

Số: /QĐ-UBND

Bình Phước, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử;

Căn cứ Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 10/TTr-SCT ngày 14 tháng 02 năm 2022;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước”.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 2256/QĐ-UBND ngày 06 tháng 9 năm 2021 của UBND tỉnh Bình Phước ban hành Quy chế hoạt động Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước.

Điều 3. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- TTTU, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT tỉnh;
- Cục TMĐT và Kinh tế số;
- Như Điều 3;
- LĐVP; các Phòng;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước

*(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2022
của UBND tỉnh Bình Phước)*

Chương I

TÊN GỌI, CHỨC NĂNG

Điều 1. Tên gọi

Sàn giao dịch nông sản tỉnh Bình Phước (sau đây được gọi tắt là Sàn), có tên miền và địa chỉ truy cập là: www.ecombinhphuoc.com.vn

Điều 2. Chức năng hoạt động

- Sàn được xây dựng nhằm cung cấp môi trường cho thương nhân, tổ chức, cá nhân tiến hành hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.
- Cung cấp và lưu trữ thông tin về văn bản quy phạm pháp luật, cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.

Chương II

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 3. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng.

- Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về việc quản lý, đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng, giới thiệu sản phẩm trên Sàn; quy định quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân tham gia Sàn.
- Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với tất cả các tổ chức, cá nhân tham gia Sàn.
- Tất cả các nội dung trong Quy chế này tuân thủ pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Các tổ chức, cá nhân khi tham gia phải tự tìm hiểu, tự chịu trách nhiệm pháp lý của mình đối với những nội dung trong Quy chế này và quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 4. Giải thích từ ngữ.

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Người bán: Là thương nhân, doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh, có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Sàn bao gồm: Tạo lập gian hàng, giao dịch trực tuyến

qua Sàn; đăng tin giới thiệu sản phẩm, đăng tin giới thiệu về doanh nghiệp và các hoạt động Xúc tiến thương mại khác trên Sàn.

2. Người mua: Là tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm, mua sản phẩm thông qua giao dịch trên Sàn.

3. Thành viên: Là tổ chức, cá nhân đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ của Sàn và tuân thủ các quy định về đăng ký thành viên.

4. Thông tin: Thông tin của tổ chức, cá nhân; thông tin về sản phẩm, hình ảnh sản phẩm...

5. Tin tức: Là tất cả các tin bài viết, tin tức về các vấn đề liên quan đến Sàn và sản phẩm dịch vụ trên www.ecombinhphuoc.com.vn

Điều 5. Nguyên tắc hoạt động.

1. Sàn do Sở Công Thương quản lý, vận hành, khai thác và hoạt động trên nguyên tắc công khai, minh bạch, theo Quy chế hoạt động của Sàn.

2. Sàn giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn theo pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam và quốc tế. Tất cả các biểu tượng, logo, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau thể hiện trên www.ecombinhphuoc.com.vn thuộc quyền sở hữu của Sàn, nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch trên Sàn tự thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, không trái với qui định của Sàn và của pháp luật.

4. Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

5. Các thành viên đăng ký tham gia giao dịch trên Sàn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình; thực hiện thủ tục đăng ký thành viên và hoạt động giao dịch theo đúng nội dung Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6. Đăng ký, xác nhận Thành viên.

1. Đăng ký, xác nhận thành viên đối với đối tượng là Người bán: Người bán đăng ký thành viên theo mẫu điện tử có sẵn trên Sàn, sau khi đồng ý cam kết thực hiện theo đúng các nội dung của Quy chế này.

2. Đăng ký, xác nhận thành viên đối với đối tượng là Người mua: Người mua đăng ký là thành viên cung cấp các thông tin cá nhân theo mẫu điện tử có sẵn trên Sàn và sẽ được hệ thống tự động cung cấp tài khoản để đăng nhập thực hiện việc đặt hàng trên Sàn.

3. Cấp tên đăng ký, mật khẩu truy cập để sử dụng dịch vụ cho thành viên:

Thành viên là Người bán sẽ được cấp một tên đăng ký, mật khẩu truy cập để sử dụng dịch vụ khởi tạo, quản lý một gian hàng riêng để trưng bày, giới thiệu bán sản phẩm hàng hoá.

Điều 7. Phí thành viên

1. Đối với Người bán khi tham gia đăng ký thành viên mở gian hàng, giao dịch trực tuyến trên Sàn được miễn khoản phí gồm: Phí đăng ký thành viên, phí sử dụng dịch vụ đối với thành viên, phí đối với dịch vụ quảng cáo trên sàn.

