

Công ty cổ phần HB STORE

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:

... Hà Nội, ngày 19 tháng 12 năm 2025..

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT SEOUL BUY**

I. Nguyên tắc chung

- Nêu các mục đích và nguyên tắc của Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử

Website/ứng dụng SeoulBuy được xây dựng và vận hành nhằm cung cấp dịch vụ **sàn giao dịch thương mại điện tử**, đóng vai trò là nền tảng trung gian kết nối giữa người bán và người mua, hỗ trợ các bên thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử.

Hoạt động của website/ứng dụng SeoulBuy tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan;
- Công khai, minh bạch thông tin về người bán, hàng hóa, dịch vụ, giá cả, điều kiện giao dịch và các chính sách áp dụng trên website/ứng dụng;
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người mua, người bán và các bên liên quan tham gia giao dịch trên website/ứng dụng;
- Tôn trọng quyền tự do thỏa thuận của các bên trong khuôn khổ pháp luật, trên cơ sở trung thực, thiện chí và bình đẳng;
- Bảo vệ thông tin cá nhân, thông tin giao dịch của người sử dụng dịch vụ theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân đã công bố;
- Không cho phép đăng tải, giao dịch các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật, thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế kinh doanh theo quy định hiện hành.

Website/ứng dụng SeoulBuy không trực tiếp tham gia vào giao dịch mua bán hàng hóa giữa người bán và người mua, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; các bên tham gia giao dịch tự chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện quyền và nghĩa vụ phát sinh từ giao dịch của mình.

- Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ:
Website: <https://seoulbuy.hbstore.co.kr/>

Ứng dụng: ứng dụng SeoulBuy trên nền tảng di động.

Link tải IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/seoul-buy/id6752466091?l=vi>

Link tải Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hb.store.seoulbuy>

- Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác..:

Website: <https://seoulbuy.hbstore.co.kr/vendor/login>

Ứng dụng: ứng dụng SeoulBuy trên nền tảng di động.
Link tải IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/seoul-buy/id6752466091?l=vi>
Link tải Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hb.store.seoulbuy>

II. Quy định chung

- Các quy định, định nghĩa, tên gọi trên Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, phân loại thành viên trên Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, v.v...

1. Giải thích thuật ngữ

Trong Quy chế hoạt động này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- **Website/ứng dụng SeoulBuy:** là nền tảng sàn giao dịch thương mại điện tử do Công ty Cổ phần HB STORE xây dựng, quản lý và vận hành, bao gồm website và ứng dụng di động SeoulBuy.
- **Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy:** là Công ty Cổ phần HB STORE hoặc đơn vị được Công ty ủy quyền thực hiện việc quản lý, vận hành website/ứng dụng.
- **Người bán/Đối tác/Nhà cung cấp:** là thương nhân, tổ chức, cá nhân có đăng ký kinh doanh hợp pháp, được Ban quản lý SeoulBuy chấp thuận tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên website/ứng dụng.
- **Người mua/Khách hàng:** là cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản và thực hiện giao dịch mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ trên website/ứng dụng SeoulBuy.
- **Thành viên:** là người mua và/hoặc người bán đã đăng ký tài khoản hợp lệ trên website/ứng dụng SeoulBuy.
- **Giao dịch thương mại điện tử:** là việc các bên sử dụng website/ứng dụng SeoulBuy để thực hiện các hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua phương tiện điện tử.
- **Nội dung hiển thị:** bao gồm thông tin về hàng hóa, dịch vụ, hình ảnh, giá bán, mô tả sản phẩm và các thông tin khác được đăng tải trên website/ứng dụng.
- **Bên thứ ba:** là các đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ như thanh toán, logistics, hạ tầng kỹ thuật, theo thỏa thuận hợp tác với SeoulBuy hoặc với người bán.

2. Phân loại thành viên trên website/ứng dụng SeoulBuy

Các thành viên tham gia website/ứng dụng SeoulBuy được phân loại như sau:

- **Thành viên người mua:** là cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản để tìm kiếm, đặt mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ trên website/ứng dụng SeoulBuy.
- **Thành viên người bán:** là thương nhân, tổ chức, cá nhân có đăng ký kinh doanh hợp pháp, được Ban quản lý SeoulBuy xét duyệt và cho phép mở gian hàng, đăng tải hàng hóa, dịch vụ trên website/ứng dụng.
- **Thành viên quản trị:** là Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy hoặc nhân sự được phân quyền thực hiện việc quản trị, giám sát và vận hành hệ thống.

3. Nguyên tắc áp dụng quy định chung

- Quy chế hoạt động này được áp dụng thống nhất cho tất cả các thành viên và các bên liên quan khi tham gia giao dịch trên website/ứng dụng SeoulBuy.
- Các thành viên có trách nhiệm đọc, hiểu và tuân thủ đầy đủ các nội dung được quy định trong Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng và các chính sách liên quan được công bố trên website/ứng dụng.
- Trường hợp có sự khác biệt giữa Quy chế hoạt động này và các chính sách riêng lẻ khác, nội dung tại Quy chế hoạt động sẽ được ưu tiên áp dụng.
- Ban quản lý SeoulBuy có quyền sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động khi cần thiết; các thay đổi sẽ được thông báo công khai trên website/ứng dụng và có hiệu lực kể từ thời điểm được công bố.

4. Phạm vi áp dụng

Quy chế hoạt động này điều chỉnh toàn bộ hoạt động cung cấp và sử dụng dịch vụ trên website/ứng dụng SeoulBuy, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đăng ký tài khoản, đăng tải thông tin, thực hiện giao dịch, thanh toán, giao nhận hàng hóa và giải quyết các vấn đề phát sinh giữa các bên tham gia.

III. Quy trình giao dịch

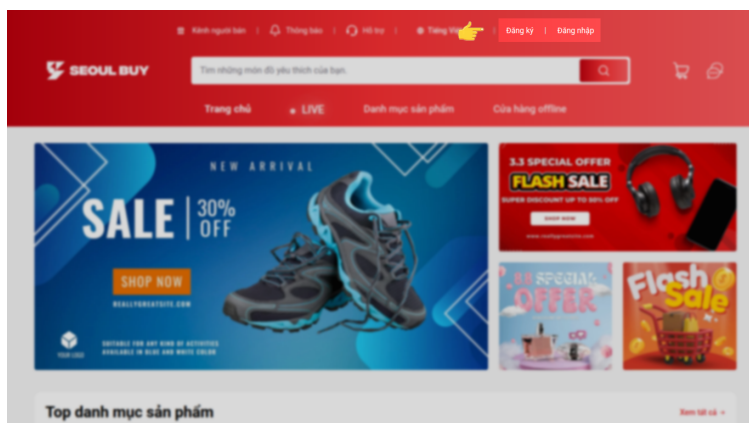
Lưu ý: Các quy trình mô tả các bước cụ thể, có hình ảnh minh họa

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

1.1. Hướng dẫn tạo tài khoản, đăng nhập, đăng xuất, thiết lập tài khoản, quản lý hồ sơ, xóa tài khoản

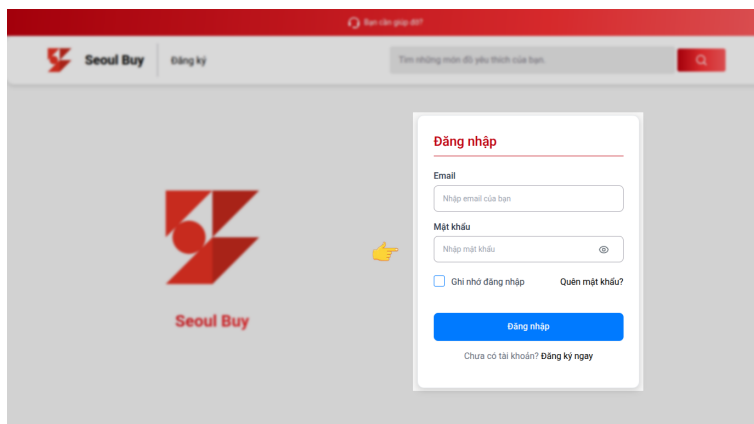
Đăng ký tài khoản:

Người mua truy cập website SeoulBuy tại địa chỉ <https://seoulbuy.hbstore.co.kr> hoặc tải ứng dụng SeoulBuy trên điện thoại. Nhấn vào mục "Đăng ký" trên thanh điều hướng, cung cấp địa chỉ email đang hoạt động và thiết lập mật khẩu (tối thiểu 8 ký tự, bao gồm chữ và số). Hệ thống sẽ gửi mã OTP gồm 4 chữ số qua email để xác thực. Nhập mã OTP chính xác để hoàn tất đăng ký.



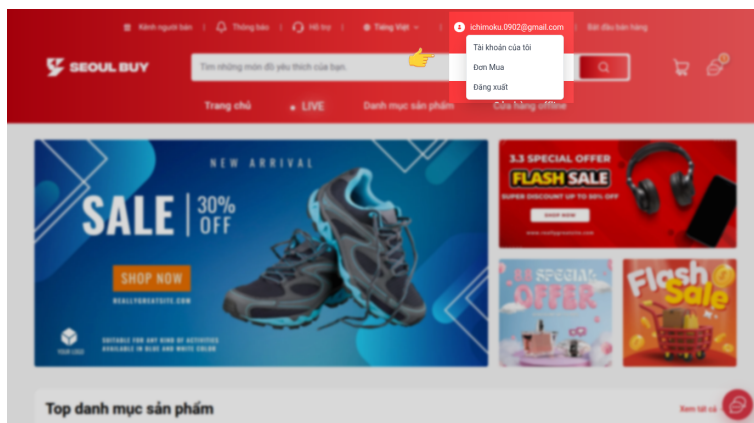
Đăng nhập:

Người mua nhập địa chỉ email và mật khẩu đã đăng ký để truy cập hệ thống. Hệ thống hỗ trợ tính năng "Ghi nhớ đăng nhập" để lưu trạng thái phiên và chức năng "Quên mật khẩu" để phục hồi tài khoản khi cần.



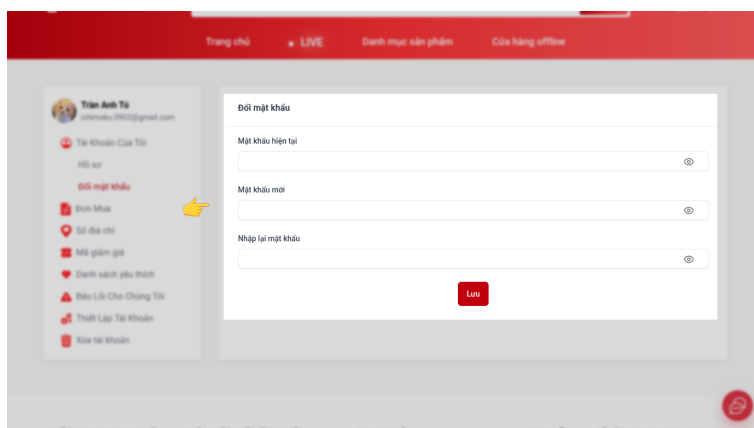
Quản lý hồ sơ cá nhân:

Sau khi đăng nhập, người mua có thể truy cập phần "Tài khoản của tôi" để cập nhật thông tin cá nhân bao gồm: ảnh đại diện, họ tên, số điện thoại, ngày sinh, giới tính. Mọi thay đổi cần nhấn nút "Lưu" để hoàn tất.



Thay đổi mật khẩu:

Để bảo mật tài khoản, người mua có thể thay đổi mật khẩu bằng cách nhập mật khẩu hiện tại để xác minh, sau đó thiết lập mật khẩu mới và xác nhận lại.



Cài đặt hệ thống:

Hệ thống hỗ trợ đa ngôn ngữ và cho phép người dùng tùy chỉnh vùng nhận hàng (Việt Nam/Hàn Quốc) cùng đơn vị tiền tệ (VND, KRW, USD) để tối ưu trải nghiệm mua sắm và vận chuyển.



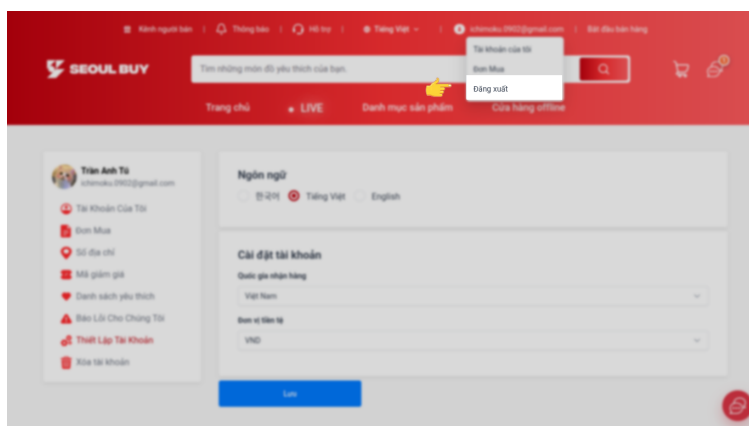
Xóa tài khoản:

Người mua có quyền yêu cầu xóa tài khoản vĩnh viễn thông qua mục cài đặt tài khoản. Hệ thống sẽ hiển thị cảnh báo trước khi thực hiện xóa.



Đăng xuất:

Để bảo mật thông tin, đặc biệt khi sử dụng thiết bị công cộng, người mua nên thực hiện đăng xuất bằng cách chọn "Đăng xuất" trong menu tài khoản ở góc trên cùng trang web.

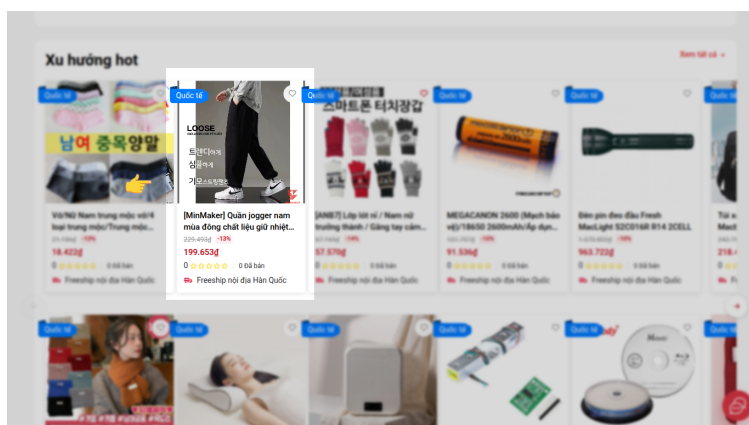


Chi tiết hướng dẫn từng bước có hình ảnh minh họa: Xem tại:
https://seoulbuy.hbstore.co.kr/quy_trinh/quy_trinh_1_nguoi_mua/guide_auth/index.html

1.2. Hướng dẫn mua hàng và các thao tác liên quan mua hàng:

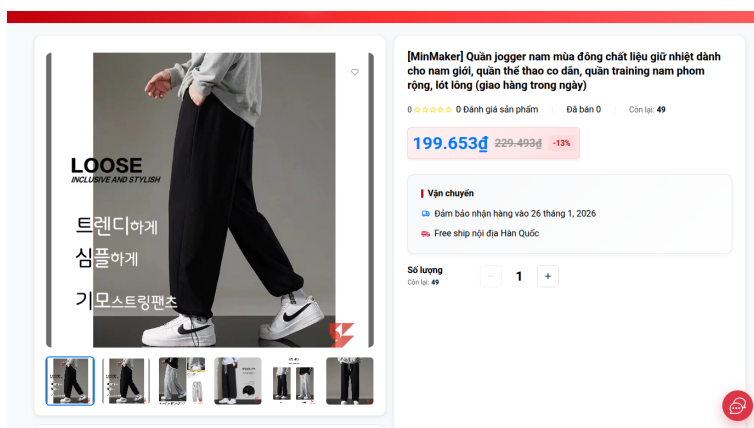
Tìm kiếm sản phẩm:

Người mua có thể tìm kiếm sản phẩm thông qua thanh tìm kiếm bằng từ khóa, duyệt theo danh mục sản phẩm, hoặc sử dụng bộ lọc nâng cao (theo giá, thương hiệu, đánh giá, khu vực). Hệ thống hỗ trợ hiển thị sản phẩm từ cả Việt Nam và Hàn Quốc.



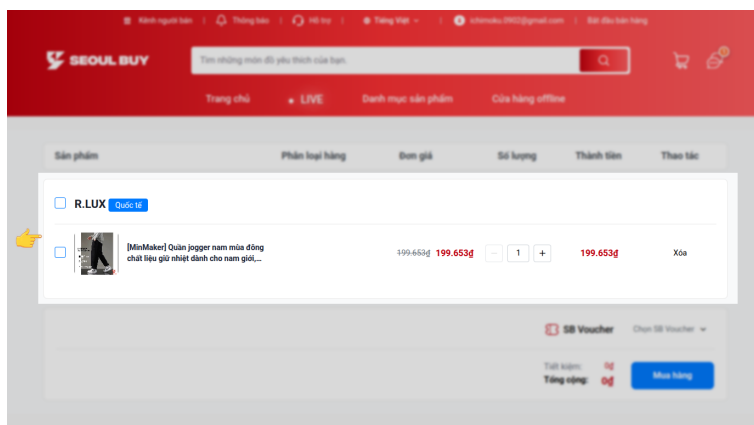
Xem chi tiết sản phẩm:

Trang chi tiết sản phẩm hiển thị đầy đủ thông tin bao gồm: hình ảnh sản phẩm, mô tả chi tiết, giá bán (quy đổi theo đơn vị tiền tệ đã chọn), thông tin người bán, đánh giá từ người mua khác, chính sách vận chuyển và đổi trả.



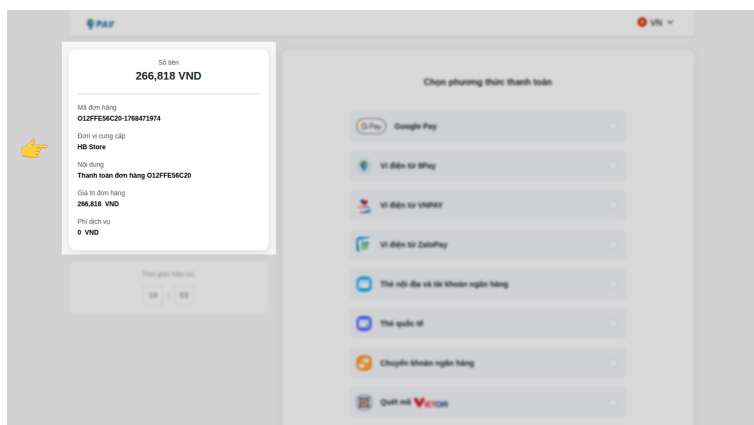
Thêm vào giỏ hàng:

Người mua chọn phân loại sản phẩm (nếu có) và số lượng, sau đó nhấn "Thêm vào giỏ hàng". Giỏ hàng cho phép cập nhật số lượng, xoá sản phẩm và xem tổng giá trị đơn hàng trước khi tiến hành thanh toán.



Đặt hàng và thanh toán:

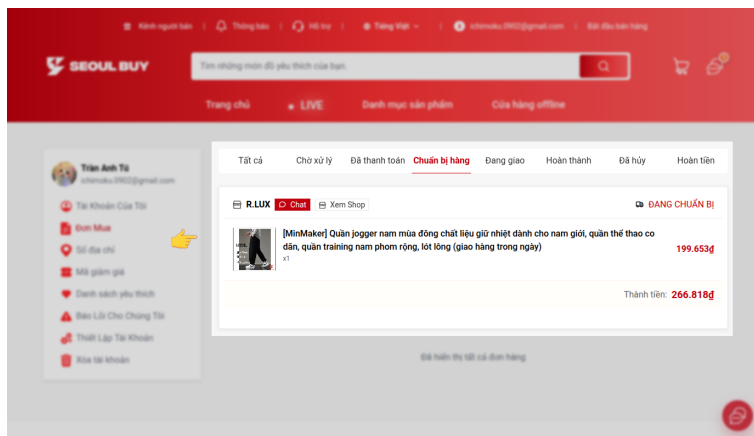
Người mua xác nhận địa chỉ giao hàng, chọn phương thức vận chuyển và phương thức thanh toán. Hệ thống hỗ trợ thanh toán qua thẻ quốc tế (Visa, MasterCard, JCB). Người mua có thể áp dụng mã giảm giá (nếu có) trước khi xác nhận đơn hàng.



Theo dõi đơn hàng:

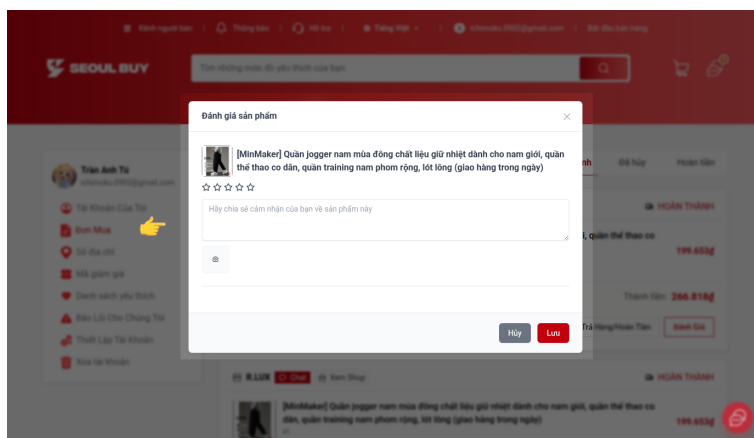
Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

Sau khi đặt hàng thành công, người mua có thể theo dõi trạng thái đơn hàng trong mục "Đơn hàng của tôi", bao gồm: xác nhận đơn hàng, đang chuẩn bị, đang vận chuyển, đã giao hàng. Hệ thống gửi thông báo tự động khi trạng thái đơn hàng thay đổi.



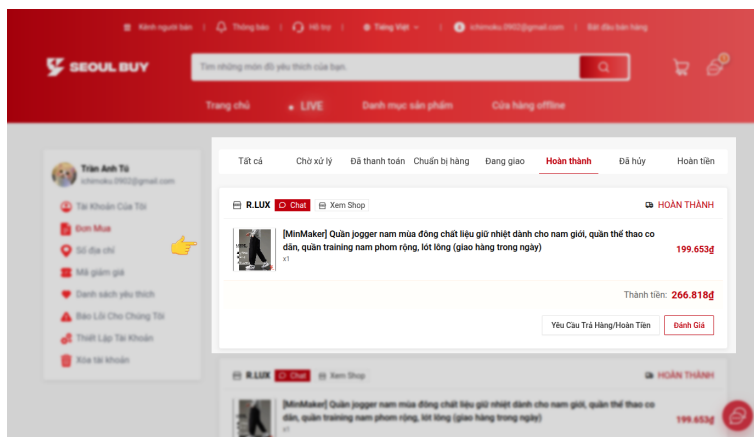
Đánh giá sản phẩm:

Sau khi nhận hàng thành công, người mua có thể đánh giá sản phẩm bằng cách chấm điểm sao và viết nhận xét để hỗ trợ cộng đồng người mua khác.



Yêu cầu đổi trả và hoàn tiền:

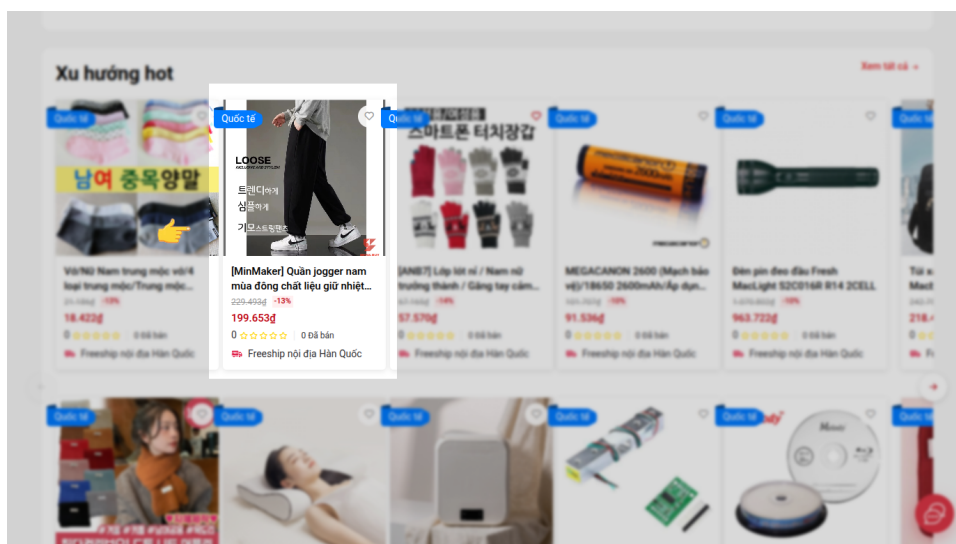
Trong trường hợp sản phẩm không đúng mô tả hoặc bị lỗi, người mua có thể gửi yêu cầu đổi trả thông qua mục quản lý đơn hàng. Quy trình đổi trả được thực hiện theo chính sách đổi trả của SeoulBuy.



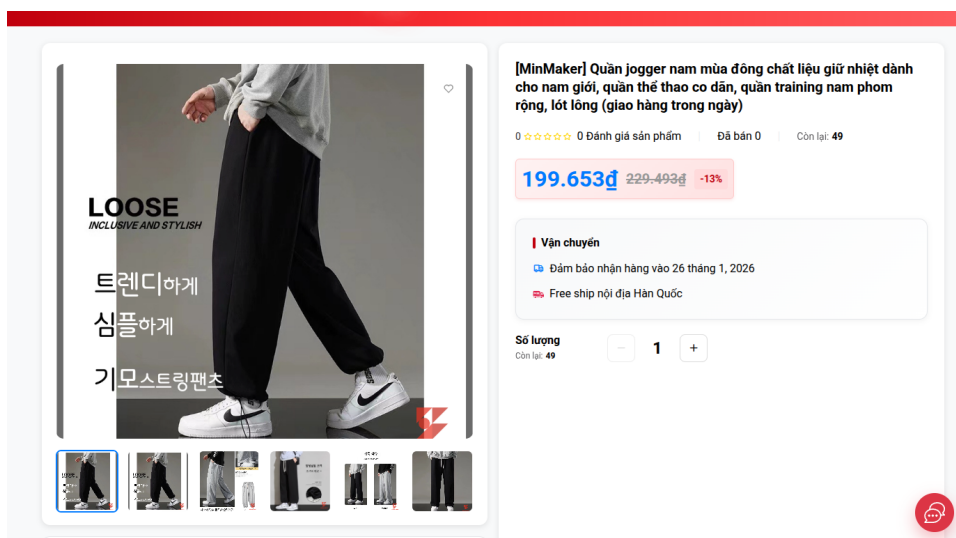
Chi tiết hướng dẫn từng bước có hình ảnh minh họa:

Xem tại: https://seoulbuy.hbstore.co.kr/quy_trinh/quy_trinh_1_nguoi_mua/guide_buyer/index.html

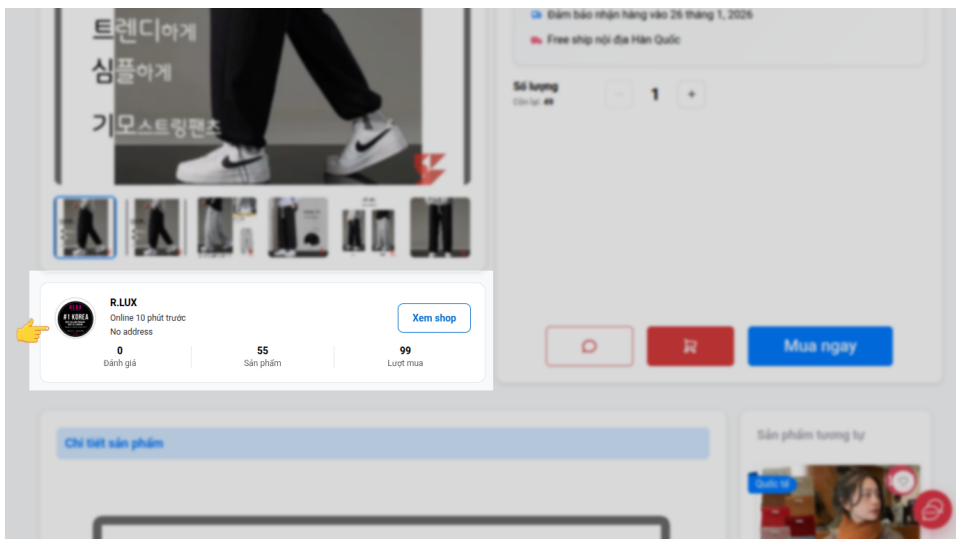
Ảnh minh họa: Quy trình mua hàng/đặt hàng



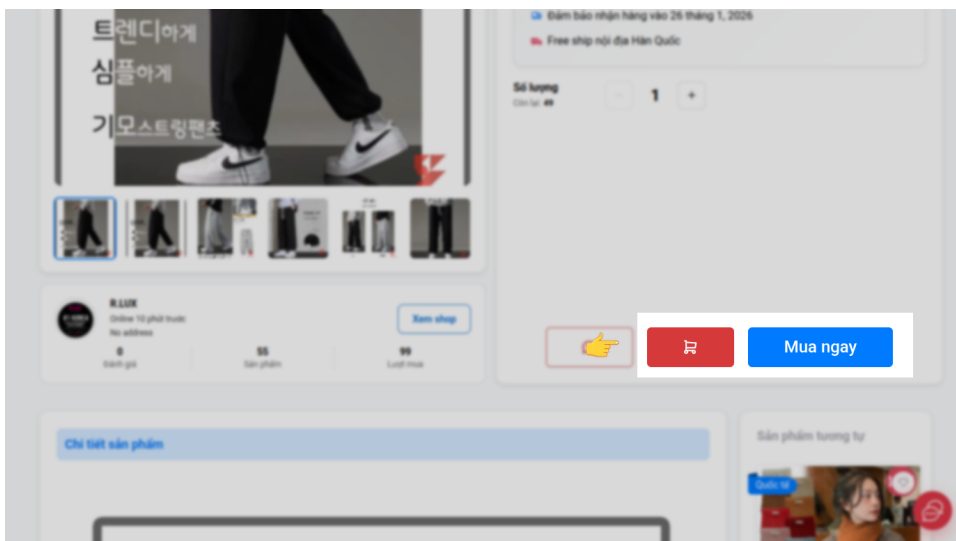
Hình: Quy trình mua hàng (1/30)



Hình: Quy trình mua hàng (2/30)



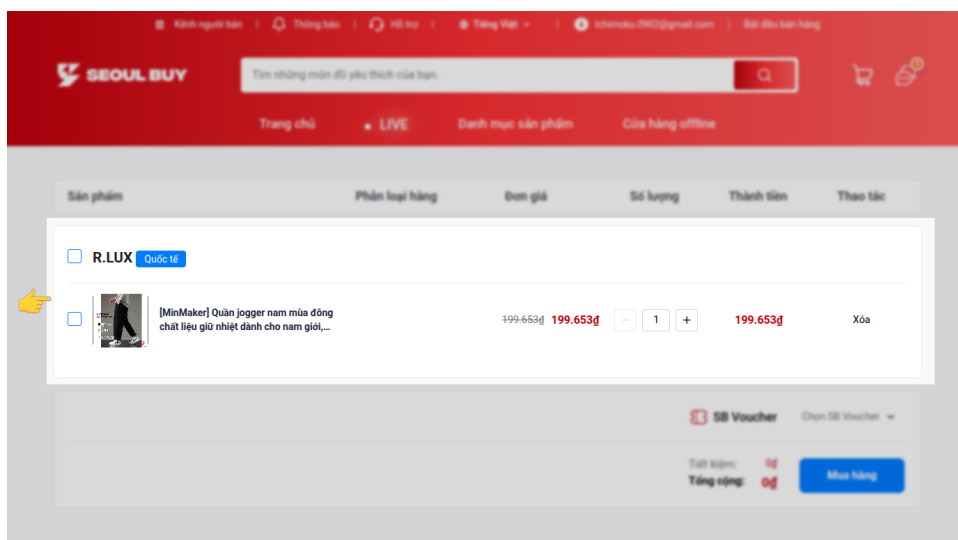
Hình: Quy trình mua hàng (3/30)



