

CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI SẮM SỬA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SẨM SỬA Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 04/QC

Hà Nội, ngày 10 tháng 01 năm 2026

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ GOCGAC.COM

I. Nguyên tắc chung

Công ty Cổ phần Thế giới Sắm sửa là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại điện tử, với sứ mệnh kết nối người bán và người mua trên một nền tảng trực tuyến an toàn, minh bạch và hiệu quả. Sứ mệnh của công ty là tạo ra một hệ sinh thái số toàn diện, nơi các doanh nghiệp, cá nhân có thể giới thiệu, kinh doanh sản phẩm và dịch vụ, đồng thời tiếp cận khách hàng một cách thuận tiện và nhanh chóng.

Sàn thương mại điện tử GOCGAC.COM được xây dựng dựa trên các nguyên tắc minh bạch, trung thực và tuân thủ pháp luật, đảm bảo quyền lợi cho người mua, người bán và chính công ty. GOCGAC.COM hướng tới việc cung cấp công cụ quản lý gian hàng, thanh toán, giao nhận, và hỗ trợ giải quyết tranh chấp một cách chuyên nghiệp, nhằm nâng cao trải nghiệm mua sắm trực tuyến cho khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh cho người bán.

Về định hướng phát triển, Sàn thương mại điện tử GOCGAC.COM tập trung các yếu tố trọng điểm như sau:

1. Mở rộng mạng lưới kết nối giữa các nhà cung cấp và người tiêu dùng trên toàn quốc

Mục tiêu: Tăng số lượng người bán và người mua tham gia nền tảng, tạo thị trường đa dạng, phong phú.

Ý nghĩa: Mạng lưới rộng lớn giúp sàn TMĐT trở nên hấp dẫn hơn cho cả người bán và người mua, tăng tính cạnh tranh và cơ hội kinh doanh.

Thực tiễn triển khai: Hợp tác với các nhà sản xuất, doanh nghiệp vừa và nhỏ, cửa hàng cá nhân trên nhiều tỉnh thành. Cung cấp công cụ đăng ký gian hàng đơn giản, hỗ trợ người bán quản lý sản phẩm hiệu quả. Tạo các chương trình khuyến khích mở rộng mạng lưới (ví dụ: khuyến mãi, hoa hồng hấp dẫn, hỗ trợ logistics).

Lợi ích chiến lược: Tăng lượng giao dịch trên sàn. Nâng cao giá trị thương hiệu và độ phủ sóng thị trường. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ, đáp ứng nhu cầu người tiêu dùng trên toàn quốc.

2. Ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo để cải thiện trải nghiệm người dùng, nâng cao hiệu quả quản lý gian hàng và đơn hàng

Mục tiêu: Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và quản lý hoạt động kinh doanh cho người bán.

Ý nghĩa: Công nghệ số và AI giúp sàn hoạt động tự động hóa, thông minh, cá nhân hóa, từ đó tăng sự hài lòng của khách hàng và giảm chi phí vận hành.

Thực tiễn triển khai: AI gợi ý sản phẩm phù hợp với từng người mua dựa trên hành vi và lịch sử tìm kiếm. Hệ thống quản lý đơn hàng tự động, nhắc nhở xử lý đơn và cập nhật trạng thái đơn hàng. Phân tích dữ liệu người dùng để tối ưu giá, khuyến mãi, và chiến dịch marketing.

Lợi ích chiến lược: Giảm sai sót trong quản lý đơn hàng, gian hàng. Tăng khả năng giữ chân khách hàng nhờ trải nghiệm mua sắm thuận tiện. Hỗ trợ người bán đưa ra quyết định kinh doanh dựa trên dữ liệu thông minh.

3. Đảm bảo tuân thủ pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, bảo mật thông tin và sở hữu trí tuệ

Mục tiêu: Hoạt động TMĐT phải hợp pháp, đáng tin cậy và minh bạch.

Ý nghĩa: Tuân thủ pháp luật tạo niềm tin cho người dùng và các cơ quan quản lý, đồng thời giảm rủi ro pháp lý.

Thực tiễn triển khai: Đăng ký sàn TMĐT với Bộ Công Thương, tuân thủ các quy định về TMĐT. Xây dựng cơ chế xử lý tranh chấp, khiếu nại minh bạch. Bảo vệ dữ liệu cá nhân và giao dịch của khách hàng theo quy định pháp luật. Kiểm soát và ngăn chặn hàng giả, hàng nhái, vi phạm bản quyền trên sàn.

Lợi ích chiến lược: Gia tăng uy tín sàn trên thị trường TMĐT. Thu hút người bán và người mua tin tưởng tham gia. Giảm nguy cơ vi phạm pháp luật, phạt hành chính hoặc tranh chấp.

4. Xây dựng hệ sinh thái dịch vụ hỗ trợ bao gồm thanh toán trực tuyến, vận chuyển, marketing số và chăm sóc khách hàng, giúp người bán phát triển kinh doanh bền vững. Mục tiêu: Cung cấp giải pháp trọn gói để người bán dễ dàng kinh doanh trên sàn, từ khâu bán hàng đến giao nhận và marketing.

Ý nghĩa: Hệ sinh thái hỗ trợ toàn diện làm tăng hiệu quả kinh doanh, giảm gánh nặng vận hành và thu hút người bán tham gia lâu dài.

Thực tiễn triển khai: Thanh toán trực tuyến an toàn, hỗ trợ nhiều hình thức (ví điện tử, chuyển khoản, COD). Hợp tác với đơn vị vận chuyển uy tín, tích hợp theo dõi đơn hàng. Cung cấp công cụ marketing, quảng cáo sản phẩm trên sàn và các kênh số. Dịch vụ chăm sóc khách hàng 24/7, hỗ trợ giải quyết vấn đề nhanh chóng.

Lợi ích chiến lược: Tăng doanh thu và lượng giao dịch trên sàn. Giúp người bán yên tâm phát triển kinh doanh lâu dài. Nâng cao trải nghiệm tổng thể cho khách hàng, tạo sự trung thành với sàn.

Với tầm nhìn trở thành sàn thương mại điện tử uy tín và hiện đại, GOCGAC.COM cam kết phát triển theo hướng minh bạch, chuyên nghiệp và sáng tạo, đồng hành cùng người bán và người mua trong việc thúc đẩy thương mại điện tử tại Việt Nam.

Website dành cho người mua/người sử dụng dịch vụ:

<https://gocgac.com> Website quản trị dành cho người bán/đối tác:

<https://gocgac.com> Hệ thống cung cấp các tài khoản:

- Tài khoản Quản trị sàn

- Tên tài khoản: admin
- Mật khẩu: admin
- Tài khoản người mua ○ Tên tài khoản: nguoiimua ○ Mật khẩu: 123456
- Tài khoản gian hàng Hợp tác xã ○ Tên tài khoản: htxchiminh123 ○ Mật khẩu: 12345
- Tài khoản gian hàng thành viên thuộc hợp tác xã:
 - Tên tài khoản: test02 ○ Mật khẩu: 12345

Quy định chung

- Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI SẮM SỬA - Mã số thuế: 0318236889
- Đăng ký lần đầu ngày 30 tháng 12 năm 2023.
- Loại hình doanh nghiệp: Công ty cổ phần
- Địa chỉ: Toà nhà Twins Tower 11, số 85 đường Cách mạng Tháng 8, phường Bến Thành, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Giám đốc: Hoàng Thị Hường
- Email: Gocgac2025@gmail.com
- SĐT: 0835450222
- Loại hình website: Sàn thương mại điện tử hoạt động trong lĩnh vực trung gian mua bán hàng hoá.
- Để đảm bảo thống nhất trong quản lý, GOCGAC.COM quy định rõ các thuật ngữ và tên gọi chuyên biệt như sau:

Thuật ngữ / Định nghĩa	Giải thích chi tiết
Sàn giao dịch thương mại điện tử (GOCGAC.COM)	Là website do Công ty Cổ phần Thế giới Sắm sửa xây dựng, quản lý, cho phép tổ chức, cá nhân thực hiện một phần hoặc toàn bộ quy trình mua – bán hàng hoá, dịch vụ và thanh toán trực tuyến.
Ban quản lý GOCGAC.COM	Là bộ phận trực thuộc Công ty Cổ phần Thế giới Sắm sửa, chịu trách nhiệm vận hành, quản trị hệ thống, kiểm duyệt nội dung, xử lý vi phạm, và bảo đảm hoạt động của sàn thương mại điện tử.
Thành viên	Là bất kỳ cá nhân, tổ chức nào đăng ký tài khoản và sử dụng các dịch vụ trên GOCGAC.COM, bao gồm người bán, người mua, nhà quảng bá hoặc nhà cung cấp dịch vụ phụ trợ.

Thuật ngữ / Định nghĩa	Giải thích chi tiết
Người bán	Là cá nhân, tổ chức có đủ điều kiện, năng lực chuyên môn và pháp lý để cung cấp hàng hoá, dịch vụ thương mại trên GOCGAC.COM
Người mua	Là cá nhân hoặc tổ chức đăng ký tài khoản trên GOCGAC.COM để tham gia mua hàng hoá, dịch vụ và thanh toán trên hệ thống.
Hàng hoá, dịch vụ	Hàng hóa là sản phẩm vật lý được người bán cung cấp trên sàn thương mại điện tử để trao đổi, mua bán với người tiêu dùng hoặc các doanh nghiệp khác.
Giao dịch điện tử	Giao dịch điện tử (Electronic Transaction / E-Transaction) là hoạt động trao đổi thông tin, hàng hóa hoặc dịch vụ giữa các bên thông qua phương tiện điện tử, bao gồm mạng internet, mạng viễn thông hoặc các phương tiện công nghệ số khác, nhằm thiết lập, thực hiện, xác nhận quyền và nghĩa vụ pháp lý giữa các bên tham gia.
Tài khoản thành viên	Là định danh cá nhân của người dùng khi đăng ký trên GOCGAC.COM, bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu, email và các thông tin xác thực khác.
Đối tác kỹ thuật / Thanh toán / Logistics	Là các đơn vị thứ ba được GOCGAC.COM hợp tác cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như thanh toán điện tử, lưu trữ dữ liệu, marketing, vận chuyển (nếu có).
Chính sách bảo mật	Là quy định của GOCGAC.COM về việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chia sẻ và bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng.
Chính sách hoàn tiền	Là các điều khoản quy định về việc xử lý, xác nhận và thực hiện hoàn tiền cho người mua trong trường hợp đủ điều kiện.
Nội dung vi phạm / bị cấm	Là các hàng hoá, dịch vụ hoặc thông tin trái pháp luật, vi phạm bản quyền, có nội dung phản cảm, lừa đảo hoặc không phù hợp với quy định của GOCGAC.COM và pháp luật Việt Nam.

- Phân loại thành viên trên hệ thống GOCGAC.COM: Thành viên tham gia hệ thống được chia thành 03 nhóm chính, căn cứ theo vai trò và quyền hạn trong hệ thống:

1. Người bán

Người bán là cá nhân, tổ chức hoặc doanh nghiệp đăng ký gian hàng trên sàn GOCGAC.COM để cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ tới người tiêu dùng hoặc các doanh nghiệp khác.

Quyền hạn:

- Tạo và quản lý gian hàng, đăng tải sản phẩm, dịch vụ.
- Xem, quản lý và xử lý đơn hàng, quản lý kho, vận hành chương trình khuyến mãi.
- Truy cập báo cáo, thống kê doanh thu và hiệu quả kinh doanh.
- Tham gia các chương trình hỗ trợ, marketing hoặc ưu đãi của sàn. Nghĩa vụ:
- Cung cấp thông tin sản phẩm/dịch vụ đầy đủ, chính xác, hợp pháp.
- Thực hiện đúng các chính sách của sàn về giao hàng, đổi trả, bảo hành.
- Thanh toán các khoản phí dịch vụ/hoa hồng (nếu có) cho sàn theo thỏa thuận.
- Tuân thủ các quy định pháp luật về TMĐT, bảo vệ người tiêu dùng và sở hữu trí tuệ.

2. Người mua

Người mua là cá nhân hoặc tổ chức tham gia sàn GOCGAC.COM để tìm kiếm, lựa chọn và mua hàng hóa hoặc dịch vụ từ người bán.

Quyền hạn:

- Truy cập và tìm kiếm sản phẩm/dịch vụ trên sàn.
- Thực hiện giao dịch mua hàng, thanh toán trực tuyến hoặc theo phương thức hợp pháp. □ Yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại hoặc trả lại hàng theo quy định của sàn.
- Tham gia các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi từ sàn hoặc người bán. Nghĩa vụ:
- Cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký và thực hiện giao dịch.
- Tuân thủ quy định của sàn về thanh toán, đặt hàng, bảo vệ sản phẩm.
- Không thực hiện hành vi gian lận, lợi dụng sàn để trục lợi trái pháp luật.

3. Quản trị sàn

Quản trị sàn là nhóm nhân sự hoặc bộ phận của GOCGAC.COM chịu trách nhiệm vận hành, quản lý và giám sát toàn bộ hoạt động của sàn.

Quyền hạn:

- Quản lý tài khoản người bán, người mua và nội dung trên sàn.
- Kiểm duyệt sản phẩm, dịch vụ, thông tin gian hàng và xử lý vi phạm.
- Thiết lập các chính sách, quy định vận hành và công khai trên sàn.
- Hỗ trợ giải quyết tranh chấp, khiếu nại và quản lý thanh toán. Nghĩa vụ:
- Bảo đảm tính minh bạch, công bằng trong hoạt động sàn.
- Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu giao dịch của thành viên.
- Tuân thủ các quy định pháp luật về TMĐT, bảo vệ người tiêu dùng và sở hữu trí tuệ.

Các loại tài khoản và cấp độ truy cập

Loại tài khoản	Đối tượng	Mục đích
----------------	-----------	----------

Tài khoản Người mua	Cá nhân hoặc tổ chức mua hàng	Thực hiện mua sản phẩm/dịch vụ, thanh toán, theo dõi đơn hàng, tham gia chương trình khuyến mãi
Tài khoản Người bán	Cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức bán hàng	Quản lý gian hàng, đăng sản phẩm/dịch vụ, xử lý đơn hàng, quản lý kho, báo cáo doanh thu
Tài khoản Quản trị sàn	Nhân sự hoặc bộ phận quản trị GOCGAC.COM	Quản lý toàn bộ sàn, phê duyệt gian hàng, kiểm duyet nội dung, xử lý vi phạm, giám sát hoạt động giao dịch

Quy định về sử dụng tài khoản và thành viên:

Đăng ký tài khoản: Mỗi thành viên phải đăng ký tài khoản chính thức với thông tin đầy đủ, chính xác và hợp pháp.

Phân loại thành viên: Tài khoản được phân loại theo vai trò: Người mua, Người bán, Quản trị viên, Đối tác dịch vụ, Nhà cung cấp nội dung, với quyền truy cập tương ứng.

Bảo mật thông tin: Thành viên có trách nhiệm giữ bí mật thông tin đăng nhập và các dữ liệu liên quan đến tài khoản.

Sử dụng hợp pháp: Tài khoản chỉ được sử dụng cho mục đích mua bán hoặc cung cấp dịch vụ hợp pháp trên sàn, không thực hiện gian lận hoặc xâm phạm quyền lợi người khác.

Quyền lợi và nghĩa vụ: Thành viên phải tuân thủ quyền và nghĩa vụ tương ứng với loại tài khoản, bao gồm quản lý gian hàng, xử lý đơn hàng, thanh toán phí dịch vụ, hoặc cung cấp dịch vụ hỗ trợ.

Xử lý vi phạm: Sàn có quyền tạm khóa hoặc vô hiệu hóa tài khoản vi phạm quy định, gian lận hoặc gây rủi ro cho hoạt động sàn.

Lưu trữ và giám sát: Mọi hoạt động trên tài khoản đều được ghi nhận và lưu trữ để giám sát, giải quyết tranh chấp, và bảo đảm minh bạch, công bằng trên sàn.

Nguyên tắc hoạt động giữa các loại thành viên

Giao dịch minh bạch: Người mua và người bán thực hiện giao dịch hợp pháp, trung thực, tuân thủ chính sách sàn và pháp luật.

Hỗ trợ từ quản trị viên: Quản trị viên giám sát, kiểm duyệt gian hàng và sản phẩm, hỗ trợ giải quyết tranh chấp, đảm bảo công bằng giữa người mua và người bán.

Quyền lợi và nghĩa vụ rõ ràng: Mỗi loại thành viên (Người mua, Người bán, Quản trị viên, Đối tác dịch vụ, Nhà cung cấp nội dung) thực hiện quyền và nghĩa vụ theo phạm vi chức năng được phân quyền.

Hỗ trợ dịch vụ: Đối tác dịch vụ cung cấp các chức năng hỗ trợ (vận chuyển, thanh toán, marketing) theo phạm vi được sàn cho phép và không truy cập dữ liệu ngoài phạm vi.

Quản lý nội dung: Nhà cung cấp nội dung hỗ trợ người bán trong việc giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, không truy cập dữ liệu giao dịch hoặc thông tin cá nhân người dùng. Giải

quyết khiếu nại: Mọi tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán được xử lý thông qua cơ chế sàn, với sự giám sát của quản trị viên.

Tuân thủ nguyên tắc chung: Tất cả thành viên phải tuân thủ pháp luật, quy định sàn, bảo vệ quyền lợi và dữ liệu của các bên tham gia, đồng thời mọi vi phạm đều được ghi nhận và xử lý.

II. Quy trình giao dịch

Loại hình cung cấp dịch vụ trên website: Sàn giao dịch thương mại điện tử

Website thương mại điện tử Góc Góc là sàn thương mại điện tử giao dịch trực tuyến được xây dựng nhằm kết nối người tiêu dùng với các hợp tác xã, đơn vị sản xuất, hộ kinh doanh và nhà cung cấp trên toàn quốc, cung cấp đa dạng các mặt hàng từ nông sản, đặc sản vùng miền đến các sản phẩm tiêu dùng chất lượng cao, đáp ứng nhiều nhu cầu mua sắm khác nhau.

Theo đó, website cung cấp môi trường trực tuyến cho thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải là chủ sở hữu website thực hiện một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, bao gồm các hoạt động sau:

Cho phép người bán đăng ký tài khoản, tạo gian hàng và đăng tải thông tin hàng hóa, dịch vụ; cung cấp các công cụ quản lý sản phẩm, giá bán, đơn hàng và thông tin giao dịch theo quy định pháp luật.

Hỗ trợ người mua và người bán giao kết hợp đồng điện tử, bao gồm các chức năng đặt hàng trực tuyến, xác nhận giao dịch, trao đổi thông tin giữa các bên thông qua hệ thống của website.

Hỗ trợ các hình thức thanh toán hợp pháp, bao gồm thanh toán khi nhận hàng, chuyển khoản ngân hàng, thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán theo quy định của pháp luật; công khai đầy đủ quy trình thanh toán và trách nhiệm của các bên liên quan.

Hỗ trợ hoạt động giao nhận hàng hóa, kết nối với các đơn vị cung ứng dịch vụ logistics để phục vụ việc vận chuyển, theo dõi đơn hàng, đổi trả hàng hóa theo thỏa thuận giữa người mua và người bán.

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ giao dịch và hậu mãi, bao gồm cơ chế đánh giá, phản hồi người bán; tiếp nhận, xử lý khiếu nại; phối hợp giải quyết tranh chấp phát sinh giữa các bên tham gia giao dịch trên sàn.