2. Các thành viên khi đăng ký tham gia được miễn các loại phí tham gia Sàn.

Chương III

QUY TRÌNH GIAO DỊCH

Điều 8. Quy trình dành cho Người bán hàng.

Để trở thành Người bán hàng (mở gian hàng) trên Sàn, Người bán thực hiện các bước sau:

Bước 1: Tìm hiểu Quy chế hoạt động của Sàn.

Bước 2: Người bán đăng ký tài khoản theo quy trình trên Sàn, chọn “Đăng ký”.

Bước 3: Người bán cung cấp thông tin theo biểu mẫu, hoàn tất và gửi mẫu đăng ký tham gia (theo mẫu); Hệ thống sẽ tự động cập nhật đến Ban quản trị Sàn.

Người bán gửi hồ sơ về Ban quản trị Sàn, bao gồm:

- Bản đăng ký giao dịch bán hàng trên Sàn (theo mẫu);
- Gửi ảnh chụp qua email: ecom@binhphuoc.gov.vn về sản phẩm dự kiến giao dịch và các giấy tờ sau :

- + Ảnh sản phẩm: Ghi rõ tên từng sản phẩm, mỗi sản phẩm chụp 03 ảnh theo 03 góc độ;

- + Ảnh giấy chứng nhận ĐKKD/giấy phép đầu tư (Nếu là hộ kinh doanh gửi thêm ảnh chụp Căn cước công dân hoặc Chứng minh nhân dân của người đứng tên chủ hộ kinh doanh);

- + Ảnh giấy chứng nhận chất lượng sản phẩm (C/Q) tương ứng với mỗi loại sản phẩm (nếu có);

- + Ảnh giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O) tương ứng với mỗi loại sản phẩm (nếu có);

- + Ảnh giấy chứng nhận an toàn thực phẩm tương ứng với mỗi loại sản phẩm (nếu có);

- + Ảnh giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu (nếu có).

Bước 4: Thẩm tra thông tin và kích hoạt tài khoản.

- Ban quản trị Sàn tiếp nhận, thẩm tra xác thực thông tin, tính pháp lý của hồ sơ được Người bán cung cấp.

- Ban quản trị Sàn thông báo cho Người bán đủ điều kiện hoặc không đủ

điều kiện tham gia Sàn. Trong trường hợp đủ điều kiện tham gia, Ban quản trị Sàn mời Người bán đàm phán, và hai bên ký Hợp đồng sử dụng dịch vụ của Sàn theo mẫu đã đăng ký với Bộ Công Thương (Được đăng tải trên Sàn).

- Ban quản trị Sàn sẽ cung cấp cho Người bán 01 (một) tài khoản, kích hoạt tài khoản trên hệ thống và thông báo cho Người bán.

Bước 5: Người bán tạo lập gian hàng và thực hiện đăng tin, mua bán sản phẩm.

Bước 6: Người bán hàng tự quản lý các đơn hàng, liên hệ với người mua hàng để hoàn thành giao dịch, giao hàng, thanh toán.

Điều 9. Quy trình dành cho Người mua hàng

Bước 1: Người mua tìm hiểu, tham khảo thông tin về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của Người bán.

Bước 2: Sau khi đã xem thông tin và lựa chọn sản phẩm hàng hóa, dịch vụ cần mua, chọn nút "**Mua sản phẩm**", sản phẩm cần mua sẽ được chuyển đến "**Giỏ hàng**".

Bước 3: Trong "**Giỏ hàng**" nếu người mua muốn mua tiếp sản phẩm khác, chọn nút "**Tiếp tục mua hàng**"; trường hợp không muốn đặt mua tiếp thì chọn nút "**Đặt hàng**".

Bước 4: Người mua điền đầy đủ thông tin theo mẫu để Người bán có thể liên hệ với Người mua một cách nhanh chóng nhất. Sau đó chọn nút "**Tiếp tục**".

Bước 5: Người mua chọn phương thức vận chuyển và phương thức thanh toán.

Bước 6: Người mua kiểm tra lại thông tin đơn đặt hàng của mình và ấn nút "**Hoàn tất đặt hàng**"; trường hợp thay đổi chọn nút "**Giỏ hàng**", quay lại Bước 3.

