trả lời, góp ý nào của Khách hàng cho những câu hỏi khảo sát đều được chúng tôi trân trọng, phân tích và nỗ lực khắc phục, để xây dựng Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn ngày càng hoàn thiện trong việc phục vụ Khách hàng, chúng tôi sẽ không chuyển những ý kiến của Khách hàng cho bên thứ ba.

11.8 Sử dụng thông tin cá nhân

- Chúng tôi cam kết chỉ sử dụng thông tin cá nhân thu thập được cho mục đích và phạm vi đã thông báo trong quá trình cung cấp sản phẩm theo yêu cầu của Khách hàng, trừ trường hợp thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

- Khách hàng vui lòng bảo mật dữ liệu cá nhân, không nên tiết lộ thông tin về tài khoản, giao dịch thanh toán với bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về những mất mát của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng tự trao đổi thông tin của mình với bên thứ ba.

11.9 Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cá nhân

- Chúng tôi luôn đảm bảo rằng mọi thông tin cá nhân của Khách hàng sẽ được bảo vệ an toàn khi sử dụng Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Chúng tôi sẽ thực hiện nhiều cách để đảm bảo tối đa sự bảo mật cho Khách hàng:
  - Giới hạn truy cập thông tin cá nhân;
  - Sử dụng sản phẩm công nghệ để ngăn chặn những truy cập trái phép;
  - Xóa thông tin sau thời gian 03 (ba) tháng khi Khách hàng có yêu cầu hủy bỏ (Khách hàng có thể tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ - nếu có nhu cầu), đảm bảo tuân theo chính sách bảo mật này.
- Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với chúng tôi thông qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn để phản ánh trong trường hợp Khách hàng có bất kỳ e ngại về việc thông tin cá nhân của Khách hàng bị sử dụng sai mục đích. Chúng tôi sẽ sẵn sàng hỗ trợ giải quyết khiếu nại, thắc mắc của Khách hàng.

11.10 Hỗ trợ kiểm tra, cập nhật thông tin

- Chúng tôi sẽ hỗ trợ Khách hàng khi Khách hàng có nhu cầu kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình.
- Chúng tôi luôn ý thức trách nhiệm trong việc bảo mật thông tin cá nhân của Khách hàng. Đồng thời, chúng tôi sẽ hỗ trợ một cách tốt nhất để mang lại sự hài lòng cho Khách hàng khi tham gia giao dịch cùng chúng tôi tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

11. Bảo mật thông tin thanh toán của Khách hàng

11.1. Cam kết bảo mật

Hệ thống thanh toán được cung cấp bởi các đối tác cổng thanh toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán

thẻ tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

11.2. Quy định bảo mật

- Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa bởi đối tác cổng thanh toán đảm bảo tuân thủ quy định xử lý giao dịch và bảo mật của các ngân hàng, phòng chống và ngăn ngừa các giao dịch gian lận, giả mạo, đảm bảo quyền lợi cho người thanh toán và đơn vị kinh doanh trực tuyến gồm:
    - Bảo mật kết nối: sử dụng Secure Sockets Layer (SSL) và mã hóa dữ liệu truyền tải trên Internet về hệ thống máy chủ của đối tác cổng thanh toán được tổ chức bảo mật uy tín GeoTrust cấp chứng chỉ.
    - Bảo mật dữ liệu: Hệ thống tường lửa (Firewall) nhằm ngăn chặn việc truy cập trái phép cũng như tấn công từ bên ngoài. Cơ chế API yêu cầu xác thực chữ ký dựa trên khoá bảo mật cấp riêng cho khách hàng.
    - Xác thực hai lớp: Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
    - Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.
- Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn áp dụng với Khách hàng:
    - RYNAN cung cấp tiện ích lưu giữ token - chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi đối tác cổng thanh toán cung cấp cho RYNAN. RYNAN không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ Khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách hàng được thực hiện bởi đối tác cổng thanh toán đã được cấp phép.
    - Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Đối tác cổng thanh toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
    - Đối với thẻ nội địa, RYNAN chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

RYNAN cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

12. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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

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

Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn đảm bảo sẽ là đơn vị trung gian yêu cầu Người bán bồi thường cho Người mua nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp do lỗi Người bán gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng

14. Quản lý thông tin xấu

☒ Cơ chế kiểm soát tự động ❑ Cơ chế kiểm soát riêng

☒ Có quy định về đăng thông tin ❑ Cơ chế giám sát khác

14.1 Quy trình kiểm soát, rà soát thông tin Người bán:

- *Quy trình kiểm soát, rà soát thông tin Người bán của cơ chế kiểm soát tự động:*

  Bước 1: Thiết lập cấu hình những từ khóa trong thông tin sẽ cần quét để đánh dấu.