Loại hình cung cấp dịch vụ trên website: Dịch vụ khuyến mại trực tuyến

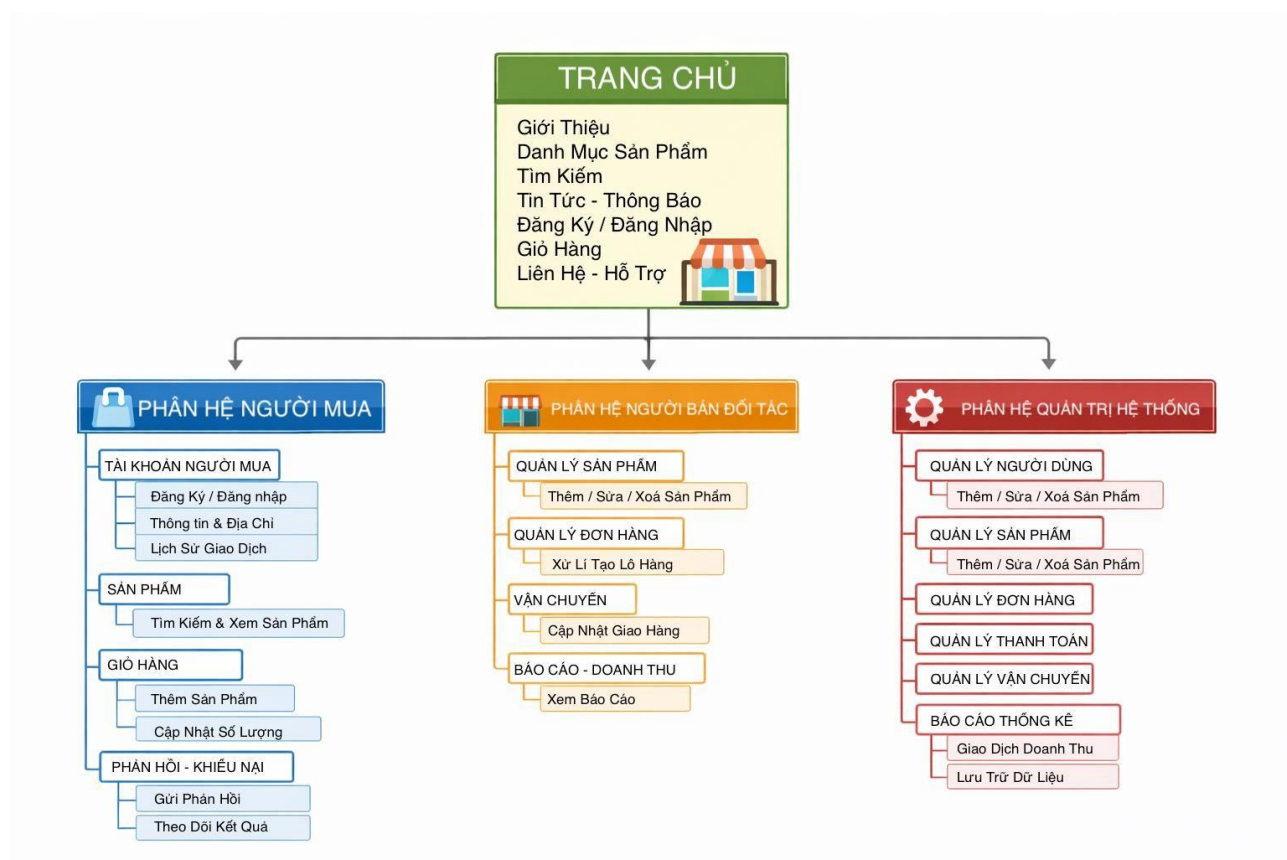
Website cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến hoạt động với vai trò trung gian cung cấp các chương trình ưu đãi (voucher, thẻ thành viên ...) cho hàng hoá, dịch vụ của đối tác. Các chương trình khuyến mại được công bố đầy đủ thông tin, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tuân thủ các quy định pháp luật về thương mại điện tử và khuyến mại.

Các hình thức của dịch vụ khuyến mại trực tuyến: Hình thức áp dụng voucher, bán phiếu sử dụng dịch vụ để khách hàng được mua hàng của đối tác với giá ưu đãi hoặc hưởng

những lợi ích khác. Thông tin về từng hoạt động khuyến mại đăng tải trên website phải bao gồm các nội dung: Tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin liên hệ khác của thương nhân; mô tả hàng hoá, dịch vụ được khuyến mại, bao gồm các thông tin về xuất xứ hàng hoá, quy cách, chất lượng hàng hoá và dịch vụ; thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc, địa bàn hoạt động khuyến mại. Giờ bán hàng hoá, khung giờ được khuyến mại; tổng chi phí thực tế khách hàng phải trả để sở hữu hàng hoá, dịch vụ khuyến mại bao gồm cả chi phí trả cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại.

Có 3 bên chủ thể tham gia: Người tiêu dùng, thương nhân cung cấp hàng hoá/ dịch vụ (bên khuyến mại), đơn vị vận hành website (trung gian). Đơn vị vận hành website phải đăng ký website, công bố đầy đủ thông tin khuyến mại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, có cơ chế giải quyết khiếu nại, chịu trách nhiệm nếu thông tin sai lệch hoặc gây thiệt hại. Đối với thương nhân (bên khuyến mại) cần cung cấp thông tin chính xác, thực hiện đúng cam kết khuyến mại, chịu trách nhiệm về chất lượng, hàng hoá/ dịch vụ khuyến mại.

The screenshot displays the GocGac website interface. At the top, there is a green navigation bar with various icons and links such as 'Tin tức', 'Voucher', 'Đăng ký affiliate', 'Các kênh bán hàng', 'Tích điểm', 'Đăng nhập', and 'Đăng ký'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Sản phẩm, hợp tác xã...'. The main content area features a large banner for 'Tết Nguyên Đán 2026' with the headline 'Đón Tết với Gạo ST25 Chính Hiệu'. The banner includes a close button (X) and navigation arrows. Below the banner, there is a section titled 'Hệ sinh thái Hợp tác phát triển' (Cooperation Development Ecosystem) with a green background and white text. This section describes GocGac's role in connecting cooperatives, businesses, and households, and mentions a 'Mang Giá Trị "Gốc"' (Bring Back Value "Gốc") campaign. To the right of the text is an image of a smartphone displaying a man's face, with icons for '100% CHÍNH THỰC' (100% Authentic), 'HỖ TRỢ TÀI CHÍNH' (Financial Support), and 'ĐIỀU HÀNH MÔ HÌNH' (Model Management).

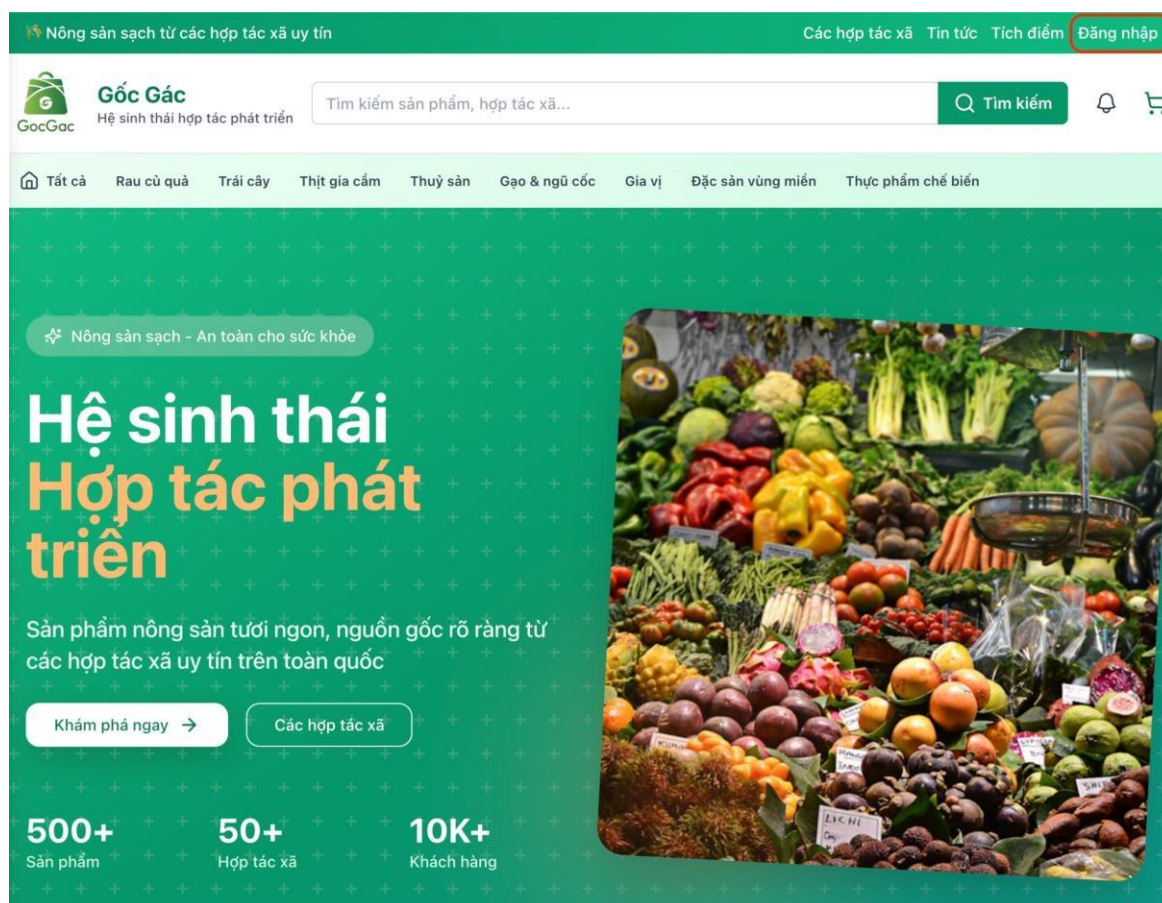


Mô tả cấu trúc website

1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ Quy trình tạo tài khoản người dùng

Bước 1: Truy cập vào giao diện trang chủ, hệ thống hiển thị thanh điều hướng phía trên cùng, bao gồm các nội dung:

- Tên và logo hệ thống Góc Góc;
- Thanh tìm kiếm sản phẩm;
- Các mục điều hướng chính của website;
- Chức năng “Đăng nhập”.
- Chức năng “Đăng nhập” được bố trí tại góc trên bên phải của giao diện và hiển thị xuyên suốt trong quá trình người dùng truy cập website.



Bước 2: Tại bước này, người dùng thực hiện thao tác:

Nhấn vào nút “Đăng nhập” trên giao diện trang chủ.

Các hợp tác xã Tin tức Tích điểm **Đăng nhập**

Sau khi thực hiện thao tác này, hệ thống chuyển sang màn hình tiếp theo để thực hiện các bước xác thực người dùng và đăng ký tài khoản.

Bước 3: Sau khi người dùng lựa chọn chức năng “Đăng nhập”, hệ thống hiển thị màn hình đăng nhập với các thành phần sau:

Welcome to Góc Góc

ĐĂNG NHẬP

Tên hiển thị

Mật khẩu

☐ Nhớ tôi

Đăng nhập

[Tạo tài khoản](#) [Quên mật khẩu](#)

- Tiêu đề hiển thị: Welcome to Góc Góc
- Trường nhập Tên hiển thị
- Trường nhập Mật khẩu
- Tùy chọn Nhớ tôi
- Nút Đăng nhập
- Liên kết Tạo tài khoản
- Liên kết Quên mật khẩu

Bước 4: Tại giao diện đăng nhập, người dùng thực hiện thao tác:

- Nhấn vào liên kết “Tạo tài khoản”.

Tạo tài khoản Quên mật khẩu

Liên kết này có chức năng điều hướng người dùng sang màn hình đăng ký tài khoản mới.

Sau khi người dùng lựa chọn “Tạo tài khoản”, hệ thống:

- Chuyển sang giao diện đăng ký tài khoản;
- Chuẩn bị hiển thị biểu mẫu nhập thông tin người dùng; □ Chưa thực hiện lưu trữ hay xử lý dữ liệu tại bước này.

Bước 5: Sau khi người dùng lựa chọn chức năng “Tạo tài khoản”, hệ thống hiển thị giao diện đăng ký với các nhóm thông tin sau:

The screenshot shows a registration form titled "DỮ LIỆU HIỂN THỊ CỦA NGƯỜI DÙNG". It contains the following sections and fields:

- Địa chỉ thư điện tử ***: A text input field for email.
- THÔNG TIN CÁ NHÂN**:
 - Ngôn ngữ**: A dropdown menu with "Tiếng Việt (Việt Nam)" selected.
 - Ngày sinh**: A date input field with "01/01/1970" entered.
 - Tên**: A text input field.
 - Giới tính**: A dropdown menu with "Nam" selected.
 - Tên đệm**: A text input field.
 - Họ**: A text input field.
 - Ký danh**: A text input field.
- MẬT KHẨU**:
 - Mật khẩu ***: A password input field.
 - Reenter Password ***: A second password input field.
- VERIFICATION**:
 - A CAPTCHA image showing the word "3m0b".
 - Chữ xác nhận ***: A text input field for the CAPTCHA.

At the bottom, there is a green "Ghi lại" button and links for "Đăng nhập" and "Quên mật khẩu".

Địa chỉ thư điện tử

- Là trường thông tin bắt buộc;
- Dùng để định danh tài khoản người dùng;
- Là kênh tiếp nhận thông báo và hỗ trợ xác thực tài khoản.

Địa chỉ thư điện tử *

Ngôn ngữ

- Giá trị mặc định: Tiếng Việt (Việt Nam);
- Cho phép người dùng lựa chọn ngôn ngữ hiển thị.

Ngôn ngữ

Tiếng Việt (Việt Nam) 

Ngày sinh

- Người dùng nhập ngày, tháng, năm sinh theo định dạng quy định.

Ngày sinh

01/01/1970

Tiền tố

- Cho phép lựa chọn các giá trị như: Mr, Ms, Mrs, Dr...

Tiền tố*Giới tính*

- Cho phép lựa chọn: Nam / Nữ.

Giới tính

Nam

*Tên*

- Trường bắt buộc;
- Nhập tên người đăng ký tài khoản.

Tên **Tên đệm*

- Không bắt buộc;
- Dùng để bổ sung thông tin định danh cá nhân.

Tên đệm

Họ

- Trường bắt buộc;
- Nhập họ của người đăng ký.

Họ *

Xưng danh

- Trường lựa chọn;
- Phục vụ việc hiển thị danh xưng người dùng khi cần thiết.

Xưng danh

Mật khẩu

- Trường bắt buộc;
- Người dùng thiết lập mật khẩu truy cập hệ thống.

Mật khẩu *

Nhập lại mật khẩu

- Trường bắt buộc;
- Dùng để xác nhận lại mật khẩu đã thiết lập;
- Hệ thống kiểm tra tính trùng khớp trước khi tiếp tục.

Reenter Password *

Mã xác nhận (Captcha)

- Hệ thống hiển thị hình ảnh mã xác nhận;
- Người dùng nhập chính xác chuỗi ký tự hiển thị.

VERIFICATION



Chữ xác nhận *

Mục đích xác thực

- Ngăn chặn việc tạo tài khoản tự động;
- Đảm bảo an toàn hệ thống;
- Tăng cường bảo mật thông tin người dùng.

Hoàn tất đăng ký

Sau khi người dùng nhập đầy đủ thông tin hợp lệ:

- Nhấn nút “Ghi lại” để gửi thông tin đăng ký;
- Hệ thống kiểm tra dữ liệu;
- Nếu hợp lệ, tài khoản được tạo thành công;
- Người dùng có thể tiếp tục đăng nhập để sử dụng dịch vụ.



[Đăng nhập](#) [Quên mật khẩu](#)

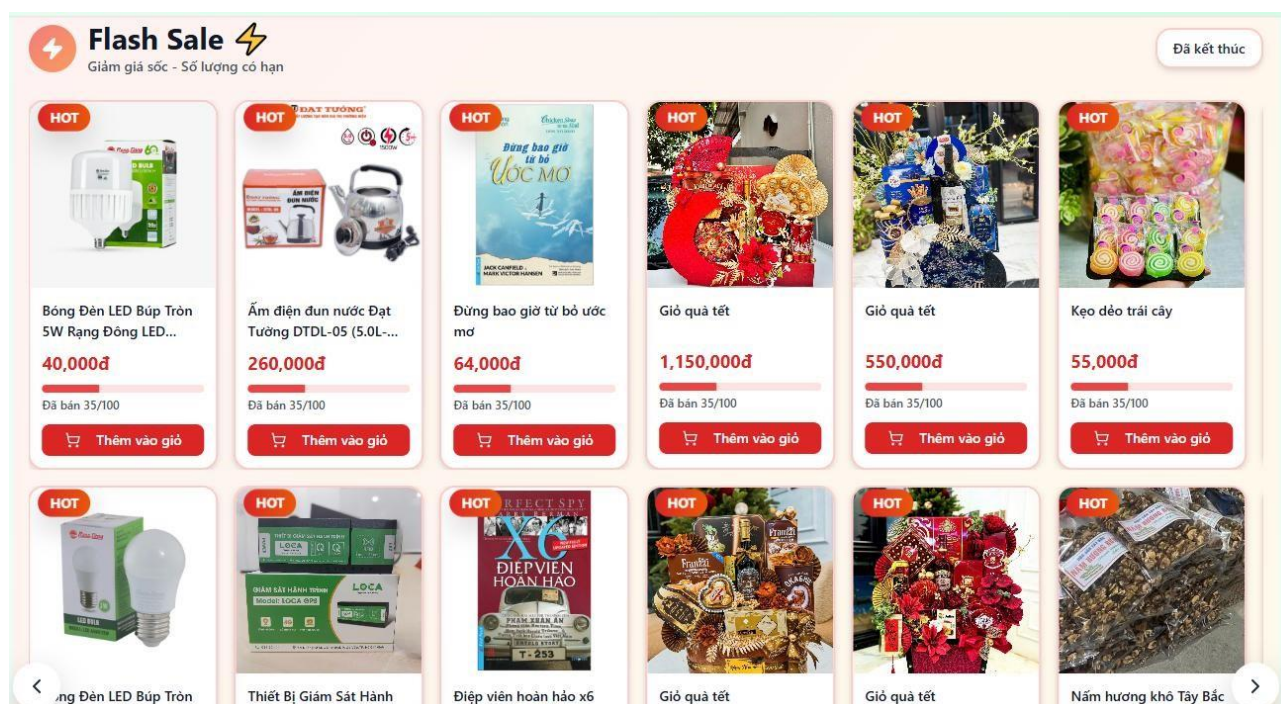
Ngoài ra, hệ thống cung cấp:

- Liên kết “Đăng nhập” để quay lại màn hình đăng nhập;
- Liên kết “Quên mật khẩu” để hỗ trợ khôi phục tài khoản.

Quy trình lựa chọn sản phẩm trên website

Bước 1. Hiện thị danh sách hàng hóa trên hệ thống

Khi truy cập vào website Góc Góc, hệ thống hiện thị khu vực Flash Sale – Giảm giá sốc – Số lượng có hạn, bao gồm danh sách các sản phẩm đang được kinh doanh trên sàn.



Mỗi sản phẩm được hiển thị với các thông tin cơ bản sau:

- Hình ảnh minh họa sản phẩm
- Tên sản phẩm
- Nhãn hiển thị trạng thái (HOT, giảm giá...)
- Giá bán hiện tại
- Giá niêm yết (nếu có)
- Tỷ lệ phần trăm giảm giá
- Số lượng sản phẩm đã bán
- Nút chức năng “Thêm vào giỏ”

Bước 2. Người dùng lựa chọn sản phẩm

Người dùng xem danh sách sản phẩm được hiển thị trên giao diện và lựa chọn sản phẩm có nhu cầu mua.