Bước 7: Hệ thống sẽ tự động gửi một tin nhắn xác nhận đơn hàng của Người mua đến số điện thoại mà Người mua đã khai báo, đồng thời gửi đơn hàng của Người mua đến Người bán.

Bước 8: Người bán sau khi nhận được đơn hàng sẽ liên lạc với Người mua để thỏa thuận phương thức giao hàng, thanh toán và các nội dung khác có liên quan.

Điều 10. Quy trình xác nhận hoặc hủy đơn hàng.

1. Xác nhận đơn hàng: Khi tiếp nhận đơn đặt hàng từ Người mua, Người bán sẽ kiểm tra thông tin đặt hàng từ Người mua, xác nhận đơn hàng bằng việc gửi email hoặc gọi điện đến số điện thoại của người mua cung cấp, thống nhất phương thức giao hàng và thanh toán với Người mua.

2. Hủy đơn hàng: Người mua có thể hủy đơn hàng bằng cách liên lạc trực tiếp với Người bán. Các phí tổn do việc hủy đơn hàng gây ra (nếu có) do Người mua và Người bán thỏa thuận, thống nhất.

Điều 11. Hàng hóa, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn

1. Các loại hàng hóa, dịch vụ chủ yếu được giao dịch trên sàn:

a) Là các loại sản phẩm nông sản chưa qua chế biến (hạt điều, tiêu, mủ cao su, trái cây các loại...) và các sản phẩm công nghiệp chế biến từ sản phẩm nông nghiệp (nước trái cây, thịt đóng hộp, hạt điều rang muối...).

b) Các loại dịch vụ do Sàn cung cấp, gồm: Tạo lập gian hàng, quảng cáo, khuyến mãi, rao bán...

2. Các loại hàng hóa không được tham gia các hoạt động xúc tiến thương mại trên Sàn, gồm: Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ; thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác; rượu các loại; thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến và các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.

3. Đăng sản phẩm:

a) Khi đăng sản phẩm, Người bán chuẩn bị nội dung giới thiệu và hình ảnh của sản phẩm sau đó điền đầy đủ thông tin theo mẫu yêu cầu (những thông tin có (*) là bắt buộc phải điền);

b) Ban quản trị Sàn sẽ duyệt sản phẩm trong thời gian 24h, nếu không vi phạm Quy chế của Sàn thì sản phẩm sẽ được kích hoạt và đăng trên Sàn. Trong trường hợp nếu có nội dung cần chỉnh sửa, Ban quản trị Sàn sẽ gửi thông tin yêu cầu chỉnh sửa về tài khoản và email của Người bán.

Điều 12. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Sàn luôn tôn trọng và nỗ lực bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp trong thời hạn 10 ngày mà Người mua và Người bán không tự thương lượng giải quyết được, Ban quản trị Sàn sẽ tạm khóa tài khoản và đề nghị 02 bên đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 13. Giới hạn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật.

Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến việc Thành viên không thể tham gia giao dịch được trên Sàn thì các Thành viên thông báo cho Ban quản trị Sàn và Ban quản trị Sàn có trách nhiệm khắc phục lỗi.

Điều 14. Bảo trì, bảo hành sản phẩm.

1. Chính sách bảo trì, bảo hành sản phẩm do Người bán cung cấp và công khai trên Sàn.

2. Người mua có quyền yêu cầu bảo trì, bảo hành nếu sản phẩm có chính sách bảo trì, bảo hành; có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người bán trong trường hợp Người bán từ chối bảo hành, bảo trì sản phẩm khi sản phẩm đang còn trong thời hạn bảo hành.

3. Người bán có trách nhiệm thực hiện chính sách bảo trì, bảo hành theo nội dung chính sách đã công bố; tiếp nhận bảo hành sản phẩm cho Người mua.

4. Ban quản trị Sàn không chịu trách nhiệm trong việc bảo hành, bảo trì sản phẩm.

Điều 15. Thông tin về hàng hoá, dịch vụ của người bán.

1. Đối với hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên website, người bán phải cung cấp những thông tin để khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định việc đề nghị giao kết hợp đồng.

2. Thông tin về hàng hóa công bố trên website phải bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất, hạn sử dụng, số lô sản xuất, số khung, số máy.

3. Người bán hàng hóa, dịch vụ phải đáp ứng điều kiện đầu tư, kinh doanh thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện phải công bố số, ngày cấp và nơi cấp Giấy phép, Giấy chứng nhận đủ điều kiện, văn bản xác nhận, hoặc các hình thức văn bản khác theo quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh của ngành, nghề đó.