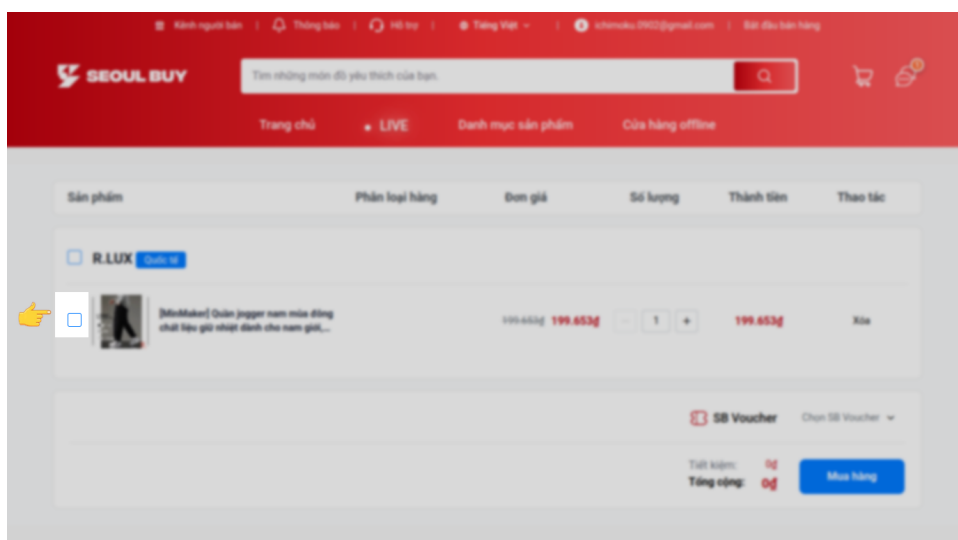
Hình: Quy trình mua hàng (4/30)



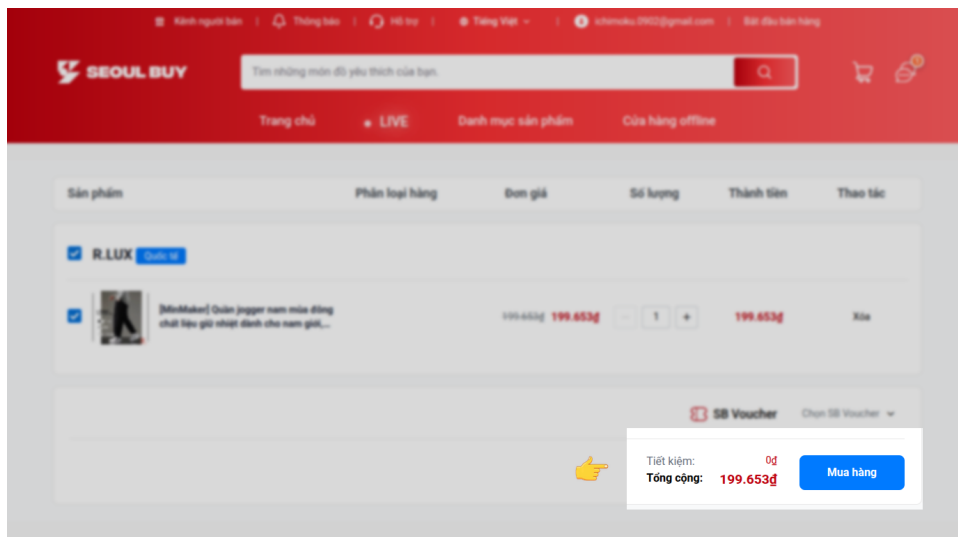
Hình: Quy trình mua hàng (5/30)



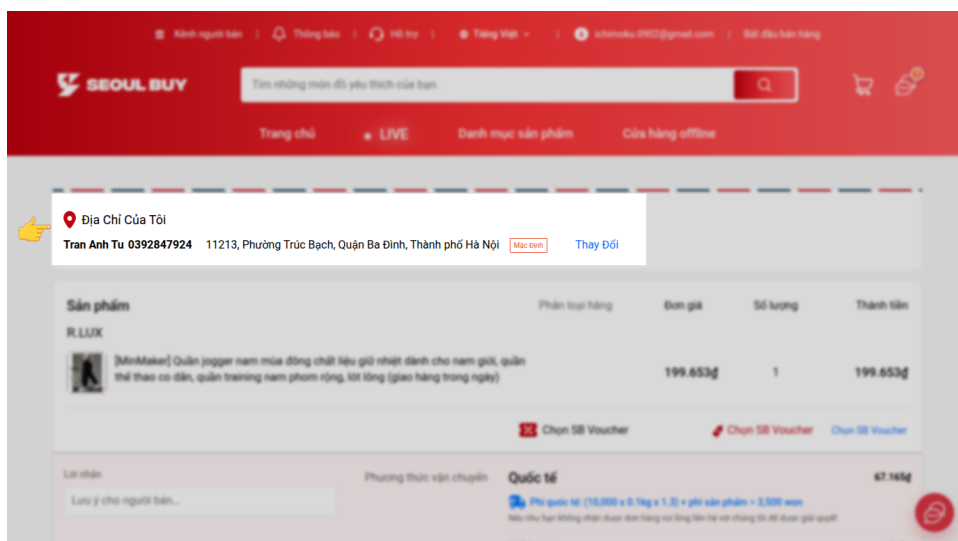
Hình: Quy trình mua hàng (6/30)



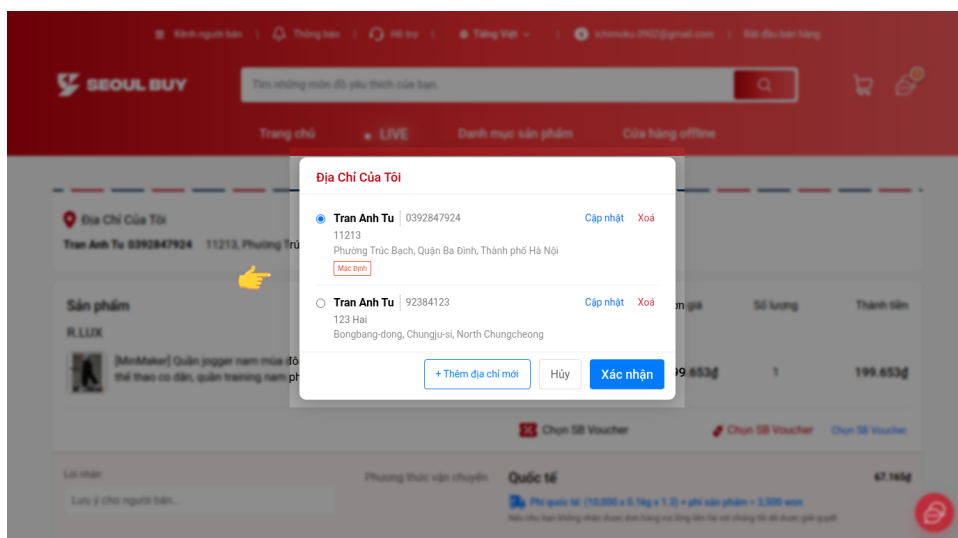
Hình: Quy trình mua hàng (7/30)



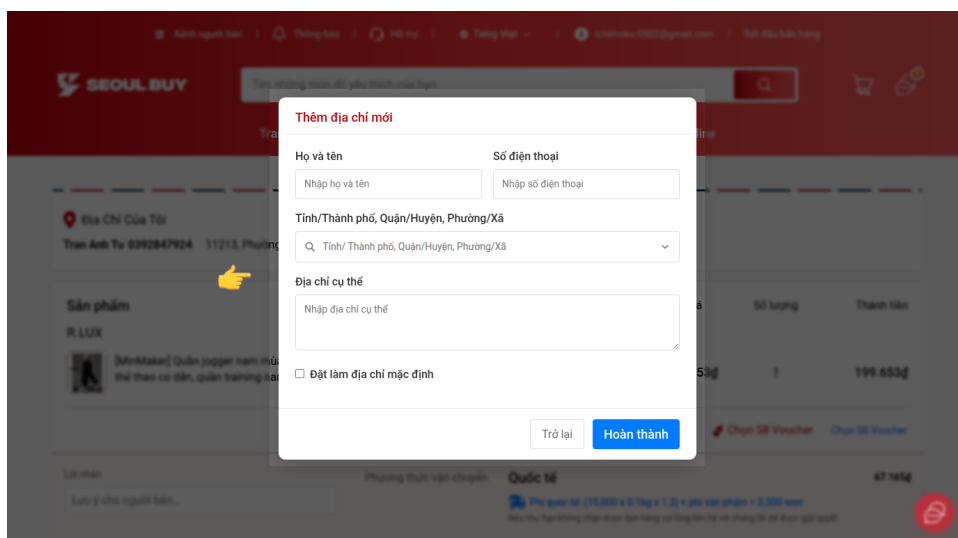
Hình: Quy trình mua hàng (8/30)



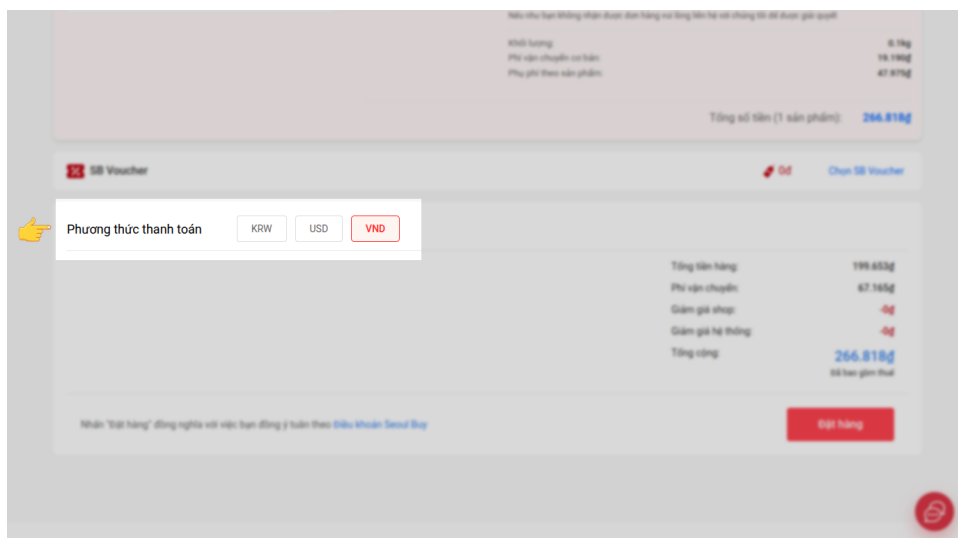
Hình: Quy trình mua hàng (9/30)



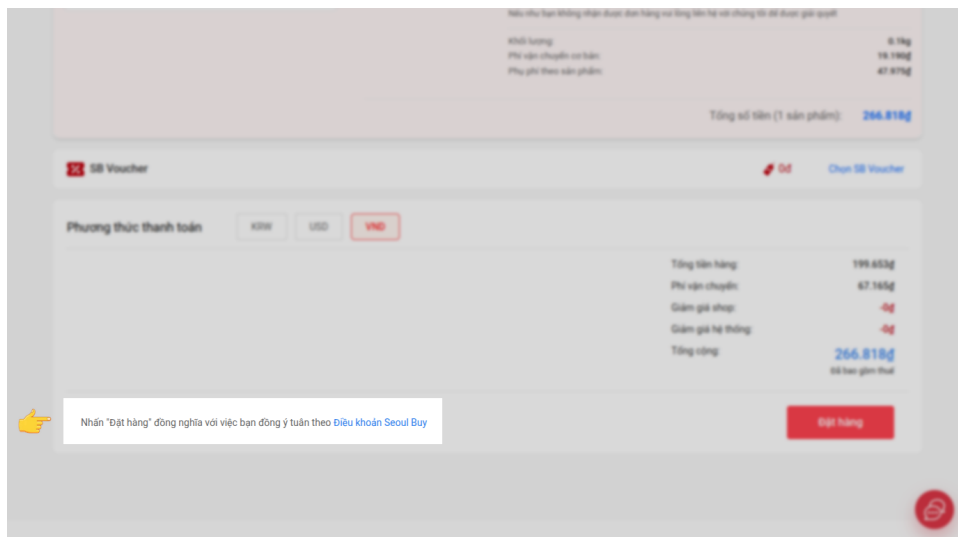
Hình: Quy trình mua hàng (10/30)



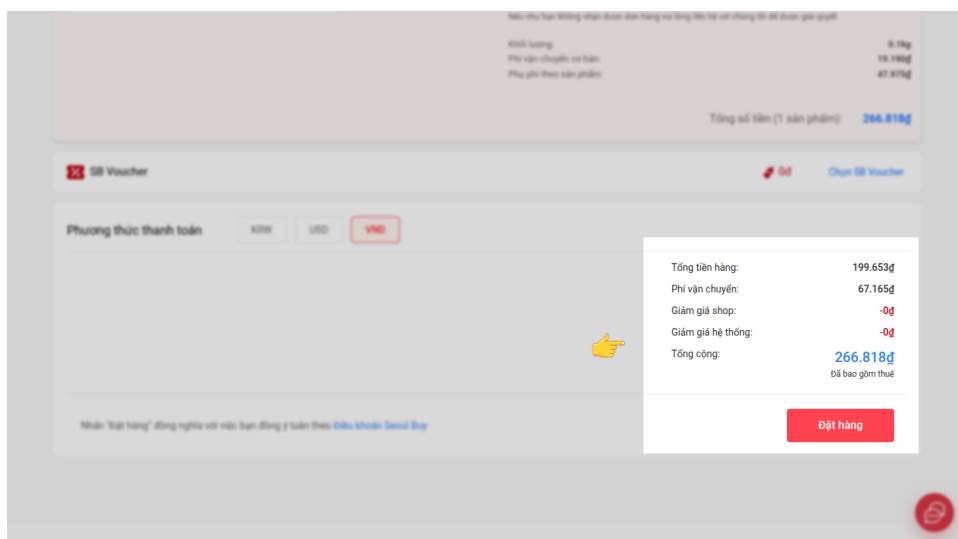
Hình: Quy trình mua hàng (11/30)



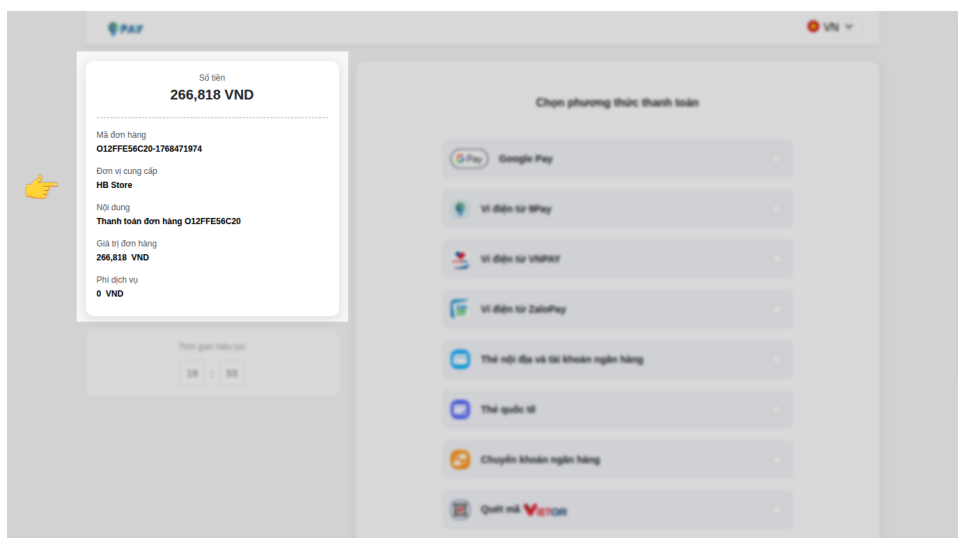
Hình: Quy trình mua hàng (12/30)



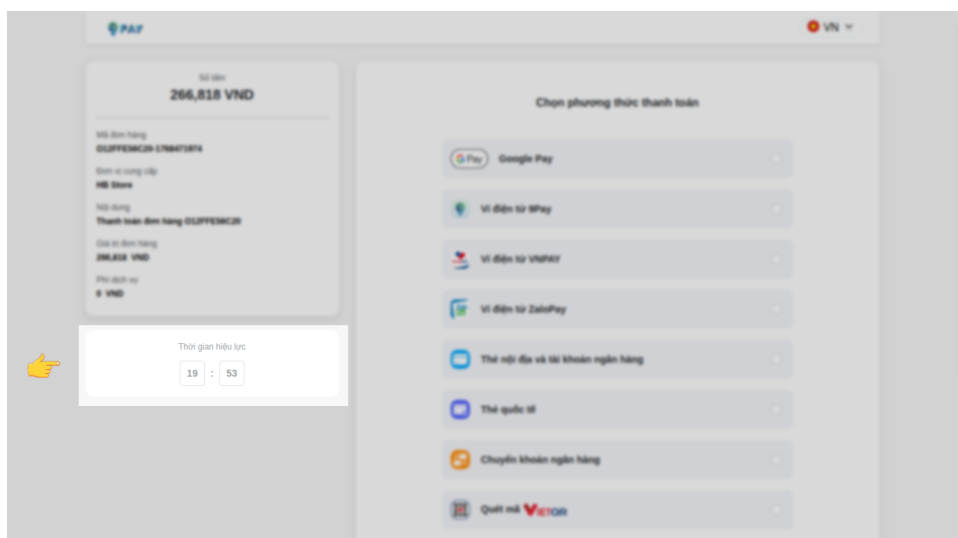
Hình: Quy trình mua hàng (13/30)



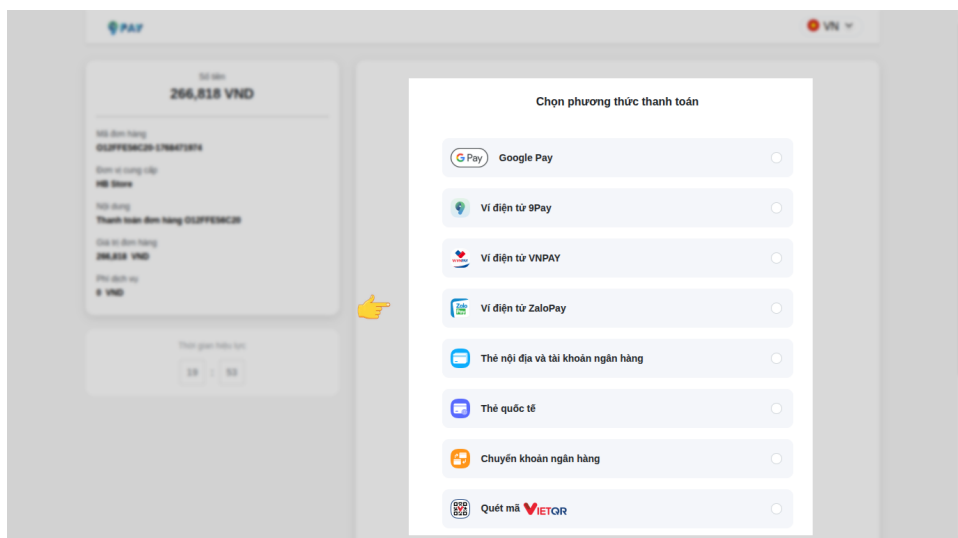
Hình: Quy trình mua hàng (14/30)



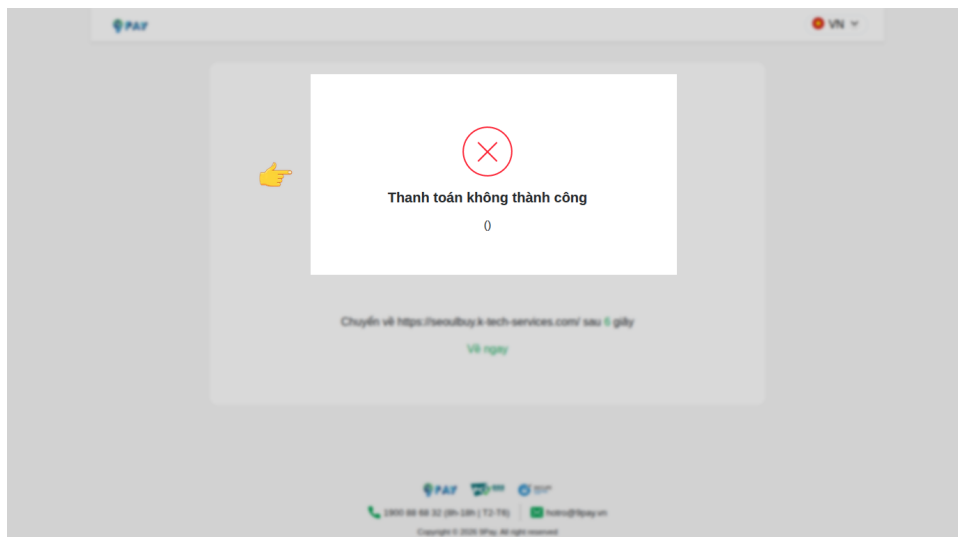
Hình: Quy trình mua hàng (15/30)



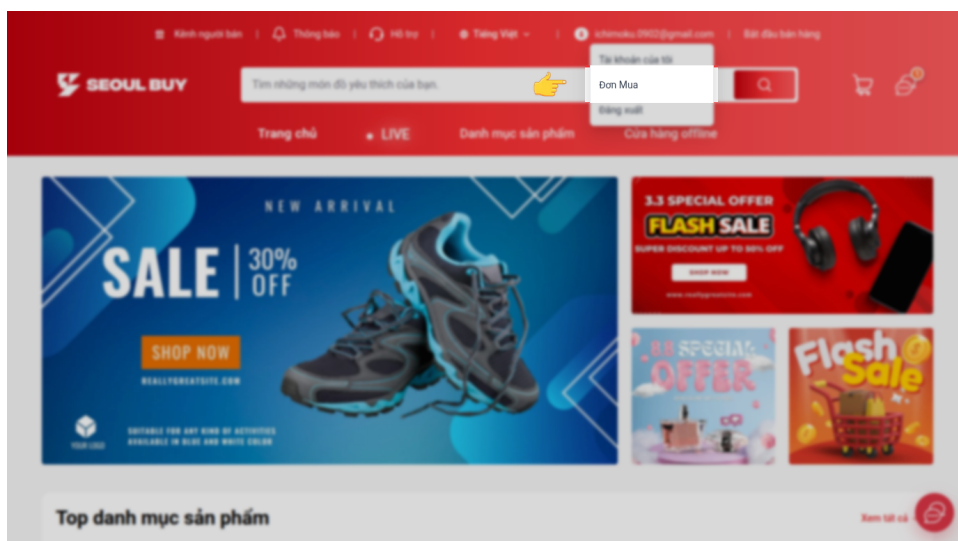
Hình: Quy trình mua hàng (16/30)



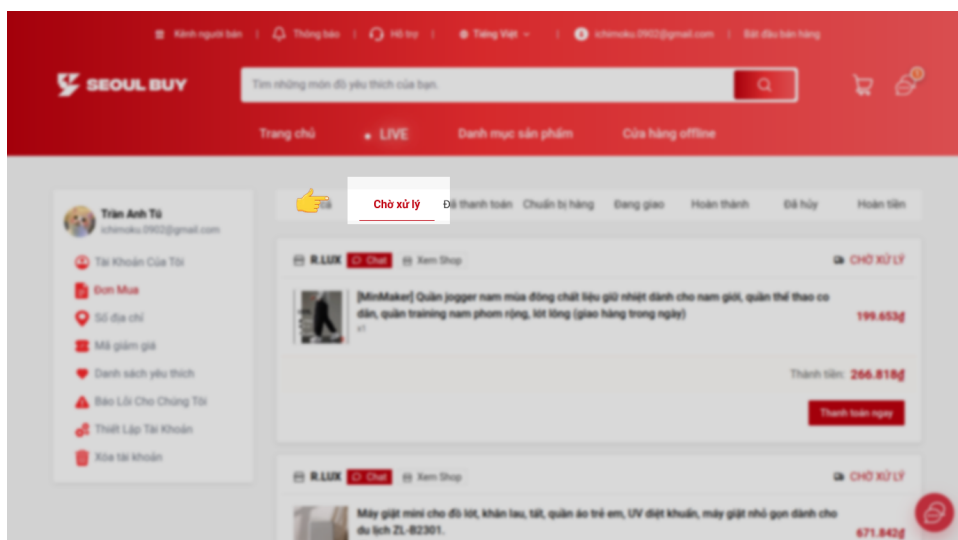
Hình: Quy trình mua hàng (17/30)



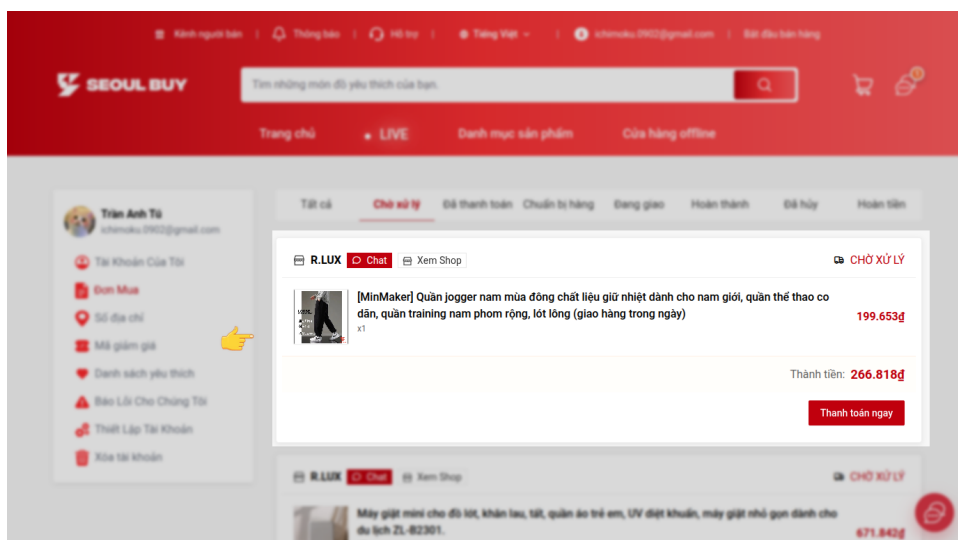
Hình: Quy trình mua hàng (18/30)



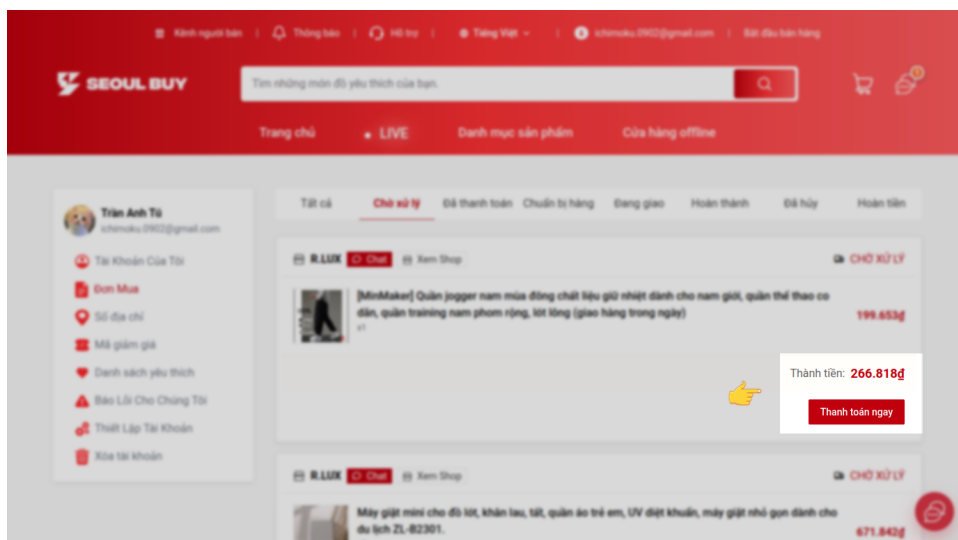
Hình: Quy trình mua hàng (19/30)



Hình: Quy trình mua hàng (20/30)

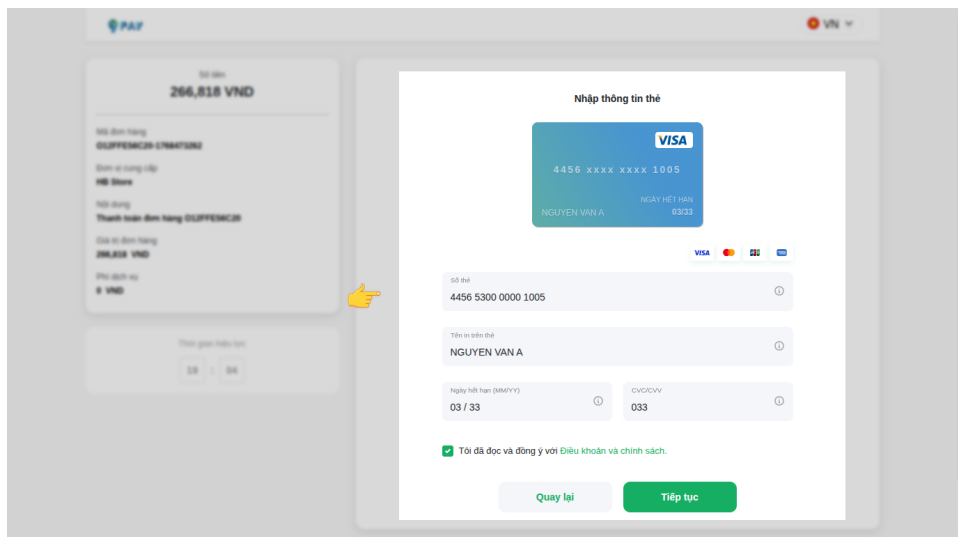


Hình: Quy trình mua hàng (21/30)

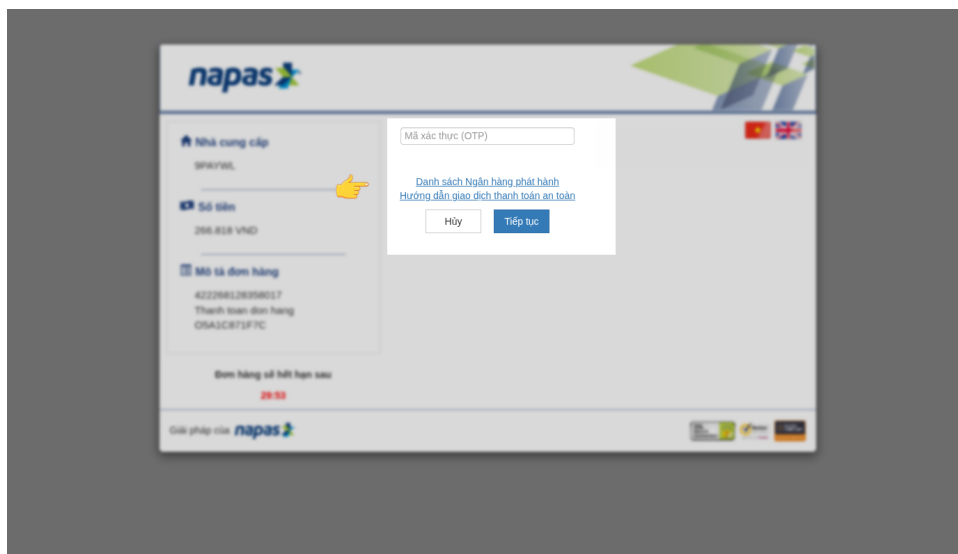


Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

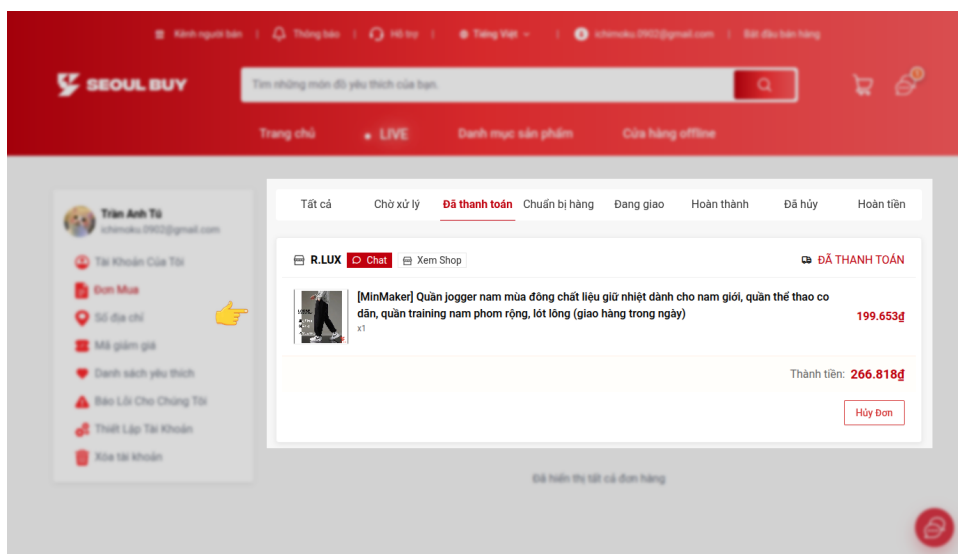
Hình: Quy trình mua hàng (22/30)