  Bước 2: Thiết lập giá bán trong danh mục: gồm giá sàn và giá trần theo mỗi danh mục.

  Bước 3: Cài đặt dịch vụ quét sẽ định thời kiểm tra 2 cấu hình ở Bước 1, và Bước 2 để ghi nhận nhật ký. Nếu có nghi ngờ sẽ đánh dấu vào danh sách nghi ngờ và Quản trị viên sẽ xem xét với Người bán.

- Quy trình kiểm soát, rà soát thông tin Người bán của cơ chế đăng thông tin: RYNAN có cơ chế kiểm duyệt nội dung trước khi đăng bán sản phẩm (chi tiết tại mục 3 Quy chế này) và sẽ kết hợp định kỳ kiểm tra với cơ chế tự động quét nội dung không phù hợp để phát hiện những hành vi/ sản phẩm bị cấm để việc quản lý/kiểm soát, rà soát thông tin trên website được tối ưu hiệu quả.

❖ ***Cách thức xác thực Người bán:***

Người Bán đăng ký gian hàng trên trang RYNAN sẽ cần cung cấp thông tin cá nhân, CMND/CCCD (đối với cá nhân) hoặc giấy phép kinh doanh (đối với tổ chức) và thực hiện đăng bán dựa vào ngành hàng được phép đăng bán. Việc yêu cầu cung cấp thông tin này nhằm đảm bảo Người Bán là cá nhân/tổ chức có đầy đủ năng lực pháp luật để cung ứng hàng hóa phù hợp với quy chế hoạt động của sàn trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật.

Ngoài ra, trong quá trình xét duyệt thông tin trên website, nếu RYNAN phát hiện Người bán, Người mua có hành vi vi phạm thì sẽ có biện pháp chế tài phù hợp, cụ thể như sau:

a. Quy định đối với Người bán:

Mọi quy định dưới đây áp dụng cho các khâu kiểm soát của RYNAN nếu phát hiện thành viên vi phạm quy định trong quá trình hoạt động nhằm mục đích tạo môi trường cung cấp sản phẩm, dịch vụ tiện ích, an toàn, chất lượng cho các thành viên đang hoạt động tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Vì thế, RYNAN khuyến cáo thành viên nên tìm hiểu kỹ các quy định trước khi đăng ký thông tin đăng bán sản phẩm. Những quy định mới sẽ được RYNAN cập nhật liên tục dựa trên phân tích về thị trường, cộng đồng, các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động và có hiệu lực ngay khi được đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

b. Quy định duyệt đăng tin của RYNAN:

Hệ thống sẽ được hiển thị các bài đăng mới của Người bán trong phần quản lý tài khoản của Ban quản trị website (chỉ có những nhân sự được phân công phụ trách quản lý tài khoản mới được quyền duyệt các bài đăng).

Ban quản trị website sẽ xem xét nội dung đăng tải của Người bán, để quyết định chấp nhận xuất bài đăng của Người bán. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ có cơ chế kiểm soát những bài đăng tin được đăng lên. Tất cả những bài đăng vi phạm sẽ không được duyệt đăng. Nếu thành viên vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

Bài viết phù hợp, có đầy đủ thông tin theo quy định của trang rynan.vn, Ban quản trị website sẽ cho duyệt và bài đăng sẽ hiện thị ra Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn tại danh mục phù hợp với sản phẩm của Người bán.

Trường hợp bài viết thiếu các thông tin cần thiết hoặc vi phạm các quy định về đăng bài thì Ban quản trị website sẽ tạm giữ bài đăng và chuyển sang bộ phận chăm sóc Khách hàng. Bộ phận chăm sóc Khách hàng của RYNAN sẽ tiến hành liên hệ với Người bán qua điện thoại (hoặc email) để hỗ trợ Người bán trong khâu đăng thông tin bài viết. Sau khi hoàn tất sửa đổi, Ban quản trị website sẽ cho hiển thị bài viết theo quy định.