Việc lựa chọn được thực hiện trực tiếp trên danh sách hiển thị mà không cần chuyển sang trang khác.

Truy cập trang chi tiết sản phẩm: Người dùng nhấn vào hình ảnh hoặc tên sản phẩm để truy cập trang chi tiết sản phẩm. Tại trang chi tiết, hệ thống hiển thị đầy đủ các thông tin liên quan đến sản phẩm, bao gồm:

- Hình ảnh chi tiết sản phẩm
- Tên sản phẩm
- Mã sản phẩm (SKU)
- Giá bán
- Thông tin mô tả sản phẩm
- Đánh giá của người mua (nếu có)
- Nút chức năng “Thêm vào giỏ hàng”

Tại bước này, người dùng thực hiện thao tác lựa chọn sản phẩm trước khi tiến hành thêm vào giỏ hàng.



Tại trang chi tiết sản phẩm, người dùng thực hiện thao tác lựa chọn số lượng thông qua nút tăng hoặc giảm số lượng hiển thị bên cạnh ô số lượng.

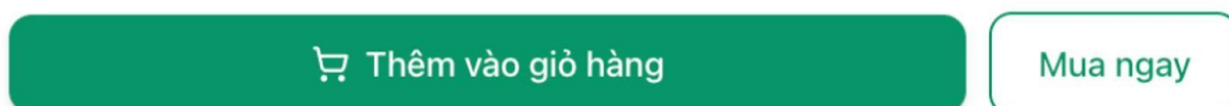
Số lượng



Số lượng được hiển thị rõ ràng và có thể điều chỉnh trực tiếp trước khi thêm sản phẩm vào giỏ hàng.

Bước 3. Thực hiện thao tác thêm vào giỏ hàng

Sau khi lựa chọn số lượng sản phẩm, người dùng nhấn vào nút “Thêm vào giỏ hàng”.



Hệ thống thực hiện các chức năng sau:

- Ghi nhận sản phẩm được chọn
- Ghi nhận số lượng sản phẩm tương ứng
- Cập nhật thông tin sản phẩm vào giỏ hàng của người dùng

Tại thời điểm này, thao tác mua hàng kết thúc ở bước thêm sản phẩm vào giỏ hàng, chưa phát sinh bước thanh toán.

Bước 4. Hiển thị trạng thái sau khi thêm vào giỏ

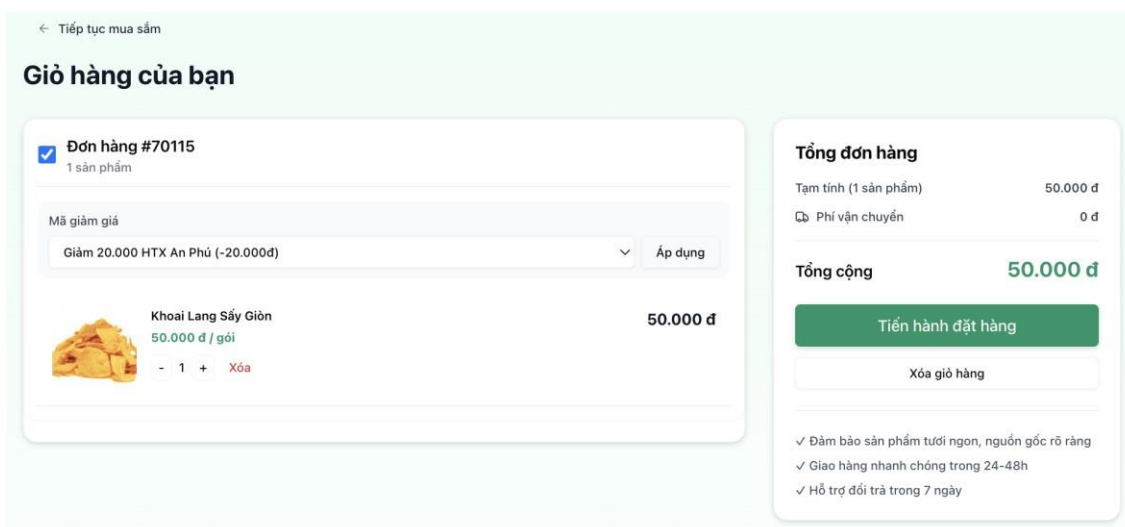
Sau khi nhấn nút “Thêm vào giỏ hàng”, hệ thống hiển thị trạng thái xác nhận sản phẩm đã được thêm thành công vào giỏ hàng thông qua biểu tượng giỏ hàng trên giao diện.



Quy trình xử lý đơn hàng tại giỏ hàng

Bước 1. Hiển thị thông tin giỏ hàng

Sau khi người dùng thực hiện thao tác thêm sản phẩm vào giỏ hàng, hệ thống chuyển đến màn hình Giỏ hàng.



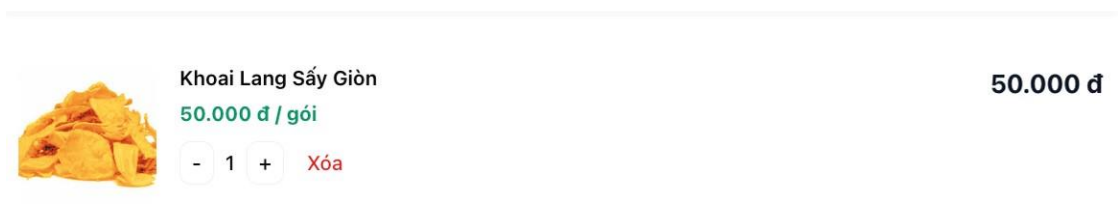
Tại giao diện này, hệ thống hiển thị đầy đủ các thông tin của đơn hàng, bao gồm:

- Mã đơn hàng
- Số lượng sản phẩm trong đơn
- Danh sách sản phẩm đã chọn
- Giá bán của từng sản phẩm
- Tổng giá trị đơn hàng tạm tính

Thông tin được trình bày rõ ràng, tách biệt giữa phần danh sách sản phẩm và phần tổng hợp giá trị đơn hàng.

Bước 2. Hiển thị chi tiết sản phẩm trong giỏ hàng

Trong khu vực giỏ hàng, hệ thống hiển thị chi tiết từng sản phẩm, bao gồm:



- Hình ảnh sản phẩm
- Tên sản phẩm
- Đơn giá theo đơn vị tính
- Số lượng sản phẩm
- Thành tiền tương ứng Người dùng có thể:
- Tăng hoặc giảm số lượng sản phẩm
- Xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng

Mọi thao tác điều chỉnh đều được hệ thống cập nhật lại giá trị đơn hàng tương ứng.

Bước 3. Áp dụng mã giảm giá (nếu có)

Tại phần giỏ hàng, hệ thống cung cấp mục Mã giảm giá để người dùng lựa chọn hoặc nhập mã ưu đãi.

Mã giảm giá

Giảm 20.000 HTX An Phú (-20.000đ) ▼

Áp dụng

Khi người dùng chọn mã giảm giá và nhấn nút Áp dụng, hệ thống sẽ:

- Kiểm tra tính hợp lệ của mã
- Tự động trừ giá trị ưu đãi vào tổng đơn hàng
- Cập nhật lại tổng số tiền cần thanh toán

Bước 4. Hiện thị tổng giá trị đơn hàng

Sau khi cập nhật đầy đủ thông tin, hệ thống hiển thị bảng Tổng đơn hàng, bao gồm:

Tổng đơn hàng

Tạm tính (1 sản phẩm)	50.000 đ
 Phí vận chuyển	0 đ

Tổng cộng

50.000 đ

Tiến hành đặt hàng

Xóa giỏ hàng

✓ Đảm bảo sản phẩm tươi ngon, nguồn gốc rõ ràng

✓ Giao hàng nhanh chóng trong 24-48h

✓ Hỗ trợ đổi trả trong 7 ngày

- Tạm tính (giá trị sản phẩm)
- Phí vận chuyển
- Giá trị giảm giá (nếu có)
- Tổng cộng cần thanh toán

Các thông tin này được hiển thị rõ ràng, minh bạch để người dùng kiểm tra trước khi đặt hàng.

Bước 5. Thực hiện thao tác đặt hàng

Tại giao diện giỏ hàng, người dùng có thể lựa chọn:

- Tiến hành đặt hàng để tiếp tục quy trình mua hàng
- Xóa giỏ hàng nếu không tiếp tục mua

Khi người dùng nhấn nút “Tiến hành đặt hàng”, hệ thống sẽ hiển thị màn hình thông tin giao hàng. Sau khi người dùng nhấn nút “Tiến hành đặt hàng”, hệ thống chuyển sang màn hình Thông tin giao hàng.

Thông tin giao hàng

Họ và tên *

Văn A Nguyễn

Số điện thoại *

0912345678

Email

rebecka8@comfythings.com

Địa chỉ giao hàng *

Số nhà, tên đường, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố

Phương thức thanh toán

Thanh toán khi nhận hàng (COD)

Ghi chú đơn hàng

Ghi chú về đơn hàng, ví dụ: thời gian hay chỉ dẫn địa điểm giao hàng chi tiết hơn

Tại màn hình này, hệ thống hiển thị đầy đủ các nội dung cần thiết để người dùng hoàn tất việc cung cấp thông tin phục vụ giao nhận hàng hóa. Người dùng tiến hành nhập các thông tin bắt buộc bao gồm:

Họ và tên *

Văn A Nguyễn

Số điện thoại *

0912345678

Email

rebecka8@comfythings.com

Địa chỉ giao hàng *

Số nhà, tên đường, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố

- Họ và tên: Thông tin người nhận hàng
- Số điện thoại: Số điện thoại liên hệ khi giao hàng

- Email: Địa chỉ thư điện tử của người đặt hàng
- Địa chỉ giao hàng: Ghi rõ số nhà, tên đường, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố

Các trường thông tin bắt buộc được đánh dấu rõ ràng để đảm bảo việc giao hàng được thực hiện chính xác.

Bước 6. Lựa chọn phương thức thanh toán

Tại mục Phương thức thanh toán, hệ thống hiển thị các hình thức thanh toán để người dùng lựa chọn, bao gồm:

Phương thức thanh toán

Thanh toán khi nhận hàng (COD)

- Thanh toán khi nhận hàng (COD)

Trường hợp người dùng lựa chọn hình thức Thanh toán khi nhận hàng (COD), đơn hàng sẽ được xử lý và giao đến địa chỉ đã cung cấp.

Người mua thực hiện thanh toán trực tiếp cho đơn vị giao hàng khi nhận sản phẩm.

- Thanh toán qua ví điện tử MoMo

Trường hợp người dùng lựa chọn hình thức Thanh toán qua ví điện tử MoMo, hệ thống sẽ:

- Ghi nhận phương thức thanh toán là MoMo
- Chuyển hướng người dùng sang cổng thanh toán của MoMo
- Hiển thị thông tin thanh toán bao gồm số tiền cần thanh toán và nội dung giao dịch Sau khi người dùng hoàn tất thanh toán trên ví MoMo, hệ thống sẽ:
- Tự động xác nhận trạng thái thanh toán
- Cập nhật trạng thái đơn hàng thành đã thanh toán
- Tiếp tục xử lý đơn hàng theo quy trình giao nhận

Nhập ghi chú đơn hàng (nếu có)

Người dùng có thể nhập nội dung ghi chú liên quan đến đơn hàng, ví dụ:

Ghi chú đơn hàng

Ghi chú về đơn hàng, ví dụ: thời gian hay chỉ dẫn địa điểm giao hàng chi tiết hơn

- Thời gian giao hàng mong muốn
- Hướng dẫn giao hàng chi tiết

- Yêu cầu đặc biệt đối với đơn hàng

Thông tin này được gửi kèm theo đơn hàng để đơn vị xử lý và giao nhận nắm rõ.

Bước 7. Kiểm tra thông tin và xác nhận đặt hàng Tại

cột Tổng đơn hàng, hệ thống hiển thị:

Tổng đơn hàng

Tạm tính (1 sản phẩm)	50.000 đ
 Phí vận chuyển	0 đ

Tổng cộng
50.000 đ

Tiến hành đặt hàng

Xóa giỏ hàng

- ✓ Đảm bảo sản phẩm tươi ngon, nguồn gốc rõ ràng
- ✓ Giao hàng nhanh chóng trong 24-48h
- ✓ Hỗ trợ đổi trả trong 7 ngày

- Giá trị tạm tính □ Phí vận chuyển
- Tổng số tiền cần thanh toán

Sau khi kiểm tra đầy đủ thông tin, người dùng nhấn nút “Xác nhận đặt hàng” để hoàn tất quá trình đặt hàng.

Quy trình Xem và quản lý đơn hàng

Sau khi người dùng hoàn tất việc đặt hàng thành công trên hệ thống, đơn hàng sẽ được ghi nhận và lưu trữ trong tài khoản cá nhân của người mua.

Bước 1. Truy cập chức năng “Quản lý đơn hàng”

- Người dùng đăng nhập vào tài khoản cá nhân trên website.



- Tại thanh menu phía trên cùng, người dùng nhấn vào tên tài khoản.
- Chọn mục “Quản lý đơn hàng” để truy cập danh sách các đơn hàng đã đặt.

Bước 2. Hiện thị danh sách đơn hàng

Hệ thống hiển thị danh sách các đơn hàng của người dùng, bao gồm các thông tin cơ bản:

- Mã đơn hàng.
- Thời gian đặt hàng.
- Trạng thái đơn hàng (ví dụ: Chờ xử lý – Pending).
- Tổng giá trị đơn hàng.

Người dùng có thể lựa chọn từng đơn hàng để xem chi tiết.

Bước 3. Xem chi tiết đơn hàng

Khi chọn một đơn hàng cụ thể, hệ thống hiển thị đầy đủ các thông tin sau:

Đơn hàng của tôi

Quản lý và theo dõi đơn hàng của bạn

Đơn hàng: 69769
Processing

Đặt ngày: 00:05:52 30/12/2025

Khoai Lang Sấy Giòn
1 x 50.000 đ
50.000 đ

Người nhận:
Số điện thoại:
Địa chỉ:
Phương thức thanh toán:

Hà Hoàng Nguyễn
0922224484
15 Lê Văn Thiêm Nhân Chính Hà Nội, H.V. qq
money-order

Tổng tiền:

30.000 đ

Mua lại

Hủy đơn

Đơn hàng: 69804
Completed

Đặt ngày: 00:13:17 30/12/2025

Giỏ mây tre đan thủ công
1 x 175.000 đ
175.000 đ

Người nhận:
Số điện thoại:
Địa chỉ:
Phương thức thanh toán:

Hà Hoàng Nguyễn
0987656453
15 Lê Văn Thiêm . H.V. qq
money-order

Tổng tiền:

175.000 đ

Mua lại

Đánh giá

Hủy đơn

Thông tin sản phẩm □

Tên sản phẩm.

- Hình ảnh sản phẩm.
- Số lượng đặt mua.
- Đơn giá và tổng tiền của từng sản phẩm.

Thông tin người nhận □

Họ và tên người nhận.

- Số điện thoại liên hệ.
- Địa chỉ giao hàng chi tiết. Thông tin thanh toán
- Phương thức thanh toán đã chọn (ví dụ: Thanh toán khi nhận hàng – COD hoặc thanh toán qua ví điện tử).
- Tổng giá trị đơn hàng.
- Trạng thái thanh toán. Trạng thái đơn hàng
- Hiện thị trạng thái xử lý đơn hàng (ví dụ: Chờ xử lý, Đang giao hàng, Hoàn tất, Đã hủy).

Bước 4. Các chức năng quản lý đơn hàng

Tổng tiền:	175.000 đ
Mua lại	Đánh giá
	Hủy đơn

Tại giao diện chi tiết đơn hàng, người dùng có thể thực hiện các thao tác sau:

- Mua lại: Tạo lại đơn hàng với cùng sản phẩm đã mua trước đó.
- Hủy đơn hàng: Áp dụng đối với đơn hàng chưa được xử lý hoặc chưa giao.
- Đánh giá sản phẩm: Thực hiện sau khi đơn hàng hoàn tất.
- Theo dõi trạng thái đơn hàng: Cập nhật tiến trình xử lý và giao hàng.

Tất cả các thao tác đều được hệ thống ghi nhận và cập nhật theo thời gian thực nhằm đảm bảo tính minh bạch, chính xác và thuận tiện cho người sử dụng.

2. Quy trình dành cho người bán/ nhà cung cấp

Trong hệ thống sàn thương mại điện tử, mỗi gian hàng được tổ chức dưới dạng Hợp tác xã (HTX), đóng vai trò là đơn vị đại diện quản lý hoạt động kinh doanh trên sàn. Mỗi HTX được xem như một **gian hàng chính**; đồng thời, trong gian hàng này còn có các thành viên là hộ kinh doanh, cá nhân, tổ chức thuộc hợp tác xã hoạt động như những **gian hàng thứ cấp**, chịu sự quản lý và điều phối của gian hàng hợp tác xã.

HTX không thực hiện chức năng duyệt sản phẩm của thành viên mà chủ yếu đóng vai trò quản lý danh sách thành viên, theo dõi hoạt động kinh doanh và hỗ trợ vận hành chung. Mô hình này giúp đảm bảo tính tập trung trong quản lý chất lượng sản phẩm, đồng thời vẫn giữ được tính linh hoạt cho từng thành viên trong việc kinh doanh.

Thành viên HTX có thể thực hiện các chức năng như: tạo mới, chỉnh sửa và gửi sản phẩm lên hệ thống để kiểm duyệt; theo dõi tình trạng sản phẩm; quản lý các đơn hàng phát sinh liên quan đến sản phẩm của mình. Tuy nhiên, thành viên không có quyền duyệt sản phẩm, gian hàng HTX cũng không có quyền duyệt sản phẩm mà phải thông qua quy trình kiểm duyệt tập trung bởi Quản trị viên của Sàn.

Trong mô hình này, các thành viên hoạt động độc lập về sản phẩm nhưng vẫn chịu sự quản lý chung của HTX, đảm bảo tính thống nhất về tổ chức, đồng thời duy trì sự linh hoạt trong hoạt động kinh doanh của từng thành viên.



Cấu trúc gian hàng HTX và gian hàng thành viên

Quản lý HTX



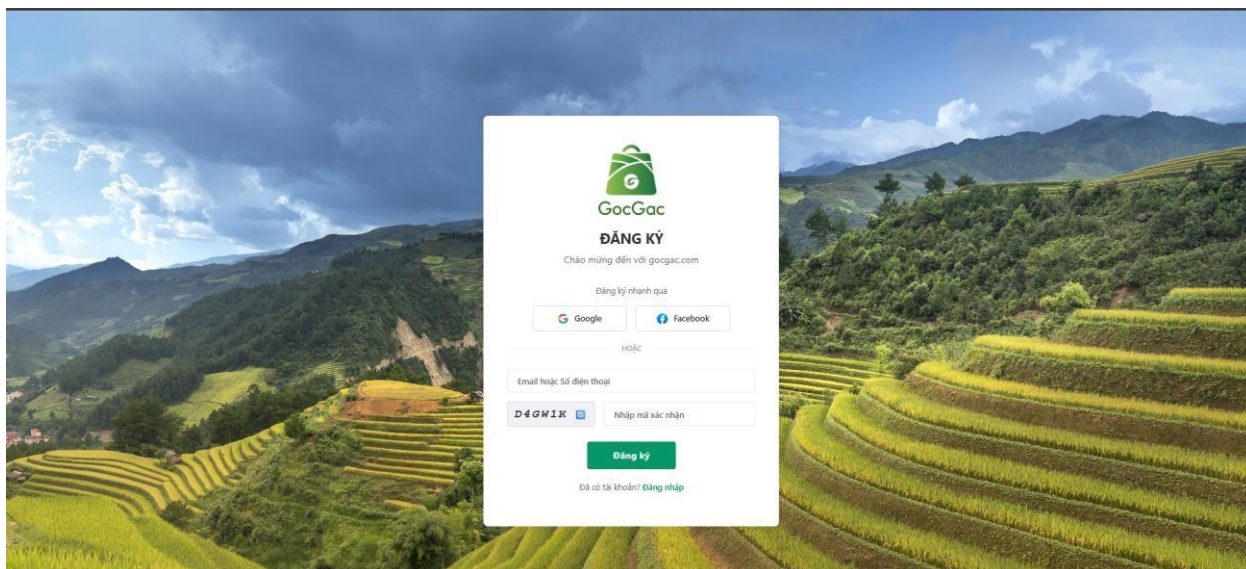
Made with Napkin

Các chức năng của gian hàng HTX

CÁC QUY TRÌNH DÀNH CHO GIAN HÀNG HỢP TÁC XÃ

Quy trình đăng ký tài khoản

Bước 1: Tại trang chủ, người dùng chọn “**Đăng ký**” trên thanh điều hướng. Hệ thống hiển thị màn hình nhập thông tin đăng nhập.