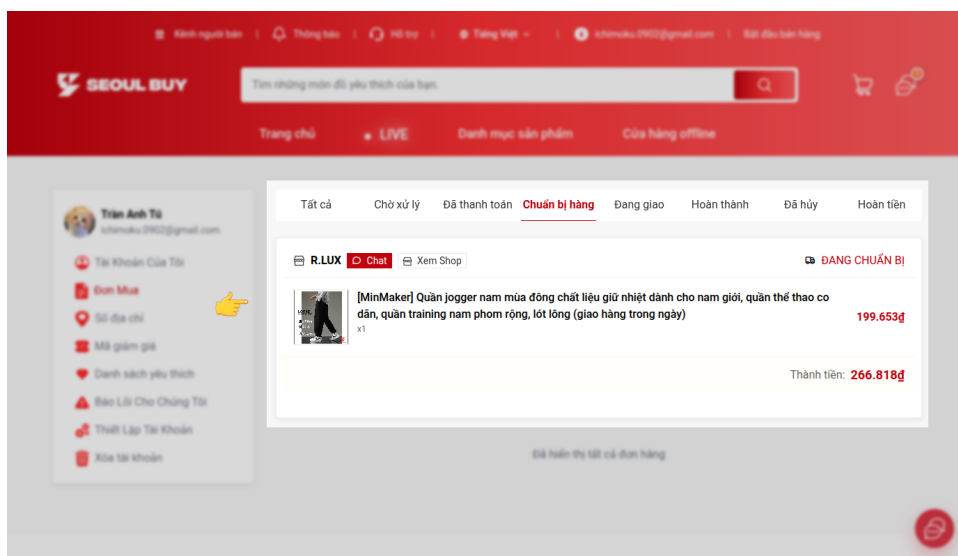
Hình: Quy trình mua hàng (23/30)



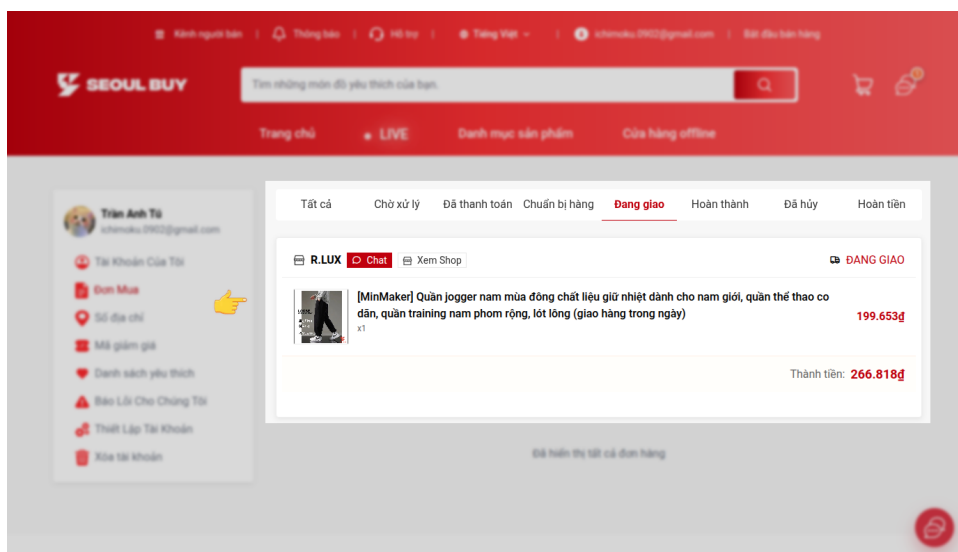
Hình: Quy trình mua hàng (24/30)



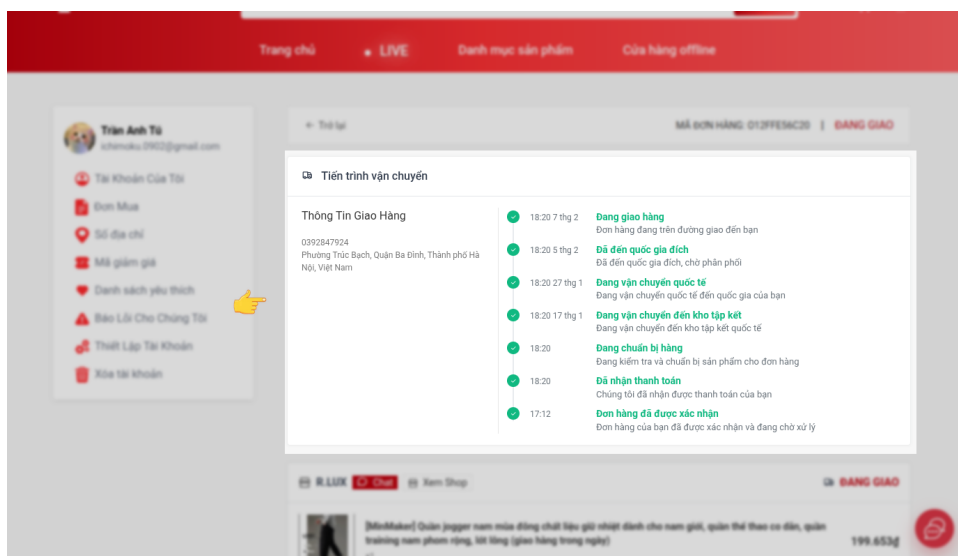
Hình: Quy trình mua hàng (25/30)



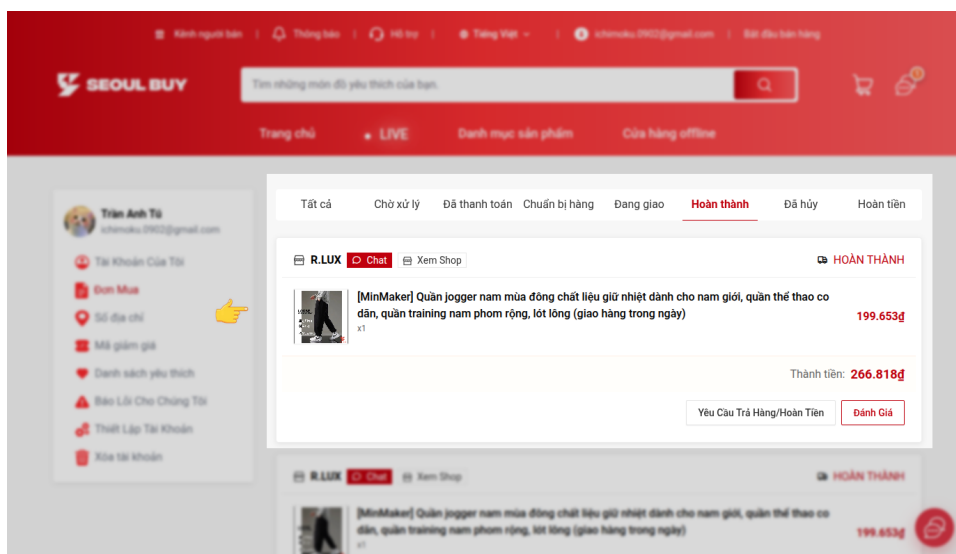
Hình: Quy trình mua hàng (26/30)



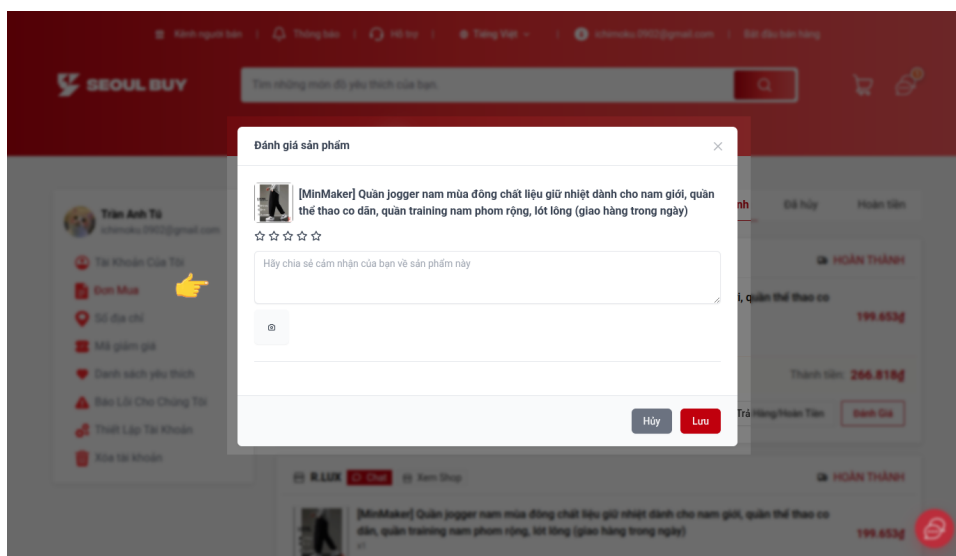
Hình: Quy trình mua hàng (27/30)



Hình: Quy trình mua hàng (28/30)



Hình: Quy trình mua hàng (29/30)



Hình: Quy trình mua hàng (30/30)

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

Đăng ký bán hàng:

Chuẩn bị hồ sơ, đăng ký cửa hàng, hoàn tất & đăng nhập kênh người bán. Seller Guide

Quản lý sản phẩm:

Thương hiệu, thuộc tính, thêm/sửa sản phẩm, tối ưu hiển thị. Seller Guide

Quản lý đơn hàng:

Xử lý đơn, chuẩn bị hàng, giao hàng, đối soát và thanh toán. DOCUMENT INDEX END

Mục 2A. Quy trình đăng ký bán hàng (Chi tiết)

a) Chuẩn bị hồ sơ:

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.

Trước khi đăng ký, Người bán cần chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ/thông tin sau:

- Số đăng ký kinh doanh hợp lệ (đúng định dạng theo quy định Hàn Quốc).
- Ảnh giấy phép kinh doanh (JPEG/PNG rõ nét, độ phân giải tối thiểu 300dpi).
- Địa chỉ kinh doanh tại Hàn Quốc kèm mã bưu chính (우편번호).
- Thông tin doanh nghiệp: tên công ty/cá nhân, email, tên cửa hàng, thị trường mục tiêu.
- Logo và ảnh bìa cửa hàng (JPEG/PNG, kích thước tối thiểu 800×800px cho logo, 1920×400px cho ảnh bìa).
- Thông tin ngân hàng: số tài khoản, tên chủ tài khoản, ảnh xác nhận tài khoản.
- Chứng nhận sản phẩm KC Certification (bắt buộc nếu bán đồ điện tử, gia dụng, đồ trẻ em, mỹ phẩm/hóa chất, thiết bị an toàn theo quy định pháp luật Hàn Quốc).

b) Quy trình đăng ký:

Bước 1: Truy cập kênh Người bán. Tại trang chủ SeoulBuy, nhấn nút "Bắt đầu bán hàng" ở góc phải thanh header để mở giao diện đăng ký.

Bước 2: Chấp thuận điều khoản. Người bán đọc và tích "Chấp thuận" Quy chế hoạt động và Điều khoản sử dụng cho Người bán, sau đó nhấn "Tiếp tục".

Bước 3: Chọn loại cửa hàng. Chọn "Cửa hàng trực tuyến" (đối với Người bán chỉ kinh doanh online) hoặc "Cửa hàng truyền thống" (nếu có cửa hàng vật lý tại Hàn Quốc).

Bước 4: Xác minh số đăng ký kinh doanh. Nhập số đăng ký kinh doanh vào hệ thống. SeoulBuy kiểm tra đối chiếu với Cục Thuế Hàn Quốc để xác minh tính hợp lệ. Nếu hợp lệ, hệ thống hiển thị viền xanh xác nhận.

Bước 5: Upload giấy phép kinh doanh. Tải ảnh giấy phép kinh doanh (JPEG/PNG) lên hệ thống và nhấn "Xác minh".

Bước 6: Điền thông tin doanh nghiệp. Nhập địa chỉ kinh doanh, mã bưu chính, tên công ty/cá nhân, email liên hệ, tên cửa hàng mong muốn, và thị trường mục tiêu.

Bước 7: Cung cấp thông tin ngân hàng. Điền số tài khoản ngân hàng, tên chủ tài khoản (in hoa, không dấu), và tải ảnh xác nhận tài khoản.

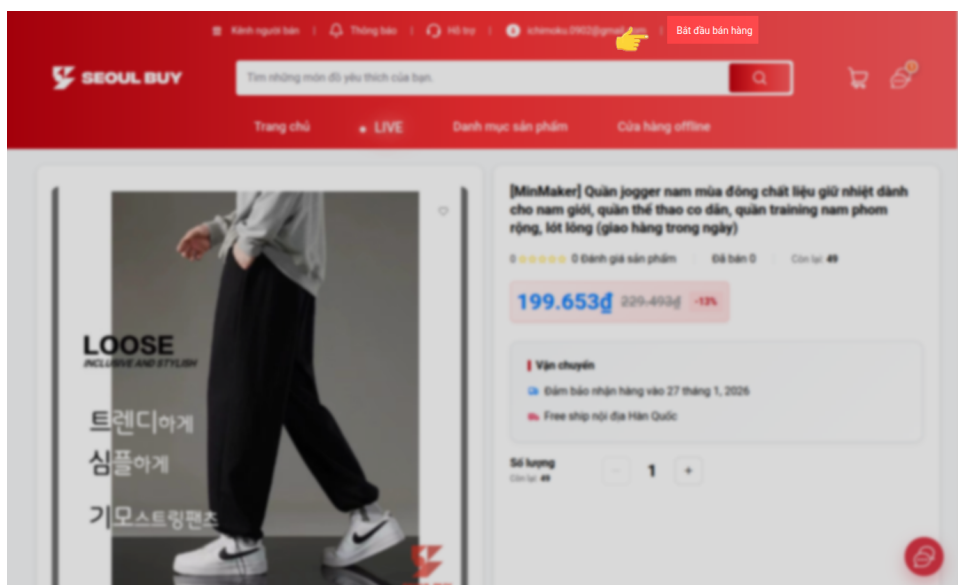
Bước 8: Kiểm duyệt hồ sơ bởi Admin. SeoulBuy kiểm tra toàn bộ thông tin Người bán cung cấp. Thời gian phê duyệt hồ sơ thường từ 3-7 ngày làm việc sau khi nộp đầy đủ tài liệu.

- Nếu hợp lệ: Admin duyệt và gửi thông báo qua email.

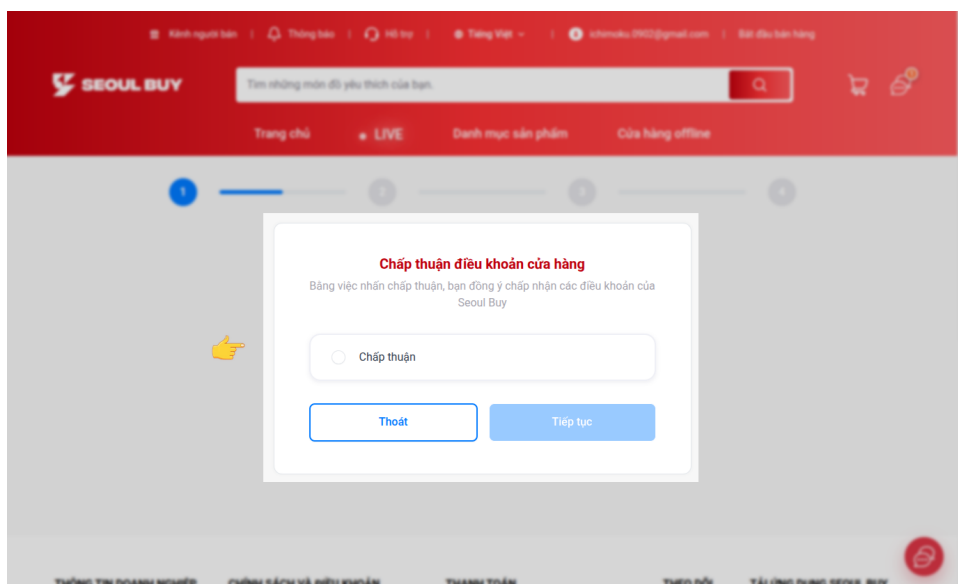
- Nếu không hợp lệ: Admin từ chối kèm lý do, Người bán chỉnh sửa và nộp lại.

Bước 9: Ký hợp đồng hợp tác. Sau khi hồ sơ được duyệt, SeoulBuy gửi hợp đồng hợp tác qua chuyển phát cho Người bán ký và gửi lại cho Admin. Sau khi hoàn tất ký kết, Người bán được cấp quyền truy cập đầy đủ vào Seller Center để quản lý gian hàng.

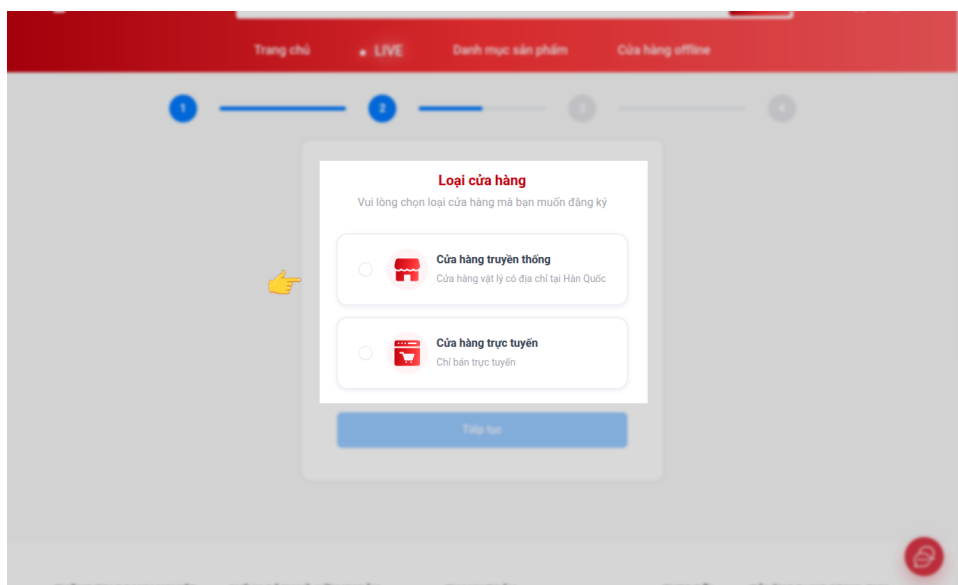
Ảnh minh họa quy trình đăng ký bán hàng:



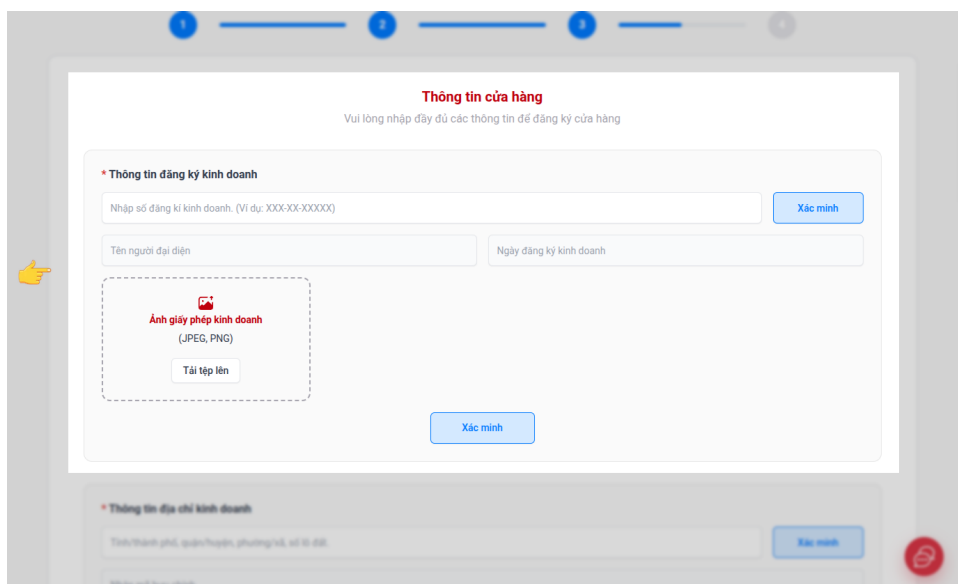
Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (1/25)



Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (3/25)



Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (5/25)



Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (7/25)

The screenshot shows a web form titled "Thông tin của hàng" (Goods Information) with a subtitle "Vui lòng nhập đầy đủ các thông tin để đăng ký của hàng" (Please enter all information to register the goods). The form is divided into two main sections: "Thông tin đăng ký kinh doanh" (Business Registration Information) and "Thông tin địa chỉ kinh doanh" (Business Address Information). The "Business Registration Information" section includes a text input field containing the number "123456789", a "Xác minh" (Verify) button, and a "Tải tập tin" (Upload file) button. Below this is a dashed box for "Ảnh giấy phép kinh doanh (JPEG, PNG)" (Business License Image). The "Business Address Information" section includes a text input field for "Tên thành phố, quận/huyện, phường/xã, số 10 đường" (City, district, ward, street number) and another "Xác minh" button. A yellow hand icon points to the "Xác minh" button in the business registration section.

Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (9/25)

This screenshot shows the same web form as above, but with a validation error. A white tooltip box is displayed over the "123456789" input field, containing the text "Số đăng ký kinh doanh không hợp lệ" (Invalid business registration number) next to a red warning triangle icon. A yellow hand icon points to the tooltip. The "Xác minh" button is still visible to the right of the input field.

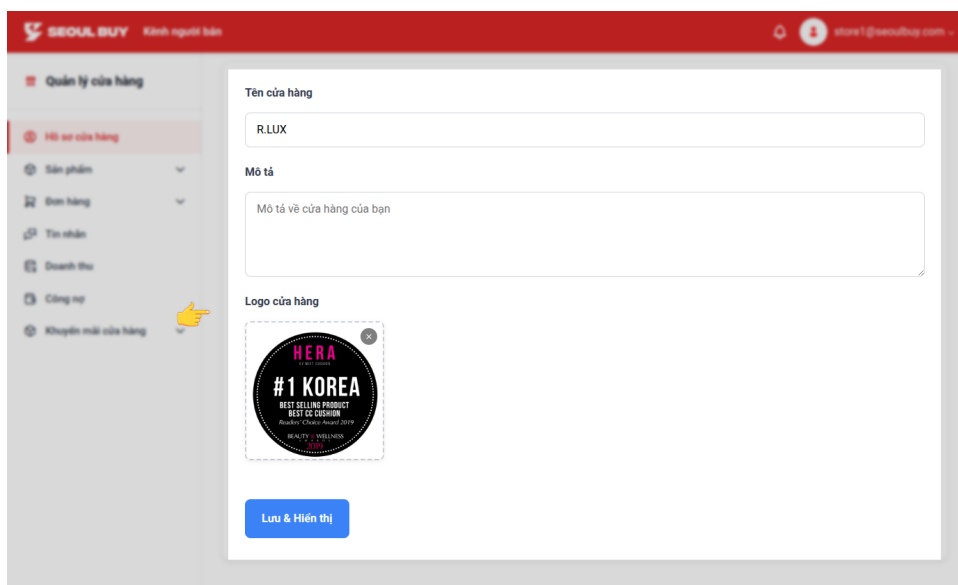
Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (10/25)

The screenshot shows a web form for business registration. At the top, there are four numbered steps, with the first step highlighted. The main heading is 'Thông tin của hàng' with a sub-heading 'Vui lòng nhập đầy đủ các thông tin để đăng ký của hàng'. The form is divided into two main sections: 'Thông tin đăng ký kinh doanh' and 'Thông tin địa chỉ kinh doanh'. In the first section, there is a 'Số thuế' field with a yellow arrow pointing to it, and a 'Xác minh' button. Below this are fields for 'Tên người đại diện' and 'Ngày đăng ký kinh doanh'. There is also a dashed box for 'Ảnh giấy phép kinh doanh (JPEG, PNG)' with a 'Tải tập tin' button and a 'Xác minh' button. The second section has a 'Địa chỉ kinh doanh' field and another 'Xác minh' button. A red circular icon is visible in the bottom right corner.

Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (11/25)

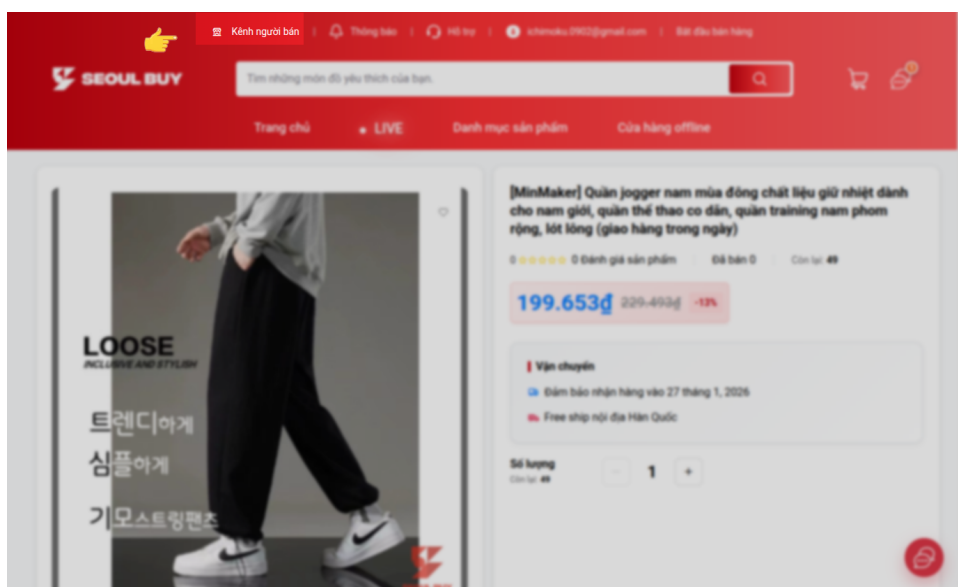
The screenshot shows the 'Thông tin ngân hàng' section of the form. It includes a 'Chọn ngân hàng' dropdown menu, a 'Nhập số tài khoản thanh toán' field, and a 'Nhập tên chủ tài khoản (in hoa không dấu)' field. Below these fields is a dashed box for 'Số ngân hàng (JPEG, PNG)' with a 'Tải tập tin' button. At the bottom, there is a checkbox for 'Đồng ý với điều khoản thu thập thông tin của Senulby' and two buttons: 'Quay lại' (with a yellow arrow pointing to it) and 'Tiếp tục'. A red circular icon is visible in the bottom right corner.

Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (18/25)

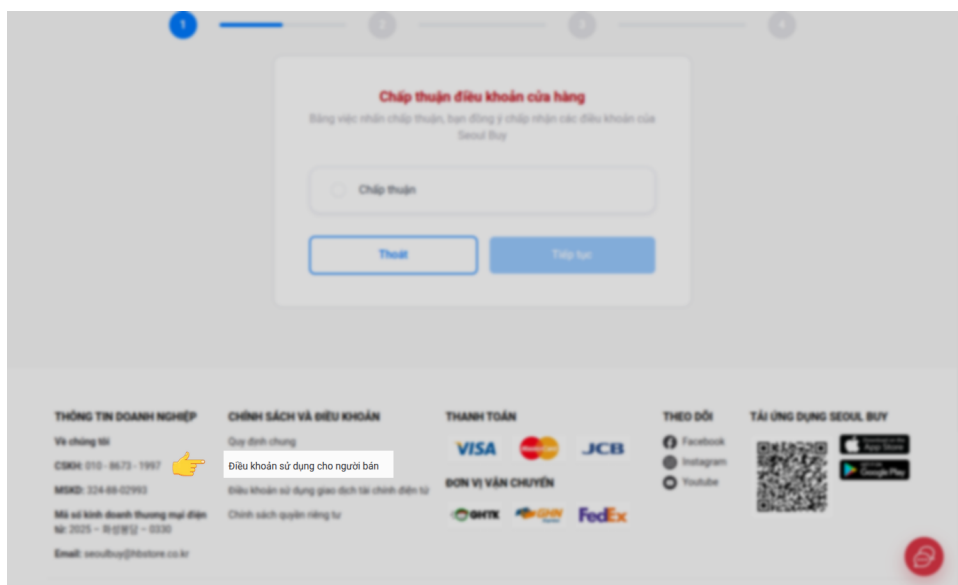


Hình minh họa: Bước đăng ký bán hàng (25/25)

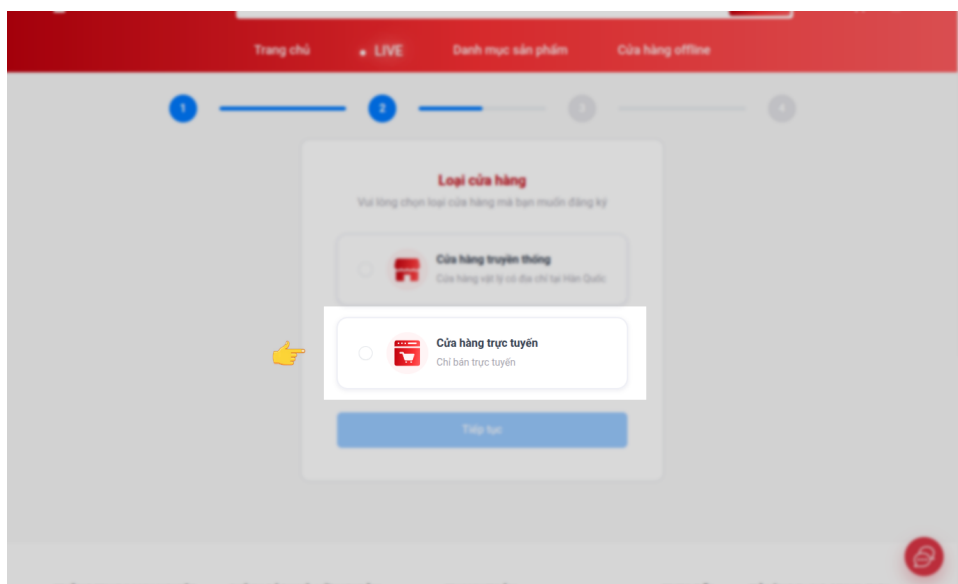
Ảnh minh họa bổ sung: Đăng ký bán hàng



Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (2/25)



Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (4/25)



Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (6/25)

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (8/25)

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (12/25)

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (13/25)

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (14/25)

* Thông tin ngân hàng

Chọn ngân hàng

Nhập số tài khoản thanh toán

Nhập tên chủ tài khoản (In hoa không dấu)

Số ngân hàng
(JPEG, PNG)

Tải tệp lên

Đồng ý với điều khoản thu thập thông tin của SeoulBuy

Quay lại

Tiếp tục

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (15/25)

* Thông tin ngân hàng

Chọn ngân hàng

Nhập số tài khoản thanh toán

Nhập tên chủ tài khoản (In hoa không dấu)

Số ngân hàng
(JPEG, PNG)

Tải tệp lên

Đồng ý với điều khoản thu thập thông tin của SeoulBuy

Quay lại

Tiếp tục

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (16/25)

Thông tin ngân hàng

Chọn ngân hàng

Nhập số tài khoản thanh toán

Nhập tên chủ tài khoản (In hoa không dấu)

Số ngân hàng (JPEG, PNG)

Tải lên ảnh

Đồng ý với điều khoản thu thập thông tin của Seoulbay

Quay lại

Tiếp tục

Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (17/25)

Trang chủ LIVE Danh mục sản phẩm Cửa hàng offline

1 2 3 4

Giấy phép kinh doanh bán hàng trực tuyến
Vui lòng tải về form mẫu dưới đây và làm theo hướng dẫn