Điều 16. Quy định về kiểm sản phẩm và đổi, trả sản phẩm đã mua.

1. Người bán khi tham gia Sàn phải chịu trách nhiệm và công bố về chính sách kiểm sản phẩm; chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi sản phẩm đã mua cho Người mua, cách thức lấy lại tiền, chi phí cho việc hoàn trả này.

2. Ban Quản trị Sàn không chịu trách nhiệm trong việc đổi, trả sản phẩm và cách thức lấy lại tiền giữa Người mua và Người bán.

Chương IV

QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN SÀN

Điều 17. Bảo mật thông tin.

1. Quy định việc thu thập thông tin: Khi đăng ký thành viên Người mua, Người bán phải khai báo đầy đủ thông tin để Ban quản trị liên hệ, xác nhận khi Thành viên đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn nhằm đảm bảo quyền lợi cho Thành viên. Việc thu thập và sử dụng thông tin chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Thành viên đó trừ những trường hợp pháp luật có những quy định khác.

2. Nội dung thu thập thông tin bao gồm: Email, số điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ Thành viên. Đây là những thông tin mà Thành viên bắt buộc phải cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ của Sàn.

3. Trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ thông tin: Ban quản trị Sàn và các thành viên có trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư của Thành viên. Ngoài ra, Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản trị Sàn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

4. Quy định về chế độ bảo mật thông tin Thành viên: Thông tin cá nhân của

Thành viên được bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân. không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba về thông tin cá nhân của Thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ Thành viên; Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân Thành viên, Ban quản trị Sàn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Thành viên được biết; Ban quản trị Sàn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết các khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

5. Các chủ thể tham gia hoạt động thương mại điện tử có nghĩa vụ tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng và pháp luật có liên quan khác.

Điều 18: Quản lý, sử dụng, điều chỉnh thông tin.

1. Quy định về sử dụng thông tin: Sàn sử dụng thông tin Thành viên cung cấp để: Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên; Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa các Thành viên và Sàn; Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên; Liên lạc và giải quyết với Thành viên trong những trường hợp đặc biệt; Không sử dụng thông tin cá nhân của Thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Sàn.

2. Quy định về quản lý thông tin trên Sàn: Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân của Thành viên:

a) Ban quản trị Sàn; Thành viên đã được cấp tài khoản.

b) Sàn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin Thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, Tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.

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

4. Kiểm soát thông tin: Ban quản trị Sàn kiểm tra, kiểm soát các thông tin được đăng tải.

5. Biện pháp xử lý khi vi phạm quy định đăng tin: Trong trường hợp Ban quản trị Sàn xác nhận được Thành viên vi phạm những điều dưới đây, thì có thể hủy bỏ tư cách Thành viên, hủy bỏ quyền sử dụng gian hàng của Thành viên và không chịu trách nhiệm về những tổn hại phát sinh do việc hủy bỏ tư cách Thành viên đó:

a) Đăng các thông tin không đúng sự thật.

b) Có các hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của sàn.

- c) Sử dụng tài khoản và mật khẩu không đúng mục đích như cam kết đăng ký.
- d) Có hoạt động gây tổn hại đến Sàn và các Thành viên khác.

6. Quy trình xử lý khi vi phạm quy định đăng tin: Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi email khiếu nại đến ecom@binhphuoc.gov.vn với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này. Ban quản trị Sàn sẽ phản hồi trong vòng 24 giờ để cùng Thành viên thống nhất phương án giải quyết.

7. Quy định về việc điều chỉnh thông tin: Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Ban quản trị Sàn thực hiện.

Chương V

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN TRỊ SÀN

Điều 19. Ban quản trị Sàn.

Ban quản trị Sàn do Giám đốc Sở Công Thương quyết định thành lập.

Điều 20. Quyền của Ban quản trị Sàn.

1. Ban quản trị Sàn có quyền kiểm tra thông tin của Người bán và thông tin hàng hóa của Người bán; các tin, bài viết, hình ảnh đăng tải trên Sàn.

2. Cảnh cáo hoặc từ chối, tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho Thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh Thành viên cung cấp thông tin cho Sàn không chính xác, không đầy đủ, sai lệch hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam, vi phạm Quy chế hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn.