Bước 2: Lựa chọn phương thức đăng ký

Người dùng có thể lựa chọn một trong các cách sau:

Cách 1: Đăng ký nhanh qua bên thứ ba. Nhấn nút Google hoặc Facebook để đăng ký nhanh bằng tài khoản hiện có. Hệ thống tự động tạo tài khoản sau khi xác thực thành công. Cách 2: Đăng ký bằng Email hoặc Số điện thoại. ○ Nhập Email hoặc Số điện thoại vào ô tương ứng. ○ Nhập Mã xác nhận (Captcha) vào ô bên cạnh. ○ Trường hợp mã xác nhận khó đọc, người dùng có thể nhấn vào biểu tượng làm mới để tạo mã khác.

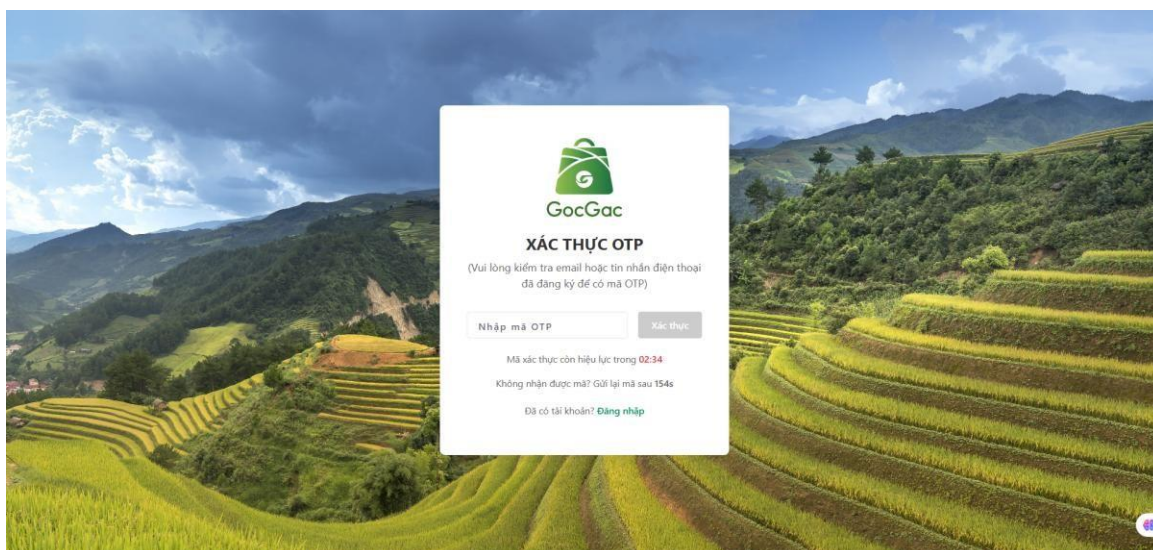
Bước 3: Sau khi điền đầy đủ thông tin, người dùng nhấn nút “Đăng ký” để gửi yêu cầu

tạo tài khoản . Hệ thống kiểm tra thông tin đã nhập và chuyển người dùng đến bước xác thực tiếp theo bằng cách nhập mã OTP được gửi về Email hoặc Số điện thoại đã đăng ký.

Bước 4: Sau khi gửi thông tin đăng ký, hệ thống yêu cầu người dùng xác thực thông tin liên lạc đã cung cấp.

- Gửi mã OTP: Hệ thống tự động gửi mã OTP về Email hoặc Số điện thoại của người dùng.

- Nhập mã OTP: Người dùng kiểm tra Email hoặc tin nhắn và nhập chính xác mã OTP vào ô tương ứng trên màn hình.



Xác nhận hoàn tất:

- Trường hợp mã hợp lệ: Hệ thống xác nhận đăng ký thành công và hoàn tất việc tạo tài khoản.

- Trường hợp mã không hợp lệ hoặc hết hạn: Hệ thống hiển thị thông báo lỗi và cho phép người dùng yêu cầu gửi lại mã OTP sau một khoảng thời gian chờ.

Bước 5: Sau khi xác thực OTP thành công, hệ thống chuyển người dùng đến màn hình Thông tin cá nhân.

Người dùng hoàn thiện các trường thông tin sau:

- Email hoặc số điện thoại: Hệ thống tự động hiển thị email hoặc số điện thoại đã xác thực ở bước trước (không thể chỉnh sửa).

- Mật khẩu và Xác nhận mật khẩu: Người dùng tạo mật khẩu đăng nhập. Có thể nhấn vào biểu tượng hình con mắt để hiển thị hoặc ẩn mật khẩu.
- Họ và tên: Nhập tên đầy đủ của chủ tài khoản.
- Ngày sinh: Chọn ngày sinh từ lịch hiển thị trên màn hình.
- Số CCCD: Nhập số căn cước công dân (không bắt buộc).

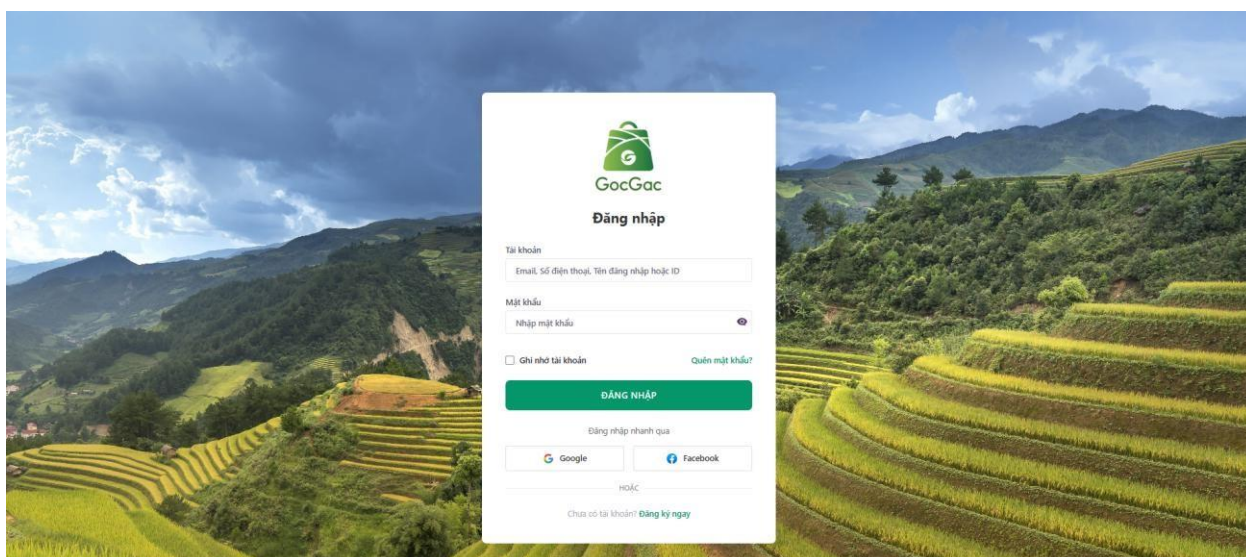
Bước 6: Nhấn nút "Hoàn thành" để gửi dữ liệu về hệ thống.

- Thành công: Hệ thống lưu thông tin và thông báo đăng ký tài khoản thành công, sau đó chuyển người dùng về màn hình Đăng nhập.
- Thất bại: Nếu có trường thông tin trống hoặc mật khẩu xác nhận không khớp, hệ thống sẽ hiển thị cảnh báo ngay tại trường đó.

Lưu ý: Người dùng có thể nhấn "Quay lại" nếu muốn kiểm tra lại các bước trước đó.

Quy trình đăng nhập

Bước 1: Tại trang chủ, người dùng chọn “Đăng nhập” trên thanh điều hướng. Hệ thống hiển thị màn hình nhập thông tin đăng nhập.



Bước 2: Lựa chọn phương thức và nhập thông tin đăng nhập

Người dùng có thể lựa chọn một trong các phương thức sau để đăng nhập vào hệ thống:

Cách 1: Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký

Nhập tài khoản: Người dùng nhập Email, số điện thoại, tên đăng nhập hoặc ID vào ô Tài khoản.

Nhập mật khẩu: Nhập mật khẩu vào ô Mật khẩu. Người dùng có thể nhấn vào biểu tượng hình con mắt để hiển thị hoặc ẩn mật khẩu.

Tùy chọn bổ sung:

- Tích chọn “Ghi nhớ tài khoản” để lưu thông tin đăng nhập cho lần sử dụng sau. □ Nhấn “Quên mật khẩu?” nếu cần khôi phục mật khẩu

Cách 2: Đăng nhập nhanh qua tài khoản bên thứ ba

Người dùng nhấn vào biểu tượng Google hoặc Facebook để đăng nhập nhanh mà không cần nhập thủ công tài khoản và mật khẩu.

Bước 3: Sau khi nhập đầy đủ thông tin theo Cách 1, người dùng nhấn nút “Đăng nhập”

(màu xanh lá) để gửi yêu cầu đăng nhập.

ĐĂNG NHẬP

Bước 4:

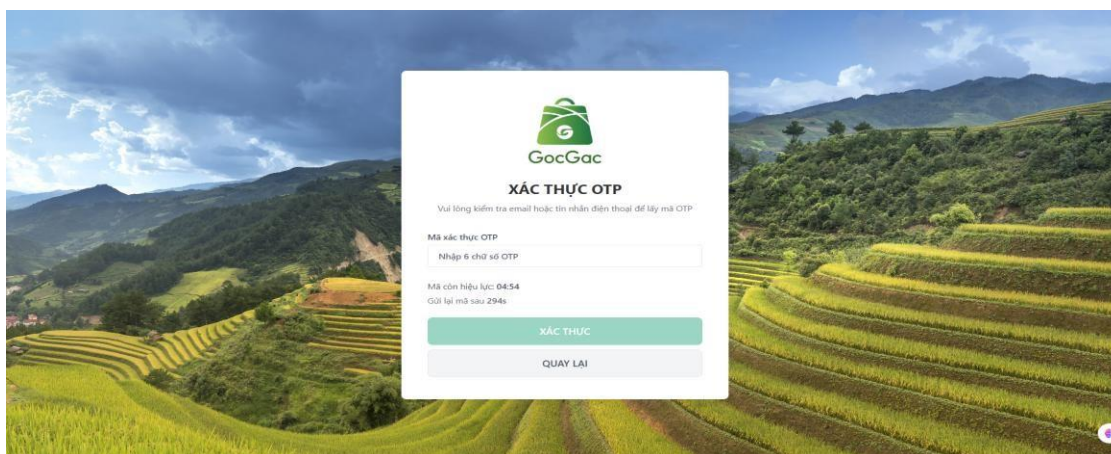
- Thành công: Hệ thống chuyển người dùng đến trang chủ hoặc trang quản trị tương ứng với tài khoản.

- Thất bại: Hệ thống hiển thị thông báo lỗi trực tiếp trên màn hình để người dùng kiểm tra và nhập lại thông tin.

Quy trình lấy lại mật khẩu (Quên mật khẩu)

Bước 1: Tại màn hình Đăng nhập, người dùng nhấn vào liên kết “Quên mật khẩu?”. Hệ thống hiển thị màn hình yêu cầu nhập thông tin để khôi phục mật khẩu. Bước 2: Người dùng nhập Email hoặc Số điện thoại đã sử dụng để đăng ký tài khoản vào ô trống. Bước 3: Hệ thống gửi mã OTP về Email hoặc Số điện thoại đã nhập.

Người dùng kiểm tra Email hoặc tin nhắn và nhập chính xác mã OTP vào ô tương ứng trên màn hình.



XÁC THỰC

Bước 4: Sau khi nhập xong, nhấn nút XÁC THỰC

để gửi yêu cầu lên hệ thống.

- Trường hợp mã chính xác: Sau khi người dùng nhấn nút, hệ thống xác nhận mã hợp lệ và ngay lập tức chuyển hướng sang màn hình Đặt lại mật khẩu để đặt lại mật khẩu.

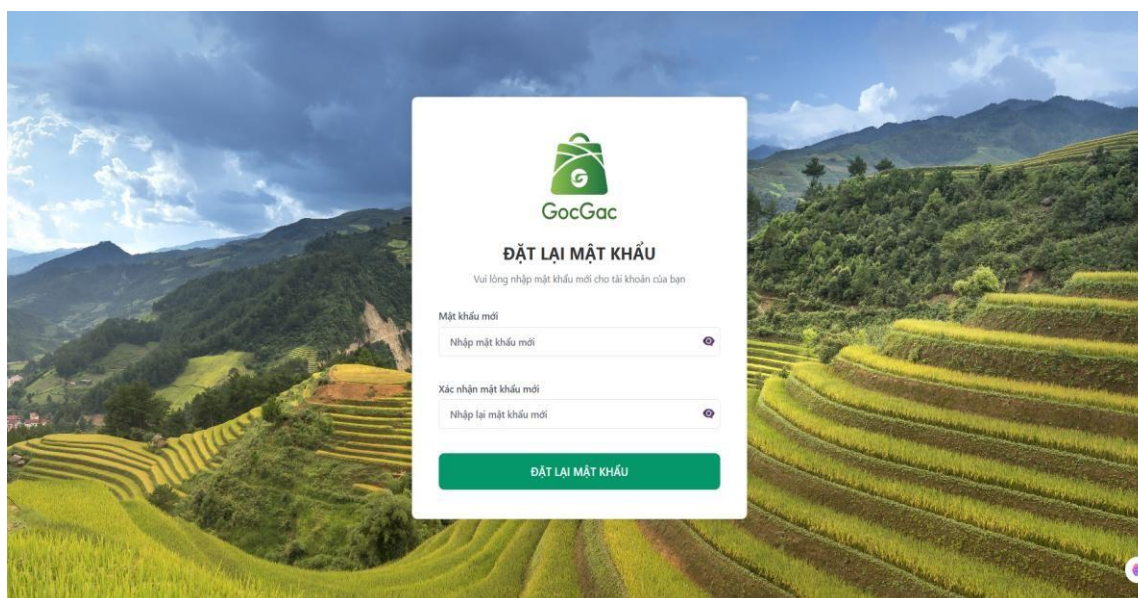
- Trường hợp mã sai hoặc hết hạn: Hệ thống sẽ giữ nguyên màn hình hiện tại, hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu người dùng nhập lại hoặc đợi để nhấn "Gửi lại mã" khi đồng hồ đếm ngược kết thúc.

Bước 5: Tại màn hình Đặt lại mật khẩu, người dùng thực hiện:

- Mật khẩu mới: Nhập mật khẩu mới cho tài khoản.
- Xác nhận mật khẩu mới: Nhập lại mật khẩu để xác nhận.

Người dùng có thể nhấn vào biểu tượng hình con mắt để hiển thị hoặc ẩn mật khẩu đã nhập.

Sau khi hoàn tất, người dùng nhấn nút “Đặt lại mật khẩu” để gửi yêu cầu.



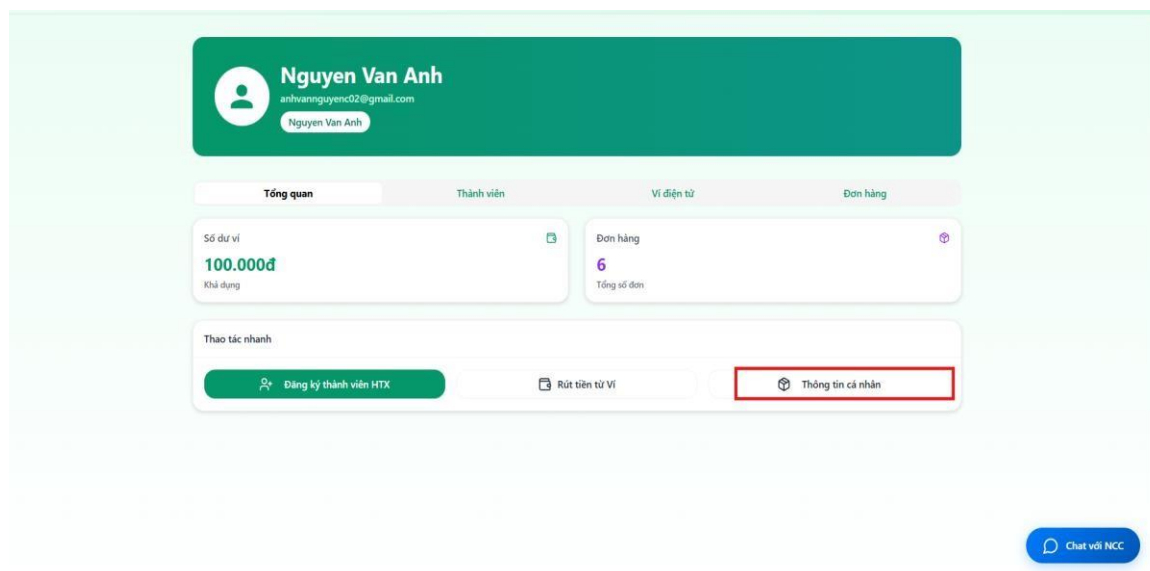
Phản hồi từ hệ thống

- Thành công: Hệ thống cập nhật mật khẩu mới, hiển thị thông báo đặt lại mật khẩu thành công và chuyển người dùng về màn hình Đăng nhập để đăng nhập bằng mật khẩu mới.
- Thất bại: Nếu mật khẩu xác nhận không khớp hoặc không đáp ứng yêu cầu bảo mật, hệ thống hiển thị thông báo lỗi tại trường tương ứng để người dùng chỉnh sửa.

Quy trình Quản lý thông tin cá nhân

Bước 1: Sau khi đăng nhập, người dùng nhấn vào menu tài khoản trên thanh điều hướng và chọn “Hồ sơ của tôi”.

Bước 2: Tại trang Tổng quan, người dùng có thể xem số dư ví và tổng số đơn hàng. Để sửa thông tin, nhấn vào nút "Thông tin cá nhân" ở mục Thao tác nhanh.



Bước 3: Tại trang chi tiết thông tin, nhấn nút "Chỉnh sửa" (biểu tượng bút chì)



ở góc thẻ Thông tin cơ bản.

Bước 4: Thay đổi các trường như Họ, Tên, Giới tính, Ngày sinh.

Bước 5: (Tùy chọn) Nhấn nút + Thêm



ở mục Địa chỉ hoặc Số điện thoại để bổ sung thông tin liên lạc mới.

Bước 6: Nhấn nút Đổi mật khẩu



nếu có nhu cầu cập nhật mã khóa mới cho tài khoản.