PDF Giấy phép kinh doanh bán hàng trực tuyến
60 KB - Sẵn sàng

Tải về

PDF File hướng dẫn.pdf
60 KB - Tải xong

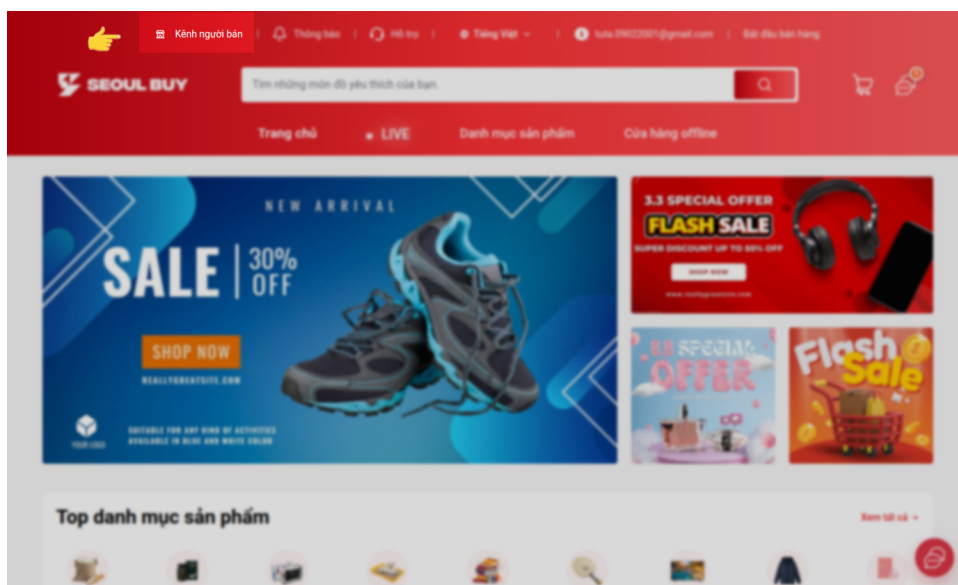
Tải về

Hoàn tất đăng ký

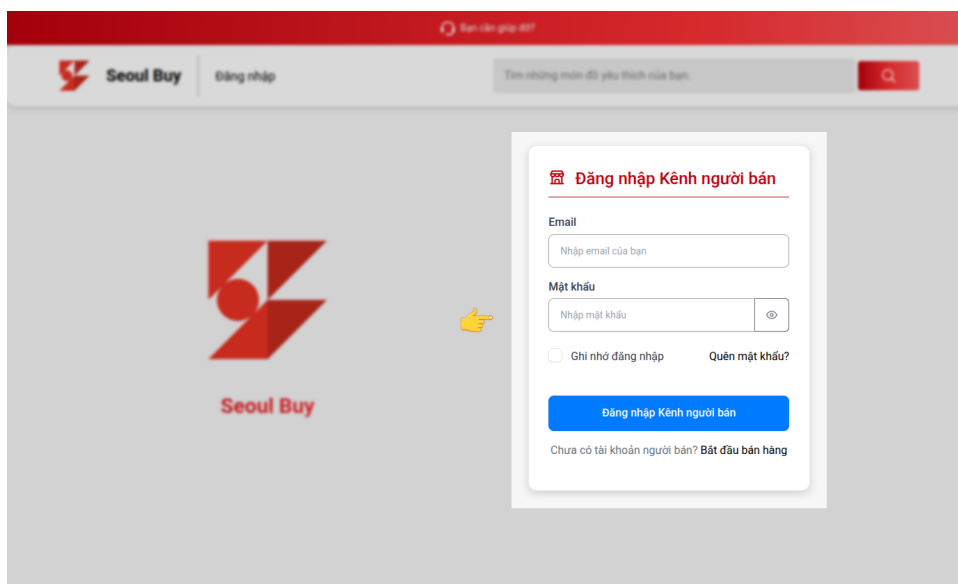
Quay lại

Hoàn tất

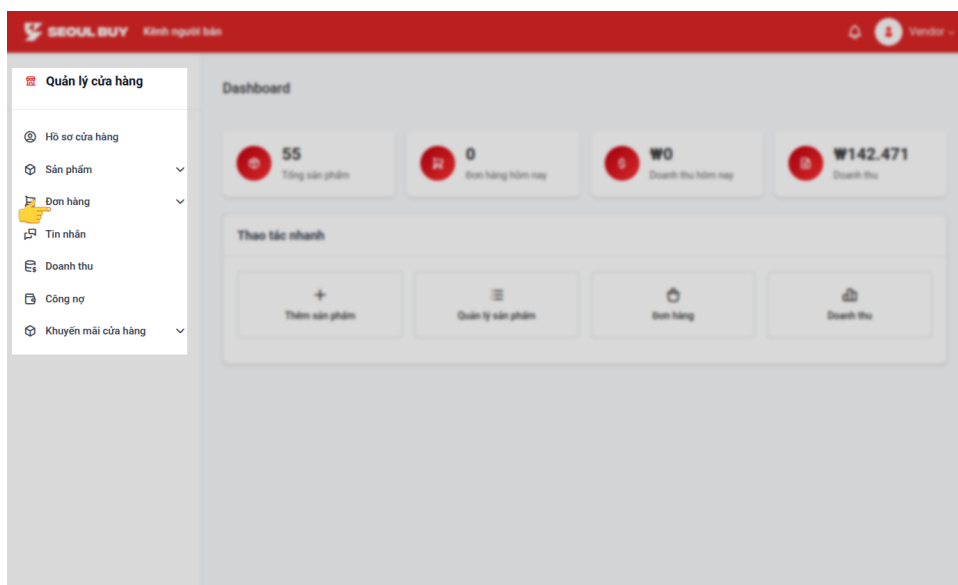
Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (19/25)



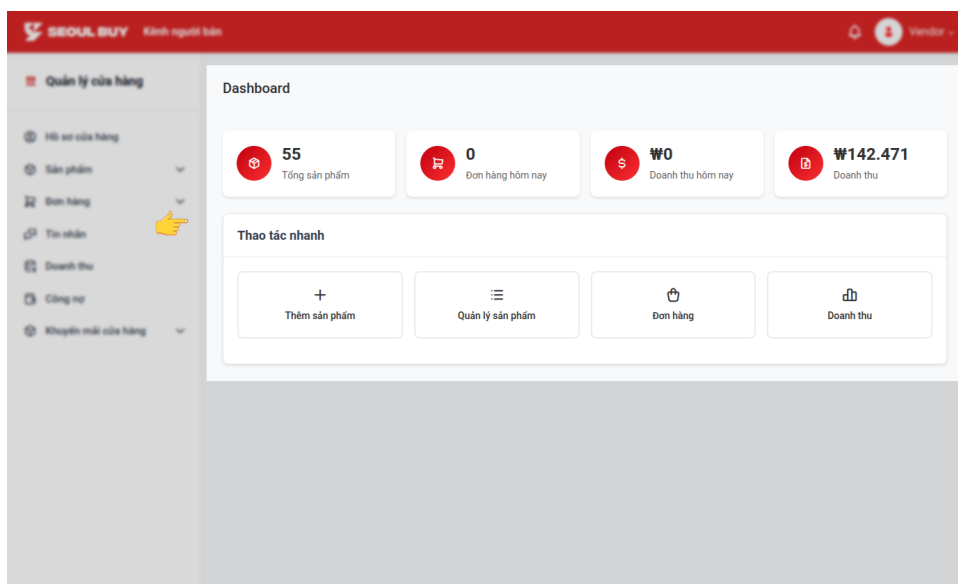
Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (20/25)



Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (21/25)



Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (22/25)

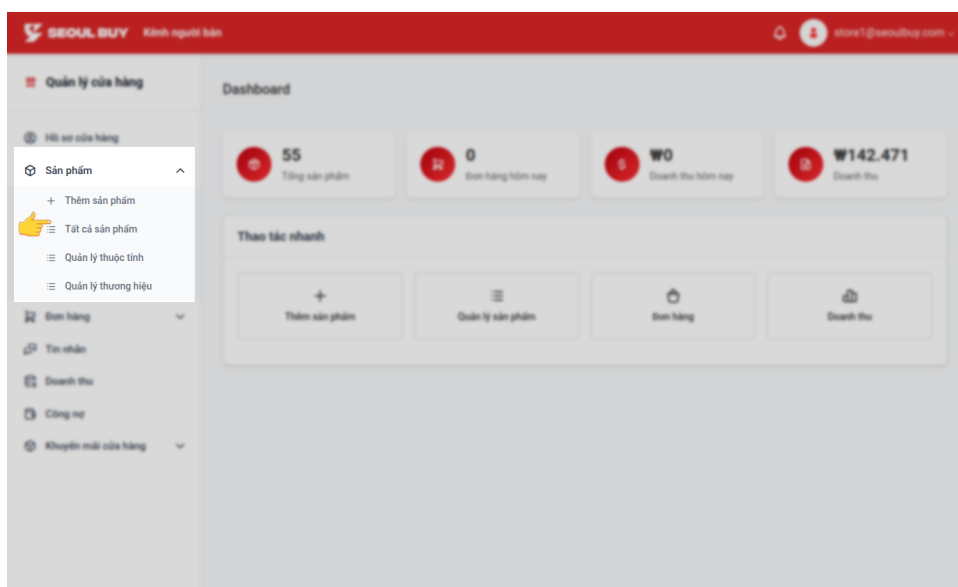


Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (23/25)

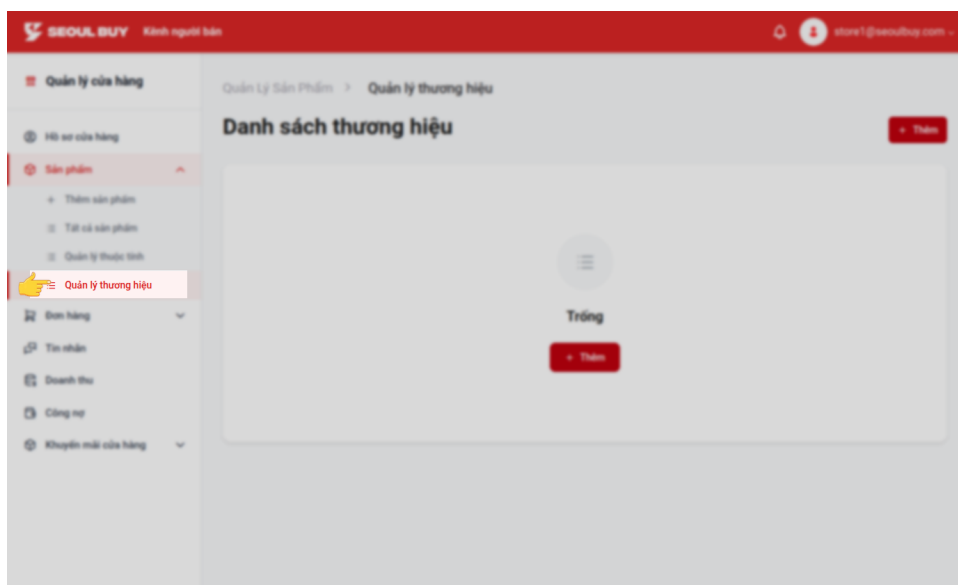


Hình: Đăng ký bán hàng — bước bổ sung (24/25)

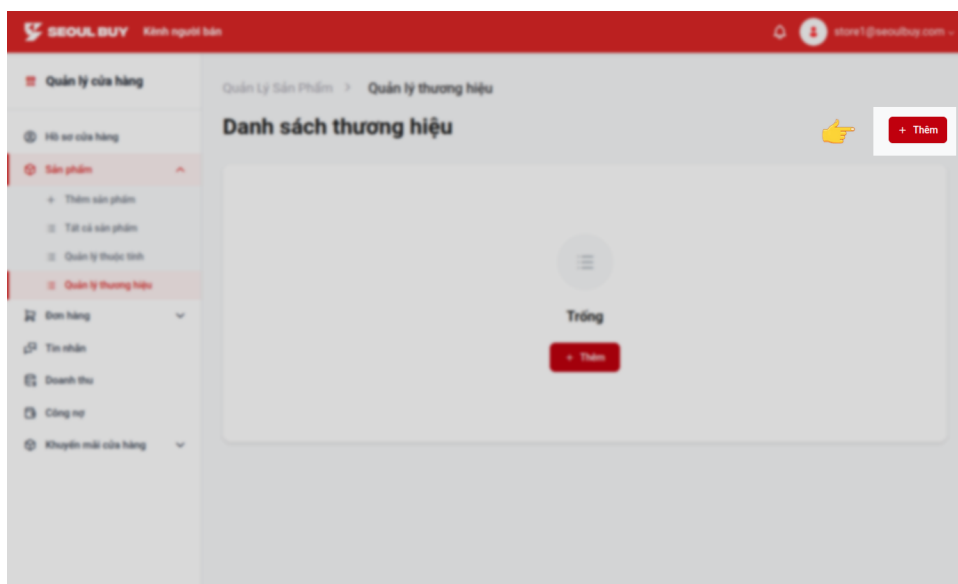
Ảnh minh họa: Quản lý sản phẩm trên Seller Center



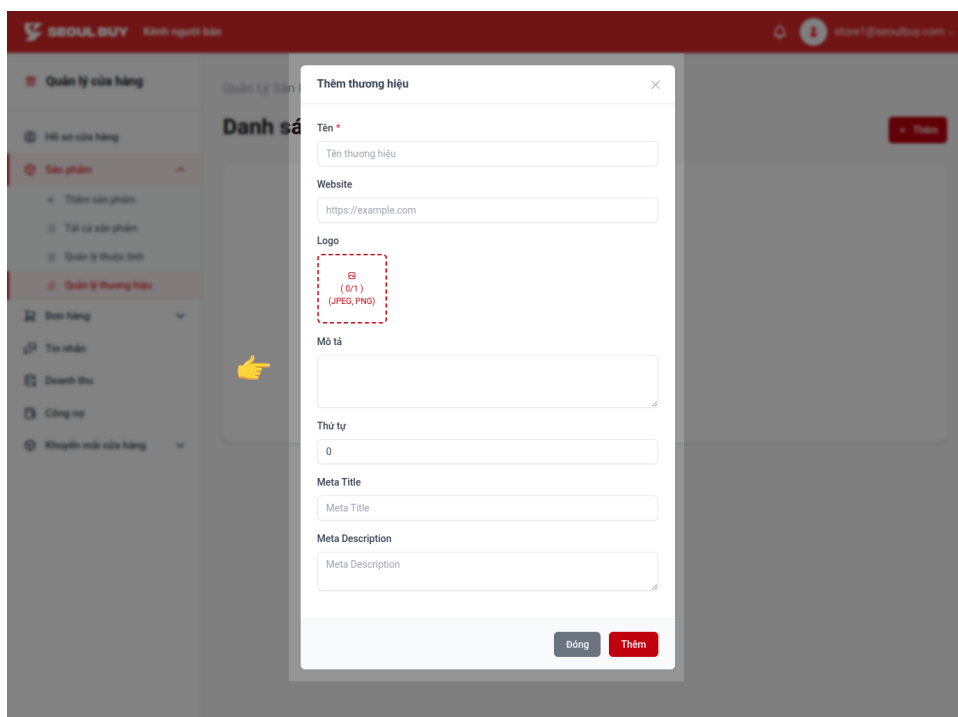
Hình: Quản lý sản phẩm (1/23)



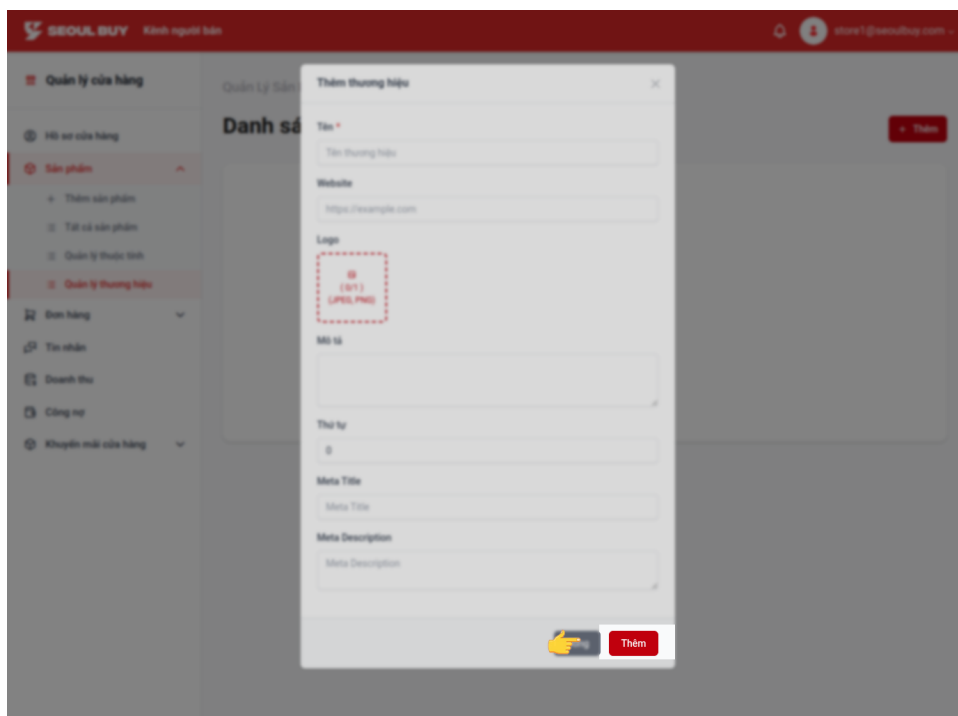
Hình: Quản lý sản phẩm (2/23)



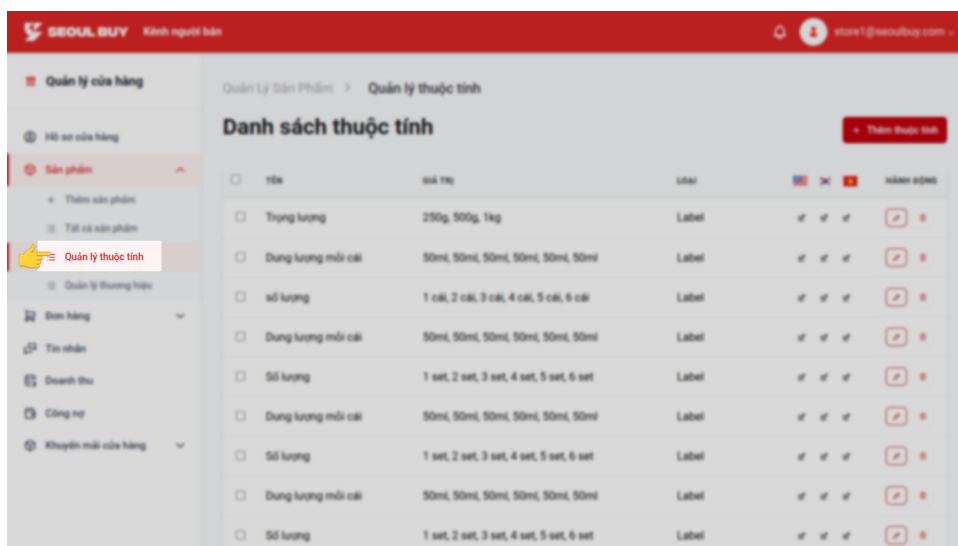
Hình: Quản lý sản phẩm (3/23)



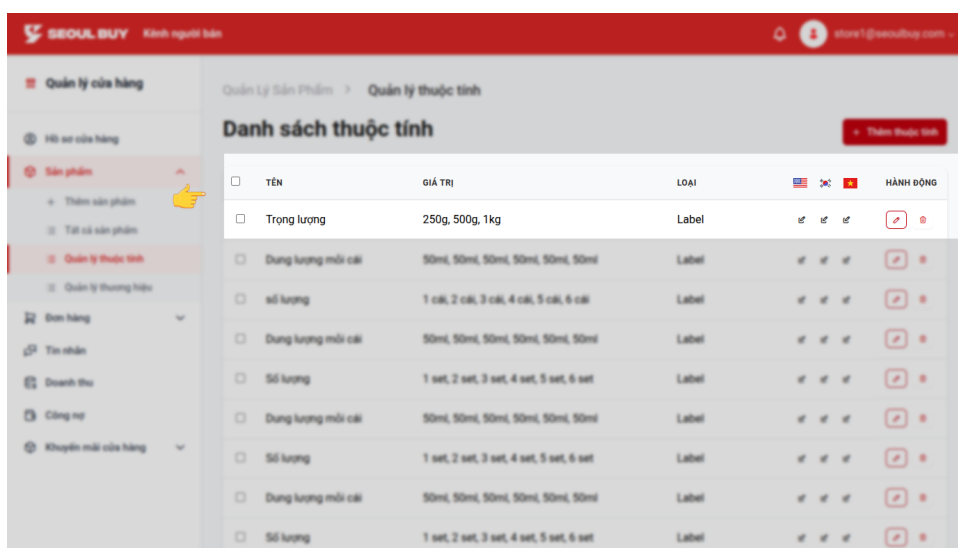
Hình: Quản lý sản phẩm (4/23)



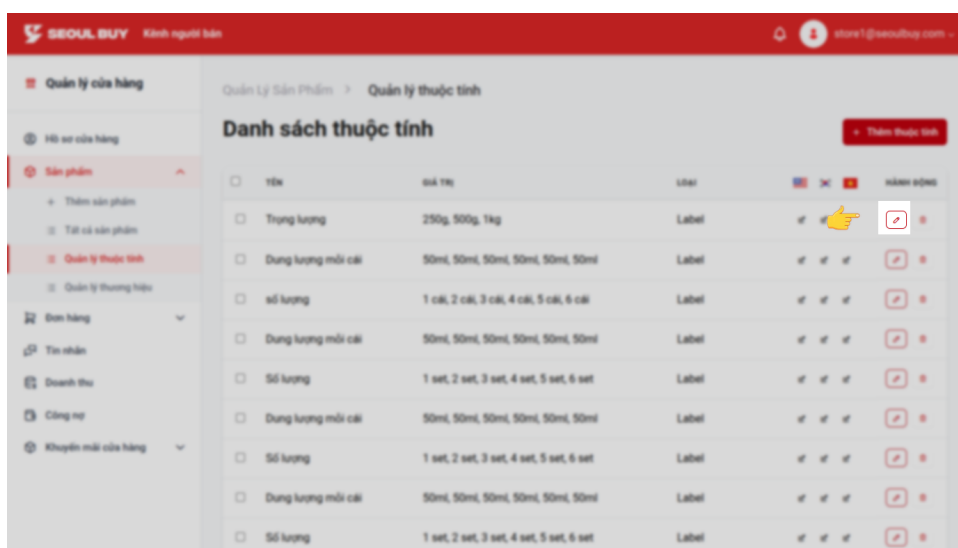
Hình: Quản lý sản phẩm (5/23)



Hình: Quản lý sản phẩm (6/23)

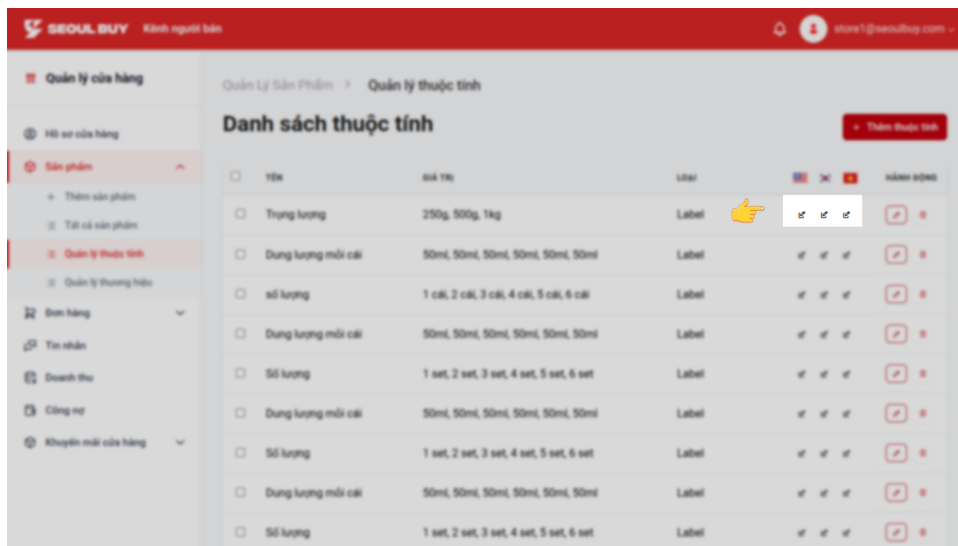


Hình: Quản lý sản phẩm (7/23)

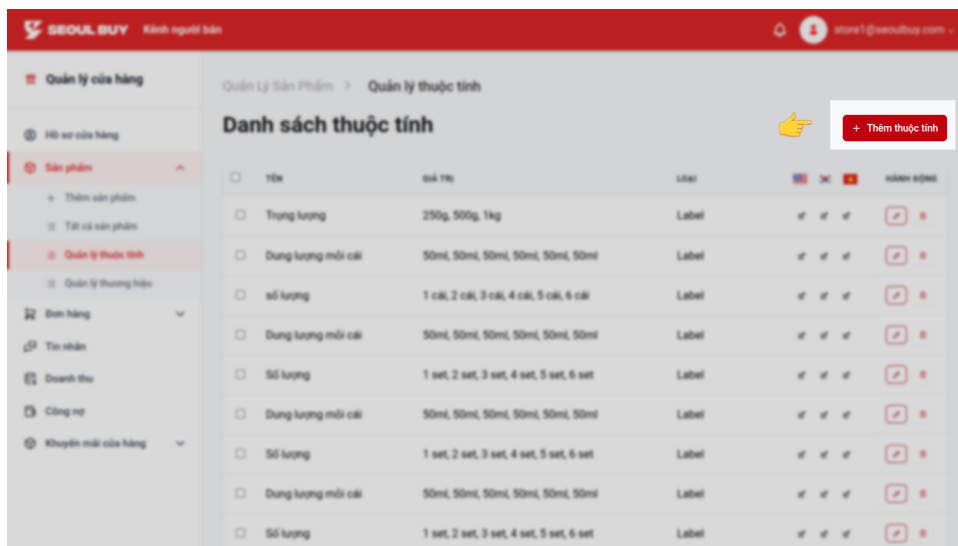


Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

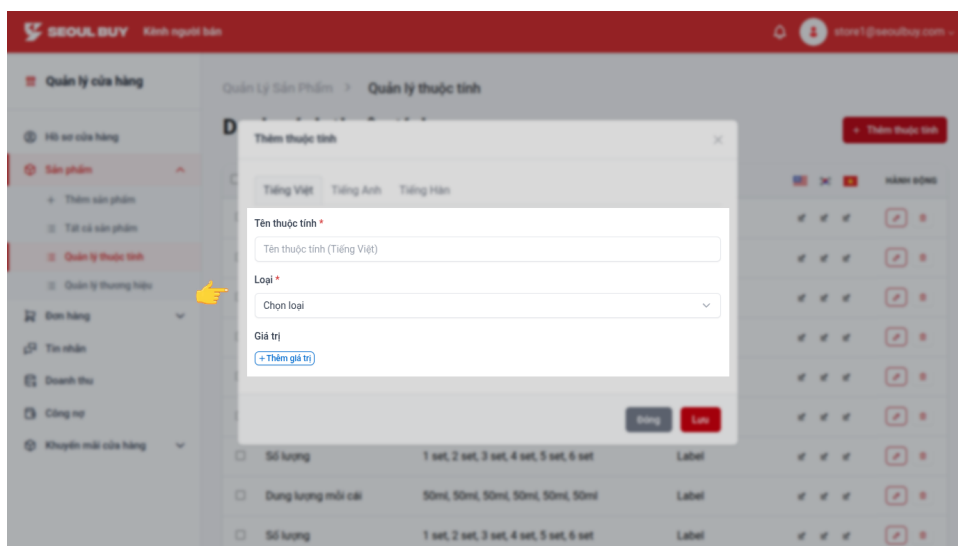
Hình: Quản lý sản phẩm (8/23)



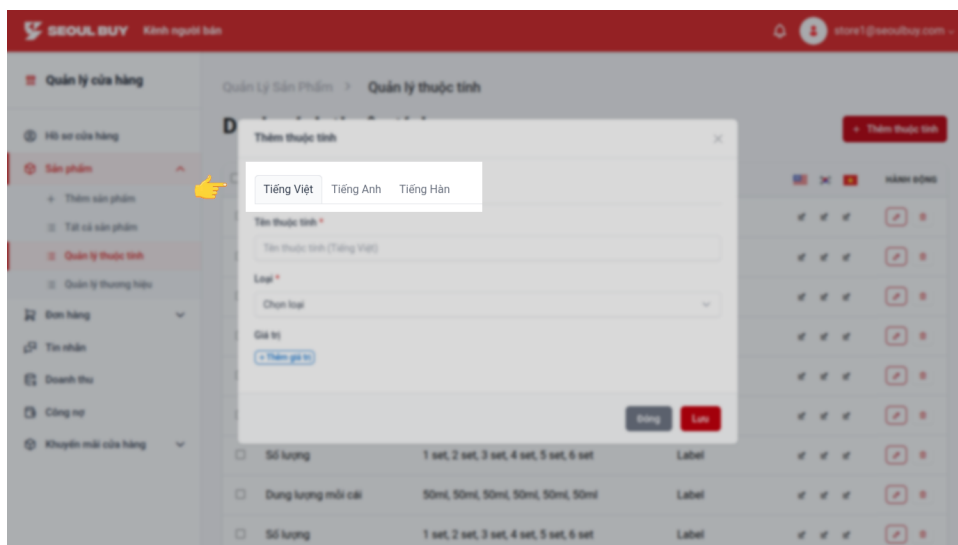
Hình: Quản lý sản phẩm (9/23)



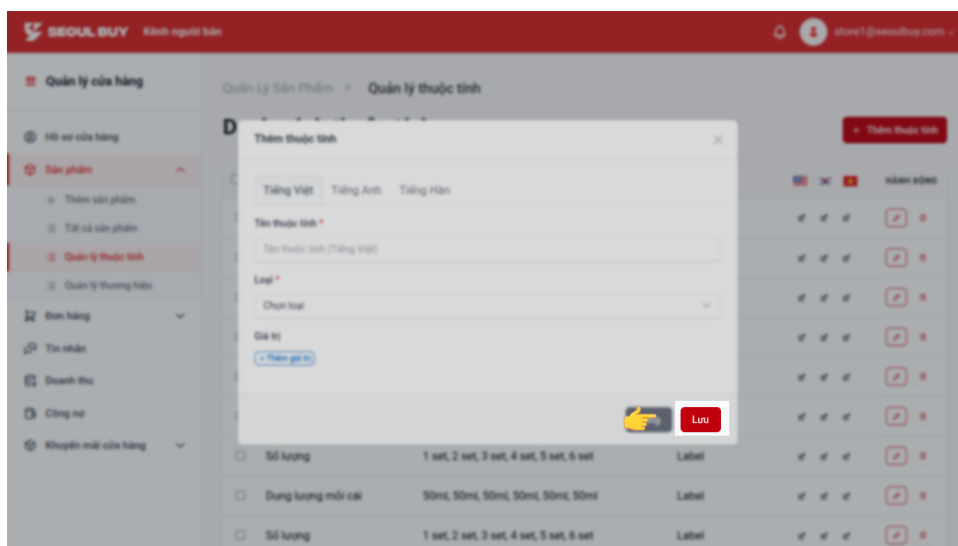
Hình: Quản lý sản phẩm (10/23)



Hình: Quản lý sản phẩm (11/23)