Mục	Quy định	Diễn giải	Hình thức xử lý	
			Mức 1	Mức 2
Tài khoản	Tên Người bán & Tên tài khoản	Tên Người bán và tên tài khoản có liên quan đến RYNAN, các nick giả dạng Ban quản trị RYNAN như: Admin RYNAN, Webmaster, kết hợp với hình đại diện có hình ảnh là logo của RYNAN được xem là tài khoản giả danh RYNAN. Tên Người bán & tên tài khoản dễ gây hiểu lầm và kích động, vi phạm thuần phong mỹ tục Việt Nam.	Từ chối duyệt & Hướng dẫn	
	Hình đại diện (Banner cửa hàng)	Hình đại diện sử dụng hình ảnh phản cảm mang tính chất khiêu dâm, chính trị, tôn giáo, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, trái với văn hoá và thuần phong mỹ tục Việt Nam	Tạm khoá tài khoản 1 tuần & Yêu cầu thay hình đại diện	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Thông tin liên hệ	Thông tin liên hệ không rõ ràng bao gồm: số điện thoại, địa chỉ, số tài khoản, ...	Nhắc nhở & Hướng dẫn	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Đăng sản phẩm thuộc danh mục cấm bán tại rynan.vn	Đơn vị kinh doanh đăng sản phẩm thuộc danh mục cấm bán tại rynan.vn	Từ chối duyệt bài hoặc Nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu

Sản phẩm	Đăng topic sai danh mục hàng hoá	Thông tin sản phẩm và danh mục sản phẩm được đăng bán không phù hợp	Từ chối duyệt nội dung và hướng dẫn cập nhật	
	Tiêu đề bài đăng và thông tin mô tả sản phẩm	Tiêu đề mô tả về sản phẩm không đạt đủ nội dung ký tự để Khách hàng tiếp cận thông tin một cách rõ ràng nhất	Từ chối duyệt nội dung và hướng dẫn cập nhật	
	Hình ảnh	Người bán không được đăng hình ảnh phản cảm mang tính chất khiêu dâm, chính trị, tôn giáo, không có bản quyền, trái với văn hoá và thuần phong mỹ tục Việt Nam. Hình ảnh phải đủ chất lượng để biết thông tin sản phẩm, hình ảnh sản phẩm là bắt buộc cung cấp khi đăng bán sản phẩm	Từ chối duyệt nội dung và hướng dẫn cập nhật	
	Giá bán	Dựa vào danh mục hàng hóa và thông tin sản phẩm sẽ kiểm soát được mức giá bán của đơn vị kinh doanh là hợp lệ đảm bảo yếu tố cạnh tranh, không bán phá giá gây ảnh hưởng đến đơn vị bán hàng khác	Từ chối duyệt nội dung và hướng dẫn cập nhật	

c. Nghiêm cấm các hành động:

- Trái với luật pháp của Việt Nam và quốc tế, xâm phạm quyền lợi của bên thứ ba và trái với các chính sách Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn đề ra.
- Sử dụng trái phép tài khoản, bài đăng và giao dịch của người khác.
- Đăng các nội dung gây hiểu lầm, không chính xác, xuyên tạc hoặc gian lận.
- Gửi thư rác các loại.
- Dùng virus, phần mềm độc hại,... gây ảnh hưởng đến hoạt động của trang web hay xâm phạm đến quyền lợi tài sản của người sử dụng.
- Sao chép hay sửa đổi nội dung trang web bao gồm bản quyền, logo, nhãn hiệu.
- Cung cấp hàng giả, hàng nhái, hàng hóa vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.
- Sử dụng thông tin của người dùng khác mà không được đồng ý.

d. Các chế tài áp dụng:

- Đình chỉ/ chấm dứt hoạt động của tài khoản.
- Xóa các tài khoản, sản phẩm đã đăng.
- Hoặc những chế tài luật pháp cho các hành động vi phạm gây thiệt hại.

e. Sản phẩm cấm đăng tải:

- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
- Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Rượu các loại;
- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã);
- Mỹ phẩm đã qua sử dụng;
- Băng đĩa, sách báo, vật phẩm có tính chất đồi trụy;
- Ma túy, chất kích thích và các chất gây nghiện khác;

- Bất kỳ mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;
- Vũ khí, chất nổ, hóa chất độc hại;
- Tài liệu bí mật quốc gia, các loại mật mã chuyên dụng và chương trình bảo vệ phần mềm trong phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước;
- Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt;
- Sản phẩm/ phần mềm bất hợp pháp hoặc dùng chương trình bẻ khóa;
- Những mặt hàng mang tính chất phân biệt chủng tộc hay xúc phạm đến dân tộc hoặc một quốc gia nào đó;
- Các sản phẩm bất hợp pháp do trộm cắp mà có;
- Các sản phẩm vi phạm quyền sở hữu trí tuệ (thương hiệu, bản quyền,…);
- Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật;
- Tiền giả, con dấu giả;
- Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ;
- Tiền tệ;
- Các mặt hàng bị cấm vận;
- Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội;
- Máy chơi cờ bạc;
- Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng;
- Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định pháp luật.

***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.
- Không được phép đăng tải các hình ảnh mang tính chất khiêu dâm, bạo lực, có thương hiệu hay bản quyền của người khác.

f. Quy định đối với Khách hàng hoặc Người mua:

Nhằm xây dựng một trang thương mại điện tử văn minh, uy tín, thuận tiện và an toàn, RYNAN đưa ra một số quy định về việc sử dụng thông tin và phản hồi được áp dụng đối với tất cả Khách hàng là thành viên RYNAN.

Quy định	**Diễn giải**	**Hình thức xử lý**	
		Mức 1	**Mức 2**
1. Tên tài khoản và thông tin cá nhân. Khách hàng phải đảm bảo tính chính xác của tên tài khoản và thông tin cá nhân do mình cung cấp trong quá trình đăng ký và quản lý tài khoản.	Trường hợp tên tài khoản bao gồm những từ ngữ gây kích động, hiểu lầm, vi phạm thuần phong mỹ tục.	Không duyệt/ Khóa tài khoản	
	Thông tin cá nhân khai báo không chính xác hoặc khai báo thông tin cá nhân của một người khác mà chưa được sự cho phép của người đó.	Nhắc nhở/ Tạm khóa tài khoản	Khóa vĩnh viễn tài khoản
2. Đánh giá và phản hồi các đánh giá và bình luận trên website về Người bán và sản phẩm. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác và độ tin cậy của thông tin đưa ra.	Phản hồi chứa từ ngữ gây kích động, thiếu tôn trọng, không mang tính chất chia sẻ kinh nghiệm, vi phạm thuần phong mỹ tục.	Không duyệt/ Xóa bỏ	

g. Lạm dụng Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn:

Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn được xây dựng nhằm mục đích tạo môi trường kinh doanh đáng tin cậy, an toàn, thuận tiện cho Người bán và Người mua. Xin hãy thông báo cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn các vấn đề, nội dung và chính sách mang tính chất công kích, làm tổn hại đến Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn cố gắng để đảm bảo rằng sản phẩm sẽ được đăng tải không xâm phạm bản quyền, thương hiệu hoặc các luật sở hữu trí tuệ khác của bên thứ ba. Nếu có thông tin cho rằng luật sở hữu trí tuệ của thành viên bị xâm phạm, xin thông báo để Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có thể tiến hành xử lý.

h. Đệ trình của người dùng:

Mọi thứ thành viên đệ trình cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, bao gồm nhưng không giới hạn bởi, các câu hỏi, nhận xét, bình luận, và đề nghị (gọi chung là "Đệ trình") sẽ trở thành tài sản duy nhất và độc quyền của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và sẽ không được hoàn trả cho thành viên. Ngoài quyền áp dụng với các Đệ trình, khi thành viên đăng tải bình luận hoặc các nhận xét trên trang web, Thành viên cũng cho phép Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sử dụng tên cũng những nhận xét, bình luận hoặc các nội dung khác. Thành viên không được sử dụng e-mail giả, giả thành người khác hoặc gây nhầm lẫn cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn hoặc bên thứ ba về nguồn gốc của thông tin đó. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có thể, nhưng không có nghĩa vụ, gỡ bỏ hoặc chỉnh sửa các Đệ trình đó.

i. Ngôn ngữ:

Mọi thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn (bao gồm Người bán và Người mua) không được phép dùng ngôn ngữ thô tục, các tiếng lóng khiêu dâm, từ ngữ bạo lực (đe dọa…).