Quy trình quản lý và đăng ký thành viên

Bước 1: Sau khi đăng nhập, người dùng nhấn vào menu tài khoản trên thanh điều hướng và chọn mục **“Hồ sơ của tôi”** và nhấn nút **“Đăng ký thành viên HTX”** ở mục thao tác nhanh.

Bước 2: Nhập Thông tin cơ bản: Các trường có dấu (*) là thông tin bắt buộc.

Bước 3: Nhập Thông tin tài khoản ngân hàng: Người dùng cung cấp thông tin để phục vụ thanh toán và đối soát: Tên ngân hàng, Số tài khoản, Tên chủ tài khoản.

Bước 4: Người dùng tải lên các tài liệu theo yêu cầu: CCCD mặt trước, CCCD mặt sau (Các file được dùng để xác thực danh tính thành viên HTX).

Bước 5: Người dùng có thể nhập Ghi chú (không bắt buộc). Nhấn nút “Gửi đơn đăng ký”

Gửi đơn đăng ký

để hoàn tất.

Phản hồi từ hệ thống □

Thành công:

Hệ thống ghi nhận hồ sơ đăng ký, lưu thông tin và chuyển trạng thái đơn sang *Chờ xét duyệt*. Tại Tab “Thành viên” sẽ chuyển thành đã tham gia. □ Thất bại:

Nếu thiếu thông tin hoặc dữ liệu không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo lỗi tại trường tương ứng để người dùng chỉnh sửa.

Quy trình Quản lý sản phẩm

Thêm mới sản phẩm

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền
- Bước 2: trên menu chọn Sản phẩm > danh sách sản phẩm

Quản lý Sản phẩm

HỌC ĐỌC - 257 sản phẩm

Tất cả SKU

Thêm mới

	Ảnh	Tên	TI	catalô	Nhập	Trạng thái	Ngày sửa	TI
☐		Hạt giống tâm hồn - Tập 1		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	07:25:50 29 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 11		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	07:26:40 29 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 13		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:16 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - Tập 14		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:18 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 15		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:19 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 16		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:20 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 2		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:21 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 3		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:23 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 4		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:24 28 thg 1, 2026	
☐		Hạt giống tâm hồn - tập 5		HỌC ĐỌC	Vi dụ	Đã duyệt	08:58:25 28 thg 1, 2026	

10 Items • Hiện thị 1 - 10 of 257 kết quả

Mới

chọn phân loại để mở form tạo

- Bước 3: Nhấn nút “Mới” mới sản phẩm
- Bước 4: Nhập đầy đủ thông tin bắt buộc trên form Thêm mới

Tạo sản phẩm mới



Tên *

catalô

HỌC ĐỌC

Hủy bỏ

Đồng ý

Đồng ý

- Bước 5: Nhấn nút “Đồng ý”
- Bước 6: Hệ thống thực hiện:
 - Lưu thông tin sản phẩm mới vào cơ sở dữ liệu.
 - Sinh mã định dạng sản phẩm và mã tham chiếu
- Bước 7: Hệ thống điều hướng đến màn hình sửa sản phẩm

□ Lưu ý:

- Nếu bỏ trống các trường bắt buộc, hệ thống báo lỗi
- Người dùng chỉ nhập được các thông tin cơ bản trong bước tạo, phần chi tiết phải cập nhật tại màn hình sửa sau khi lưu thành công

Cập nhật sản phẩm ○ **Bước 1:** Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền > Tại tab Chi tiết người dùng nhập các trường thông tin: giới thiệu ngắn, mô tả đầy đủ, chọn các chuyên mục của sản phẩm > Click Lưu nháp

- **Bước 2:** Tại tab Phương tiện:

Chọn tập tin

- Click button Mới > Chọn tập tin > chọn ảnh có sẵn/ upload ảnh trong máy > nhập các thông tin của ảnh > click

Xuất bản > ảnh mới hiển thị trên thông tin sản phẩm

Thêm ảnh

Chi tiết

Tiêu đề

Ưu tiên

0.0

SIÊU DỮ LIỆU KHÁC

Đánh dấu (tag)

Chọn

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Hủy bỏ Lưu nhập Xuất bản

- Ảnh được thêm mới hiển thị tại tab Phương tiện, người dùng có



thể Thay đổi hoặc xóa tại button

- **Bước 3:** Tại tab SKU người dùng thực hiện nhập mã sku, giá sản phẩm và số lượng sản phẩm có sẵn

- Click button  chọn Thay đổi hoặc click SKU của sản phẩm hiển thị pop-up chi tiết của sku

default

Chi tiết

Units of Measure (UOM)

Đăng ký nhận thông tin

Giá

Kho

Chi tiết

Sku *

default

Số mặt hàng thương mại toàn cầu

Mã tham chiếu bên ngoài

fb8744a7-a9d0-f9a2-f6ae-69ed6427a546

Số bộ phận của nhà sản xuất

UNSPSC (Bảng chứng)

☒ Có thể mua được

Ghi đề vận chuyển

Chiều rộng

0.0

inches

Chiều cao

0.0

inches

độ sâu

0.0

inches

trọng lượng

0.0

pounds

Lịch

☒ Đã xuất bản

Activate Windows

- Tab chi tiết: Nhập sku và các trường thông tin > Lưu nháp
- Tại tab Units of Measure > click Mới > điền đầy đủ các trường thông tin > click Lưu

Add Unit of Measure



By creating the first unit of measure for this SKU, all existing SKU stock and pricing (if any) will be mapped to the first unit of measure created. If you wish to continue selling this SKU by the unit, it is recommended to create this unit of measure first. Otherwise you can continue and any existing stock and pricing will be mapped to this unit of measure.

Unit of Measure *

Bộ



Chia khóa *

Bộ

Decimal Allowed (Precision) *

0

Base Unit Quantity * ⓘ

1

Giá cơ sở

0

VND

Giá khuyến mãi cơ sở

0

VND

Ưu tiên ⓘ

☒ Có thể mua được

Hủy bỏ

Thêm

- Tab Giá: có 2 loại giá Base Price List và Base Promotion click



chọn Thay đổi hoặc click Tên giá > Nhập Bảng giá tại giá Base Price List và Giá khuyến mại tại giá Base Promotion > Click Ghi lại

default

<

Tìm kiếm

Tên

HTX NONG SAN SACH AN PHU Base Price List

HTX NONG SAN SACH AN PHU Base Promotion

10 Items • Hiện thị 1 - 2 of 2 kết quả.

Soạn thảo HTX NONG SAN SACH AN PHU Base Promotion

X

Chi tiết

Price on Application

Unit of Measure

Bộ

Ghi đề chiết khấu

Giá cơ sở

0

Giá khuyến mãi

0.00

VND

Ngày xuất bản

25/02/2026

07:26 SA

🕒

Ngày hết hạn

25/02/2026

02:37 CH

☒ Không bao giờ hết hạn

Giá bậc

THIẾT LẬP THAM SỐ

Giá số lượng lớn

Giá theo bậc

TIN-BÀI

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Thử lại

- Tab Kho: Chọn kho mong muốn > Nhập số lượng sản phẩm > click Ghi lại

The screenshot displays the GocGac Admin dashboard. On the left is a sidebar menu with options like Home, Dashboard, Sản phẩm (highlighted), Đơn hàng, Danh giá, Gói dịch vụ, Báo cáo, Đơn đăng ký affiliate, Sản phẩm tiếp thị liên kết, Bảng giá, Khuyến mãi, Shipments, Cấu hình, Workflow, and Chat. The main area shows the 'Quản lý Sản phẩm' (Product Management) section for HTX Nông Sản Sạch An Phú - 12 sản phẩm. It includes a search bar, a filter dropdown set to 'Tất cả', and a table listing products. The first row shows 'Bát Sứ Dẽ Thương Nơ Xinh...' with SKU 'SKU00123'. Below the table are filters for 'Tìm kiếm', 'Số', and 'sku000123', along with pagination indicating '10 items'.

Bước 4: Preview sản phẩm: Hỗ trợ xem trước giao diện hiển thị sản phẩm >

click Preview

Xem trước sản phẩm

ĐÃ XUẤT BẢN

Hạt giống tâm hồn - Tập 1

Mã SKU: HGTH-T01

★★★★☆ (0)
Đã bán 0
🔗 Chia sẻ
🔗 Truy xuất nguồn gốc

76.000đ

Hạt giống tâm hồn là một cuốn truyện ngắn và câu chuyện cảm động, chứa đựng những thông điệp ý nghĩa về cuộc sống, tình yêu, và hy vọng. Hãy dũng cảm vượt qua để luôn là chính mình và đừng để điều gì có thể che khuất ước mơ, niềm tin và hoài bão. Vì sao bạn nên đọc cuốn sách này? Nội dung sâu sắc: Các câu chuyện trong "Hạt giống tâm hồn" thường xoay quanh những tình huống đời thường, nhưng lại chứa đựng những bài học quý giá về lòng nhân ái, sự tha thứ, và ý chí vươn lên trong cuộc sống. Ngôn ngữ giản dị: Văn phong của cuốn sách dễ hiểu, gần gũi, phù hợp với nhiều đối tượng độc giả. Tính nhân văn: "Hạt giống tâm hồn" chạm đến những cảm xúc sâu thẳm trong lòng người đọc, khơi gợi lòng trắc ẩn và sự đồng cảm. Giá trị tinh thần: Cuốn sách mang đến những thông điệp tích cực, giúp người đọc tìm thấy động lực và niềm tin trong cuộc sống. Hạt giống tâm hồn

🔗 Thông tin tồn kho không khả dụng khi xem trước.

🛒 Thêm vào giỏ hàng

Mua ngay

- Bước 5: Gửi duyệt sản phẩm: Click vào sản phẩm vừa điền các thông tin > click button **Submit for Workflow** > sản phẩm được gửi sang cho quản trị viên của sàn duyệt sản phẩm

Quản lý Sản phẩm

HỌC ĐỌC - 258 sản phẩm

<

Hạt giống tâm hồn

Định danh: 182835

ERIC 7b24dc3e-e547-209a-0585-8f616c4534c4

CHỌN THỰC HIỆN (TAB)

Submit for Workflow

Chi tiết

Lựa chọn

SKU

phương tiện

Quan hệ sản phẩm

Nhóm sản phẩm

Đăng ký theo dõi

Hiện hữu

Cấu hình

Đang có quy trình xuất bản đợi xử lý. Một số tác động có thể được khóa phụ thuộc vào trạng thái và vai trò của bạn trong quá trình xử lý.

Chi tiết

catalô *

HỌC ĐỌC

Tên *

Hạt giống tâm hồn

vi-VN

Giới thiệu ngắn

vi-VN

Mô tả đầy đủ

Chuyên mục

Learn how to tailor categories to your needs

THỂ LOẠI CÔNG CỘNG

Chúng có thể được hiển thị thông qua các trang, tiện ích, mảnh vụn và tìm kiếm.

Góc Góc

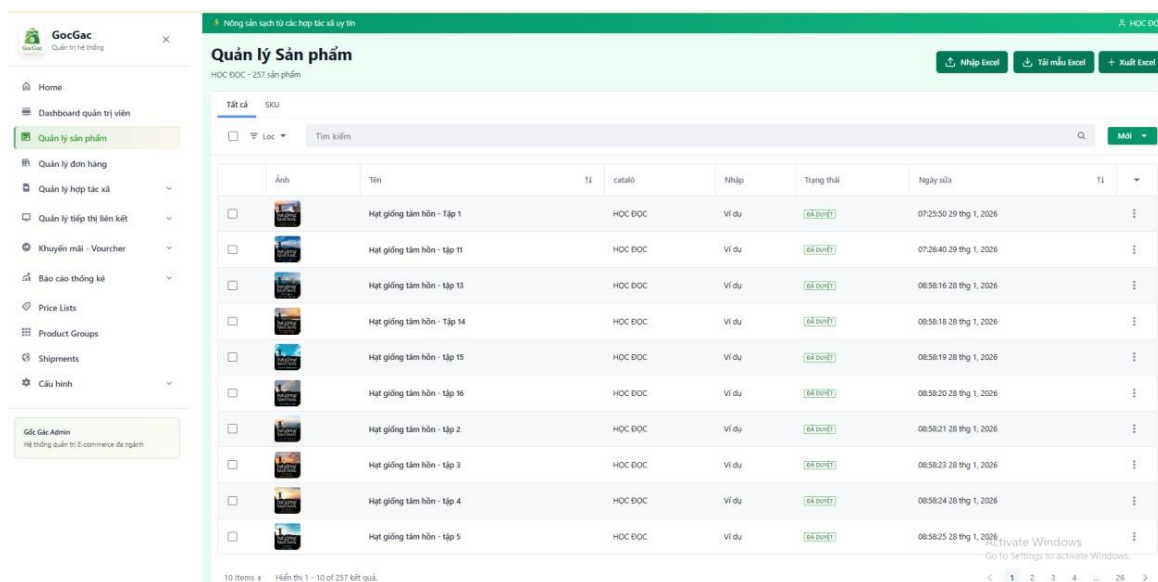
Chọn

Topic

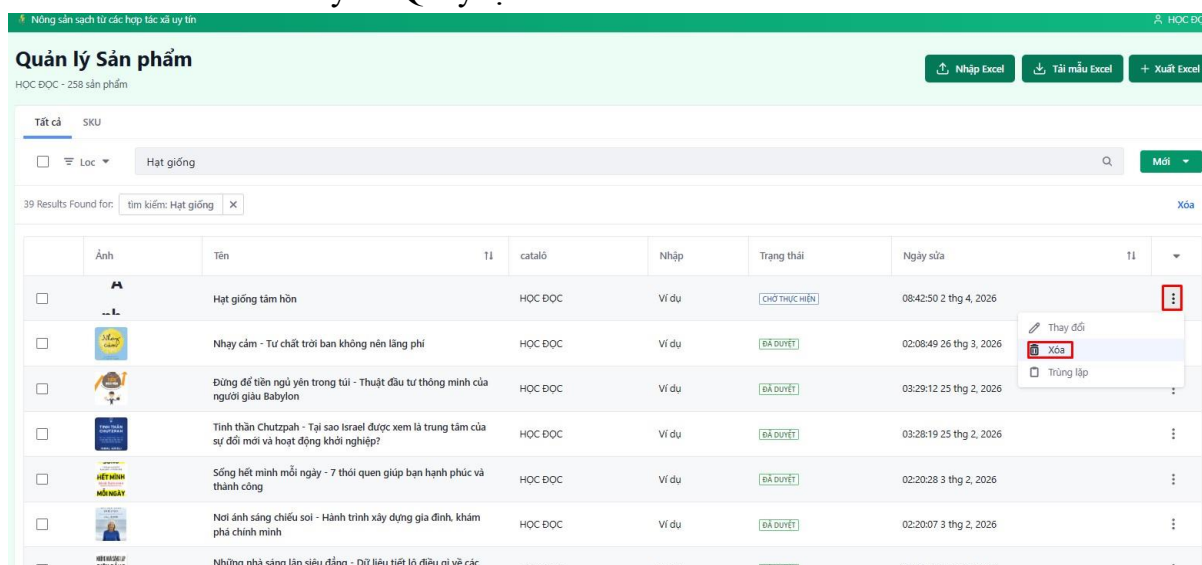
Chọn

Xóa sản phẩm

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền > Chọn menu Quản lý sản phẩm > Hệ thống hiển thị danh sách sản phẩm



- Bước 2: Tìm kiếm sản phẩm cần xóa > Nhập tên sản phẩm / mã sản phẩm vào ô tìm kiếm > Hoặc sử dụng bộ lọc (trạng thái, danh mục, ngày tạo...) > Nhấn Tìm kiếm
- Bước 3: Thực hiện xóa sản phẩm: Tại dòng sản phẩm cần xóa, chọn biểu tượng Xóa > Hệ thống hiển thị popup xác nhận: “Bạn có chắc chắn muốn xóa sản phẩm này không?” Chọn:
 - Đồng ý → Hệ thống thực hiện xóa
 - Hủy → Quay lại danh sách



• Lưu ý:

- Người dùng có quyền “Xóa sản phẩm” ○ Sản phẩm không thuộc các trường hợp bị khóa xóa:
 - Đã phát sinh đơn hàng (nếu hệ thống quy định không cho phép xóa cứng)
 - Đang tham gia chương trình khuyến mãi
 - Đang liên kết với combo/bundle

Danh sách và tìm kiếm sản phẩm

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền >

Truy cập menu Quản lý sản phẩm > Danh sách sản phẩm

Ảnh	Tên	TI	catalog	Nhập	Trạng thái	Ngày sửa	TI
	Hạt giống tâm hồn - Tập 1		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	07:25:50 29 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 11		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	07:26:40 29 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 13		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:16 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 14		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:18 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 15		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:19 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 16		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:20 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 2		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:21 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 3		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:23 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 4		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:24 28 thg 1, 2026	
	Hạt giống tâm hồn - tập 5		HOC ĐOC	Ví dụ	Đã duyệt	08:58:25 28 thg 1, 2026	

- Bước 2: Nhập các trường thông tin cần tìm kiếm

BỘ LỌC

Chuyên mục

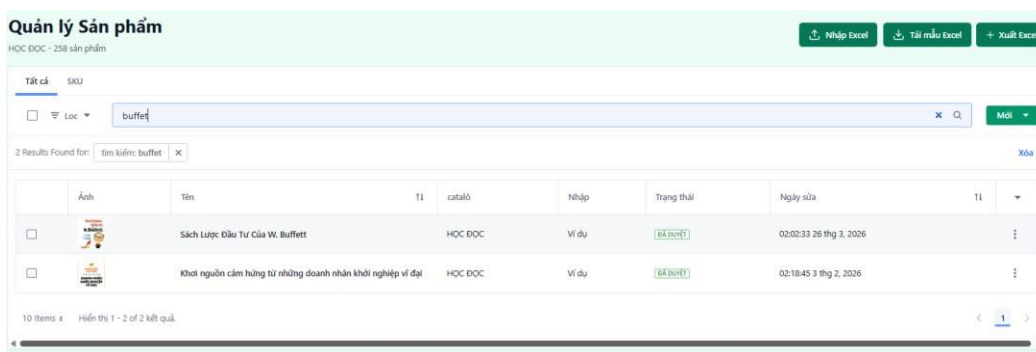
catalog

kênh

Loại sản phẩm

Thêm Bộ lọc

- Bước 3: ấn enter hoặc click để tìm kiếm
- Bước 4: Hệ thống hiển thị danh sách khung chương trình thỏa mãn điều kiện tìm kiếm.