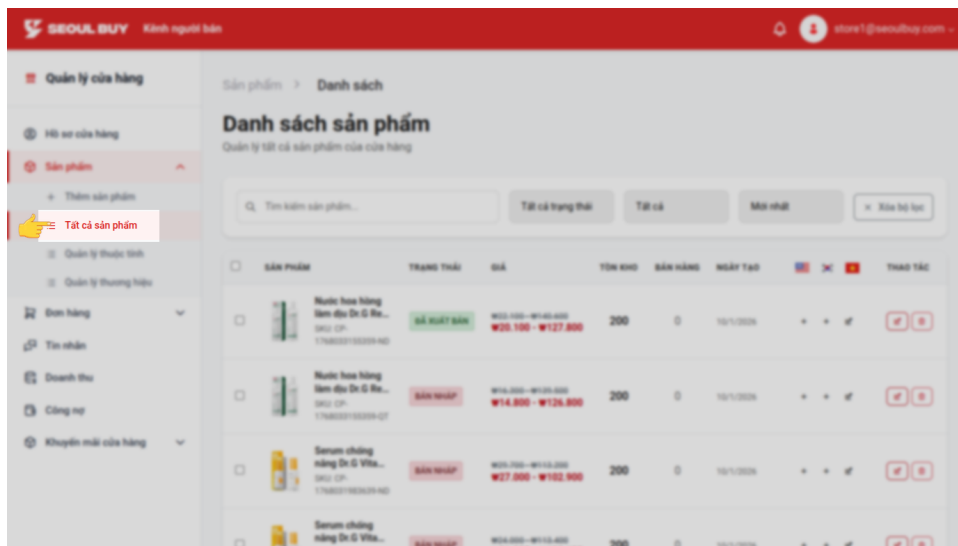


Hình: Quản lý sản phẩm (12/23)

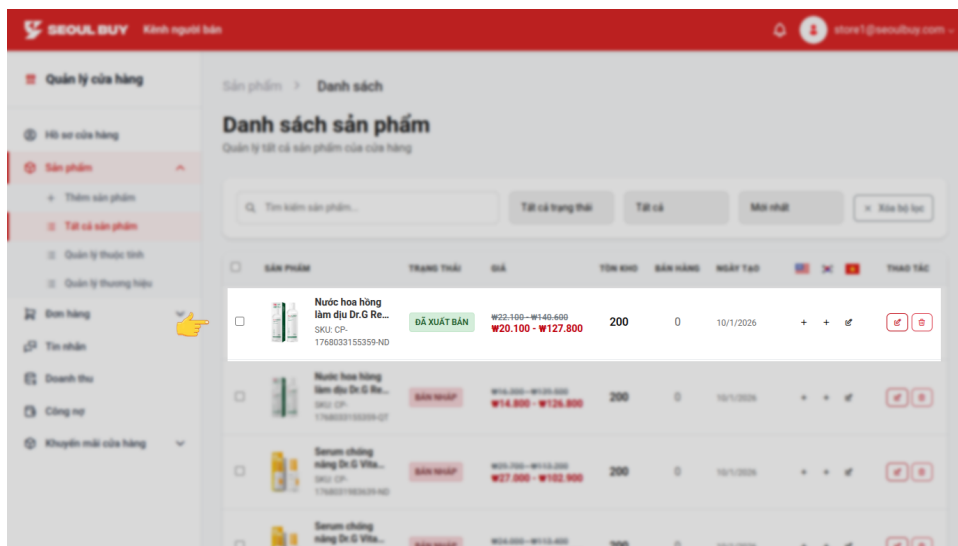


Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

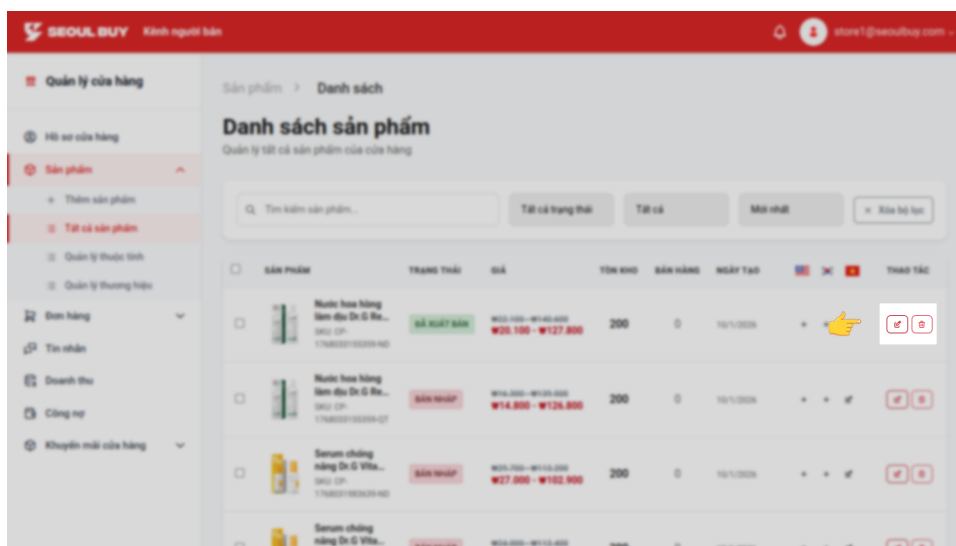
Hình: Quản lý sản phẩm (13/23)



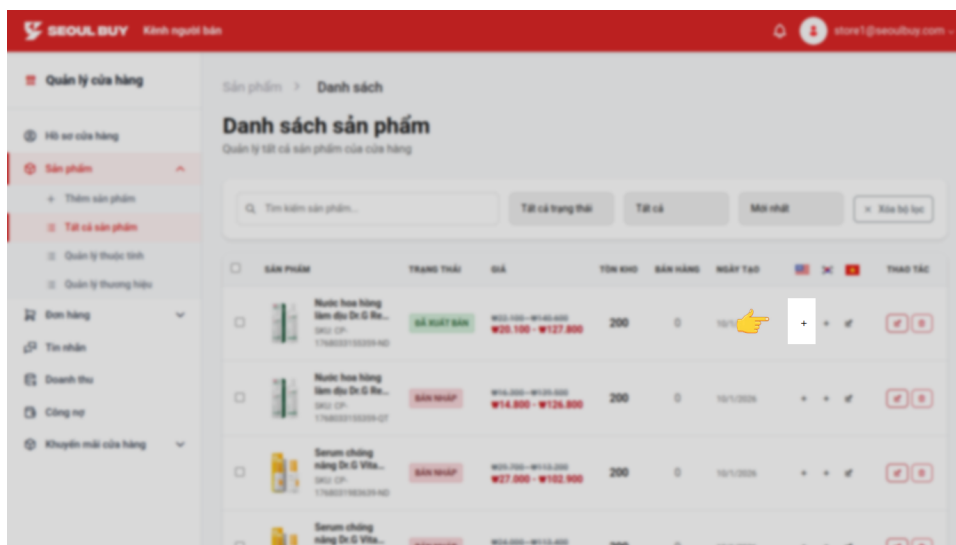
Hình: Quản lý sản phẩm (14/23)



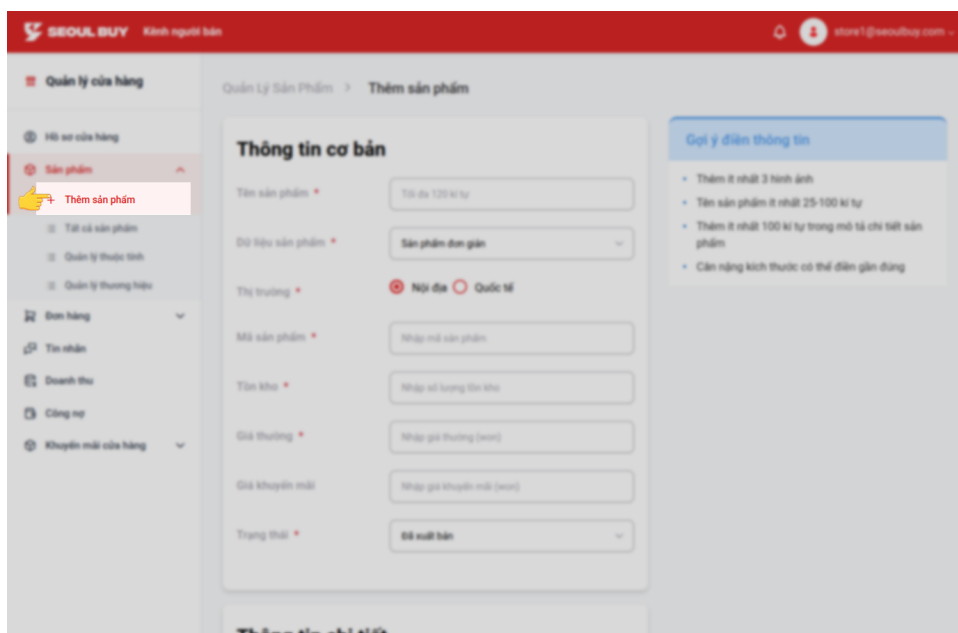
Hình: Quản lý sản phẩm (15/23)



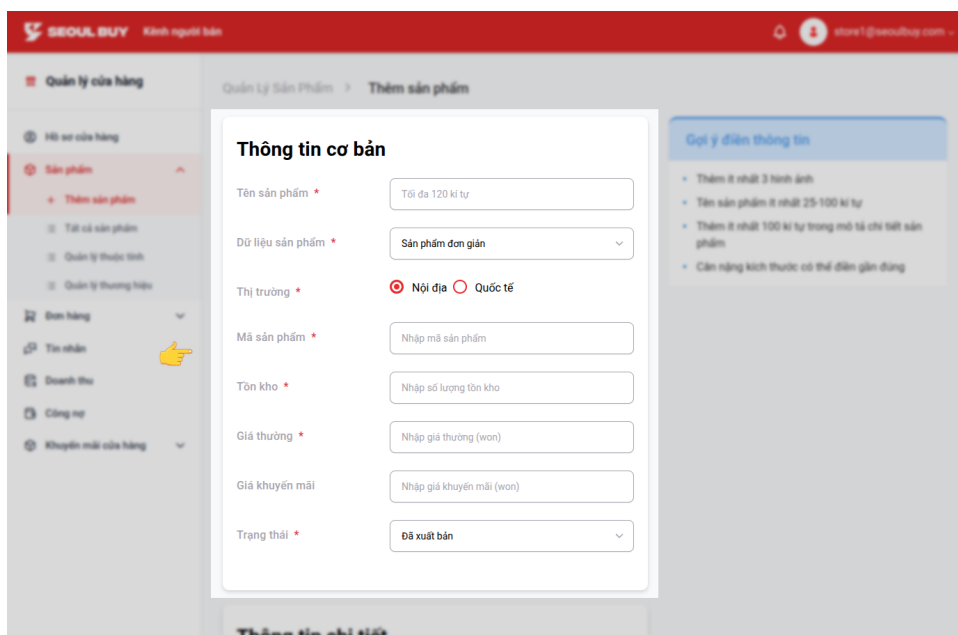
Hình: Quản lý sản phẩm (16/23)



Hình: Quản lý sản phẩm (17/23)



Hình: Quản lý sản phẩm (18/23)



Hình: Quản lý sản phẩm (19/23)

The screenshot shows the 'Thông tin chi tiết' (Detailed Information) form in the Seoul Buy product management interface. The form is divided into several sections:

- Danh mục sản phẩm ***: A dropdown menu labeled 'Chọn danh mục sản phẩm'.
- Mô tả chi tiết sản phẩm ***: A rich text editor with a toolbar containing bold (B), italic (I), underline (U), link (L), and list (ul) icons. Below the editor is a text area with the placeholder 'Mô tả chi tiết sản phẩm' and a character count '0/3000 (Gợi ý: Công dụng/Đặc điểm/Lưu ý...)'.
- Hình ảnh sản phẩm ***: A section for adding product images, showing a red 'X' icon, a count '(0/7)', and supported formats '(JPEG, PNG, GIF)'.
- Video sản phẩm**: A section for adding product videos, showing a red 'X' icon, a count '(0/5)', and supported formats '(MP4, H.264)'.
- Ảnh bìa ***: A section for adding a cover image, showing a red 'X' icon, a count '(0/1)', and supported formats '(JPEG, PNG)'. A note below states: 'Ảnh bìa sẽ được hiển thị lên các trang Kết quả tìm kiếm, Gợi ý... Việc sử dụng ảnh bìa đẹp sẽ thu hút thêm lượt truy cập vào sản phẩm của bạn.'

On the right side of the form, there is a 'Gợi ý điển thông tin' (Typical Information Suggestions) section with a list of suggestions:

- Thêm ít nhất 3 hình ảnh
- Tên sản phẩm ít nhất 25-100 kí tự
- Thêm ít nhất 100 kí tự trong mô tả chi tiết sản phẩm
- Cân nặng kích thước có thể điền gần đúng

Hình: Quản lý sản phẩm (20/23)

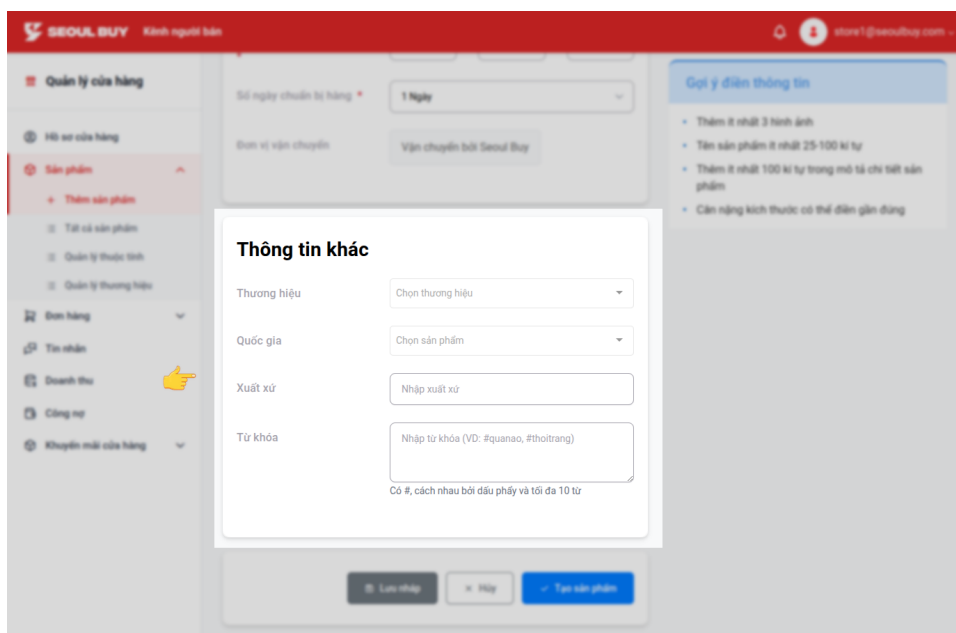
The screenshot shows the 'Giao hàng' (Shipping) form in the Seoul Buy product management interface. The form includes the following fields:

- Cân nặng (Sau đóng gói) ***: A dropdown menu labeled 'Nhập cân nặng (kg)'.
- Nhập phí vận chuyển nội địa ***: A text input field containing '2,500'. Below it, a note states: 'Phí vận chuyển nội địa tại Hàn Quốc (từ 0 đến 5,500 won)'.
- Kích thước (Sau đóng gói) ***: Three input fields for dimensions: 'Dài (cm)', 'Rộng (cm)', and 'Cao (cm)'.
- Số ngày chuẩn bị hàng ***: A dropdown menu showing '1 Ngày'.
- Đơn vị vận chuyển**: A dropdown menu showing 'Vận chuyển bởi Seoul Buy'.

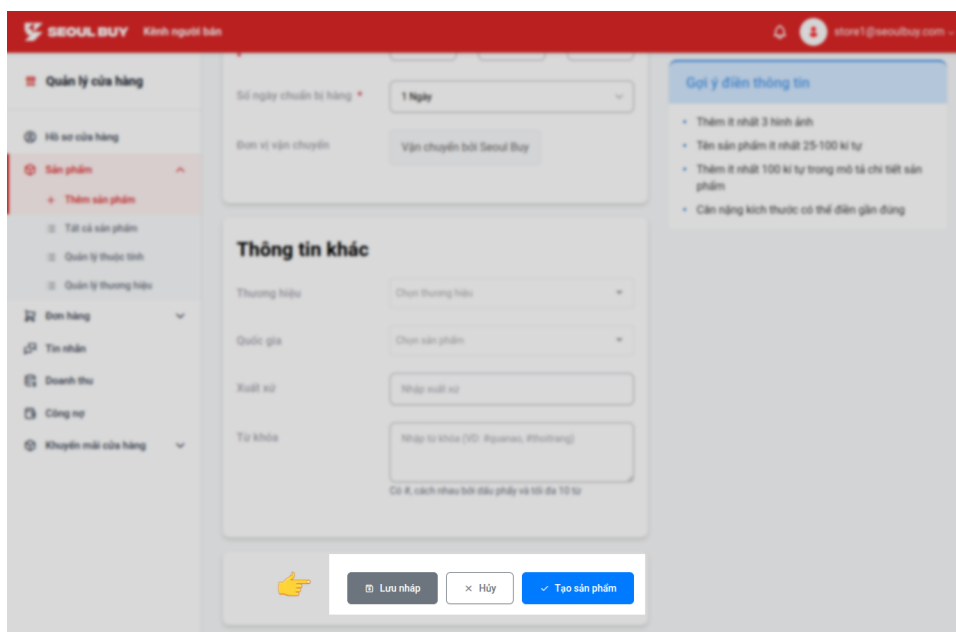
Below the shipping form, there is a 'Thông tin khác' (Other Information) section with two dropdown menus:

- Thương hiệu**: 'Chọn thương hiệu'
- Quốc gia**: 'Chọn vận phẩm'

Hình: Quản lý sản phẩm (21/23)

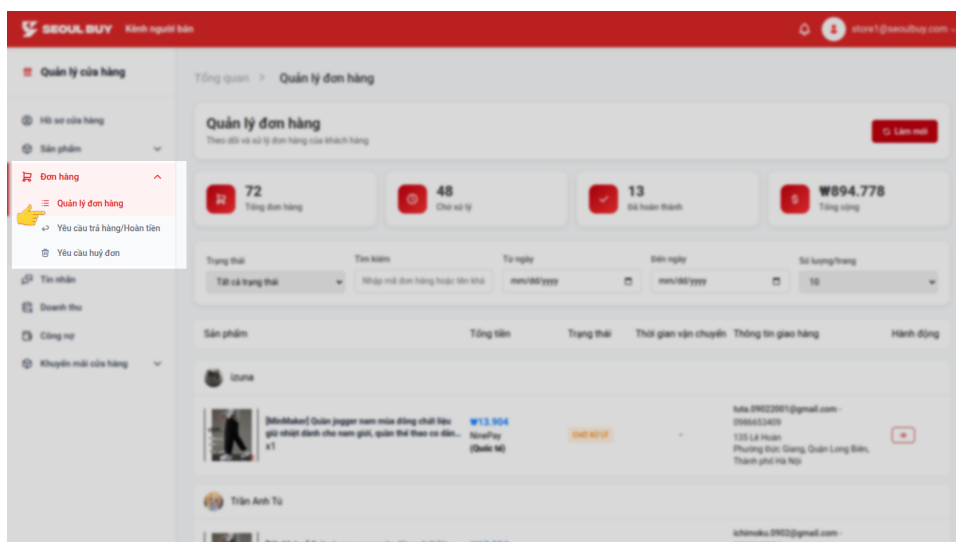


Hình: Quản lý sản phẩm (22/23)

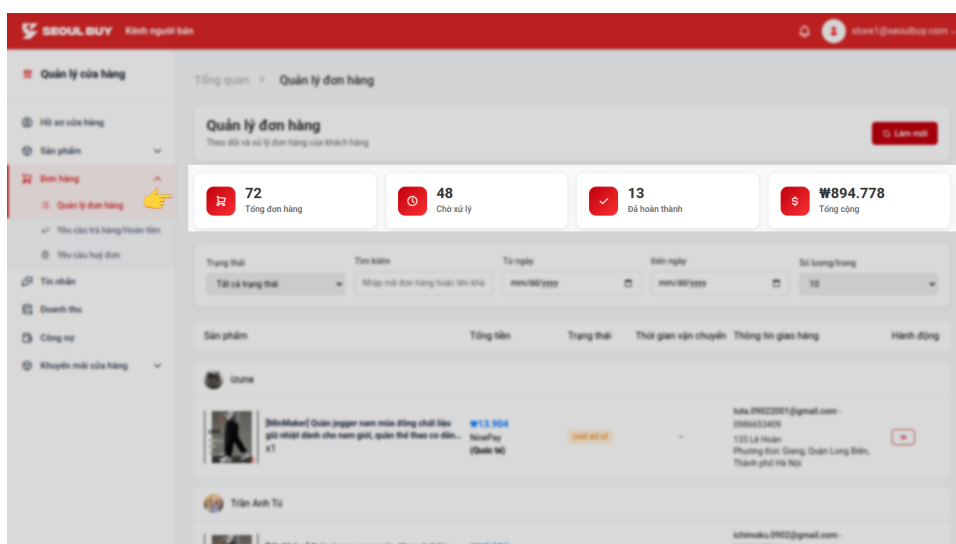


Hình: Quản lý sản phẩm (23/23)

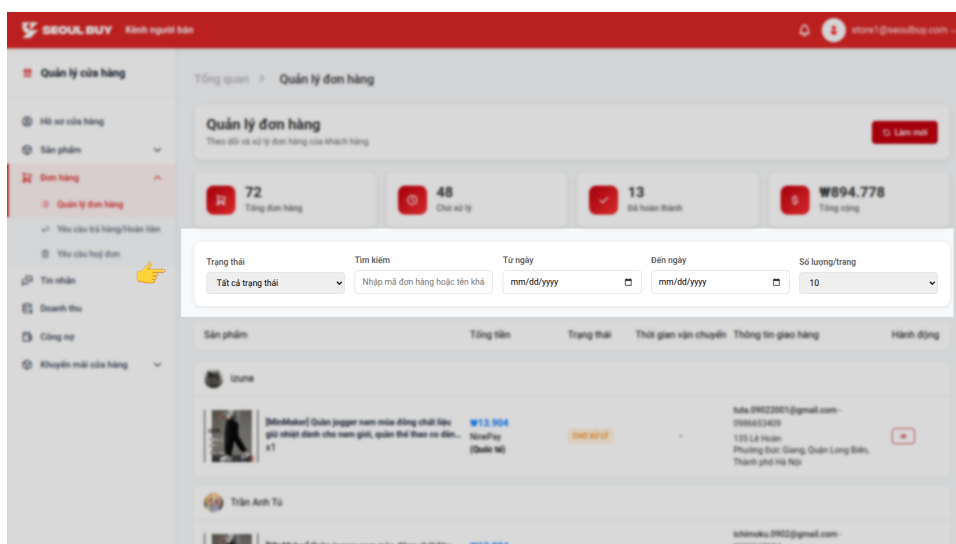
Ảnh minh họa: Quản lý đơn hàng, đối soát thanh toán, kho hàng



Hình: Quản lý đơn hàng (1/10)

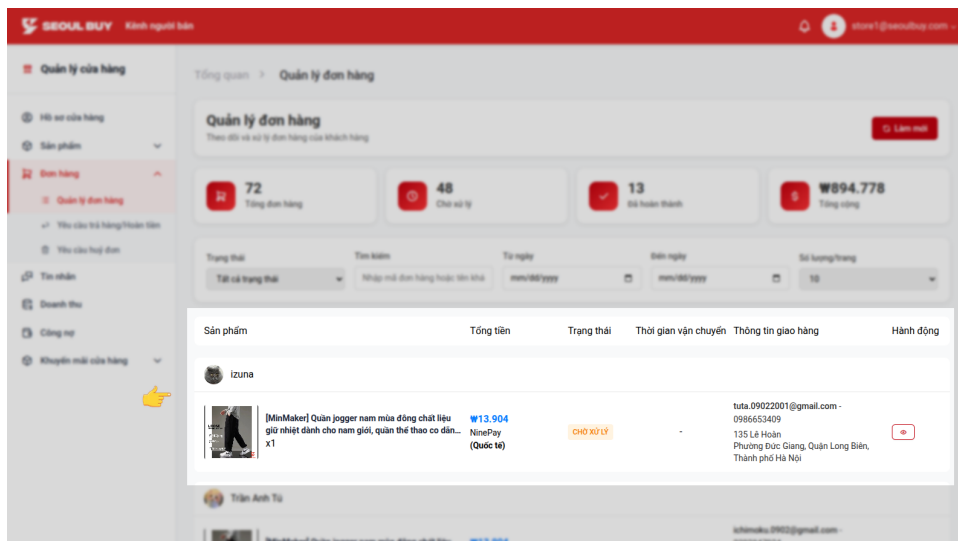


Hình: Quản lý đơn hàng (2/10)

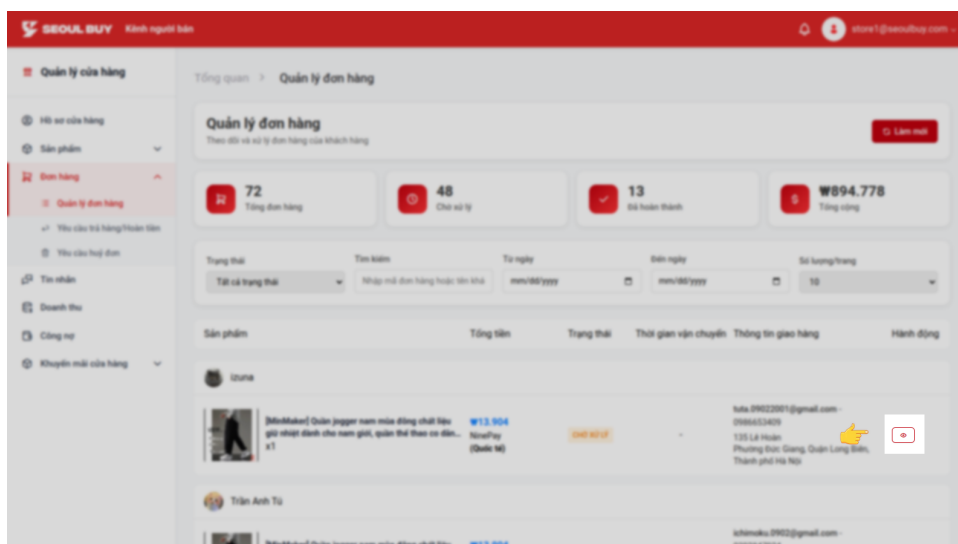


Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

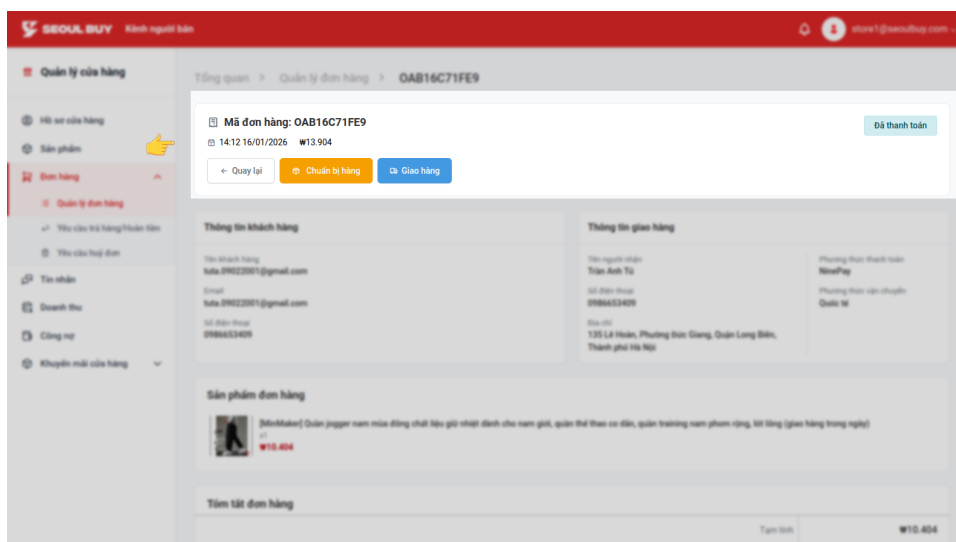
Hình: Quản lý đơn hàng (3/10)



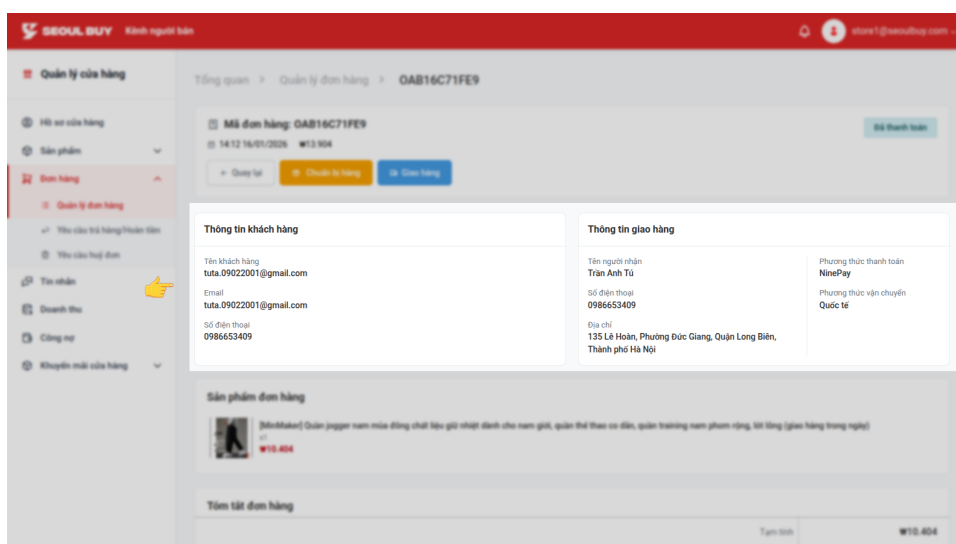
Hình: Quản lý đơn hàng (4/10)



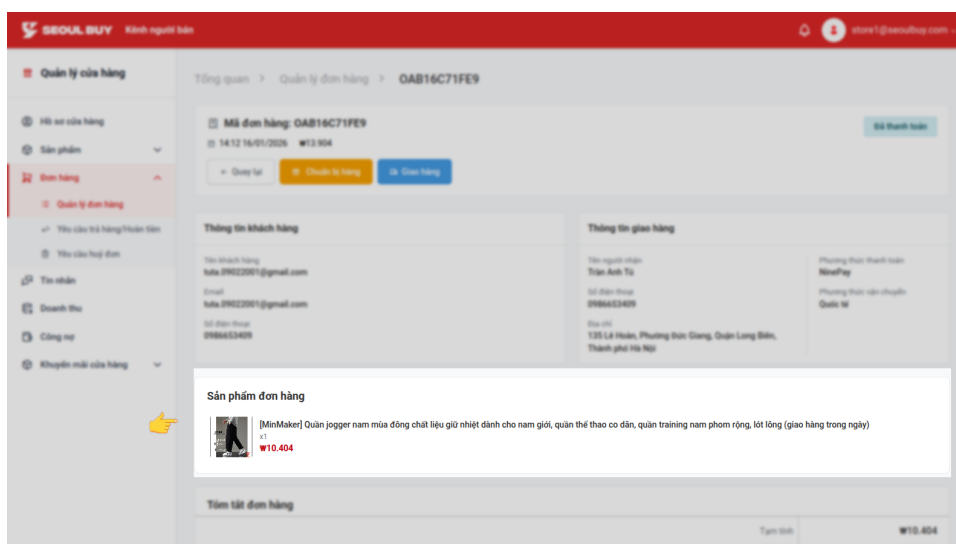
Hình: Quản lý đơn hàng (5/10)



Hình: Quản lý đơn hàng (6/10)

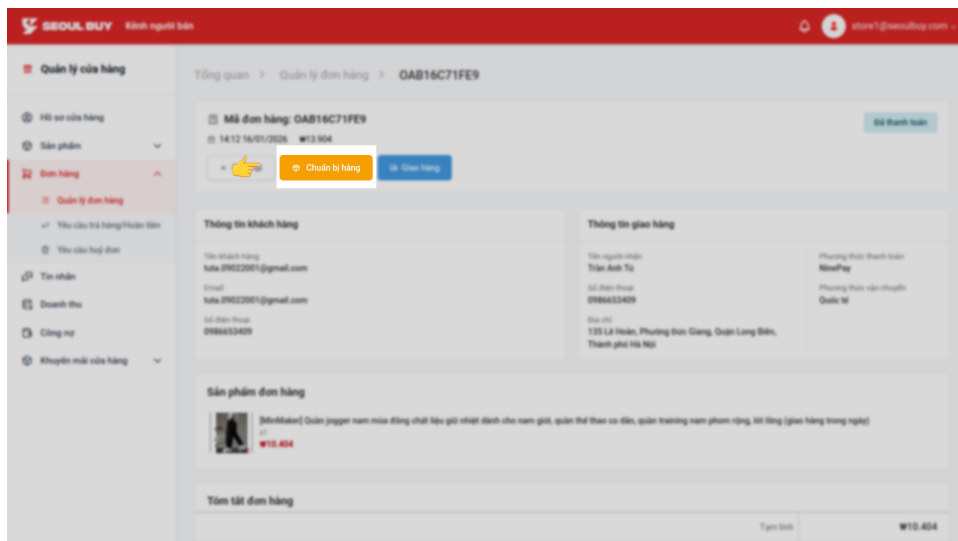


Hình: Quản lý đơn hàng (7/10)



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.