3. Thu hồi tư cách Thành viên, chấm dứt ngay lập tức quyền sử dụng dịch vụ, hoặc xóa tài khoản khi phát hiện Thành viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây lũng đoạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các Thành viên khác của Sàn. Trong trường hợp thu hồi tư cách Thành viên, chấm dứt cung cấp toàn bộ dịch vụ, ưu đãi của Thành viên thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt, đồng thời sẽ vĩnh viễn không được tham gia lại dịch vụ của Sàn.

Điều 21. Trách nhiệm của Ban quản trị Sàn.

1. Tổ chức quản lý, vận hành Sàn, đảm bảo hiệu quả theo Quy chế hoạt động của Sàn.

2. Thực hiện các hoạt động thông tin, quảng bá rộng rãi cho các tổ chức, cá nhân biết tham gia và giao dịch trên Sàn.

3. Thực hiện cung cấp các dịch vụ hoạt động của Sàn, dịch vụ xúc tiến thương mại. Hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho các thành viên tham gia xây dựng các gian hàng giới thiệu, quảng bá, mua bán sản phẩm trên Sàn, nhằm thúc đẩy các hoạt động xúc tiến thương mại điện tử, mở rộng thị trường tiêu thụ sản phẩm.

4. Xây dựng cơ chế kiểm tra, kiểm soát, giám sát các thông tin của Người bán được đăng tải trên Sàn được thực hiện chính xác, đầy đủ theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương.

5. Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;

6. Thiết lập cơ chế cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử cho phép các thành viên tham gia Sàn thực hiện quy trình giao kết hợp đồng. Thiết lập cơ chế cho phép Người dùng tham gia sàn thực hiện theo quy trình giao kết hợp đồng quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52/2013/NĐ-CP;

7. Lưu trữ thông tin đăng ký của Thành viên khi đăng ký tham gia Sàn và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan; Lưu trữ thông tin về các giao dịch của các thành viên.

8. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Sàn:

a) Ngăn chặn và loại bỏ những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư, kinh doanh theo quy định của pháp luật;

b) Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền;

c) 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.

9. Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

a) Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên Sàn cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;

b) Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa dịch vụ hiển thị trên website;

10. Tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại tố cáo;

11. Duy trì thường trực, tiếp nhận thông tin, khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng, hay một tổ chức liên quan thứ ba nằm ngoài khả năng về quyền và trách nhiệm của Ban quản trị thì Ban quản trị sàn không phải chịu trách nhiệm liên đới;

12. Tiếp nhận giải quyết tranh chấp khiếu nại có liên quan đến thành viên và hoạt động của Sàn trong phạm vi thuộc Quy chế.

13. Tổ chức xác thực thông tin thành viên, sản phẩm tham gia. Kiểm duyệt tin, bài. Đăng tải thông tin, các văn bản quy phạm pháp luật, cơ chế, chính sách, các quy định về xuất nhập khẩu, hoạt động xúc tiến thương mại.

14. Thực hiện chế độ báo cáo công tác quản lý, vận hành Sàn theo quy định tại Điều 20 Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương.

Điều 22. Kinh phí hoạt động của Sàn.

Kinh phí thực hiện cho quản lý, vận hành Sàn được sử dụng từ Ngân sách Nhà nước. Hàng năm, trên cơ sở dự toán của Ban quản trị Sàn, Sở Công Thương báo cáo UBND tỉnh và gửi Sở Tài chính tổng hợp bố trí kinh phí để thực hiện.

Chương VI

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC THÀNH VIÊN

Điều 23. Quyền của Người bán hàng.

1. Được tạo một gian hàng riêng để thông tin về hàng hoá, dịch vụ và tiến hành giao dịch thương mại cũng như quảng bá.

2. Được cấp một tài khoản và mật khẩu riêng để sử dụng các dịch vụ, quản lý gian hàng và các giao dịch của mình trên Sàn.

3. Được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc khởi tạo gian hàng, tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn.

4. Hưởng các chính sách ưu đãi do Sàn hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Sàn. Các chính sách ưu đãi (nếu có) sẽ được đăng tải trực tiếp trên Sàn hoặc được gửi trực tiếp đến các thành viên.

5. Đóng góp ý kiến cho Sàn trong quá trình tham gia hoạt động; các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến Ban quản trị Sàn.

Điều 24: Trách nhiệm của Người bán hàng.

1. Đảm bảo tính chính xác, trung thực thông tin hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Sàn. Cung cấp số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

2. Cung cấp thông tin theo quy định tại Quy chế này và thông tin về kết quả kinh doanh qua các hoạt động trên Sàn.

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

4. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật, bảo mật và lưu trữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

5. Chịu trách nhiệm pháp lý về nội dung, hình ảnh, sản phẩm và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch trên Sàn.