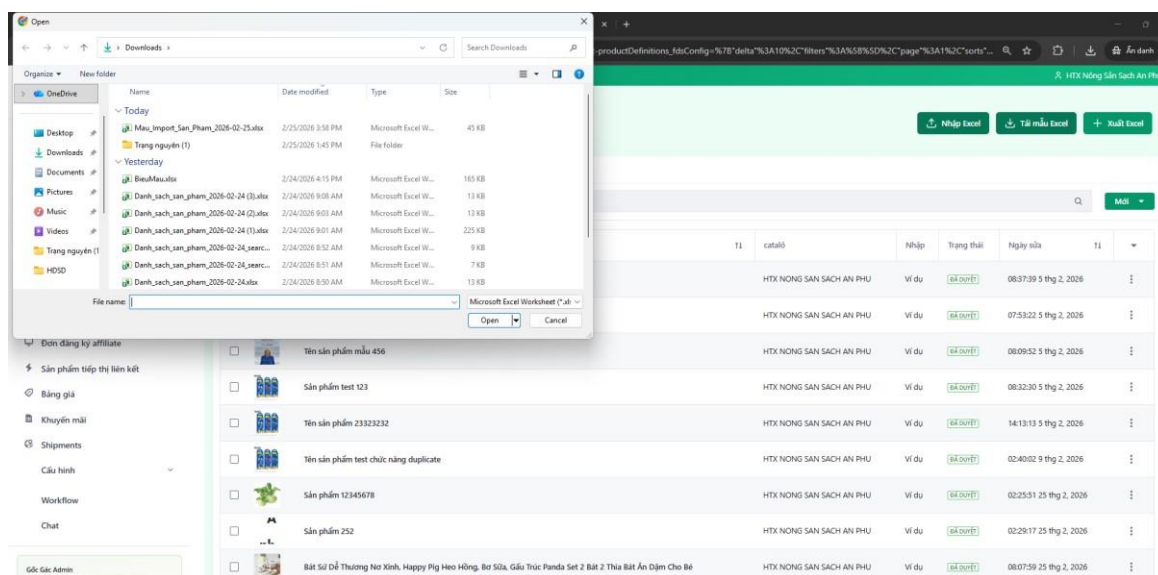


• Lưu ý

- Nếu không nhập điều kiện, hệ thống hiển thị toàn bộ sản phẩm
- Kết quả được sắp xếp theo ngày tạo giảm dần (mới nhất lên đầu).
- Nếu không có kết quả phù hợp, hệ thống thông báo: “Không tìm thấy kết quả”.
- Danh sách sản phẩm bao gồm tất cả các sản phẩm của các gian hàng

Import sản phẩm

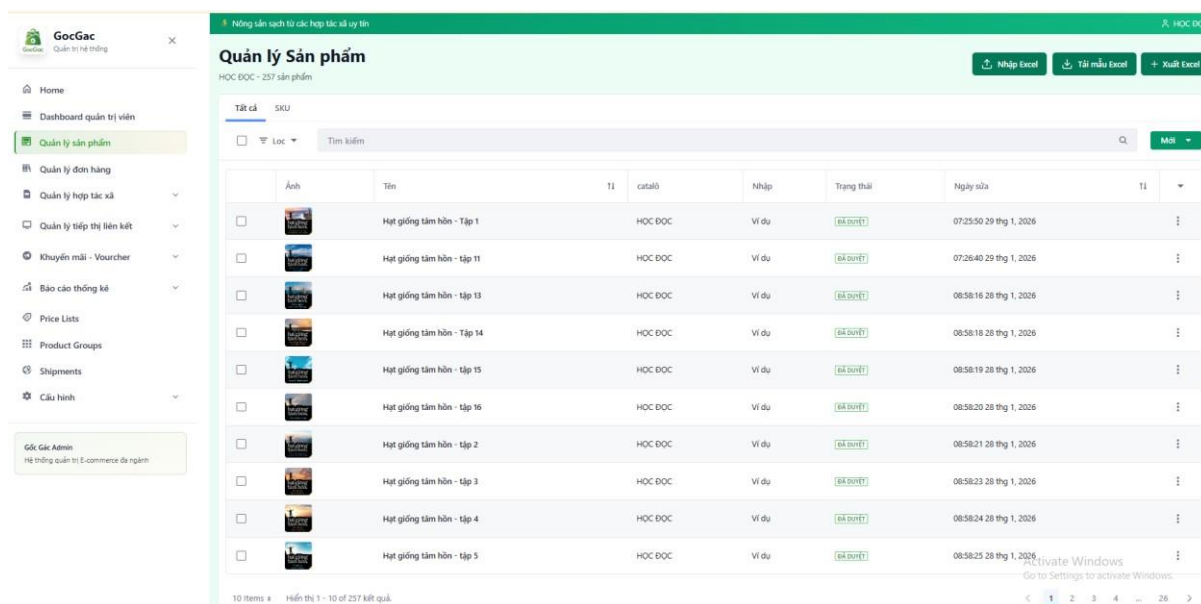
- Bước 1: Tải file mẫu
 - Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền
 - Truy cập menu Quản lý sản phẩm
 - Chọn nút 
 - Nhấn Tải file mẫu
 - Hệ thống tải về file Excel chuẩn định dạng
- Bước 2: Chuẩn bị dữ liệu trong file Excel
 - Mở file mẫu đã tải
 - Nhập dữ liệu sản phẩm theo đúng:
 - Tên cột
 - Định dạng dữ liệu (số, text, không để trống trường bắt buộc)
 - Không thay đổi cấu trúc cột
 - Lưu file sau khi hoàn tất
- Bước 3: Upload file lên hệ thống
 - Tại màn hình Import, chọn Chọn file



- Chọn lên file Excel đã chuẩn bị
- Nhấn Open

Export sản phẩm

- Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống quản trị > Truy cập vào mục **Quản lý sản phẩm**.



- Bước 2: Nhập các điều kiện lọc:
 - Tên sản phẩm
 - SKU
 - Nhà cung cấp
 - Trạng thái sản phẩm
- Bước 3: Nhấn nút Xuất excel
- Bước 4: Kiểm tra file excel được xuất

Product ID	Thumbnail	Product Name	Product Description	SKU Code	Publish	Base Price	Promo Price	Categories	Specifications	Created Date
127837	https://gogac.vn	Khon nguồn cảm hứng từ những bức rút từ những câu chuyện, kinh n	CSC-BK-003	TRUE	99000		0	Sách và Văn phòng phẩm		2026-02-03T02:18:45Z
167337	https://gogac.vn	Sách Lược Đầu Tư Của W. Buffet Cuốn sách "Sách lược đầu tư c	SACH-DAUTU-H	TRUE	100000		0	Sách và Văn phòng phẩm		2026-03-18T07:19:41Z

• Lưu ý

- Dữ liệu export sẽ phụ thuộc vào điều kiện lọc hiện tại.
- File Excel thường bao gồm các thông tin:
 - Tên sản phẩm
 - SKU
 - Giá bán
- Với dữ liệu lớn, thời gian export có thể lâu hơn bình thường.
- Cần đảm bảo có quyền truy cập/export dữ liệu theo phân quyền hệ thống.
- Nên kiểm tra lại dữ liệu sau khi export để đảm bảo tính chính xác.

Quy trình QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

Danh sách đơn hàng ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền > Truy cập danh sách đơn hàng

- Đăng nhập hệ thống Quản trị
- Chọn menu Quản lý đơn hàng
- Hệ thống hiển thị danh sách tất cả đơn hàng

Định danh đơn hàng	Tài khoản	Số tài khoản	kinh	Doanh số	Ngày đặt hàng	Ti	Trạng thái đơn hàng	Trạng thái Đơn công việc Chấp nhận
180566	Nguyen Anh Tú	73618	HOC DOC	757,000	10/06/59 31 thg 3, 2026		Chờ thực hiện	Đã duyệt
180508	Nguyen Anh Tú	73618	HOC DOC	757,000	10/06/59 31 thg 3, 2026		Chờ thực hiện	Đã duyệt
176532	Long Đình Nguyễn	66238	HOC DOC	40,000	09/56/35 26 thg 3, 2026		Hoàn thành	Đã duyệt
175911	Mua Văn Nguyễn	69601	HOC DOC	40,000	17/18/04 25 thg 3, 2026		Mở	Đã duyệt
174689	Nguyễn Thị Như Quỳnh	161892	HOC DOC	737,000	09/35/51 24 thg 3, 2026		Hoàn thành	Đã duyệt
174341	Mua Văn Nguyễn	69601	HOC DOC	130,000	16/10/31 23 thg 3, 2026		Chờ thực hiện	Đã duyệt
173966	Quản trị hệ thống	82889	HOC DOC	235,000	14/41/49 23 thg 3, 2026		Mở	Đã duyệt
172930	Mua Văn Nguyễn	69601	HOC DOC	86,000	16/20/09 20 thg 3, 2026		Chờ thực hiện	Đã duyệt
172726	Quản trị hệ thống	82889	HOC DOC	80,000	15/38/56 30 thg 3, 2026		Chờ thực hiện	Đã duyệt
172682	Nguyen Anh Van Anh	75632	HOC DOC	757,000	15/33/43 20 thg 3, 2026		Mở	Đã duyệt

- Bước 2: Tìm kiếm theo mã đơn hàng
 - Nhập Mã đơn hàng vào ô tìm kiếm
 - Nhấn Tìm kiếm
 - Hệ thống hiển thị đúng đơn hàng tương ứng (nếu tồn tại)

Nồng sản sách từ các hợp tác xã uy tín

Quản lý Đơn hàng

Tổng: 64 đơn hàng

24 Chờ xác nhận

6 Đã xác nhận

1 Đang giao

28 Hoàn thành

5 Đã hủy

180566

1 Result found for: tìm kiếm: 180566

	Định danh đơn hàng	Tài khoản	Số tài khoản	kênh	Doanh số	Ngày đặt hàng	T1	Trạng thái đơn hàng	Trạng thái Đóng công việc Chấp nhận
☐	180566	Nguyen Anh Tú	73618	HỌC ĐỌC	757.000	10/06/59 31 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	ĐÃ DUYỆT

20 Items

Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả.

○ Bước 3: Tìm kiếm theo trạng thái

▪ Chọn bộ lọc Trạng thái

- Chờ xác nhận
- Đang xử lý
- Hoàn thành
- Đã hủy
- Hoàn tiền (nếu có)

▪ Nhân Lọc

▪ Hệ thống hiển thị danh sách đơn theo trạng thái đã chọn

○ Bước 4: Tìm kiếm theo thời gian

▪ Chọn khoảng thời gian:

○ Từ ngày ○ Đến ngày

▪ Nhân Lọc

▪ Hệ thống hiển thị các đơn phát sinh trong khoảng thời gian đó

○ Bước 5: Kết hợp nhiều điều kiện tìm kiếm: Người dùng có thể:

- Nhập mã đơn + chọn trạng thái
- Chọn trạng thái + khoảng thời gian
- Kết hợp nhiều bộ lọc để thu hẹp kết quả
- Hệ thống sẽ trả về kết quả phù hợp với tất cả điều kiện đã chọn.

□ Lưu ý: Hiển thị toàn bộ đơn hàng của các gian hàng trong hợp tác xã

Xem thông tin đơn hàng

○ Bước 1: Truy cập danh sách đơn hàng

- Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền
- Chọn menu Quản lý đơn hàng
- Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng

Quản lý Đơn hàng
Tổng: 64 đơn hàng

24 Chưa xác nhận | 6 Đã xác nhận | 1 Đang giao | 28 Hoàn thành | 5 Đã hủy

	Định danh đơn hàng	Tài khoản	Số tài khoản	kính	Doanh số	Ngày đặt hàng	T1	Trạng thái đơn hàng	Trạng thái Dòng công việc Chấp nhận	
☐	180566	Nguyen Anh Tú	73618	HQC ĐOC	757.000	10/06/59 31 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	Đã duyệt	⋮
☐	180508	Nguyen Anh Tú	73618	HQC ĐOC	757.000	10/06/59 31 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	Đã duyệt	⋮
☐	176552	Long Đăng Nguyễn	66238	HQC ĐOC	40.000	09/56/35 26 thg 3, 2026		HOÀN THÀNH	Đã duyệt	⋮
☐	173911	Mua Văn Nguyễn	69601	HQC ĐOC	40.000	17/18/04 25 thg 3, 2026		MỜ	Đã duyệt	⋮
☐	174689	Nguyễn TN Nhu Quỳnh	161892	HQC ĐOC	737.000	09/35/51 24 thg 3, 2026		HOÀN THÀNH	Đã duyệt	⋮
☐	174341	Mua Văn Nguyễn	69601	HQC ĐOC	130.000	16/10/31 23 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	Đã duyệt	⋮
☐	173966	Quản trị hệ thống	82889	HQC ĐOC	235.000	14/41/48 23 thg 3, 2026		MỜ	Đã duyệt	⋮
☐	172930	Mua Văn Nguyễn	69601	HQC ĐOC	86.000	16/20/09 20 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	Đã duyệt	⋮
☐	172726	Quản trị hệ thống	82889	HQC ĐOC	80.000	15/38/56 20 thg 3, 2026		CHỜ THỰC HIỆN	Đã duyệt	⋮
☐	172682	Nguyen Anh Van Anh	75632	HQC ĐOC	757.000	15/33/43 20 thg 3, 2026		MỜ	Đã duyệt	⋮

- Bước 2: Mở chi tiết đơn hàng
 - Tìm kiếm hoặc chọn đơn hàng cần xem
 - Nhấn vào Mã đơn hàng hoặc nút Xem chi tiết
 - Hệ thống hiển thị màn hình chi tiết đơn hàng

Chi tiết đơn hàng

Trạng thái chung | Thành toán | Lỗi hàng | Questions and Answers | Các thủ đoạn tử

Chi tiết

Tên: Đơn đặt hàng 87015 | Ngày đặt hàng: 16/01/28 | Đơn chủ in: Thay đổi

Account info: Mua Văn Nguyễn 87015 | Đơn chủ vận chuyển: Thay đổi | Ngày giao hàng được yêu cầu: Thay đổi

Số đơn đặt hàng: Thay đổi | Payment Terms: Thay đổi | Order Type: Thay đổi

Mã: 87015 | Delivery Terms: Thay đổi

Các mặt hàng

Tên sản phẩm	Đơn vị	Đơn giá	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị
KIT TRACAT-001	Kem trét cùi bắp đường	45.000	0	1	hộp	45.000				

Tóm tắt đơn hàng

Mô tả	Đơn giá
Đơn giá gốc	45.000
Giảm giá tổng cộng	0
Tổng chiết khấu	0
Mã khuyến mãi	0
Thuế	0
Phân phối	0
Giảm giá giao hàng	0
Tổng	45.000

- Bước 3: Xem lịch sử đơn hàng > click > Xem chi tiết

Chi tiết trạng thái đơn hàng



Thời gian đặt hàng Khách hàng tạo đơn	15:27:00 01/04/2026
Thời gian chấp nhận đơn Đơn hàng đã được shop xác nhận	15:28:26 01/04/2026
Chuẩn bị giao Đã tạo xong lô hàng, chuẩn bị giao	15:28:27 01/04/2026
Đang vận chuyển Đơn hàng đang được giao	15:28:40 01/04/2026
Giao thành công Khách hàng đã nhận hàng thành công	15:28:48 01/04/2026

Đóng

Cập nhật trạng thái đơn hàng

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền >
Click chọn 1 đơn hàng được tạo thành công ở trạng thái chờ thực hiện

Đơn đặt hàng

148040 Đơn danh: 148040 ETC: b0ac940-9c19-9764-8261-81bca9603aaf

Hủy bỏ Cầm **Chấp nhận đơn đặt hàng**

Họ Nguyễn
#87464

Số đơn đặt hàng
Bản trình để chèn.

Mã
HOC DOC

Địa chỉ vận chuyển
Nhà số 15, Lũ Văn Thám
Thanh Xuân
Hà Nội, Hà Nội, VN

Payment Terms
Bản trình để chèn.

Delivery Terms
Bản trình để chèn.

Order Type
Bản trình để chèn.

Các mặt hàng

Tìm kiếm

Sku	Tên	Lựa chọn	Ngày giao hàng	Nhóm giao hàng	Giá niêm yết	Giảm giá	Số lượng	UOM	Tổng
HSGTH-104	Quặng nhôm to đi và vùi sỏi				86,000	0	1	quyển	40,000

10 Items - Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả

Tóm tắt đơn hàng

Giá gốc	40,000
Giảm giá tổng phụ	0
Tổng chiết khấu	10,000
Mã khuyến mãi	10KHTHOCDOC
Thuế	0
Phân phối	0
Giảm giá giao hàng	0
Tổng	30,000

Chấp nhận đơn đặt hàng

> đơn hàng chuyển sang

- Bước 2: click button trạng thái Xử lý

Đơn đặt hàng

153056 Đơn danh: 153056 ETC: 196b0df1-c52a-46cc-886a-d4d06671c3bc

Hủy bỏ Cầm **Tạo Lô hàng**

Trạng thái chung Thanh toán **Lô hàng** Questions and Answers Các thư điện tử

Chờ thực hiện **Xử lý** Vận chuyển Hoàn thành

Tên
Bản trình để chèn.

Account info
Lương Đăng Nguyễn
#66238

Số đơn đặt hàng
Bản trình để chèn.

Mã
HTX CHI MINH

Địa chỉ thanh toán
Nhà số 9 ngách 39 ngõ 54 Nguyễn Chí
Thánh
Láng Thượng
Đống Đa
Hà Nội, Hà Nội, VN

Địa chỉ vận chuyển
Nhà số 9 ngách 39 ngõ 54 Nguyễn Chí
Thánh
Láng Thượng
Đống Đa
Hà Nội, Hà Nội, VN

Payment Terms
Bản trình để chèn.

Delivery Terms
Bản trình để chèn.

Ngày đặt hàng
09/04, 26/02/26

Ngày giao hàng được yêu cầu
Bản trình để chèn.

Order Type
Bản trình để chèn.

Địa chỉ in
Bản trình để chèn.

Các mặt hàng

Tìm kiếm

Sku	Tên	Lựa chọn	Ngày giao hàng	Nhóm giao hàng	Giá niêm yết	Giảm giá	Số lượng	UOM	Tổng
CHS-SS-43W-050	Bộ Sạc Nhanh Samsung 43W				120,000	0	1	bo	120,000

- Bước 3: Click button **Tạo Lô hàng** > hiện thị màn hình Lô hàng > đơn hàng chuyển sang trạng thái Vận chuyển 1 phần

< [Lô hàng](#)

153091 Định danh: 153091
ETC: c7360644-a028-130f-30a3-302ef9f0e016

[Hoàn tất xử lý](#)

Xử lý Sản xuất giao hàng Vận chuyển Gửi

Chi tiết

Chi tiết hàng vận chuyển Thay đổi Vận chuyển: Bấm vào để chọn Số theo dõi: Bấm vào để chọn Phương thức vận chuyển: Bấm vào để chọn Base Tracking URL: Bấm vào để chọn	Địa chỉ vận chuyển Thay đổi Nguyễn Đăng Lương 0963355015 Nhà số 9 ngách 39 ngõ 54 Nguyễn Chí Thanh Lăng Thương Đống Đa Hà Nội HN Q Việt Nam kính HTX CHÍ MINH	Ngày vận chuyển ước tính Thay đổi Bấm vào để chọn Ngày giao hàng dự kiến Thay đổi Bấm vào để chọn
--	--	--

Các sản phẩm [Mới](#)



Không tìm thấy kết quả
 Rất tiếc, không có kết quả nào được tìm thấy.