14.2 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 Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn:

Khi phát hiện các hành vi có dấu hiệu vi phạm hoặc đã vi phạm của Người bán, RYNAN ngoài việc xem xét các biện pháp chế tài nêu trên (tùy mức độ vi phạm và hình thức xử lý có thể áp dụng) thì bằng nỗ lực hợp lý và tốt nhất có thể, sẽ thông tin đến chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ để cùng phối hợp rà soát, xác minh:

- Trường hợp chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ cung cấp bằng chứng chứng minh quyền sở hữu hợp pháp và nhận định việc vi phạm của Người bán chưa đến mức gây thiệt hại thì RYNAN sẽ áp dụng biện pháp chế tài ở mức 1 (từ chối duyệt đăng bài hoặc nhắc nhở hoặc tạm khóa tài khoản yêu cầu Người bán tự khắc phục).
- Trường hợp chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ cung cấp bằng chứng chứng minh quyền sở hữu hợp pháp và nhận định việc xâm phạm quyền có khả năng gây thiệt hại, RYNAN sẽ chủ động gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, đồng thời nhắc nhở và yêu cầu Người bán chấm dứt hành vi vi phạm và không được tái phạm.

14.3 Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn:

RYNAN áp dụng song song cơ chế kiểm soát tự động và thực hiện chặt chẽ quy trình duyệt đăng tin để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người bán tuân thủ đúng quy chế hoạt động của Sàn. Đồng thời, RYNAN còn áp dụng các biện pháp kỹ thuật – nghiệp vụ (mô tả chi tiết tại mục 4 bên dưới) để đảm bảo dữ liệu được sao lưu, quản lý thông tin người dùng được bảo mật, đảm bảo chất lượng dịch vụ của Sàn, kiểm soát và đề phòng sự cố phát sinh.

14.4 Quy trình kiểm tra thông tin về nhãn hàng hóa:

Trong quá trình xét duyệt đăng bài, RYNAN sẽ tham khảo Nghị định 111/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ về nhãn hàng hóa để đánh giá mức độ tuân thủ của Người bán khi đăng tin về sản phẩm. RYNAN có quyền đề nghị Người bán cung cấp thông tin đầy đủ về nhãn hàng hóa theo quy định trước khi duyệt đăng bài để đảm bảo quyền lợi của Khách hàng/Người mua.

14.5 Chế tài và các biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc nếu thành viên (người mua, người bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế.

RYNAN là đơn vị chịu trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng liên quan đến sản phẩm tại Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Khi phát sinh tranh chấp, RYNAN đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và thực hiện theo các bước sau:

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

Bước 2: Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của RYNAN sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, bên RYNAN sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ Khách hàng để giải quyết khiếu nại đó. RYNAN hoặc Người bán sẽ chủ động liên hệ và trả lời trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc sau khi nhận thông tin khiếu nại của Khách hàng.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của RYNAN thì RYNAN sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật, RYNAN tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bán sản phẩm

trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn 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 chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Người bán, Người mua sẽ phải có vai trò, trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.

Đối với Người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với RYNAN sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Khách hàng và Người bán nếu được Khách hàng hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

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

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

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

Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của RYNAN, RYNAN sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của website và sẽ báo trước cho thành viên 7 (bảy) ngày.