Hình: Quản lý đơn hàng (8/10)



Hình: Quản lý đơn hàng (9/10)



Hình: Quản lý đơn hàng (10/10)



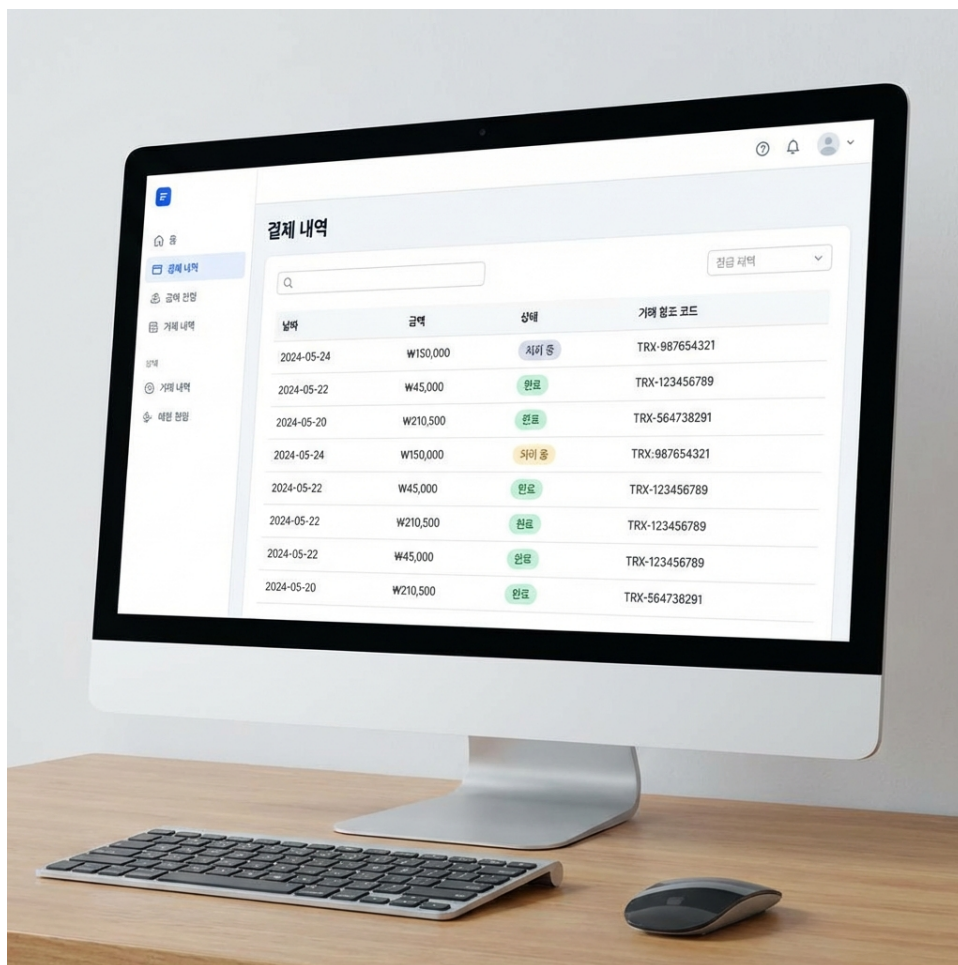
Hình: Đối soát thanh toán (1/5)



Hình: Đối soát thanh toán (2/5)



Hình: Đối soát thanh toán (3/5)



Hình: Đối soát thanh toán (4/5)

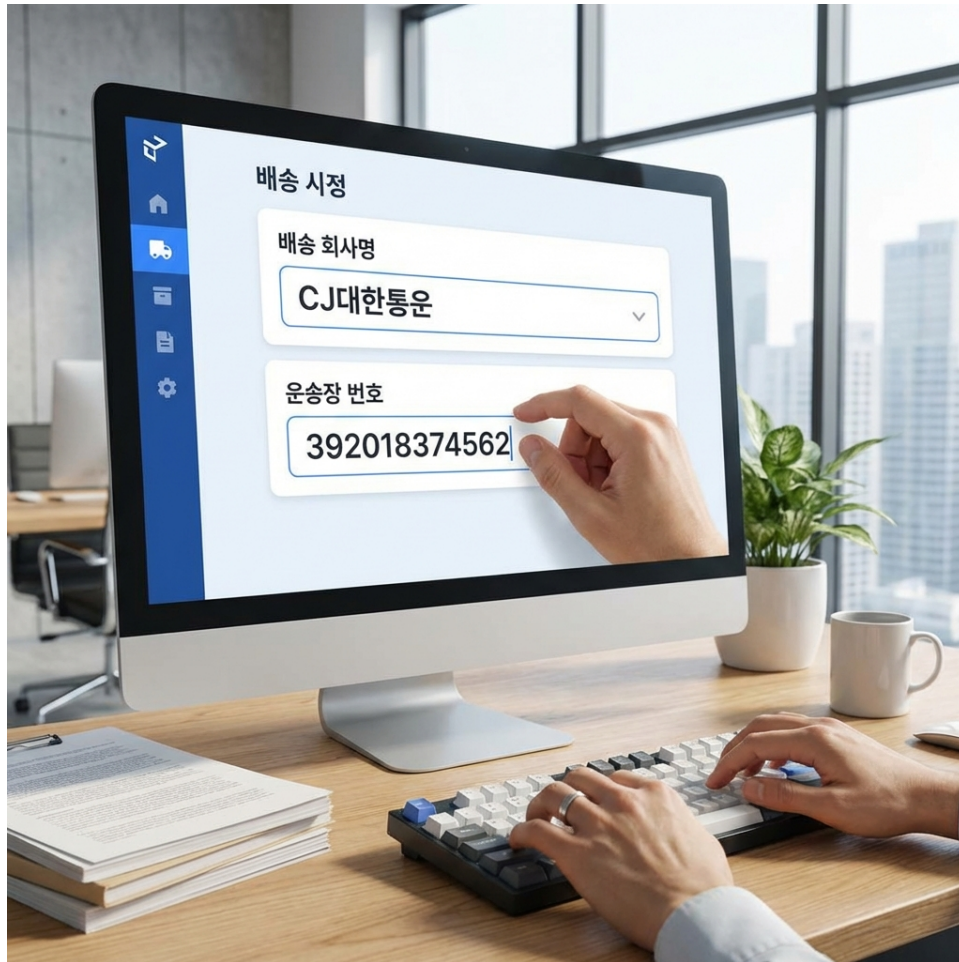




Hình: Quản lý kho hàng (1/5)



Hình: Quản lý kho hàng (2/5)



Hình: Quản lý kho hàng (3/5)



Hình: Quản lý kho hàng (4/5)



Hình: Quản lý kho hàng (5/5)

3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

a) Đơn hàng nội địa Hàn Quốc:

- Sau khi xác nhận đơn hàng, người bán đóng gói và gửi trực tiếp cho khách qua đơn vị vận chuyển nội địa Hàn Quốc.
- Người bán nhập tên đơn vị vận chuyển + mã vận đơn lên hệ thống SeoulBuy để người mua theo dõi.
- Tên đơn vị vận chuyển, mã vận đơn, ngày bàn giao cho đơn vị vận chuyển.

b) Đơn hàng giao về Việt Nam:

- Người bán xác nhận đơn → đóng gói → gửi tới kho SeoulBuy tại Hàn Quốc và nhập thông tin vận chuyển nội địa (tên hãng, mã vận đơn) lên hệ thống.
- Kho SeoulBuy tiếp nhận, kiểm tra ngoại quan.
- SeoulBuy bàn giao cho đơn vị vận chuyển quốc tế liên kết.

A. Quy trình cung cấp chứng từ:

Người bán thực hiện:

- Chuẩn bị đầy đủ chứng từ cơ bản trước khi gửi hàng đến kho SeoulBuy: Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)
- Ghi rõ giá trị, mô tả hàng hóa Phiếu đóng gói (Packing List)
- Chi tiết số lượng, trọng lượng, kích thước Chứng từ xuất xứ (Certificate of Origin)
- Nếu có yêu cầu bổ sung chứng từ đặc thù (giấy phép nhập khẩu, chứng nhận chất lượng, chứng nhận xuất xứ): SeoulBuy sẽ thông báo cụ thể cho Người bán trước khi gửi hàng.

B. Kiểm soát chứng từ:

- Đối chiếu với danh sách chứng từ bắt buộc theo loại hàng hóa (xem bảng chi tiết ở phần 3.1)
- Kiểm tra chứng từ cơ bản: Hóa đơn thương mại, Phiếu đóng gói, Chứng từ xuất xứ (nếu có)
- Kiểm tra chứng từ đặc thù: Theo từng loại hàng hóa (giấy phép, chứng nhận chất lượng, v.v.)
- Thời điểm kiểm tra: Khi hàng đến kho SeoulBuy, trước khi đóng gói quốc tế và sau khi hàng đến đối tác logistics tại Việt Nam.

C. Lưu trữ và quản lý chứng từ:

Chứng từ vận chuyển:

- Mã vận đơn nội địa Hàn Quốc và ngày bàn giao
- Mã vận đơn quốc tế và ngày bàn giao
- Mã vận đơn nội địa Việt Nam (nếu có)
- Biên lai vận chuyển/phiếu gửi hàng (ảnh/PDF) Chứng từ giao nhận:
- Xác nhận nhận hàng tại kho SeoulBuy (trạng thái "Đã nhận tại kho")
- Biên bản tiếp nhận hàng tại kho (nếu có).

A. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại:

- Kênh tiếp nhận: Qua hệ thống SeoulBuy (form khiếu nại trực tuyến) Email hỗ trợ: seoulbuy@hbstore.co.kr Hotline CSKH: 010 - 8673 - 1997 Chat trực tuyến trên website/app
- Qua hệ thống SeoulBuy (form khiếu nại trực tuyến)
- Email hỗ trợ: seoulbuy@hbstore.co.kr
- Hotline CSKH: 010 - 8673 - 1997
- Chat trực tuyến trên website/app.

B. Chi tiết xử lý từng loại sự cố:

Định nghĩa: Hàng hóa không được giao đến khách hàng trong thời gian dự kiến đã cam kết (quá thời hạn SLA). Quy trình xử lý:

- SeoulBuy phối hợp đơn vị vận chuyển: Tra soát vị trí hàng hóa hiện tại, xác minh nguyên nhân chậm trễ (thời tiết, tắc đường, sự cố kỹ thuật), xác định thời gian giao hàng dự kiến mới và thông báo cho người mua.

C. Yêu cầu bằng chứng khiếu nại:

- Ảnh kiện hàng (ngoại quan): Chụp toàn bộ kiện hàng, bao bì, tem/nhãn vận chuyển - Ảnh tem/nhãn: Rõ ràng, đọc được mã vận đơn, thông tin gửi/nhận - Ảnh/video sản phẩm: Chi tiết phần hư hỏng, sai lệch, thiếu sót

- Biên bản: Biên bản xác nhận tình trạng (nếu có) với chữ ký của các bên

- Màn hình hiển thị (screenshot) các bước xử lý trên hệ thống SeoulBuy.

A. Trách nhiệm theo từng giai đoạn:

Người bán:

- Đảm bảo chất lượng, nguồn gốc hàng hóa đúng với mô tả trên sàn

- Đóng gói đúng tiêu chuẩn Hàn Quốc (tỉ lệ không gian trống $\leq 50\%$, một lớp bao bì, đảm bảo an toàn)

- Gắn nhãn, tem vận chuyển đầy đủ và rõ ràng

- Chuẩn bị đầy đủ chứng từ (hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, chứng từ đặc thù theo loại hàng hóa như giấy phép nhập khẩu, chứng nhận chất lượng nếu có).

B. Trách nhiệm khi có sự cố:

Tham khảo chi tiết: Xem phần 3.3. Quy trình xử lý sự cố vận chuyển để biết chi tiết quy trình xử lý, thời hạn, và yêu cầu bằng chứng cho từng loại sự cố.

- Nếu do chậm cập nhật thông tin vận đơn: Chịu trách nhiệm

- Nếu do đóng gói không đúng: Chịu trách nhiệm

- Nếu do lỗi vận chuyển: Chịu trách nhiệm bồi thường theo hợp đồng logistics đã ký kết với SeoulBuy.

C. Trách nhiệm về chứng từ:

Tham khảo chi tiết: Xem phần 3.2. Quy trình cung cấp & kiểm soát chứng từ để biết chi tiết về quy trình, danh sách chứng từ cần thiết, và quy định lưu trữ.

- Chuẩn bị và cung cấp đầy đủ, chính xác chứng từ ban đầu

- Chứng từ cơ bản: Hóa đơn thương mại, Phiếu đóng gói

- Chứng từ đặc thù theo loại hàng hóa: Giấy phép nhập khẩu, chứng nhận chất lượng, chứng nhận xuất xứ (tùy theo quy định pháp luật áp dụng cho từng loại sản phẩm).

D. Trách nhiệm về bồi thường:

- Bên chịu trách nhiệm chính sẽ bồi thường 100% giá trị hàng hóa theo hóa đơn thương mại

- Nếu có nhiều bên cùng chịu trách nhiệm: Phân chia trách nhiệm theo mức độ lỗi

- Bồi thường có thể dưới hình thức: Hoàn tiền, đổi hàng mới, giảm giá

- Thời hạn bồi thường: 7-14 ngày làm việc sau khi xác định trách nhiệm bồi thường. Hình thức bồi thường có thể bao gồm: hoàn tiền, đổi hàng mới, giảm giá đơn hàng tiếp theo.

E. Liên kết quy trình đổi trả / hoàn tiền:

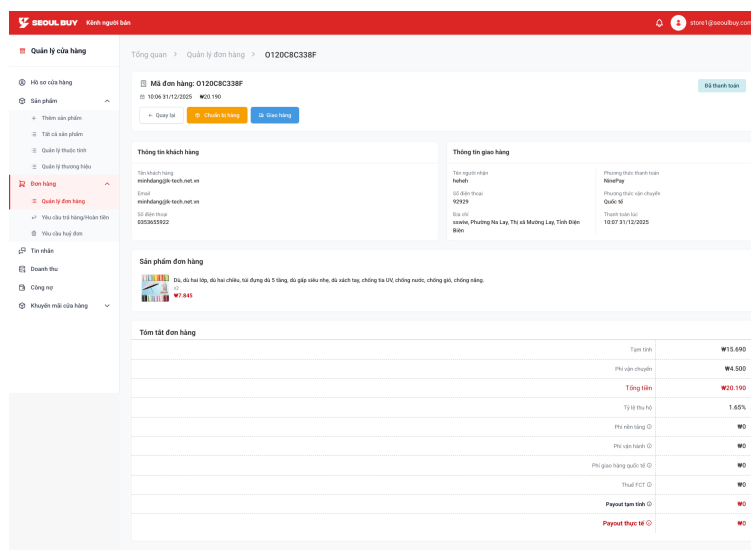
Khiếu nại liên quan vận chuyển (thất lạc/hư hỏng/chậm) có thể dẫn tới quy trình đổi trả hoặc hoàn tiền theo chính sách của SeoulBuy. Liên kết quy trình: Tham khảo chi tiết tại Quy trình 5 — Đổi trả hàng và hoàn tiền.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

4.1. Quy trình xác nhận đơn hàng:

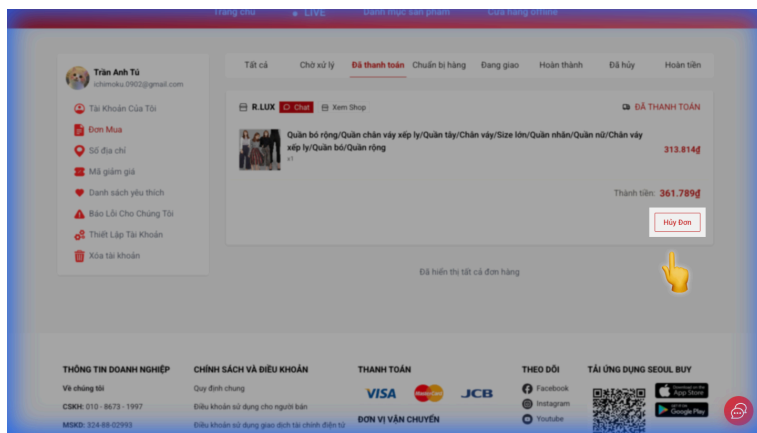
Khi nhận được đơn hàng mới, người bán cần thực hiện các bước sau để xác nhận:

- Kiểm tra thông tin đơn hàng:
 - + Mã đơn hàng, ngày đặt hàng
 - + Thông tin khách hàng (tên, email, số điện thoại)
 - + Địa chỉ giao hàng (kiểm tra tính hợp lệ và phạm vi giao hàng)
 - + Danh sách sản phẩm, số lượng, biển thể (màu sắc, kích thước)
 - + Xác nhận tình trạng còn hàng trong kho



4.2. Quy trình hủy đơn trước khi giao:

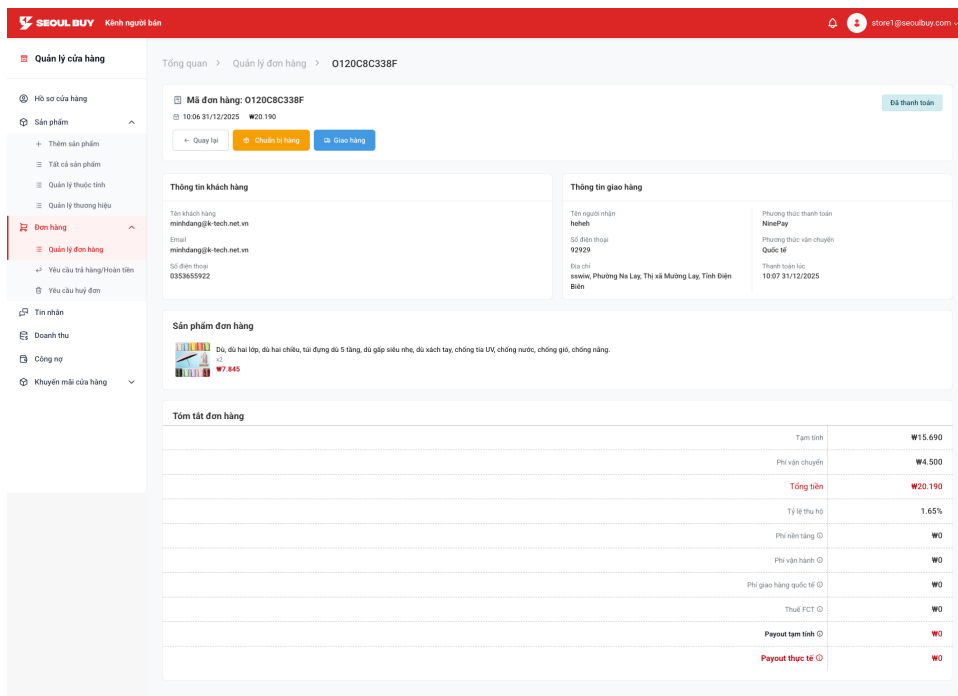
- Chỉ hủy đơn được trước khi đơn chuyển sang trạng thái "Đang giao hàng quốc tế".
- Sau khi đơn đã chuyển sang trạng thái "Đang giao hàng quốc tế", không thể hủy đơn nữa.
- Nếu muốn hủy sau khi đã giao hàng quốc tế, cần thực hiện quy trình đổi trả/hoàn tiền (tham khảo Quy trình 5).



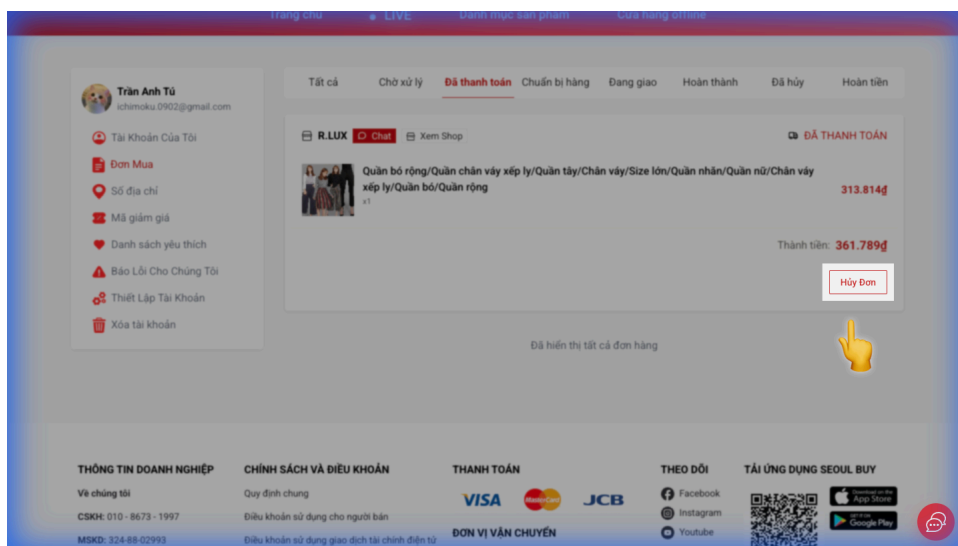
4.3. Quy trình hủy đơn sau khi đã giao cho vận chuyển:

Sau khi đơn hàng đã được giao cho đơn vị vận chuyển, việc hủy đơn chỉ có thể thực hiện trong các trường hợp sau:

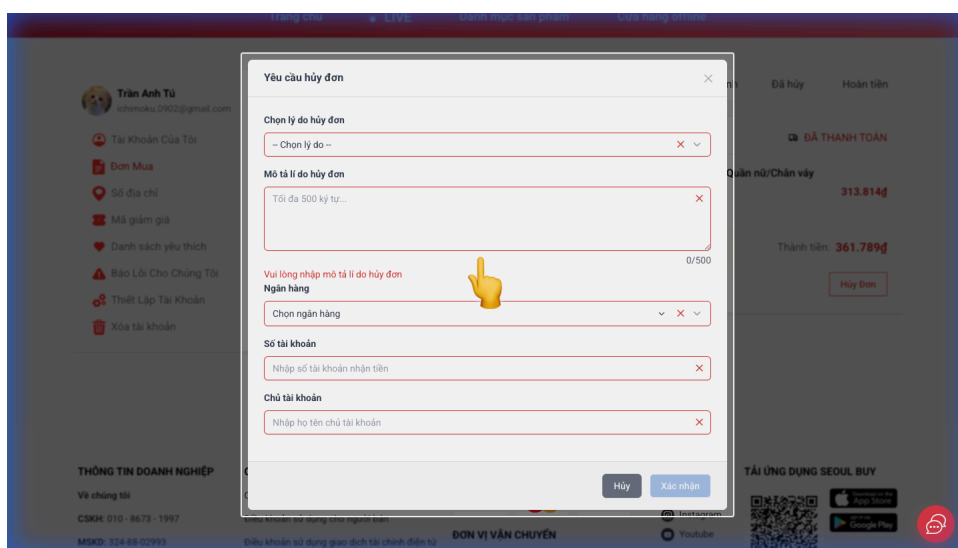
- Hàng chưa rời kho/điểm giao nhận: Đơn hàng mới được bàn giao cho đơn vị vận chuyển nhưng chưa được vận chuyển đi. Người bán hoặc khách hàng có thể yêu cầu hủy và thu hồi hàng. Đơn vị vận chuyển xác nhận và trả hàng về cho người bán.
- Hàng đang vận chuyển: Yêu cầu hủy sẽ không được chấp nhận. Khách hàng cần nhận hàng rồi thực hiện quy trình đổi trả/hoàn tiền.



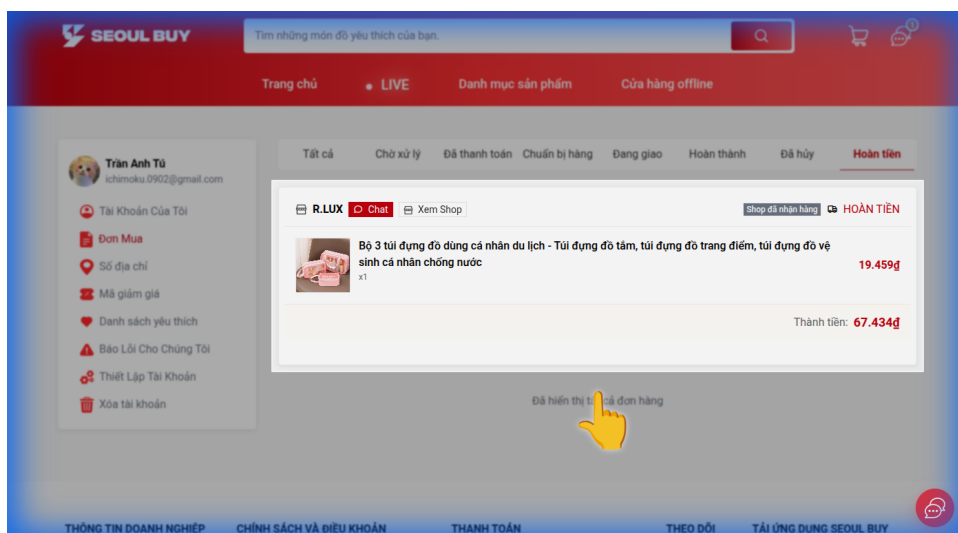
Hình: Trang chi tiết đơn hàng



Hình: Nút "Hủy đơn hàng" trên chi tiết đơn



Hình: Form chọn lý do hủy 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.

Hình: Đơn hàng đã hủy thành công — tiền được hoàn tự động

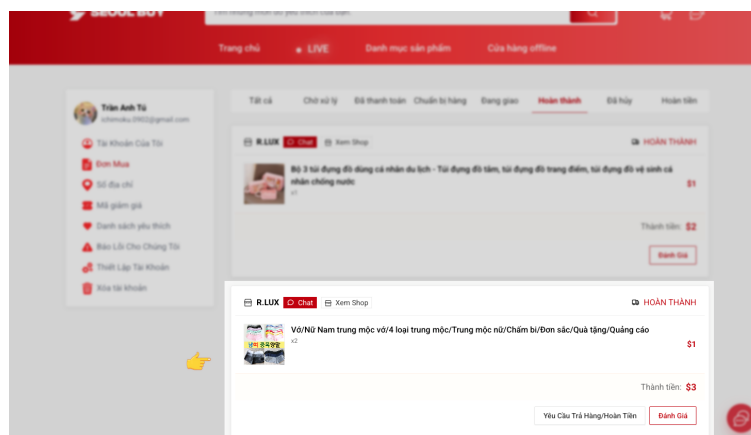
5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Thời hạn yêu cầu đổi trả / hoàn tiền:

- Đơn hàng nội địa Hàn Quốc: Người mua có quyền yêu cầu đổi/trả hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận hàng, với điều kiện sản phẩm còn nguyên vẹn, chưa qua sử dụng, còn đầy đủ bao bì và phụ kiện.
- Đơn hàng quốc tế (Hàn Quốc → Việt Nam): Chỉ chấp nhận hoàn tiền (không đổi/trả hàng) trong các trường hợp lỗi từ phía Seller hoặc Admin: giao sai hàng, hàng hỏng nặng, hàng giả, thiếu phụ kiện. Thời hạn gửi yêu cầu: 7 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- Thời hạn xử lý yêu cầu: SeoulBuy cam kết phản hồi sơ bộ trong vòng 48 giờ và hoàn tất xử lý trong 7 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin và bằng chứng.
- Thời hạn hoàn tiền: Trong vòng 5-10 ngày làm việc sau khi yêu cầu được duyệt, tùy theo phương thức thanh toán ban đầu.

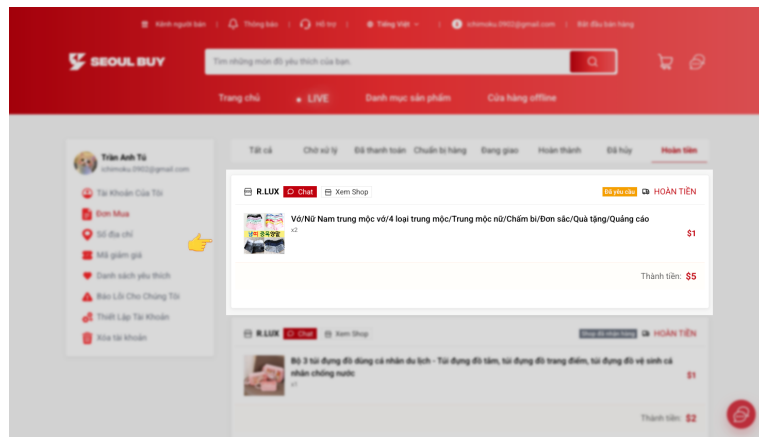
5.1. Quy trình yêu cầu đổi/trả:

- Người mua có thể gửi yêu cầu đổi/trả hàng thông qua các kênh sau:
- Qua hệ thống SeoulBuy: Đăng nhập tài khoản → vào phần "Đơn hàng của tôi" → Chọn đơn hàng cần đổi/trả → Nhấn nút "Yêu cầu đổi/trả" hoặc "Hoàn tiền" → Điền form yêu cầu (lý do, mô tả tình trạng sản phẩm) → Tải ảnh/video minh chứng.
 - Qua Email: seoulbuy@hbstore.co.kr
 - Qua Hotline: 010-8673-1997
 - Qua Live Chat trên website/app.



5.2. Quy trình xét duyệt đổi/trả:

- Khi nhận được yêu cầu đổi/trả từ người mua:
- SeoulBuy kiểm tra tính đầy đủ của thông tin và bằng chứng.
 - Xác minh thông tin đơn hàng (mã đơn, ngày mua, giá trị).
 - Kiểm tra điều kiện chấp nhận đổi/trả theo chính sách.
 - Ghi nhận yêu cầu vào hệ thống và gửi xác nhận tiếp nhận cho người mua.
 - Thông báo cho người bán về yêu cầu đổi/trả để phối hợp xử lý.

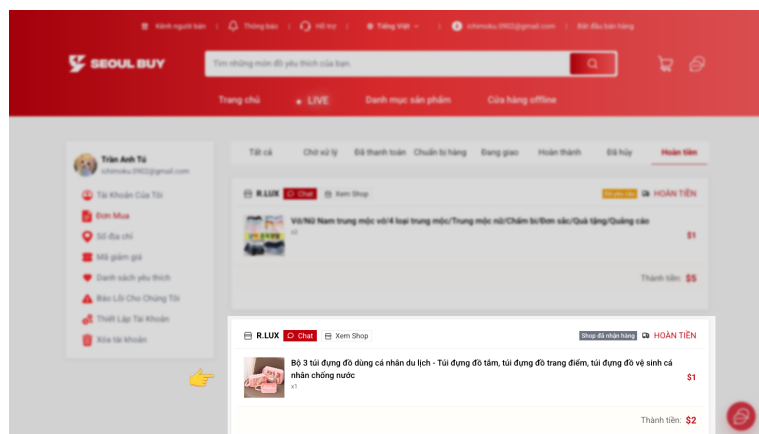


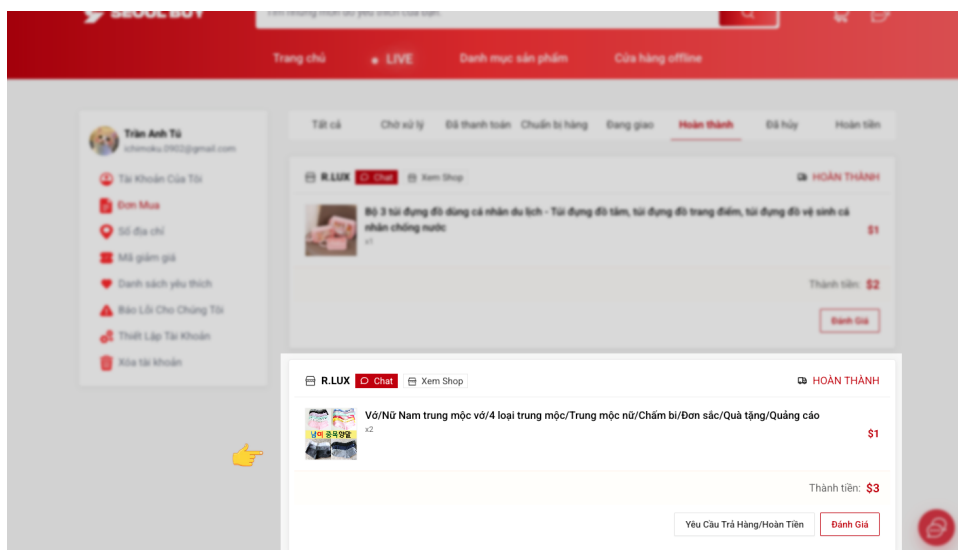
5.3. Quy trình hoàn hàng:

- Đối với đơn hàng nội địa Hàn Quốc, quy trình hoàn hàng như sau:
- Người mua chuẩn bị hàng: Đóng gói lại sản phẩm trong bao bì gốc (nếu có), đảm bảo sản phẩm còn nguyên vẹn, không thiếu phụ kiện, gắn nhãn hoàn hàng (nếu được cung cấp).
 - SeoulBuy cung cấp mã vận đơn hoàn hàng cho người mua.
 - Người mua gửi hàng qua đơn vị vận chuyển được chỉ định.
 - Sau khi nhận hàng hoàn, người bán kiểm tra và xác nhận tình trạng sản phẩm.
 - SeoulBuy xử lý hoàn tiền hoặc đổi hàng theo kết quả kiểm tra.