6. Không sử dụng dịch vụ của Sàn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường. Trong trường hợp vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

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

8. Tự bảo quản về tài khoản và mật khẩu của mình, không được cho người khác mượn sử dụng, bán, chuyển nhượng lại tài khoản và mật khẩu. Ban quản trị Sàn không chịu trách nhiệm về bất kỳ những tổn thất phát sinh do việc để mất thông tin gây ra.

9. Tự quản lý các đơn hàng, liên hệ với Người mua hàng để hoàn thành giao dịch, giao hàng, thanh toán.

10. Cập nhật tình hình giao dịch đơn hàng thành công hay không lên hệ thống. Quá trình giao nhận, vận chuyển, phương thức thanh toán là sự thỏa thuận giữa Người bán và Người mua trên nguyên tắc đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ giữa hai bên và theo đúng quy định của pháp luật.

11. Cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin trung thực liên quan đến hoạt động mua bán khi có yêu cầu kiểm tra, giám sát của Ban quản trị Sàn và cơ quan có chức năng.

12. Lưu trữ thông tin về các giao dịch được thực hiện trên Sàn theo quy định của pháp luật về kế toán; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

13. Trước ngày 10 tháng 01 hàng năm, Người bán phải báo cáo số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó theo quy định tại Điều 8 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Điều 25: Quyền của Người mua hàng.

1. Được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng.

2. Được hưởng các chính sách ưu đãi về sản phẩm.

3. Có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến Ban quản trị Sàn.

Điều 26: Trách nhiệm của Người mua hàng.

1. Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
2. Thông báo kịp thời cho Ban quản trị Sàn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
3. Cung cấp thông tin về giao dịch nhằm hỗ trợ Ban quản trị Sàn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người mua và Người bán (trường hợp nếu có tranh chấp xảy ra).
4. Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán sau khi hoàn tất việc mua sản phẩm thông qua Sàn và phương thức thanh toán được thỏa thuận với Người bán.
5. Không sử dụng dịch vụ của Sàn vào những mục đích bất hợp pháp.

Chương VII

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Điều 27. Về giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

1. Người mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến Người bán có liên quan trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do Người bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.
2. Trường hợp nội dung tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến Sàn, Ban quản trị Sàn có trách nhiệm tiếp nhận và tổ chức xử lý khiếu nại trong các giao dịch thông qua Sàn
3. Khi phát sinh mâu thuẫn giữa Người mua với Người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Ban quản trị Sàn sẽ cung cấp cho Người mua thông tin của Người bán ngay sau khi nhận được yêu cầu của Người mua, tích cực hỗ trợ Người mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Đối với Người bán hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Người mua.
4. Sau khi Người bán, Người mua đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị Sàn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Người bán thì Ban quản trị Sàn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Ban quản trị Sàn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Người bán đó trên Sàn.

Điều 28. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

1. Trường hợp Người mua và Người bán có xảy ra tranh chấp, khiếu nại thì Người mua hoặc Người bán gửi khiếu nại trực tiếp với nhau, nội dung này đồng thời được gửi đến Ban quản trị Sàn.
2. Nếu Người mua hoặc Người bán không xử lý khiếu nại hoặc xử lý khiếu nại không được một trong hai Bên đồng ý thì Bên yêu cầu khiếu nại có quyền gửi khiếu nại trực tiếp đến Ban quản trị Sàn. Ban quản trị Sàn sẽ làm việc với Người

bán và Người mua để xử lý tranh chấp trong phạm vi theo Quy chế Sàn.

3. Tùy vào tính chất của việc tranh chấp, khiếu nại, Ban quản trị Sàn sẽ mời các cơ quan có trách nhiệm đề cử cùng tham gia xử lý.

4. Trong trường hợp kết quả xử lý của Ban quản trị Sàn không được hai Bên chấp nhận thì Người bán hoặc Người mua có thể tự đưa ra cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Trách nhiệm thi hành.

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Giám đốc Sở Công Thương có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này; xây dựng và ban hành Quy chế quản lý, vận hành Sàn; thành lập Ban quản trị Sàn.

3. Các Sở, ngành, địa phương; các Hội, Hiệp hội, căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ, tổ chức tuyên truyền và triển khai thực hiện Quy chế này.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề phát sinh, đề nghị phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp tham mưu, trình UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.