- Bước 3.1 click button **Mới** > hiện thị danh sách sản phẩm > chọn sản phẩm trong đơn hàng > click button **Đồng ý**

hàng
click

Thêm Mặt hàng Lô hàng

X

	Sku	Định danh đơn hàng	Số lượng vượt trội	UOM	Sẵn có	Địa chỉ Khớp Lô hàng	Shipping Method and Option	
☒	HGTH-T04	135294	2	quyen	0	✓		

10 Items
Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả.

Hủy bỏ

Đồng ý

- Bước 3.2: Các sản phẩm click  > chọn Thay đổi > Nhập số lượng trong

Ghi lại

Soạn thảo HGTH-T04

X

Mã tham chiếu bên ngoài

ERC

c2adc0f-6662-d9e4-a80a-7bef6cdd7a49

Warehouse Availability

Số lượng vượt trội: 0.000

Số lượng trong Lô hàng: 2.000

kho	Sẵn có	Số lượng trong Lô hàng	
KHO HỌC ĐỌC	998	2	

10 Items
Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả.

Hủy bỏ

Ghi lại

- Bước 4: Tại màn hình Lô hàng > click button  > lô hàng chuyển sang trạng thái Sẵn sàng giao hàng, Đơn hàng chuyển sang trạng thái Vận chuyển

153098 Định danh: 153098
ERC: b29faebd-94b9-5d79-677e-170885e7a8f6

Tải xử lý **tàu**

Xử lý ✓ **Sẵn sàng giao hàng** Vận chuyển Gửi

Chi tiết

Chi tiết hàng vận chuyển	Thay đổi	Địa chỉ vận chuyển	Thay đổi	Ngày vận chuyển ước tính	Thay đổi
Vận chuyển: Bấm sửa để chỉnh.		Nguyễn Đăng Long 0862335825		Bấm sửa để chỉnh.	
Số theo dõi: Bấm sửa để chỉnh.		Nhà số 9 ngách 39 ngõ 54 Nguyễn Chí Thanh		Ngày giao hàng dự kiến	Thay đổi
Phương thức vận chuyển: Bấm sửa để chỉnh.		Làng Thượng		Bấm sửa để chỉnh.	
Base Tracking URL: Bấm sửa để chỉnh.		Đống Đa Hà Nội HN qq Việt Nam			
		kênh: HOC ĐOC			

Các sản phẩm

Sku	Định danh đơn hàng	ERC	kho	Số lượng vượt trội	Số lượng trong Lô hàng	UOM	
HGTH-T04	135294	c2adcf0f-6662-d9e4-a80a-7befcdd7a49	KHO HOC ĐOC	0	2	quyen	Xóa

10 items • Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả.

- Bước 5: đơn hàng xử lý sai click **Tải xử lý** > quay lại bước 3. Đơn hàng xử lý đúng click **tàu** > lô hàng chuyển sang trạng thái Vận chuyển

< Lô hàng

153098 Định danh: 153098
ERC: b29faebd-94b9-5d79-677e-170885e7a8f6

giải thoát

Xử lý ✓ **Sẵn sàng giao hàng ✓** Vận chuyển Gửi

Chi tiết

Chi tiết hàng vận chuyển	Thay đổi	Địa chỉ vận chuyển	Thay đổi	Ngày vận chuyển ước tính	Thay đổi
Vận chuyển: Bấm sửa để chỉnh.		Nguyễn Đăng Long 0862335825		Bấm sửa để chỉnh.	
Số theo dõi: Bấm sửa để chỉnh.		Nhà số 9 ngách 39 ngõ 54 Nguyễn Chí Thanh		Ngày giao hàng dự kiến	Thay đổi
Phương thức vận chuyển: Bấm sửa để chỉnh.		Làng Thượng		Bấm sửa để chỉnh.	
Base Tracking URL: Bấm sửa để chỉnh.		Đống Đa Hà Nội HN qq Việt Nam			
		kênh: HOC ĐOC			

Các sản phẩm

Sku	Định danh đơn hàng	ERC	kho	Vận chuyển	UOM	
HGTH-T04	135294	c2adcf0f-6662-d9e4-a80a-7befcdd7a49	KHO HOC ĐOC	2	quyen	Xóa

10 items • Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả.

giải thoát

> Lô hàng ở trạng thái gửi và đơn hàng chuyển sang thái

- Bước 6: click Hoàn thành

Export danh sách đơn hàng

- Bước 1: Truy cập danh sách đơn hàng
 - Đăng nhập hệ thống CMS với tài khoản được phân quyền
 - Chọn menu Quản lý đơn hàng
 - Hệ thống hiển thị danh sách đơn hàng

- Bước 2: Thiết lập điều kiện lọc (nếu cần) Nhấn Tìm kiếm/Lọc để hiển thị đúng dữ liệu cần xuất.
- Bước 3: Thực hiện kết xuất file
 - Nhấn nút Xuất Excel
 - Hệ thống xử lý dữ liệu



- File Excel được tải về máy tính

Quy trình QUẢN LÝ HỢP TÁC XÃ

- Bước 1: Mở form cập nhật
- Truy cập Danh sách gian hàng / Hợp tác xã

Cập nhật thông tin Hợp tác xã
Chọn một dòng trong bảng để chỉnh sửa chi tiết bên dưới.

🔍 Đang hiển thị thông tin tài khoản của bạn Tắt cả trạng thái

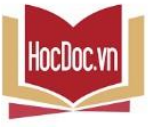
MÃ HTX	LOGO HỢP TÁC XÃ	TÊN HỢP TÁC XÃ	SỐ ĐIỆN THOẠI	TRẠNG THÁI	THAO TÁC
66272		HỢC ĐỨC	0927706000	Đang hoạt động	Cập nhật

Trước Sau Mỗi trang 10

- Nhận Cập nhật
- Hệ thống hiển thị popup “**Biểu mẫu cập nhật thông tin**”

Biểu mẫu cập nhật thông tin Đóng

Logo Hợp tác xã
Cập nhật logo hiển thị trên danh sách và trang chi tiết HTX.



Mở ảnh

Kéo thả logo vào đây
hoặc nhấn nút "Chọn logo" bên dưới

Chọn logo **Bỏ file đang chọn**

Account Entry ID

66272

Tên Hợp tác xã

HỌC ĐỌC

Số điện thoại

0927706000

Email

sansachhocdoc@gmail.com

Trạng thái

Đang hoạt động

Địa chỉ

Số 152 Lê Duẩn, phường Văn Miếu - Quốc Tử Giám, Hà Nội

Mô tả ngắn

HỌC ĐỌC là sân sách trực tuyến cung cấp sách chọn lọc, giúp bạn hình thành thói quen đọc và mở rộng tri thức mỗi ngày.

Banner
Ảnh bìa hiển thị trên trang HTX. Định dạng PNG, JPG

ÁNH

Video giới thiệu
File video ngắn giới thiệu HTX. Định dạng MP4 hoặc

VIDEO

○ Bước 2: Cập nhật thông tin

▪ Thông tin liên hệ

Số điện thoại: Nhập số điện thoại hợp lệ

Email: Nhập đúng định dạng email

▪ Trạng thái: Chọn trạng thái từ dropdown:

Đang hoạt động

Tạm ngưng

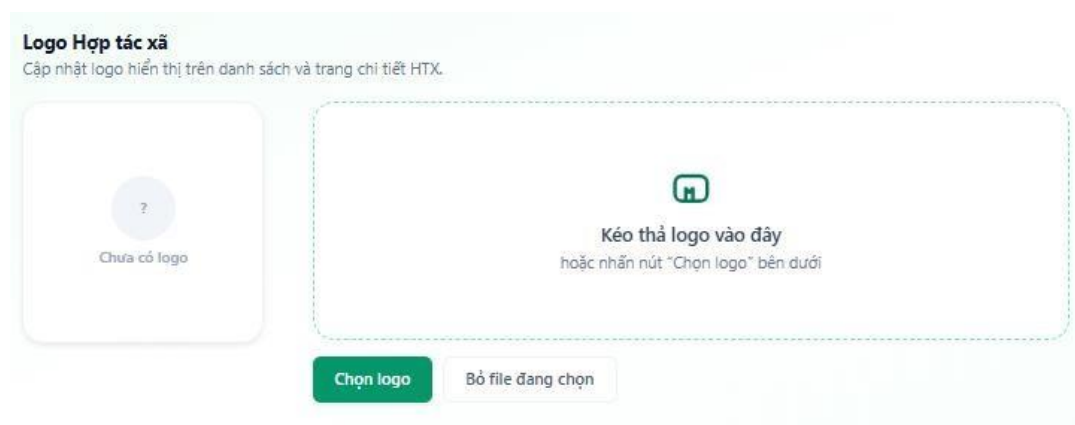
- Địa chỉ: Nhập địa chỉ đầy đủ của Hợp tác xã
- Mô tả ngắn

Nhập mô tả ngắn giới thiệu về HTX

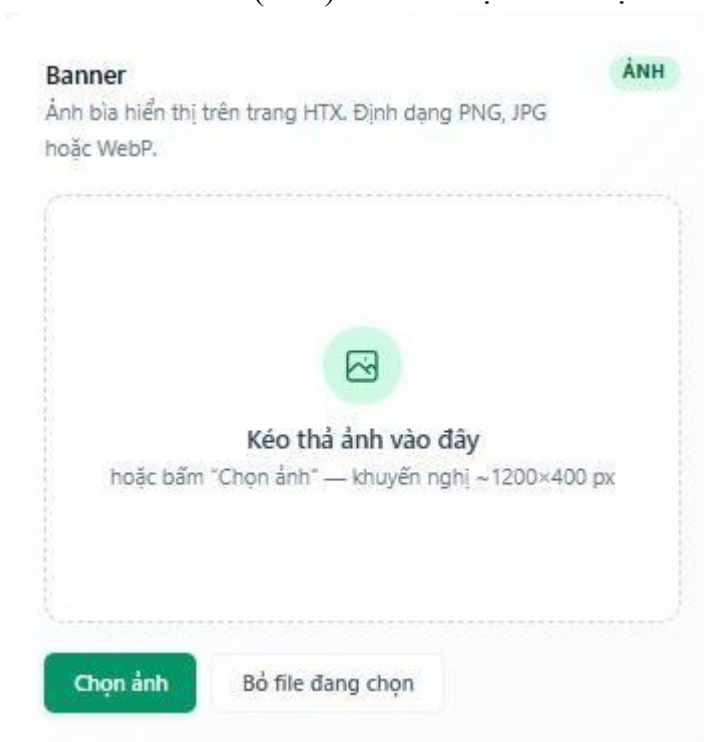
Nội dung nên rõ ràng, không vi phạm chính sách ○

Bước 3: Upload media

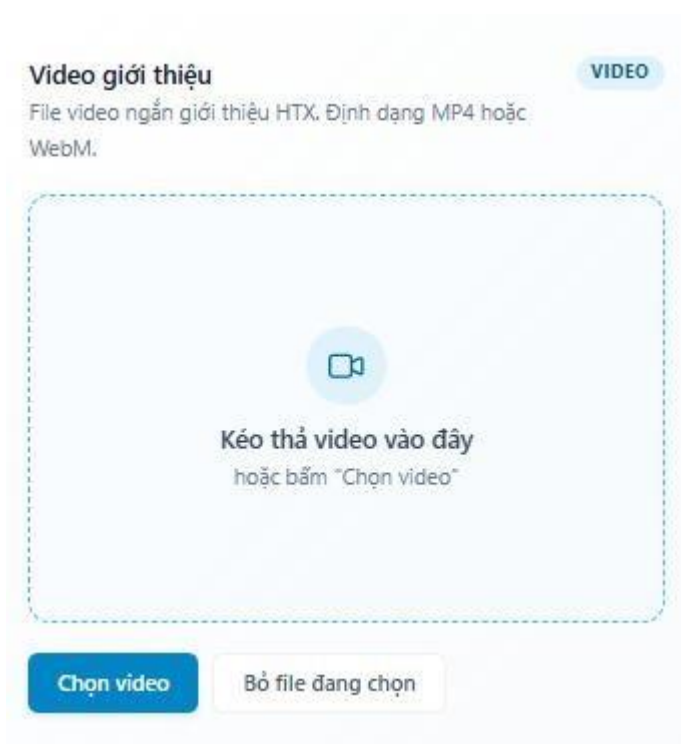
- Logo Hợp tác xã: Nhấn Chọn logo hoặc kéo thả file vào vùng upload



- Banner (Ảnh): Nhấn Chọn ảnh hoặc kéo thả file vào vùng upload



- Video giới thiệu: Nhấn Chọn video hoặc kéo thả file



□

- **Email và số điện thoại phải đúng định dạng**
- Không để trống các trường bắt buộc (nếu hệ thống có validate)
 - Khi thay đổi **trạng thái**: “Tạm ngưng” có thể ảnh hưởng đến hiển thị gian hàng trên hệ thống
- Nội dung mô tả: Không chứa thông tin sai lệch, vi phạm chính sách

Quy trình **QUẢN LÝ TIẾP THỊ LIÊN KẾT Quản lý đơn hàng affiliate** ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu Quản lý tiếp thị liên kết ○ Bước 2: Kéo xuống màn hình Đơn hàng Affiliate

Quản lý đơn hàng affiliate
Danh sách chi tiết các đơn hàng được tạo từ affiliate

Q Mã đơn... Tất cả trạng thái

MÃ ĐƠN	AFFILIATE	GIÁ TRỊ ĐƠN	HOA HỒNG	% HOA HỒNG	TRẠNG THÁI HOA HỒNG	TRẠNG THÁI ĐƠN	NGÀY TẠO	THAO TÁC
#174341 AffiliateOrder #174361	Affiliate #157904	130.000 đ	6.500 đ	5.00%	Chờ duyệt	Đang chờ	16:10:48 23/3/2026	Xem chi tiết
#172930 AffiliateOrder #172944	Affiliate #157904	86.000 đ	4.300 đ	5.00%	Chờ duyệt	Đang chờ	16:20:22 20/3/2026	Xem chi tiết
#172468 AffiliateOrder #172486	Affiliate #161943	100.000 đ	5.000 đ	5.00%	Chờ duyệt	Đang chờ	09:22:54 20/3/2026	Xem chi tiết
#172384 AffiliateOrder #172397	Affiliate #161943	100.000 đ	5.000 đ	5.00%	Đã duyệt	Hoàn tất	08:59:30 20/3/2026	Xem chi tiết
#168058 AffiliateOrder #168076	Affiliate #161943	115.000 đ	8.000 đ	6.96%	Đã duyệt	Đang xử lý	16:09:06 16/3/2026	Xem chi tiết
#165793 AffiliateOrder #165887	Affiliate #161943	155.000 đ	8.000 đ	5.16%	Đã duyệt	Hoàn tất	09:52:16 12/3/2026	Xem chi tiết
#162043 AffiliateOrder #162075	Affiliate #161943	105.000 đ	10.000 đ	9.52%	Đã duyệt	Hoàn tất	11:07:32 9/3/2026	Xem chi tiết
#159049 AffiliateOrder #159067	Affiliate #157904	76.000 đ	4.300 đ	5.66%	Đã duyệt	Hoàn tất	10:51:14 4/3/2026	Xem chi tiết
#159015 AffiliateOrder #159038	Affiliate #157904	76.000 đ	4.300 đ	5.66%	Đã duyệt	Hoàn tất	10:41:03 4/3/2026	Xem chi tiết

Hiển thị 1 - 9 / 9 đơn hàng

○ Bước 3: Tìm kiếm và lọc đơn hàng ■ Nhập thông tin tìm kiếm:

- Mã đơn hàng
- Mã affiliate / Tên đối tác ■ Lọc theo điều kiện:
- Trạng thái đơn hàng (Thành công, Đang xử lý, Hủy,...)
- Khoảng thời gian (ngày tạo đơn)
- Hệ thống hiển thị danh sách phù hợp

○ Bước 4: Xem thông tin danh sách: Mỗi đơn hàng hiển thị các thông tin:

- Mã đơn hàng
- Khách hàng
- Đối tác affiliate (hoặc mã affiliate)
- Giá trị đơn hàng
- Trạng thái đơn hàng
- Hoa hồng affiliate
- Ngày tạo đơn

- Bước 5: Xem chi tiết đơn hàng click

 [Xem chi tiết](#)

Chi tiết đơn hàng affiliate
×

AffiliateOrder #174361 · Đơn hàng #174341

THÔNG TIN ĐƠN HÀNG

Mã đơn hàng	#174341
AffiliateOrder ID	174361
Affiliate ID	Affiliate #157904
Ngày tạo	16:10:48 23/3/2026

TRẠNG THÁI HOA HỒNG

● **Chờ duyệt**

Trạng thái này phản ánh vòng đời xử lý hoa hồng: chờ duyệt, đã duyệt, đã hủy hoặc đã thanh toán.

GIÁ TRỊ & HOA HỒNG

Giá trị đơn hàng	130.000 đ
Hoa hồng	6.500 đ
% Hoa hồng	5.00%

TRẠNG THÁI ĐƠN HÀNG

● **Đang chờ**

Giá trị lấy từ snapshot/CommerceOrder: 0 = Completed, 1 = Pending, 2 = Processing, ...

SẢN PHẨM TRONG ĐƠN HÀNG (DỮ LIỆU DEMO)

Sản phẩm	Mã SP	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ	CSC-BK-038	1	130.000 đ	130.000 đ

Đóng

- Bước 6: Theo dõi hoa hồng: Hệ thống chỉ tính hoa hồng cho:
 - Đơn hàng thành công (đã thanh toán/hoàn tất)
 - Hoa hồng được hiển thị: Theo từng đơn hàng

□ Lưu ý:

- Chỉ các đơn hàng có mã affiliate hợp lệ mới được ghi nhận
- Chỉ được tính khi đơn ở trạng thái thành công
- Không áp dụng cho đơn bị hủy / hoàn tiền

Báo cáo hiệu quả affiliate

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu Quản lý tiếp thị liên kết
- Bước 2: Kéo xuống màn hình Quản lý link liên kết (Affiliate Link)

Quản lý liên kết (Affiliate Link) [Link](#)

Danh sách các Affiliate Link được tạo trong hệ thống, kèm mã theo dõi và URL chia sẻ.

Tìm kiếm: Tên link, mã affiliate, URL đích...

Trạng thái: Tất cả

+ Tạo link mới

SẢN PHẨM	MÃ AFFILIATE	TRACKING CODE	GIÁ SP	TRẠNG THÁI	NGÀY TẠO	THAO TÁC
 Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ HỌC ĐỌC	AFF-20260309-WGOR20	aff_161943_152029_mm2mlasqphgn	130.000 đ	Không HD	15/08/24 23/3/2026 Bùi Nguyễn Thị Như Quỳnh	
 Sách Luận Đầu Tư Của W. Buffett HỌC ĐỌC	AFF-20260309-WGOR20	aff_161943_167337_mm3c3mrv79818	100.000 đ	Hoạt động	10/35/22 10/3/2026 Bùi Nguyễn Thị Như Quỳnh	
 Hai Vạn Dặm Dưới Biển HỌC ĐỌC	AFF-20260304-9F28KE	aff_157904_151956_mm3baucdd8452	102.000 đ	Hoạt động	09/13/38 5/3/2026 Bùi Nguyễn Anh Văn Anh	
 Giông tố HỌC ĐỌC	AFF-20260303-WKVDUN	aff_157904_151921_mm3cytrng268m	86.000 đ	Hoạt động	15/41/03 3/3/2026 Bùi Nguyễn Anh Văn Anh	
 Hai Vạn Dặm Dưới Biển HỌC ĐỌC	AFF-20260225-9HTUSK	aff_152768_151956_mm4banc89kxcr	102.000 đ	Hoạt động	10/07/38 27/2/2026 Bùi Lăng Văn Nguyễn	
 Hiệu Ứng Đèn Gas HỌC ĐỌC	AFF-20260225-9HTUSK	aff_152768_151993_mm38nsgzj311	130.000 đ	Hoạt động	16/00/04 26/2/2026 Bùi Lăng Văn Nguyễn	
 Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ HỌC ĐỌC	AFF-20260225-9HTUSK	aff_152768_152029_mm37dnpwfjeaw6	130.000 đ	Hoạt động	15/45/04 26/2/2026 Bùi Lăng Văn Nguyễn	
 Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ HỌC ĐỌC	AFF-20260127-P3V4Q3	aff_162968_152029_mm2c58k5b61241	130.000 đ	Hoạt động	10/43/35 26/2/2026 Bùi Quan Trí Bùi Hộ Trọng	
 Không Gia Đình HỌC ĐỌC	AFF-20260225-9HTUSK	aff_152768_152126_mm3ufztu3j8liu	175.000 đ	Hoạt động	16/39/53 25/2/2026 Bùi Lăng Văn Nguyễn	

Hiện thị 1 - 9 / 9 link

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.