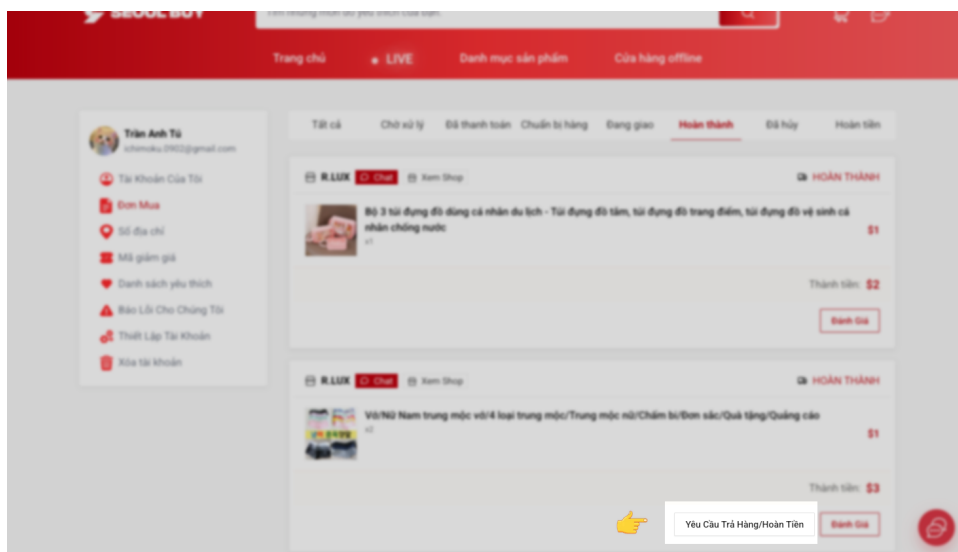
5.4. Quy trình hoàn tiền:

- Người mua cần thực hiện các bước sau:
- Chọn lý do hoàn tiền: Giao sai hàng, hàng hỏng/lỗi nặng, thiếu phụ kiện, giao nhầm size/màu (lỗi Seller/Admin), hàng giả/vi phạm pháp luật, sản phẩm không đúng mô tả, khách đổi ý (chỉ áp dụng đơn nội địa Hàn).
 - Cung cấp bằng chứng: Ảnh/video sản phẩm lỗi, ảnh kiện hàng, mã vận đơn.
 - SeoulBuy xác minh và xử lý trong 7 ngày làm việc.
 - Hoàn tiền qua phương thức thanh toán ban đầu trong 5-10 ngày làm việc.

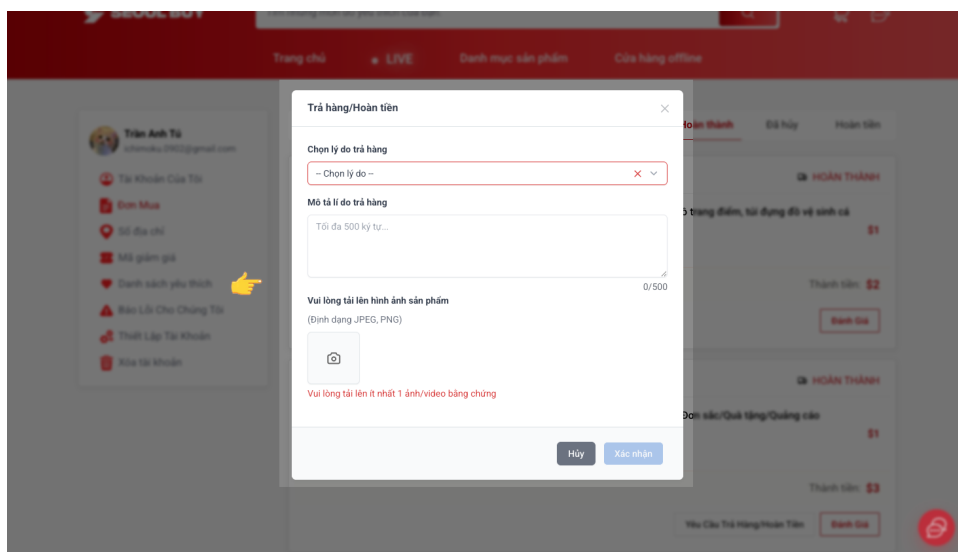




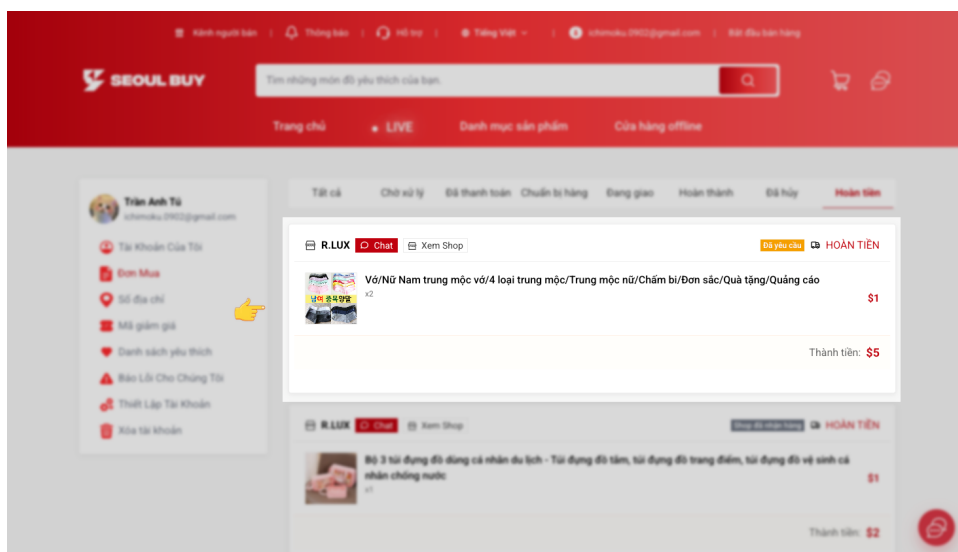
Hình: Đơn hàng đã hoàn thành — có thể yêu cầu trả hàng/hoàn tiền



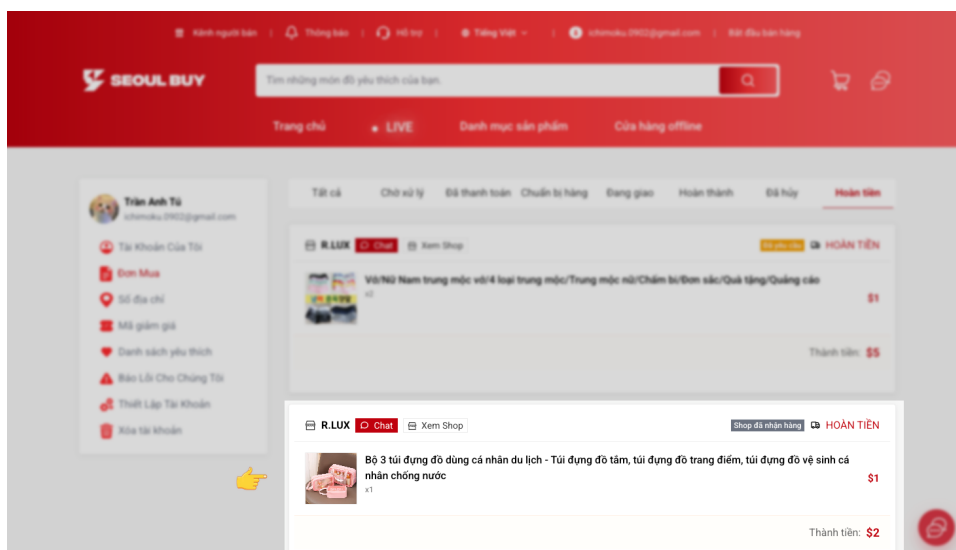
Hình: Nút "Yêu Cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền" trên đơn hàng



Hình: Form yêu cầu — chọn lý do, mô tả tình trạng, upload ảnh/video



Hình: Tiếp tục quy trình đổi trả — xác nhận thông tin



Hình: Hoàn tất yêu cầu đổi trả/hoàn tiền

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

6.1. Phạm vi áp dụng:

Quy trình bảo hành/bảo trì được áp dụng đối với các sản phẩm được giao dịch trên sàn thương mại điện tử SeoulBuy có chính sách bảo hành do người bán hoặc nhà sản xuất công bố, phù hợp với quy định pháp luật hiện hành. Các sản phẩm được áp dụng:

- Sản phẩm có chính sách bảo hành được công bố rõ ràng trên hệ thống.
- Sản phẩm có tem/nhãn bảo hành hợp lệ.
- Sản phẩm thuộc danh mục có quy định bảo hành bắt buộc theo pháp luật.

6.2. Điều kiện bảo hành / bảo trì:

Sản phẩm được bảo hành/bảo trì khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành (theo thông tin đã công bố trên hệ thống SeoulBuy, tính từ ngày mua hoặc ngày giao hàng).
- Sản phẩm được sử dụng đúng cách theo hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Sản phẩm không bị hư hỏng do tác động bên ngoài (va đập, ngâm nước, tự ý sửa chữa).
- Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc tem bảo hành.

6.3. Quy trình yêu cầu bảo hành / bảo trì:

Người mua gửi yêu cầu bảo hành hoặc bảo trì thông qua tài khoản cá nhân trên hệ thống SeoulBuy, kèm

- Thông tin đơn hàng (mã đơn hàng, ngày mua).
- Mô tả chi tiết tình trạng sản phẩm và lỗi gặp phải.
- Hình ảnh/video minh chứng về lỗi (nếu có).
- Chứng từ mua hàng hoặc tem bảo hành.

Người bán hoặc trung tâm bảo hành tiếp nhận, kiểm tra và xử lý theo chính sách bảo hành đã công bố. Thời gian xử lý: tối đa 14 ngày làm việc.

6.4. Trách nhiệm các bên:

- Chịu trách nhiệm thực hiện bảo hành/bảo trì theo chính sách đã công bố.
- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành trong thời gian quy định.
- Cung cấp thông tin rõ ràng về địa chỉ và quy trình bảo hành.
- Thực hiện sửa chữa/thay thế đúng chất lượng và thời hạn cam kết.
- Chịu trách nhiệm về chi phí vận chuyển trong trường hợp lỗi từ phía người bán/nhà sản xuất.

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

7.1. Nguyên tắc giải quyết:

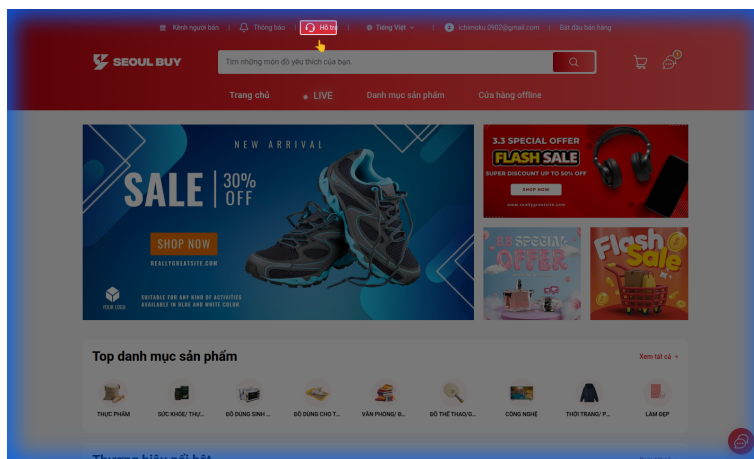
SeoulBuy cam kết bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người mua và người bán; việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại được thực hiện trên cơ sở:

- Tôn trọng thỏa thuận giữa các bên đã được ghi nhận trên hệ thống SeoulBuy.
- Tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và Hàn Quốc về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Đảm bảo công bằng, minh bạch, khách quan trong quá trình xử lý.
- Ưu tiên giải quyết nhanh chóng, hạn chế phiền hà cho các bên.

7.2. Tiếp nhận khiếu nại:

Người mua hoặc người bán có thể gửi khiếu nại thông qua các kênh sau:

- Bước 1.1: Truy cập trang Hỗ trợ — trên thanh menu chính, nhấn vào nút "Hỗ trợ" để truy cập trung tâm trợ giúp.
- Bước 1.2: Gửi yêu cầu hỗ trợ — điền vào form mẫu với chi tiết vấn đề gặp phải.
- Bước 1.3: Theo dõi trạng thái — kiểm tra cập nhật trong mục "Khiếu nại" trên tài khoản.
- Hoặc gửi qua Email: seoulbuy@hbstore.co.kr
- Hoặc gọi Hotline: 010-8673-1997
- Hoặc chat trực tuyến trên website/app.



7.3. Xác minh và xử lý khiếu nại:

SeoulBuy tiếp nhận, kiểm tra và yêu cầu các bên liên quan cung cấp thông tin, chứng cứ để xác minh nội dung khiếu nại:

- Kiểm tra thông tin đơn hàng trên hệ thống.
- Xác minh tính xác thực của khiếu nại.
- Yêu cầu các bên cung cấp chứng cứ, tài liệu liên quan.
- Thu thập thông tin từ cả người mua và người bán.

- Đưa ra phương án giải quyết trong vòng 7 ngày làm việc.
- Trường hợp phức tạp: gia hạn tối đa 15 ngày và thông báo cho các bên.

7.4. Kết quả giải quyết và quyền khiếu kiện:

Kết quả giải quyết được thông báo đến các bên thông qua:

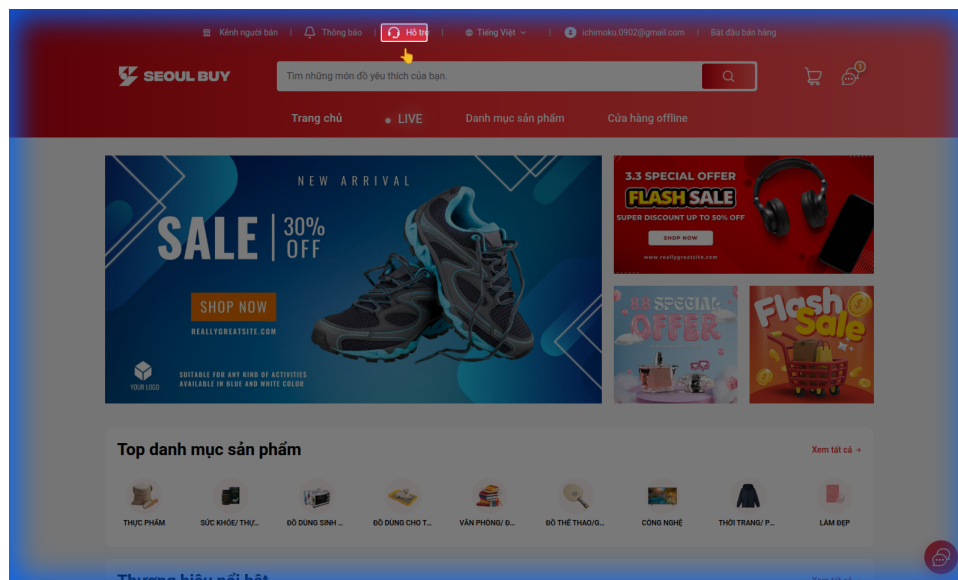
- Hệ thống SeoulBuy: Cập nhật trạng thái khiếu nại trên tài khoản, thông báo trong phần "Khiếu nại" hoặc "Hỗ trợ".
- Email: Gửi email thông báo kết quả chi tiết.
- Điện thoại: Liên lạc trực tiếp trong trường hợp cần thiết.

Trường hợp không đạt được thỏa thuận, các bên có quyền đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc tòa án để giải quyết.

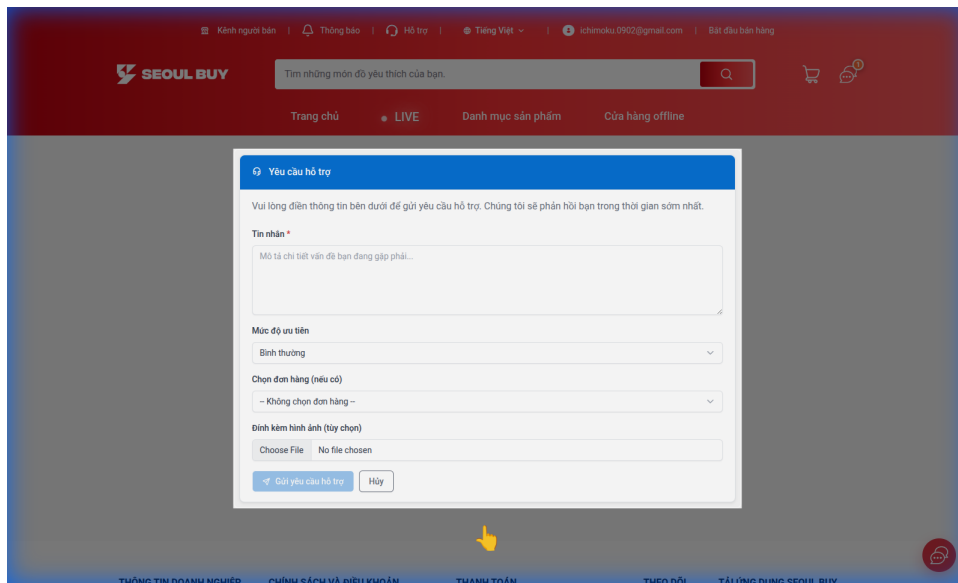
7.5. Trách nhiệm của SeoulBuy:

SeoulBuy đóng vai trò trung gian trong việc giải quyết tranh chấp giữa người mua và người bán. Trách nhiệm cụ thể:

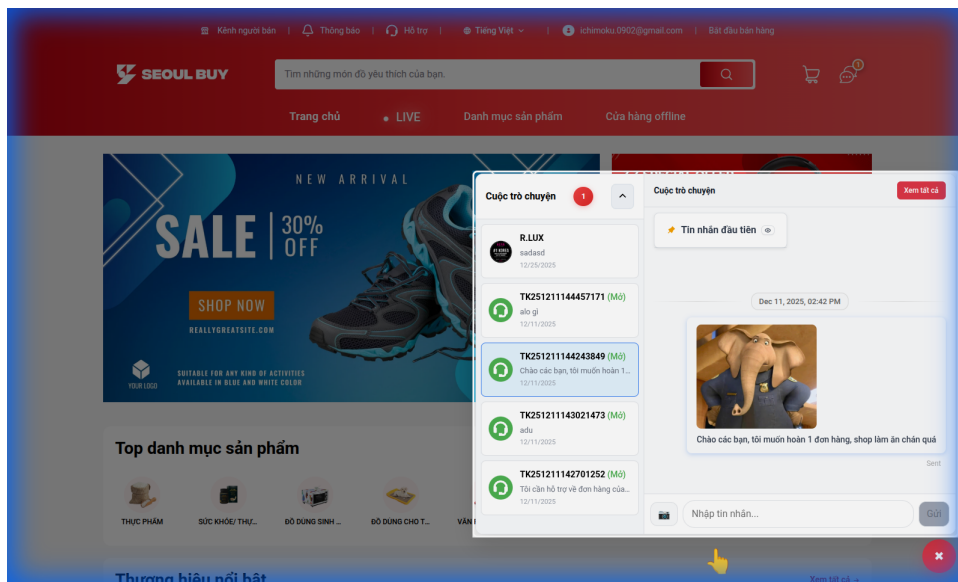
- Tiếp nhận khiếu nại từ người mua và người bán.
- Hỗ trợ các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp.
- Cung cấp thông tin và hướng dẫn cần thiết.
- Phản hồi kịp thời và minh bạch.
- Phối hợp với cơ quan chức năng khi cần thiết.
- Lưu trữ hồ sơ khiếu nại, tranh chấp theo quy định pháp luật.



Hình: Nút "Hỗ trợ" trên thanh menu chính



Hình: Form gửi yêu cầu hỗ trợ — điền chi tiết vấn đề



Hình: Widget Live Chat — trao đổi trực tiếp với bộ phận CSKH

8. Quy trình khác (nếu có).

.....

Lưu ý: Ban quản lý Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT cần làm rõ các bước, có quy trình cụ thể kèm theo.

- Các website có các mô hình đặc thù khác nhau cần mô tả các quy trình giao dịch phù hợp.
- Đối với website Đấu giá trực tuyến cần làm rõ và tuân thủ các quy định tại Điều 48 đến Điều 51 Nghị định 52/2013/NĐ-CP

IV. Quy trình thanh toán

Website/ứng dụng SeoulBuy cung cấp các phương thức thanh toán hợp pháp, an toàn và minh bạch nhằm hỗ trợ việc thanh toán giữa người mua, người bán và Ban quản lý website/ứng dụng theo đúng quy định của pháp luật.

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

Quy trình thanh toán giữa người mua và người bán trên website/ứng dụng SeoulBuy được thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Người mua lựa chọn sản phẩm/dịch vụ và tiến hành đặt hàng trên website/ứng dụng SeoulBuy.
Bước 2: Người mua lựa chọn phương thức thanh toán được hệ thống hỗ trợ, bao gồm các hình thức thanh toán trực tuyến thông qua cổng thanh toán tích hợp.
Bước 3: Người mua thực hiện thanh toán theo hướng dẫn trên website/ứng dụng SeoulBuy.
Bước 4: Hệ thống SeoulBuy ghi nhận trạng thái thanh toán và thông báo kết quả giao dịch cho người mua và người bán.
Bước 5: Người bán tiếp nhận đơn hàng và thực hiện các bước xử lý, giao hàng theo quy trình đã công bố.

Phương thức thanh toán áp dụng:

- Đối với các đơn hàng phát sinh tại Việt Nam (thanh toán bằng VND): thanh toán được thực hiện thông qua cổng thanh toán 9Pay đã được tích hợp trên hệ thống SeoulBuy.
- Đối với các đơn hàng phát sinh tại Hàn Quốc và các quốc gia khác (thanh toán bằng KRW, USD): thanh toán được thực hiện thông qua cổng thanh toán TossPayments.

Việc thanh toán được thực hiện theo phương thức mà khách hàng lựa chọn và phù hợp với quy định của từng cổng thanh toán.

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

- Lưu ý: Ban quản lý Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT đưa ra các phương thức thanh toán, Thành viên có thể tham khảo và lựa chọn áp dụng nếu phù hợp.

1) Thanh toán giữa người bán và Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy:

- Đối tượng áp dụng

Người bán (đối tác) tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên website/ứng dụng SeoulBuy là thương nhân, tổ chức, cá nhân có giấy phép kinh doanh hợp pháp tại Hàn Quốc, được Ban quản lý SeoulBuy xét duyệt và cho phép hoạt động trên hệ thống.

- Quy trình thanh toán giữa người bán và Ban quản lý SeoulBuy

Quy trình thanh toán giữa người bán và Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Hệ thống SeoulBuy ghi nhận các giao dịch phát sinh từ đơn hàng đã được người mua thanh toán thành công và hoàn tất giao nhận theo quy định.

Bước 2: Ban quản lý SeoulBuy thực hiện tổng hợp, đối soát dữ liệu giao dịch với người bán, bao gồm:

- Giá trị đơn hàng;
- Trạng thái giao hàng;
- Các khoản phí dịch vụ, phí vận chuyển hoặc chi phí phát sinh khác (nếu có) theo thỏa thuận đã công bố.

Bước 3: Sau khi hoàn tất đối soát, Ban quản lý SeoulBuy thực hiện thanh toán lại cho người bán theo phương thức đã thỏa thuận giữa các bên, bảo đảm minh bạch, đúng thời hạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

Bước 4: Trường hợp phát sinh hoàn tiền, hủy đơn hoặc tranh chấp, việc thanh toán cho người bán sẽ được điều chỉnh tương ứng theo chính sách đổi trả, hoàn tiền và cơ chế giải quyết tranh chấp đã được công bố trên website/ứng dụng SeoulBuy.

- Nguyên tắc thanh toán

- Việc thanh toán giữa người bán và Ban quản lý SeoulBuy được thực hiện trên cơ sở các giao dịch hợp lệ phát sinh trên hệ thống.
 - Người bán chịu trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính, thuế và các nghĩa vụ pháp lý khác theo quy định của pháp luật có liên quan tại quốc gia nơi người bán đăng ký kinh doanh.
 - Ban quản lý SeoulBuy không chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ tài chính, thuế của người bán phát sinh ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.
- 2) Đối với đối tác là Công ty Cổ phần 9Pay:

Công ty Cổ phần 9Pay là đơn vị cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán được tích hợp trên website/ứng dụng SeoulBuy để xử lý các giao dịch thanh toán phát sinh tại Việt Nam bằng đồng Việt Nam (VND).

- Quy trình thanh toán thông qua đối tác 9Pay được thực hiện như sau:

Bước 1:

Sau khi khách hàng hoàn tất thanh toán đơn hàng thông qua cổng thanh toán 9Pay, số tiền thanh toán được ghi nhận và chuyển vào tài khoản merchant của Công ty Cổ phần HB STORE được mở tại hệ thống của 9Pay theo hợp đồng dịch vụ thanh toán đã ký kết giữa các bên.

Bước 2:

Từ số tiền thanh toán nhận được, Công ty Cổ phần HB STORE thực hiện việc khấu trừ và thanh toán phí dịch vụ thanh toán cho Công ty Cổ phần 9Pay theo thỏa thuận hợp đồng.

Bước 3:

Phần giá trị còn lại được Công ty Cổ phần HB STORE sử dụng để thực hiện các nghĩa vụ tài chính và nghĩa vụ thuế phát sinh tại Việt Nam theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Bước 4:

Sau khi hoàn tất nghĩa vụ tài chính tại Việt Nam, khoản tiền còn lại được thực hiện chuyển giao hợp pháp về công ty mẹ tại Hàn Quốc thông qua hệ thống và dịch vụ của Công ty Cổ phần 9Pay, bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, thanh toán quốc tế và các quy định pháp luật có liên quan.

- Nguyên tắc thực hiện:

Việc thanh toán, đối soát và chuyển tiền được thực hiện minh bạch, có chứng từ đầy đủ, theo đúng hợp đồng dịch vụ thanh toán giữa HB STORE và 9Pay.

Công ty Cổ phần 9Pay thực hiện vai trò đơn vị trung gian thanh toán, không tham gia mua bán hàng hóa và không chịu trách nhiệm về nội dung giao dịch thương mại giữa người mua và người bán.

Công ty Cổ phần HB STORE chịu trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ pháp lý, tài chính và thuế phát sinh liên quan đến các giao dịch tại Việt Nam.

3) Đối với đối tác là Công ty TossPayments (Hàn Quốc)

- Quy trình thanh toán:

Sau khi khách hàng hoàn tất thanh toán thông qua cổng thanh toán TossPayments, số tiền thanh toán sẽ được TossPayments khấu trừ phí dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận hợp đồng. Phần giá trị còn lại được chuyển vào tài khoản thanh toán bằng đồng Won Hàn Quốc (KRW) và Đô la Mỹ (USD) của Công ty Cổ phần HB STORE theo hợp đồng dịch vụ thanh toán đã ký kết giữa các bên.

Thời gian nhận tiền được thực hiện theo quy trình của TossPayments và dao động từ 2 đến 7 ngày làm việc, tùy thuộc vào phương thức thanh toán mà khách hàng lựa chọn. Phần giá trị còn lại được Công ty Cổ phần HB STORE hạch toán doanh thu và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính, thuế phát sinh tại Hàn Quốc theo quy định của pháp luật Hàn Quốc.

Trường hợp phát sinh giao dịch liên quan đến đối tác, người bán hoặc nghĩa vụ tài chính tại các quốc gia khác, việc thanh toán và chuyển tiền được thực hiện thông qua hệ thống TossPayments và các kênh thanh toán hợp pháp, bảo đảm tuân thủ các quy định về thanh toán quốc tế, quản lý ngoại hối và các quy định pháp luật có liên quan.

- Nguyên tắc thực hiện

TossPayments thực hiện vai trò đơn vị trung gian thanh toán, không trực tiếp tham gia vào hoạt động mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên website/ứng dụng SeoulBuy.

Công ty Cổ phần HB STORE chịu trách nhiệm quản lý tài khoản merchant, thực hiện đối soát giao dịch và các nghĩa vụ tài chính, thuế phát sinh theo quy định pháp luật tại Hàn Quốc và các quốc gia có liên quan.

Việc thanh toán và chuyển tiền được thực hiện minh bạch, có chứng từ đầy đủ, phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

4) Đối với các đối tác khác, đơn vị cung cấp hàng hóa và đơn vị vận chuyển:

Đối với các đối tác khác, bao gồm đơn vị cung cấp hàng hóa và đơn vị vận chuyển, việc thanh toán được thực hiện bằng đồng Won Hàn Quốc (KRW) hoặc đồng Việt Nam (VND) theo nội dung và điều khoản đã được các bên thỏa thuận trước trong hợp đồng hợp tác.

Việc thanh toán có thể được thực hiện ngay sau khi phát sinh từng giao dịch hoặc thực hiện thanh toán theo định kỳ (theo tháng), tùy thuộc vào thỏa thuận cụ thể trong hợp đồng giữa các bên, bảo đảm phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Ban quản lý Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT cần cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin quan trọng cần biết trước khi tham gia giao dịch thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ trên Website/ứng dụng, đảm bảo Người tiêu dùng mua hàng hóa được an toàn.

- Ban quản lý Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT đưa ra cơ chế/phương án/giải pháp bảo đảm an toàn giao dịch. Đối với Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT có chức năng thanh toán trực tuyến, Ban quản lý sản phẩm phải nêu rõ cơ chế bảo mật thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

1. Cung cấp thông tin cần thiết cho người tiêu dùng trước khi giao dịch

Trước khi người tiêu dùng thực hiện giao dịch, Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy bảo đảm cung cấp đầy đủ, rõ ràng và minh bạch các thông tin cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thông tin về người bán/đối tác;
- Thông tin về hàng hóa, dịch vụ, giá bán, chi phí liên quan;
- Điều kiện giao dịch, chính sách đổi trả, hoàn tiền, hủy đơn hàng;
- Phương thức thanh toán, phương thức giao nhận;
- Thông tin liên hệ và cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại.

Các thông tin này được công bố công khai trên website/ứng dụng để người tiêu dùng có cơ sở xem xét, lựa chọn và quyết định giao dịch một cách an toàn.

2. Cơ chế, biện pháp bảo đảm an toàn giao dịch

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy xây dựng và áp dụng các cơ chế, biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ nhằm bảo đảm an toàn cho giao dịch, bao gồm:

- Áp dụng các biện pháp xác thực người dùng, kiểm soát truy cập và phân quyền quản trị hệ thống nhằm hạn chế truy cập trái phép;
- Thiết lập cơ chế giám sát, cảnh báo các giao dịch bất thường, gian lận hoặc có dấu hiệu vi phạm;
- Phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán hợp pháp để bảo đảm an toàn cho quá trình thanh toán trực tuyến.