15. Trách nhiệm của Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn:

- Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính Phủ quy định về quản lý website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và công bố các thông tin về người sở hữu website bao gồm: (1) Tên và địa chỉ trụ sở của RYNAN; (2) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh RYNAN; (3) Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên trang chủ website.
- Xây dựng và công bố công khai trên website Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện Quy chế trên Sàn.
- Yêu cầu Người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin theo quy định tại bao gồm: (1) Tên và địa chỉ trụ sở của Người bán là thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của Người bán là cá nhân; (2) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Người bán là thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của Người bán là tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của Người bán là cá nhân; (3) Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác của Người bán để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên trang chủ website khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với Người bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.
- Xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- Lưu giữ thông tin đăng ký của các Thành viên ngay từ ngày đăng ký tham gia Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

- Thiết lập cơ chế cho phép Người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính Phủ về thương mại điện tử.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thành viên. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của Thành viên khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Có Biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn:
    - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa cấm, hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật.
    - Gỡ bỏ khỏi website 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 sàn giao dịch 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, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
    - Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử.
- 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.
    - Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên Sàn giao dịch TMĐT 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 website;
- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến Sàn giao dịch TMĐT tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.

- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Khi Khách hàng trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn phát sinh mâu thuẫn với Người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho Khách hàng thông tin về Người bán, tích cực hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- RYNAN là 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 vi phạm pháp luật; RYNAN sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ 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;
- Đại diện cho Người bán nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- RYNAN là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;
- Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn theo quy định của pháp luật về kế toán;
- Liên đới bồi thường thiệt hại khi có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn nếu phát sinh do lỗi liên quan của RYNAN. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của website và khắc phục các sự cố như: sự

cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các quyết định của cơ quan Nhà nước,... Tuy nhiên, nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

- Ngoài các nghĩa vụ trên, RYNAN còn có trách nhiệm:

  - Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn 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 trong điều kiện và phạm vi cho phép.
  - Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên website.
  - Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của website.
  - Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn chịu trách nhiệm loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
  - Yêu cầu Người bán bán các hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa kinh doanh có điều kiện trên website phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
  - Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người mua và Người bán. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng, Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ yêu cầu Người bán phải giải trình về những

thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ có phương án giải quyết phù hợp.

16. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) tham gia Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn

16.1. Quyền của Người bán

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

16.2. Trách nhiệm của Người bán

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin bao gồm: (1) Tên, địa chỉ trụ sở của Người bán là thương nhân, tổ chức hoặc tên, địa chỉ thường trú của Người bán là cá nhân; (2) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Người bán là thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của Người bán là cá nhân; (3) Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác của Người bán để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ trên trang chủ website khi đăng ký sử dụng dịch vụ cho RYNAN khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa khi bán hàng hóa quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính Phủ về thương mại điện tử trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn. Đồng thời, đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa cung cấp trên website.
- Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính Phủ quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- Ngoài ra, Người bán có các trách nhiệm như sau:
    - Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
    - Tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
    - Cam kết đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu

thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch hàng hóa, hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người mua và Người bán.
- Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người mua nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Người bán.
- Cam kết đồng ý không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Không được hành động gây mất uy tín cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

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

17.1. Quyền của Khách hàng

- Khi Khách hàng đăng ký trở thành Thành viên của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn và được chấp thuận, Thành viên sẽ được khởi tạo tài khoản để thực hiện các giao dịch trên website.
- Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu để được vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng của mình trong hệ thống Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.

- Thành viên được quyền mua hàng, đổi, trả hàng, yêu cầu bảo hành hàng hoá, khiếu nại theo các chính sách quy định của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn trong quá trình giao dịch trên Sàn qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.

17.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho RYNAN khi đăng ký Thành viên.
- Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn.
- Cam kết đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người mua và Người bán diễn ra qua Sàn.

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

18. Phân định trách nhiệm giữa thương nhân/tổ chức và đối tác (Người bán, nhà cung cấp...) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website www.rynan.vn với Khách hàng

a. Phân định trách nhiệm giữa RYNAN với đối tác (Người bán, Nhà cung cấp,...) và trong việc giải quyết khiếu nại và mâu thuẫn rynan.vn

- Nếu có phát sinh các vấn đề từ phía Khách hàng, Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người dùng liên quan đến sản phẩm thông qua hotline 0287 1099 389 hoặc địa chỉ email cskh@rynan.vn.
- Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng nằm trong khả năng và quyền giải quyết của RYNAN, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ và giải đáp cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.
- Trường hợp thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng liên quan trực tiếp đến chất lượng sản phẩm của Người bán, RYNAN sẽ chuyển thông tin khiếu nại, thắc mắc sang Người bán có liên quan. Người bán sẽ trực tiếp liên hệ và giải đáp thắc mắc, khiếu nại cho Khách hàng trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Người bán nhận được thông tin từ RYNAN. Đồng thời, Người bán sẽ thông báo cho RYNAN biết về kết quả giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc.
- Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, ít nhất là cho Khách hàng.

- Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán, RYNAN sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ sai phạm. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn, đồng thời yêu cầu Người bán bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.
- Đối với Người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với RYNAN sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người dùng và Người bán nếu được người dùng hoặc Người bán (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

b. Phân định trách nhiệm về cung cấp chứng từ hàng hóa giữa Người bán, RYNAN và Bên cung cấp dịch vụ logistics trong trường hợp có giao kết sử dụng dịch vụ logistics của bên thứ ba.

- RYNAN giữ vai trò trung gian, không chịu trách nhiệm chính về chứng từ, RYNAN là nơi kết nối giữa Người bán và Người mua, không trực tiếp phụ trách việc cung cấp chứng từ hàng hóa trừ khi có thỏa thuận rõ ràng.
- RYNAN chịu trách nhiệm về bảo vệ dữ liệu giao dịch, đảm bảo thông tin, chứng từ do các bên cung cấp được bảo mật theo quy định pháp luật.
- Người bán chịu trách nhiệm chính về chứng từ hàng hóa: Cung cấp đầy đủ, chính xác chứng từ liên quan đến hàng hóa như hóa đơn, vận đơn, chứng từ xuất xứ, chứng từ vận chuyển, hợp đồng giao hàng, packing list, giấy chứng nhận xuất xứ, v.v.
- Người bán chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của chứng từ: Chứng từ phải hợp lệ, đúng quy định pháp luật và phản ánh chính xác tình trạng hàng hóa.

- Bên cung cấp dịch vụ logistics chịu trách nhiệm về chứng từ vận chuyển: Cung cấp vận đơn, giấy gửi hàng, giấy chứng nhận bảo hiểm (nếu có) và các chứng từ liên quan đến quá trình vận chuyển.
- Bên cung cấp dịch vụ logistics chịu trách nhiệm về xác nhận nhận hàng và tình trạng hàng hóa: Giao hàng đúng quy định, đảm bảo đầy đủ, an toàn đến tay người nhận.

c. Giới hạn trách nhiệm của RYNAN khi cung cấp dịch vụ Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn trong những giao dịch thực hiện trên sàn.

- RYNAN chỉ chịu trách nhiệm nếu không tuân thủ nghĩa vụ kiểm soát, báo cáo, gỡ bỏ nội dung vi phạm theo yêu cầu pháp luật, không chịu trách nhiệm pháp luật về nội dung của các bên thứ ba đăng tải.
- RYNAN chịu trách nhiệm liên đới về các vi phạm pháp luật liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ của mình như vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, cạnh tranh không lành mạnh, hoặc các quy định pháp luật khác nếu phát sinh trong phạm vi kiểm soát của RYNAN và nếu có phần lỗi của RYNAN.
- RYNAN không phải là bên tham gia trực tiếp vào các giao dịch, do đó, trách nhiệm về tính xác thực, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ, hoặc giá cả, thuộc về các bên giao dịch.
- Trong trường hợp có yêu cầu từ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trường hợp Người bán hoặc Khách hàng có hành vi vi phạm pháp luật, RYNAN sẽ hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết cho đơn vị có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
- Trong mọi trường hợp, RYNAN chịu trách nhiệm khi có lỗi cố ý của RYNAN. Các hành vi vi phạm hoặc rủi ro, thiệt hại do Khách hàng hoặc Người bán gây ra sẽ không thuộc trách nhiệm của RYNAN.

19. Điều khoản áp dụng

Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có hiệu lực kể từ ngày ban hành. Sàn giao dịch TMĐT rynan.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng

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

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

20. Điều khoản cam kết

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

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

Hỗ trợ Khách hàng

Công ty Cổ phần RYNAN Technologies Vietnam

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

E-mail: cskh@rynan.vn

Hotline: 0287 1099 389.

CÔNG TY CỔ PHẦN RYNAN TECHNOLOGIES VIETNAM
Tổng Giám đốc

(đã ký)

Bà. Bùi Thị Nhàn