3. Bảo mật thông tin và an toàn thanh toán

Đối với website/ứng dụng có chức năng thanh toán trực tuyến, Ban quản lý SeoulBuy áp dụng các biện pháp bảo mật nhằm bảo vệ thông tin thanh toán của khách hàng, bao gồm:

- Không lưu trữ trực tiếp thông tin thẻ thanh toán của khách hàng trên hệ thống website/ứng dụng;
- Thực hiện thanh toán thông qua các đơn vị trung gian thanh toán hợp pháp đã được cấp phép, bao gồm các cổng thanh toán tích hợp trên hệ thống;
- Áp dụng các tiêu chuẩn bảo mật thông tin, mã hóa dữ liệu và các biện pháp kỹ thuật phù hợp để ngăn chặn hành vi truy cập trái phép, thay đổi, xóa, sao chép, tiết lộ hoặc chiếm đoạt thông tin thanh toán của khách hàng.

4. Cơ chế xử lý khiếu nại và bồi thường thiệt hại

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại liên quan đến giao dịch, thanh toán và an toàn thông tin theo quy trình đã công bố.

Trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng do lỗi thuộc phạm vi trách nhiệm của website/ứng dụng, Ban quản lý SeoulBuy phối hợp với các bên liên quan để xác minh, xử lý và thực hiện bồi thường thiệt hại (nếu có) theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận hợp pháp giữa các bên.

5. Cam kết bảo đảm an toàn giao dịch

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy cam kết thực hiện đầy đủ các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn giao dịch thương mại điện tử, tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành và không ngừng rà soát, cải tiến hệ thống nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình giao dịch.

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

- Chi tiết xem tại Điều 68 đến Điều 73 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP.
- Nội dung này cần thống nhất với Mục II.3.d trong Đề án hoạt động

Website/ứng dụng SeoulBuy xây dựng và áp dụng Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng theo đúng quy định tại Điều 68 đến Điều 73 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, nhằm bảo đảm an toàn, bảo mật và quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng khi tham gia giao dịch thương mại điện tử.

1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin cá nhân

SeoulBuy chỉ thu thập những thông tin cá nhân tối thiểu cần thiết để:

- Đăng ký, xác thực và quản lý tài khoản người dùng;
- Cung cấp dịch vụ, xử lý đơn hàng, giao nhận, thanh toán;
- Chăm sóc khách hàng, xử lý khiếu nại, tranh chấp;
- Phòng chống gian lận, bảo đảm an toàn giao dịch;
- Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

Thông tin cá nhân được thu thập bao gồm: họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ giao hàng, thông tin thanh toán và các thông tin khác cần thiết cho từng dịch vụ cụ thể theo sự đồng ý của người dùng.

2. Thời gian lưu trữ thông tin cá nhân

Thông tin cá nhân của người tiêu dùng được lưu trữ trong thời gian cần thiết để thực hiện mục đích thu thập hoặc theo thời hạn lưu trữ bắt buộc của pháp luật có liên quan.

Sau khi hết thời hạn lưu trữ hoặc khi mục đích xử lý đã hoàn thành, thông tin cá nhân sẽ được xóa hoặc tiêu hủy theo quy trình bảo mật nội bộ.

3. Việc sử dụng và cung cấp thông tin cá nhân

SeoulBuy cam kết:

- Chỉ sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng đúng với mục đích đã thông báo;
- Không cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Trong trường hợp cần thiết để thực hiện giao dịch (như giao hàng, thanh toán, thông quan...), thông tin cá nhân có thể được cung cấp cho các đối tác liên quan trên cơ sở phục vụ đúng mục đích giao dịch và tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin.

✓ Hiển thị các hàng 0 - 24 (tổng 40, Truy vấn cần 0.0009 giây.)

SELECT * FROM `users`

Hồ sơ [[Sửa chung dòng](#)] [[Sửa](#)] [[Giải thích SQL](#)] [[Tạo mã PHP](#)] [[Làm tươi lại](#)]

1 > >> | Hiện tất | sửa thứ tự phân vùng | Số hàng: 25 | Số hàng: | Tìm kiếm trong bảng này | S

Tùy chọn bổ sung

| | | | | id | code | password | email |
|--------------------------|--|--|--|----|-------------|---|---------|
| <input type="checkbox"/> | | | | 1 | U0001 | \$2y\$12\$5kKPSFuHreq0.yJ2/4HqGODtCWKy4ITs.XtZAqrp1wh... | an@ex |
| <input type="checkbox"/> | | | | 2 | U0002 | \$2y\$12\$lgxixwSLV1kyDvaU2OeDeFHveWnJGaRx66pdwDrzZ.... | minjun |
| <input type="checkbox"/> | | | | 3 | U0003 | \$2y\$12\$E7YXGBXUJcPZpCtoFsid..ytNhmiCmhISYJ4zgzdun7... | john@ |
| <input type="checkbox"/> | | | | 4 | U0004 | \$2y\$12\$Td67.3hRihHtpqj0tWocDe3Ot/sEssyyLe10S.Jkqhc... | binh@ |
| <input type="checkbox"/> | | | | 5 | U0005 | \$2y\$12\$ShqDPXN71wEyDu9ivsez15.u4pN3Ys20XYnRA6K/QYqO... | soojin@ |
| <input type="checkbox"/> | | | | 6 | U1756261335 | \$2y\$12\$X7fclPcXsmOZ/fK0eggTneqI7SGfX37/RHW.hAMG1.C... | dangpt |
| <input type="checkbox"/> | | | | 7 | U1756266100 | \$2y\$12\$SciQRk56.vdPwRWkpLr0HsOWjfvFkZXHqcAJ6/BppdSY... | ichimol |
| <input type="checkbox"/> | | | | 8 | U1756266129 | \$2y\$12\$SrGE.MDousD0vLYqcS7aw.AQRK6.7broPYdNVSf/Qxh... | kocogit |
| <input type="checkbox"/> | | | | 10 | U1756348037 | \$2y\$12\$ihOWIn6pRtEJmMzxooZGI.wZgGzXy5Adrx81lwDCDDs... | 1410ha |
| <input type="checkbox"/> | | | | 11 | U1756373092 | \$2y\$12\$NSDcAxZlIMYpZxCWdp.76Oh1Eew03Elum6KRuX4wvLI... | hau@g |
| <input type="checkbox"/> | | | | 12 | U1756889081 | \$2y\$12\$SqaF4zMMYVLurOE79jJpTOFUFLXNnvNluOFPByTOP9a... | admin@ |
| <input type="checkbox"/> | | | | 13 | U1756889109 | \$2y\$12\$7eO2nrFFt3e4WYnLzPD9TO.eQZmulaU8vq8VdMutflp... | hanhph |
| <input type="checkbox"/> | | | | 15 | U1757594287 | \$2y\$12\$WJIEDPJNLBWZRzKysrEb0eMN9u9LEXU3kt1z09VTD0I... | anhhac |
| <input type="checkbox"/> | | | | 16 | U1757643659 | \$2y\$12\$2wli6ybo23JNOJfQegkYS.HcbasYFvK0zзуqtDxhp6K... | test1@ |
| <input type="checkbox"/> | | | | 17 | U1757906828 | \$2y\$12\$XL5sOQ9OXz1P1hO.92J9F.3CWd2j4RiNSjtzEC6fPPD... | minhde |
| <input type="checkbox"/> | | | | 18 | U1758009955 | \$2y\$12\$MV3tKZNoK0jDxmEb/l3mFetBpDddrpycX835eZSO2IF... | tuta.09 |
| <input type="checkbox"/> | | | | 19 | U1758270174 | \$2y\$12\$1r1DOzKGqKfPDYyOjLbeMCKsRru0p0hE/x//AflgB... | tu6331 |
| <input type="checkbox"/> | | | | 20 | U1759725329 | \$2y\$12\$7P7wCPoLgP9DDNqe4G8pkOSCCxMlwBMEU5n407kwg/7... | minhdu |
| <input type="checkbox"/> | | | | 23 | U1764120579 | \$2y\$12\$8TndIG8uKpRzfO.g0J3xvO2lp.oF1zO9nRggMrtH8Xv... | thutran |
| <input type="checkbox"/> | | | | 31 | U1764327024 | \$2y\$12\$OfwvmpHo97lCUsrxVBQM7e1Gvx.kKCWRojan89.R61y... | nguyet |
| <input type="checkbox"/> | | | | 32 | U1764562834 | \$2y\$12\$yebqCkCKu7Z/E5tRI2QKwO6OqclcbmNVJdv5XnZfQC6... | voquoc |
| <input type="checkbox"/> | | | | 33 | U1765201006 | \$2y\$12\$AgthWPUhK5iSi2S3KAg4Suhe538pPddeMhv8QOObiPp... | hnguye |
| <input type="checkbox"/> | | | | 34 | U1766817690 | \$2y\$12\$5FD9BwYU2pZ6N3PU586xKuG4bph7ilc.9kiSiUEbfyg... | voquoc |
| <input type="checkbox"/> | | | | 35 | U1766818064 | \$2y\$12\$1x.tmCIMZRpbikCB0XleqfWnPXiDMKF2VI9PIYGO3... | nguyet |
| <input type="checkbox"/> | | | | 36 | U1767584975 | \$2y\$12\$RpL4w805ZT5XtGYDXIBfee6EWelgV8MwOswUmuEfr/q... | test@k |

Hình: Minh chứng cơ sở dữ liệu — mật khẩu người dùng được mã hóa (hashed)

4. Biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân

SeoulBuy áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp nhằm bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng, bao gồm:

- Kiểm soát quyền truy cập hệ thống;
- Mã hóa dữ liệu và thông tin nhạy cảm;
- Giám sát, phòng ngừa truy cập trái phép, rò rỉ hoặc chiếm đoạt thông tin;
- Đào tạo nhân sự và phân công bộ phận chịu trách nhiệm về bảo vệ thông tin cá nhân.

Minh chứng: Cơ sở dữ liệu người dùng được mã hóa (mật khẩu được mã hóa bcrypt, không thể truy xuất ngược):

✓ Hiện thị các hàng 0 - 24 (tổng 40, Truy vấn cần 0.0009 giây.)

SELECT * FROM `users`

Hồ sơ [Sửa chung dòng] [Sửa] [Giải thích SQL] [Tạo mã PHP] [Làm tươi lại]

1 > >> | Hiện tất | sửa thứ tự phân vùng | Số hàng: 25 | Số hàng: | Tìm kiếm trong bảng này S

Tùy chọn bổ sung

| | id | code | password | email |
|--|----|-------------|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 1 | U0001 | \$2y\$12\$5kkPSFuHreq0.yJ2/4HqGODtCWky4ITs.XtZAqp1wh... | an@ex |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 2 | U0002 | \$2y\$12\$lgxhxbwSLV1kyDvaU2OeDeFHveWnJGaRx66pdwDrzZ... | minjun |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 3 | U0003 | \$2y\$12\$E7YXGBXUJcPzCtoFsid.ytNhmIcmhISYJ4zgzdun7... | john@t |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 4 | U0004 | \$2y\$12\$Td67.3hRihHtpqj0tWocDe3Ot/sEssyLe10SjkqhcC... | binh@t |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 5 | U0005 | \$2y\$12\$hqDPXN71wEyDu9ivsez15.u4pN3ys20XynRA6K/QYqO... | soojin@ |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 6 | U1756261335 | \$2y\$12\$X7fclPcXsmOZ/fK0eggTneqI7SGfX37/RHW.hAMG1.C... | dangpf |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 7 | U1756266100 | \$2y\$12\$ciQRk56.vdPwRwKpLr0HsOWjVfKzXhqcAJ6/BppdSY... | ichimol |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 8 | U1756266129 | \$2y\$12\$RGE.MDousdD0vLYqcS7aw.AQRK6.7broPYdNVSt/Qxh... | kocogit |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 10 | U1756348037 | \$2y\$12\$ihOWIn6pRtE.JmMzooZGLwZgGzXy5Adrx81lwDCDDs... | 1410h |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 11 | U1756373092 | \$2y\$12\$NSDcAxZlIMYpZxCWdp.760H1Eew03Elum6KRuX4wLl... | hau@g |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 12 | U1756889081 | \$2y\$12\$SqF4zMMYVLurOE79JpTOFUFLXNnvNluOFFByTOP9a... | admin@ |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 13 | U1756889109 | \$2y\$12\$7eO2nrFFI3e4WYnLzPD9TO.eQZmulaU8vq8VdMutfp... | hanhpf |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 15 | U1757594287 | \$2y\$12\$WjIEDPJNLBWZrZKysrEb0eMN9u9LEXU3kt1z09VTD0l... | anhnac |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 16 | U1757643659 | \$2y\$12\$2wli6ybo23JNOJfQegkYS.HcbasYFvK0zquqtDxhp6K... | test1@ |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 17 | U1757906828 | \$2y\$12\$xL5sOQ9OXz1P1hO.92J9F.3CWd2j4RiNSJtzEC6fPPd... | minhde |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 18 | U1758009955 | \$2y\$12\$MV3tKNoK0jDxmEb/3mFetBpDddrpycX835eZSO2fF... | tuta.09 |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 19 | U1758270174 | \$2y\$12\$1r1DOzKGqKfPDYyOjLbeMCKsRru0p0hE//AflgB... | tu6331 |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 20 | U1759725329 | \$2y\$12\$7P7wCPoLgP9DDNqe4G8pkOSCCxMlwBMEU5n407kgw/7... | minhdu |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 23 | U1764120579 | \$2y\$12\$8TndIG8uKpRzIO.g0J3xvO2lp.oF1zO9nRggMrtH8Xv... | thutran |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 31 | U1764327024 | \$2y\$12\$OfvwpmpHo97IcUsrVBQM7e1Gvx.kKCWRoJan89.R61y... | nguyer |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 32 | U1764562834 | \$2y\$12\$yebqCkCku7Z/E5IRI2QKwO6OqclcbmNVJdv5XnZIQc6... | voquoc |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 33 | U1765201006 | \$2y\$12\$AgthWPuHk5iS2S3KAg4Suhe538pPddeMhv8QOObiPp... | hnguye |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 34 | U1766817690 | \$2y\$12\$5FD9BwYU2pZ6N3PU586xKuG4bph7ilc.9kiSiUEbtyg... | voquoc |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 35 | U1766818064 | \$2y\$12\$1x.tmCIMZRpb2kiCB0XleqWnPXfDMKF2Vl9PIYGO3... | nguyer tech.ne |
| <input type="checkbox"/> Sửa <input type="checkbox"/> Chép <input type="checkbox"/> Xóa bỏ | 36 | U1767584975 | \$2y\$12\$RpL4w805ZT5XtGYDXIBfee6EWelgV8MwOswUmuEtr/q... | test@k |

5. Quyền của người tiêu dùng đối với thông tin cá nhân

Người tiêu dùng có quyền:

- Yêu cầu xem, chỉnh sửa, cập nhật thông tin cá nhân của mình;
 - Yêu cầu ngừng sử dụng hoặc xóa thông tin cá nhân khi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật quy định phải lưu trữ;
 - Khiếu nại khi phát hiện thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc không bảo đảm an toàn.
- Các yêu cầu của người tiêu dùng sẽ được SeoulBuy tiếp nhận và xử lý theo quy trình đã công bố trong thời hạn hợp lý.

6. Cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân

SeoulBuy thiết lập bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng thông qua các kênh liên hệ được công bố trên website/ứng dụng.

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.

Mọi khiếu nại sẽ được tiếp nhận, xác minh và giải quyết theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

7. Cam kết thực hiện

Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng được công bố công khai trên website/ứng dụng SeoulBuy và được cập nhật khi có thay đổi phù hợp với quy định pháp luật.

SeoulBuy cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân trong hoạt động thương mại điện tử.

VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

- Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng, bao gồm: Kiểm soát thông tin người bán, Sản phẩm/dịch vụ, các hành vi/sản phẩm bị cấm và chế tài nếu phát hiện thành viên (người mua, người bán) có các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.

- 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 thương mại điện tử;

- 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 thương mại điện tử;

- **Lưu ý:** Tham khảo thêm một số hành vi bị cấm trong hoạt động quảng cáo tại Luật Quảng cáo số 16/2012/QH13 và Nghị định 59/2006/NĐ-CP Quy định chi tiết Luật Thương mại về hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh và kinh doanh có điều kiện.

- Thông tin về hàng hóa bán trên website, ứng dụng cần 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.

- Cần tham khảo và thống nhất với nội dung Mục II.3.e Quy định về quản lý/kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng trong Đề án hoạt động

Website/ứng dụng SeoulBuy xây dựng và áp dụng cơ chế quản lý, kiểm soát và rà soát thông tin nhằm bảo đảm các thông tin được đăng tải trên website/ứng dụng phù hợp với quy định của pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và các bên liên quan.

1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy thực hiện kiểm soát và rà soát các thông tin được đăng tải trên hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

-Thông tin của người bán/đối tác;

-Thông tin về hàng hóa, dịch vụ;

-Nội dung mô tả sản phẩm, hình ảnh, giá bán, điều kiện giao dịch;

-Các nội dung quảng cáo, khuyến mại (nếu có).

SeoulBuy áp dụng các biện pháp tiền kiểm và hậu kiểm đối với thông tin đăng tải nhằm phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, bao gồm việc đăng tải hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh hoặc kinh doanh có điều kiện khi chưa đáp ứng đầy đủ điều kiện theo quy định.

2. Kiểm soát hành vi vi phạm và biện pháp xử lý

Trường hợp phát hiện thành viên (người bán, người mua) có hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm Quy chế hoạt động của website/ứng dụng, Ban quản lý SeoulBuy có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp xử lý sau:

- Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản thành viên;
- Gỡ bỏ, ẩn hoặc chỉnh sửa nội dung vi phạm;
- Ngừng cung cấp dịch vụ đối với sản phẩm, dịch vụ vi phạm;
- Phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Phạm vi thẩm quyền xử lý vi phạm:

- Đối với Người bán có trụ sở tại Hàn Quốc: Vi phạm hình sự được chuyển cho Cảnh sát Hàn Quốc (경찰청) theo pháp luật Hàn Quốc.
- Đối với vi phạm liên quan đến thị trường Việt Nam (hàng cấm nhập VN, vi phạm TMĐT tại VN): Báo cáo Cục Quản lý thị trường và/hoặc Cơ quan Công an Việt Nam.
- Trường hợp vi phạm xuyên quốc gia: SeoulBuy phối hợp đồng thời cả hai bên theo quy trình hợp tác tư pháp quốc tế.

Minh chứng: Công cụ quản lý từ khóa cấm (Banned Keywords) trên CMS — hệ thống tự động chặn sản phẩm chứa từ khóa vi phạm:

| # | TỪ KHÓA | DANH MỤC | HÀNH ĐỘNG | TRẠNG THÁI | LÝ DO | NGÀY THẠ | THAO TÁC |
|----|--------------------|-------------------|-----------|------------|-------------------------|------------------|-------------|
| 29 | phần tử nhôm titan | Nhũ trang vi phạm | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật An ninh... | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 28 | siêu công | Nhũ trang vi phạm | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật An ninh... | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 27 | nhũ công | Nhũ trang vi phạm | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật An ninh... | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 26 | ti | Vi phạm SHTT | Cấm bán | Đang chặn | Có M&A phạm SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 25 | super fake | Vi phạm SHTT | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 24 | fake | Vi phạm SHTT | Cấm bán | Đang chặn | Có M&A phạm SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 23 | nhũ công | Vi phạm SHTT | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 22 | nhũ công | Vi phạm SHTT | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 21 | nhũ công | Vi phạm SHTT | Chặn | Đang chặn | Vi phạm Luật SHTT | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |
| 20 | nhũ công titan | Quảng cáo sai | Cấm bán | Đang chặn | Vi phạm Luật Quảng... | 16/03/2016 23:21 | [X] [A] [E] |

Minh chứng: Chức năng khóa/cấm sản phẩm vi phạm trên CMS Admin:

| Tên sản phẩm | SKU | Trạng thái | Ngày cấm | Cập nhật | Đánh giá | Đơn vị | Hành động |
|--|---------------------|------------|------------|------------|----------|--------|-------------|
| Đèn cảnh báo LED an toàn mặt trời MỹShoo, 60, 4 cái | W162.000 - W122.000 | Đang chặn | 16-03-2016 | 16-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Đèn cảnh báo LED an toàn mặt trời MỹShoo, 60, 4 cái | W162.000 - W122.000 | Đang chặn | 16-03-2016 | 16-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm dưỡng ẩm Miracle Chai 2 loại, 150 | W76.100 | Đang chặn | 11-03-2016 | 11-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm dưỡng ẩm Miracle Chai 2 loại, 150 | W76.100 | Đang chặn | 11-03-2016 | 11-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm chăm sóc da trắng sáng cực mạnh Chai 2 loại, 150 | W60.800 - W120.800 | Đang chặn | 10-03-2016 | 10-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm chăm sóc da trắng sáng cực mạnh Chai 2 loại, 150 | W60.800 - W120.800 | Đang chặn | 10-03-2016 | 10-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Kim O-gan Khớp Bật 119 MSM 100% thực phẩm chức năng cho sóc khớp, giảm đau nhức khớp, 60 viên, 1 hộp | W132.000 | Đang chặn | 10-03-2016 | 11-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Kim O-gan Khớp Bật 119 MSM 100% thực phẩm chức năng cho sóc khớp, giảm đau nhức khớp, 60 viên, 1 hộp | W6.000 | Đang chặn | 10-03-2016 | 10-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm O-Hu-Meester Foam Moisturizing All-in-One 110ml + 80ml + 25ml + Sữa rửa mặt 200ml + Kem chống nắng 20ml, 150 | W63.800 | Đang chặn | 09-03-2016 | 09-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |
| Bộ sản phẩm O-Hu-Meester Foam Moisturizing All-in-One 110ml + 80ml + 25ml + Sữa rửa mặt 200ml + Kem chống nắng 20ml, 150 | W132.100 | Đang chặn | 09-03-2016 | 09-03-2016 | - | - | [X] [A] [E] |

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.

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

Căn cứ pháp lý: Luật Quảng cáo 16/2012/QH13; NĐ 59/2006/NĐ-CP; NĐ 111/2021/NĐ-CP; NĐ 52/2013/NĐ-CP; Luật BVQLNTD 2023.

27. Lợi dụng lỗi hệ thống để trục lợi.

26. Phát tán virus, mã độc, phần mềm gây hại qua hệ thống sàn;

25. Thu thập, khai thác trái phép thông tin cá nhân của người dùng;

24. Can thiệp, tấn công hệ thống kỹ thuật của SeoulBuy hoặc các thành viên khác;

D. Vi phạm an toàn thông tin:

23. Spam tin nhắn, bình luận quảng cáo trên sản phẩm của người bán khác.

22. Quảng cáo hàng hóa/dịch vụ cấm hoặc hạn chế kinh doanh;

21. Quảng cáo vi phạm thuần phong mỹ tục, nhắm đến trẻ em không phù hợp;

20. Quảng cáo thuốc, TPCN với nội dung "cam kết chữa khỏi", "100% hiệu quả";

19. Quảng cáo so sánh trực tiếp, hạ uy tín đối thủ hoặc sản phẩm cùng loại;

C. Vi phạm quy định quảng cáo:

18. Giao hàng không đúng mô tả một cách có hệ thống.

17. Cung cấp thông tin đăng ký giả, mạo danh doanh nghiệp hoặc cá nhân khác;

16. Tạo nhiều tài khoản để lách lệnh cấm hoặc gian lận;

15. Dẫn dụ khách hàng giao dịch ngoài sàn để trốn phí hoặc trốn tránh chính sách bảo vệ Người mua;

14. Tạo đánh giá giả, đánh giá 5 sao ảo, mua review;

13. Đặt giá ảo rồi giảm giá để gây hiểu lầm về khuyến mại;

12. Sử dụng hình ảnh giả, chỉnh sửa gây nhầm lẫn về chất lượng, kích thước, màu sắc;

11. Đăng tải thông tin sản phẩm sai sự thật, mô tả không đúng thực tế;

B. Hành vi gian lận thương mại:

10. Hàng hóa không rõ nguồn gốc, xuất xứ (thiếu nhãn hàng hóa theo NĐ 111/2021).

9. Hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ;

8. Tiền giả, tài liệu tuyên truyền phản động, xâm phạm an ninh quốc gia;

7. Nội dung khiêu dâm, đồi trụy, bạo lực;

6. Động vật hoang dã, sản phẩm từ động vật hoang dã thuộc danh mục cấm;

5. Mỹ phẩm, hóa chất không có nhãn mác, không rõ nguồn gốc xuất xứ hoặc thiếu Chứng nhận KC (đối với SP Hàn Quốc);

4. Dược phẩm, thực phẩm chức năng chưa có giấy phép lưu hành tại Việt Nam hoặc Hàn Quốc;

3. Thuốc lá điện tử, thuốc lá nung nóng, thiết bị hút chưa được phép lưu hành;

2. Vũ khí, đạn dược, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ (dao, kiếm, bình xịt...);

1. Chất ma túy, tiền chất, chất gây nghiện, chất hướng thần;

A. Hàng hóa / Dịch vụ bị cấm kinh doanh:

Các hành vi bị cấm trên sàn giao dịch thương mại điện tử SeoulBuy:

3. Quy trình phối hợp bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ

SeoulBuy thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, yêu cầu từ các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến việc rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm, nội dung có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Khi nhận được yêu cầu hợp lệ, Ban quản lý SeoulBuy sẽ tiến hành xác minh, tạm thời ngăn chặn hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm theo quy trình đã công bố, đồng thời thông báo cho các bên liên quan để phối hợp xử lý.

4. Quy định về an toàn thông tin và giám sát hệ thống

SeoulBuy áp dụng các quy định và biện pháp nhằm bảo đảm an toàn thông tin trên website/ứng dụng, bao gồm:

- Kiểm tra, giám sát hoạt động của hệ thống nhằm bảo đảm thông tin được cung cấp chính xác, đầy đủ;
- Phân quyền quản lý, kiểm soát truy cập đối với các tài khoản quản trị;
- Áp dụng các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ phù hợp để phòng ngừa rủi ro về an toàn thông tin trong hoạt động thương mại điện tử.

5. Tuân thủ quy định pháp luật liên quan

Việc quản lý và kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng SeoulBuy được thực hiện phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Luật Quảng cáo số 16/2012/QH13;
- Nghị định số 59/2006/NĐ-CP quy định chi tiết Luật Thương mại về hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh và kinh doanh có điều kiện;
- Nghị định số 111/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 43/2017/NĐ-CP về nhãn hàng hóa;
- Các quy định pháp luật khác có liên quan.

Nội dung Mục này được xây dựng và thống nhất với Mục II.3.e – Quy định về quản lý/kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng trong Đề án hoạt động.

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

- Trách nhiệm của Ban quản lý (BQL) Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử khi có phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm...

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy chịu trách nhiệm triển khai các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ cần thiết nhằm bảo đảm website/ứng dụng hoạt động ổn định, an toàn và liên tục.

Trong trường hợp phát sinh sự cố do lỗi kỹ thuật, lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các sự cố khách quan khác ngoài khả năng kiểm soát, Ban quản lý SeoulBuy có trách nhiệm:

- Thông báo kịp thời cho người dùng về tình trạng sự cố thông qua website/ứng dụng hoặc các kênh liên hệ phù hợp;
- Thực hiện các biện pháp khắc phục trong thời gian sớm nhất nhằm hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động giao dịch;
- Phối hợp với các đối tác kỹ thuật, đối tác cung cấp hạ tầng và các bên liên quan để xử lý sự cố.

Ban quản lý SeoulBuy không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do sự cố kỹ thuật nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của hệ thống hoặc do lỗi từ thiết bị, kết nối mạng của người dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMDT SeoulBuy

- Thống nhất với mục III.1 trong Đề án hoạt động

1. Quyền của Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy

- Thiết lập và ban hành các quy định, quy chế hoạt động, điều khoản sử dụng trên website/ứng dụng;
- Yêu cầu người bán, đối tác và người sử dụng cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực khi đăng ký và tham gia giao dịch;
- Kiểm tra, giám sát, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ đối với các tài khoản vi phạm quy định hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật;
- Gỡ bỏ, chỉnh sửa hoặc từ chối hiển thị các thông tin, sản phẩm, dịch vụ vi phạm quy định pháp luật hoặc Quy chế hoạt động;
- Phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu theo quy định của pháp luật.

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

- Cung cấp đầy đủ thông tin về website/ứng dụng, điều kiện giao dịch, chính sách áp dụng cho người dùng;
- Bảo đảm hệ thống kỹ thuật phục vụ giao dịch thương mại điện tử hoạt động ổn định, an toàn;
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tranh chấp và phản ánh của người tiêu dùng;
- Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;
- Thực hiện nghĩa vụ báo cáo, cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước theo yêu cầu hợp pháp.

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

- Thống nhất với mục III.2 và III.3 trong Đề án hoạt động

1. Quyền và trách nhiệm của người bán/đối tác

- Đăng ký tham gia website/ứng dụng theo đúng quy trình và cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ;
- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chất lượng, nguồn gốc, xuất xứ của hàng hóa, dịch vụ cung cấp;
- Tuân thủ các quy định về giao dịch, thanh toán, vận chuyển, đổi trả và giải quyết khiếu nại theo Quy chế hoạt động;
- Phối hợp với Ban quản lý SeoulBuy trong việc xử lý khiếu nại, tranh chấp và các vấn đề phát sinh từ giao dịch;
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính, thuế theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Quyền và trách nhiệm của người mua/người sử dụng dịch vụ

- Được cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ, người bán và các chính sách liên quan trước khi giao dịch;
- Thực hiện giao dịch đúng quy trình, tuân thủ các điều kiện giao dịch đã công bố;
- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá trị đơn hàng và các chi phí phát sinh theo thỏa thuận;
- Có quyền khiếu nại, phản ánh và yêu cầu giải quyết tranh chấp khi quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm;
- Không sử dụng website/ứng dụng vào các mục đích vi phạm pháp luật hoặc trái với Quy chế hoạt động.

3. Trách nhiệm chung của các bên tham gia

Các bên tham gia website/ứng dụng SeoulBuy có trách nhiệm tuân thủ quy định pháp luật về thương mại điện tử, Quy chế hoạt động và các điều khoản sử dụng được công bố trên website/ứng dụng.

XI. Điều khoản áp dụng

Quy chế hoạt động này được áp dụng đối với Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy, người bán/đối tác, người mua/người sử dụng dịch vụ và các bên có liên quan khi tham gia hoạt động trên website/ứng dụng SeoulBuy.

Tất cả các thành viên khi tham gia website/ứng dụng SeoulBuy được hiểu là đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ đầy đủ các nội dung quy định tại Quy chế hoạt động này, cũng như các chính sách, điều khoản có liên quan được công bố trên website/ứng dụng.

Trong trường hợp có sự khác biệt giữa Quy chế hoạt động này và các thông báo, hướng dẫn riêng lẻ được công bố trên website/ứng dụng, thì Quy chế hoạt động này được ưu tiên áp dụng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

XII. Điều khoản cam kết

Ban quản lý website/ứng dụng SeoulBuy cam kết:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử và các quy định pháp luật có liên quan;
- Thực hiện đúng và đầy đủ các nội dung đã công bố trong Quy chế hoạt động, Đề án cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và các chính sách liên quan;

- Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, người bán và các bên tham gia website/ứng dụng;
- Phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật.

Quy chế hoạt động này được công bố công khai trên website/ứng dụng SeoulBuy và có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải.

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

- **Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử SeoulBuy**

- Công ty/Tổ chức : Công ty Cổ phần HB STORE

- Địa chỉ: (Bongdam Aipark) 106ho Icheung Sangga-dong, 11 Wau-ro 34beon-gil, Bongdam-eup, Hwaseong-si, Gyeonggi-do, Hàn Quốc

- Tel: +82 10 8673 1997 Fax:0504-202-4824 Email: seoulbuy@hbstore.co.kr

- Hotline: +82 10 8673 1997

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Đại diện pháp luật 1

Đại diện pháp luật 2



PHẠM THỊ THANH HẠ



LÊ VĂN ĐƯỢC