○ Bước 3: click icon để xem chi tiết**Sách Luận Đầu Tư Của W. Buffett**<https://gocgac.vn/p/s%C3%A1ch-l%C6%B0%E1%BB%A3c-%C4%91%E1%BA%A7u-t%C6%B0-c%E1%BB%A7a-w.-buffett?affiliate=AFF-20260309-WGOR20&tr...>

DOANH THU

100.000 đ

CLICK

4

HOA HỒNG

5.000 đ

TỈ LỆ CHUYỂN ĐỔI

50%

SỐ ĐƠN TẠO

2

ĐƠN HOÀN THÀNH

1**Hiệu quả theo thời gian**

Doanh thu & hoa hồng từ các đơn đã hoàn thành gắn với link này (theo múi giờ trình duyệt)

Hiện thị

Theo ngày

**Thông tin link**

URL LIÊN KẾT

https://gocgac.vn/p/s%C3%A1ch-l%C6%B0%E1%BB%A3c-%C4%91%E1%BA%A7u-t%C6%B0-c%E1%BB%A7a-w.-buffett?affiliate=AFF-20260309-WGOR20&trackingCode=aff_161943_167337_mmwx3

NGÀY TẠO

10:35:22 19/3/2026

Sao chép link

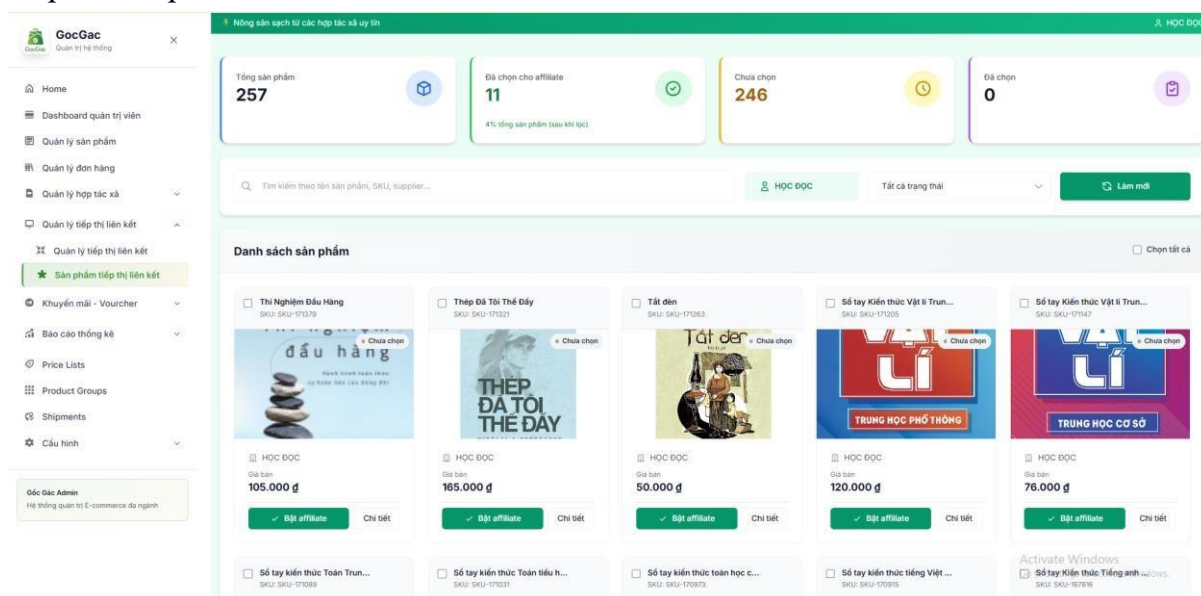
Đóng

○ Bước 4: Báo cáo hiển thị theo từng mã/link affiliate, bao gồm:

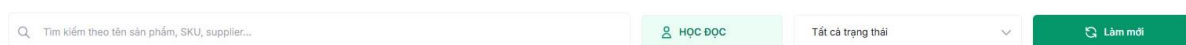
- Mã affiliate / Link giới thiệu
- Số lượt click / sử dụng link
- Số đơn hàng tạo
- Số đơn hàng thành công

- Doanh thu (tổng giá trị đơn hàng thành công)
- Hoa hồng (tổng tiền trả cho affiliate)
- Tỷ lệ chuyển đổi

Sản phẩm tiếp thị liên kết ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu Sản phẩm tiếp thị liên kết



○ Bước 2: Tìm kiếm và lọc sản phẩm



Bước 3: Xem danh sách sản phẩm mỗi sản phẩm hiển thị:

- Tên sản phẩm
- SKU
- Ảnh sản phẩm
- Nhà cung cấp
- Giá bán
- Trạng thái:

- Chưa chọn
- Đã chọn affiliate
- Thao tác:
- Nút **Bật affiliate**
- Nút **Chi tiết**

- Bước 4: Bật affiliate cho sản phẩm



- Tại sản phẩm cần áp dụng, nhấn
- Hệ thống thực hiện:
- Cập nhật trạng thái sản phẩm → **Đã chọn affiliate**
- Sản phẩm được phép tham gia chương trình tiếp thị liên kết

- Bước 5: Chọn nhiều sản phẩm

- Tick chọn checkbox tại từng sản phẩm
- Hoặc chọn **Chọn tất cả**
- Thực hiện thao tác hàng loạt

☐ **Thép Đã Tôi Thế Đây**
SKU: SKU-171321

HỌC ĐỌC

Tất cả trạng thái

Làm mới

Đã chọn 4 sản phẩm

✓ **Bật affiliate**

✗ **Tắt affiliate**

Bỏ chọn

Danh sách sản phẩm

☐ Chọn tất cả

☒ **Thí Nghiệm Đầu Hàng**
SKU: SKU-171379

Chưa chọn



HỌC ĐỌC

Giá bán
105.000 đ

✓ **Bật affiliate**

Chi tiết

☒ **Thép Đã Tôi Thế Đây**
SKU: SKU-171321

Chưa chọn



HỌC ĐỌC

Giá bán
165.000 đ

✓ **Bật affiliate**

Chi tiết

☒ **Tắt đèn**
SKU: SKU-171263

Chưa chọn



HỌC ĐỌC

Giá bán
50.000 đ

✓ **Bật affiliate**

Chi tiết

☒ **Số tay Kiến thức Vật lí Trun...**
SKU: SKU-171205

Chưa chọn



HỌC ĐỌC

Giá bán
120.000 đ

✓ **Bật affiliate**

Chi tiết

☐ **Số tay Kiến thức Vật lí Trun...**
SKU: SKU-171147

Chưa chọn



HỌC ĐỌC

Giá bán
76.000 đ

✓ **Bật affiliate**

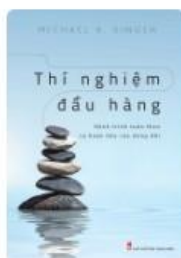
Chi tiết

○ Bước 6: Xem chi tiết sản phẩm

- Nhấn **Chi tiết**
- Xem thông tin đầy đủ của sản phẩm trước khi quyết định bật affiliate

Chi tiết sản phẩm
ID: #171360

✕



Thí Nghiệm Đầu Hàng

● Chưa chọn

SKU

SKU-171379

SUPPLIER

HỌC ĐỌC

GIÁ BÁN

105.000 đ

MÔ TẢ

/p/th%C3%AD-nghi%E1%BB%87m-%C4%91%E1%BA%A7u-h%C3%A0ng

✓ **Bật affiliate cho sản phẩm này**

- Lưu ý

- Không phải tất cả sản phẩm đều nên bật affiliate: Cần xem xét lợi nhuận và chính sách hoa hồng
- Giá bán: Ảnh hưởng trực tiếp đến hoa hồng affiliate
- Trạng thái:
 - “Chưa chọn” → chưa tham gia affiliate
 - “Đã chọn” → đã tham gia affiliate
- Nên kiểm tra:
 - Sản phẩm còn hàng
 - Không vi phạm chính sách nội dung
- Khi bật affiliate: Cần đảm bảo có cấu hình hoa hồng

Quy trình KHUYẾN MÃI - VOUCHER

Quản lý mã giảm giá

- a. Thêm mới mã giảm giá
- Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu **Quản lý mã giảm giá**

Quản lý mã giảm giá + Tạo mã giảm giá

Tìm theo tiêu đề hoặc coupon...

ID	Tiêu đề	Coupon	Số tiền / %	Loại	Type (custom)	Max Total Uses	Max / Account	Trạng thái	
193140	HTX ANPHU giảm 10%	10%ANPHU	10,00%	PERCENTAGE	Shop riêng lẻ	1000	1	Active	Sửa Xóa
189556	Giảm 10% HỘI VIÊN KIM CƯƠNG	10%KIC1	10,00%	PERCENTAGE		9999	10	Active	Sửa Xóa
186997	Giảm 10.000 bạc Kim Cương	10%KIC	\$ 10.000,00	FIXED		900	1	Active	Sửa Xóa
188644	Giảm 100.000 HỘI VIÊN BẠC	BAC10K	\$ 10.000,00	FIXED		999	1	Active	Sửa Xóa
186255	Giảm 20.000 đổi điểm	20%KDD	\$ 20.000,00	FIXED	Đổi điểm	900	2	Active	Sửa Xóa
185952	Giảm giá 10.000 HTX An Phú	10%ANPHU	\$ 10.000,00	FIXED	Shop riêng lẻ	900	2	Active	Sửa Xóa

10 / trang

Trước Trang 1 / 1 Sau

- Bước 2: Click + Tạo mã giảm giá
- Bước 3: Nhập các thông tin tại tab Thông tin chung

Tạo mã giảm giá

×

Thông tin chung

Điều kiện áp dụng

Gian hàng áp dụng

Chi tiết

Name *

Loại giảm giá *

Số tiền cố định

Áp dụng cho *

Giảm đơn hàng

Giảm tổng *

Level *

L1

Thời hạn *

Thời gian bắt đầu *

dd/mm/yyyy --:-- --

Thời gian hết hạn

dd/mm/yyyy --:-- --

☐ Không bao giờ hết hạn

☒ Hoạt động

Loại mã giảm giá *

Loại mã *

Shop riêng lẻ

Mã phiếu giảm giá

Mã giảm giá *

Số lượng mã *

Số mã cho 1 khách hàng *

Hủy

Lưu và tiếp tục

○ Bước 3.1: Thông tin chi tiết

▪ Name (*): Tên chương trình giảm giá ▪

Loại giảm giá (*):

- Số tiền cố định
- Phần trăm (%) ▪ Áp dụng cho (*):
- Giảm đơn hàng

▪ Giảm tổng (*): Giá trị giảm tương ứng

▪ Level (*) ○ Bước 3.2: Thời hạn

▪ Thời gian bắt đầu (*) ▪ Thời gian hết hạn ▪ Checkbox:

- Không bao giờ hết hạn (nếu chọn sẽ bỏ qua thời gian kết thúc)
- Hoạt động: bật/tắt trạng thái mã

Bước 3.3: Thông tin mã

▪ Mã giảm giá (*): Nhập code người dùng sẽ sử dụng

▪ Số lượng mã (*): Tổng số lượt sử dụng

- Số mã cho 1 khách hàng (*): Số lần 1 user được phép dùng
- Bước 4: Nhấn **Lưu và tiếp tục** > hệ thống chuyển sang tab điều kiện áp dụng

Tạo mã giảm giá ×

Thông tin chung **Điều kiện áp dụng** Gian hàng áp dụng

Điều kiện áp dụng

Chưa có rule nào.

Thêm điều kiện

Tên điều kiện

VD: Tổng đơn hàng tối thiểu 10.000 VNĐ

Loại Tổng giá tối thiểu

Cart total (tổng giá tối thiểu) VD: 500000

Thêm rule

Đóng

- Bước 5: Nhập điều kiện áp dụng (Nếu có)

- Nhập tên điều kiện
- Chọn loại điều kiện
- Click **Thêm rule**

- Bước 6: click tab Gian hàng áp dụng > mặc định tích gian hàng của HTX đang đăng nhập

Sửa mã giảm giá ×

Thông tin chung Điều kiện áp dụng **Gian hàng áp dụng**

Gian hàng áp dụng

Chỉ áp dụng gian hàng của bạn

☒ Gian hàng của bạn - 52064

Supplier: chỉ áp dụng 1 gian hàng, không thể chỉnh.

□ Lưu ý:

- Ngày bắt đầu phải $\leq$ **ngày kết thúc**. Nếu chọn **Không bao giờ hết hạn**:
Không cần nhập ngày kết thúc ○
- Mã giảm giá phải duy nhất

○



-  tại mã giảm giá > Hệ thống hiển thị form Cập nhật
- b. Chỉnh sửa mã giảm giá**
- Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu Quản lý mã giảm giá > tìm kiếm hoặc chọn mã giảm giá cần chỉnh sửa
 - Bước 2: Nhấn nút mã giảm giá
-



- Bước 2: Tại mã giảm giá cần xóa, nhấn > Hệ thống hiện thị popup xác nhận

Xác nhận xóa

Bạn có chắc chắn muốn xóa mã giảm giá này không?

Hủy

Có, xóa

- Bước 3: Chọn:

- **Có, xóa** → thực hiện xóa

Hủy → quay lại danh sách ☐ Lưu ý:

- Điều kiện được phép xóa

- Mã chưa phát sinh giao dịch
 - Mã chưa được sử dụng

○ Mã đã được khách hàng lưu > không được phép xóa

- d. Danh sách và tìm kiếm ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu

Quản lý mã giảm giá



○ Bước 2: Tìm kiếm mã giảm giá

- Tại ô tìm kiếm, nhập: **Mã giảm giá** hoặc **tên chương trình**
- Nhấn **Tìm kiếm** (hoặc Enter)
- Hệ thống hiển thị danh sách kết quả phù hợp

Quản lý mã giảm giá + Tạo mã giảm giá

20

ID	Tiêu đề	Coupon	Số tiền / %	Loại	Type (custom)	Max Total Uses	Max / Account	Trạng thái	
186255	Giảm 20.000 đối điểm	20KDD	\$ 20.000,00	FIXED	Đổi điểm	900	2	Active	Sửa Xóa

10 / trang

Trước Trang 1 / 1 Sau

○ Bước 3: Xem thông tin danh sách, Mỗi mã giảm giá hiển thị các thông tin:

- Coupon ▪ Tiêu đề
- Loại giảm giá (% / số tiền)
- Giá trị giảm
- Thời gian hiệu lực
- Trạng thái
- Số lượng đã sử dụng / tổng số ▪ Thao tác: ○ Sửa ○ Xóa

Quản lý khuyến mãi

- a. Thêm mới chương trình khuyến mãi ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu **Quản lý khuyến mãi gian hàng**

○ Bước 2: Nhấn New hệ thống hiển thị pop-up Thêm mới

Tạo khuyến mãi mới ×

Tên *

catalô *

Tiền tệ *

Học đọc

Hủy bỏ Đồng ý

Bước 3: Nhập các trường thông tin > click

Submit

□ Lưu ý:

- Các trường có dấu * là trường bắt buộc nhập
- HTX đã 1 chương trình khuyến mại có sẵn > có thể không cần tạo mới

Chỉnh sửa chương trình khuyến mãi

- Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Vào menu **Quản lý khuyến mãi**> Chọn chương trình cần chỉnh sửa

Những sản phẩm từ các hợp tác xã uy tín

Quản lý khuyến mãi

Loc Tìm kiếm

Name	TI	Author	Catalog	Priority	Create Date	TI	Status	
sản sách học đọc		HOC ĐOC	HOC ĐOC	0	Apr 3, 2026, 1:56:31 AM		APPROVED	
HOC ĐOC Base Promotion		Quản Trị Hệ Thống	HOC ĐOC	0	Dec 30, 2025, 9:31:41 AM		APPROVED	

10 Items < 1 >

- Bước 2: Chỉnh sửa tab Details

Quản lý khuyến mãi

<

HOC ĐOC Base Promotion ID 66586

Details SKU

Details

Name *

HOC ĐOC Base Promotion

Catalog *

HOC ĐOC

Currency *

VND

Priority

0.0

Parent Price List

Gõ vào đây

Price Type

Net Price

Schedule

Publish Date

12/30/2025 04:31 CH

Expiration Date

04/03/2026 08:53 SA

☒ Never Expire

- Bước 2.1: Thông tin cơ bản
 - Name (*): Cập nhật tên chương trình
 - Catalog (*): Gian hàng áp dụng (thường không cho sửa sau khi tạo)
 - Currency (*): Đơn vị tiền tệ (VND,...)
 - Priority: Độ ưu tiên của chương trình, Giá trị càng cao → ưu tiên áp dụng trước
 - Parent Price List: Danh sách giá cha (nếu có)
 - Price Type: Loại giá (Net Price,...)
- Bước 2.2: Thời gian (Schedule)
 - Publish Date: Thời điểm bắt đầu áp dụng
 - Expiration Date: Thời điểm kết thúc
 - Checkbox: không giới hạn thời gian

- Bước 2.3: Click

Save as Draft

○ Bước 3: Chỉnh sửa tab SKU

Quản lý khuyến mãi

HỌC ĐỌC Base Promotion ID: 66586
APPROVED ERC: 31438776-cd66-fe4e-9f5c-478998a73032

Cancel Save as Draft **Publish**

Details **SKU**

Thêm SKU

Tìm mã sản phẩm

SKU

Tìm kiếm

	SKU	Name	UOM	Quantity	Base Promotion Price	Promotion Price	Unit Discount	Tiered Price	Price on Application	
	HGTH-T01	Hạt giống tâm hồn - Tập 1	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T11	Hạt giống tâm hồn - tập 11	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T13	Hạt giống tâm hồn - tập 13	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T14	Hạt giống tâm hồn - Tập 14	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T15	Hạt giống tâm hồn - tập 15	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T16	Hạt giống tâm hồn - tập 16	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T02	Hạt giống tâm hồn - tập 2	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-T03	Hạt giống tâm hồn - tập 3	quyen	1	0	0		Không	Không	
	HGTH-	Hạt giống tâm hồn - tập 4	quyen	1	0	0		Không	Không	

○ Bước 3.1: tại trường Add SKUs > nhập SKU sản phẩm > click

Select

Thêm SKU

sach

SACH-OMCHUNHIM	quyen	Làm thế nào để ôm một chú nhím	Chọn
SACH-LANHDAO-MATTHANGBANG	quyen	Lãnh đạo mất thăng bằng	Chọn
SACH-LEUCHONG	quyen	Lều chông	Chọn
SACH-MOINHA-EINSTEIN	quyen	Mỗi nhà đều có một Einstein	Chọn
SACH-STUAN-KHINHKHICAU	quyen	Năm Tuần Lễ Trên Kinh Khí Cầu	Chọn
SACH-NGUYENTACVANG-DIENTHUYET	quyen	Nguyên tắc vàng trong diễn thuyết	Chọn
SACH-NHAYCAM-TUCHAT	quyen	Nhảy cảm - Tư chất trời ban không nên lãng phí	Chọn
SACH-NHATKYTRONGTU	quyen	Nhật ký trong tù	Chọn
SACH-DAYCON-NGUOIXUA	quyen	Những bài học dạy con quý giá từ người xưa	Chọn
SACH-TIENBAC-HOANGDA	quyen	Những Bài Học Về Tiên Bạc Cùng Thế Giới Hoàng Dã - Năm Bất Nguyên Tắc Tự Do Tài Chính Ngay Khi Còn Trên Ghế Nhà Trường	Chọn

10 items Showing 1 to 10 of 36

< **1** 2 3 4 >

○ Bước 3.2: Tại trường SKU > click



Edit

□ Lưu ý:

- Chỉ có thể xóa các chương trình do người dùng tạo mới, không thể xóa các chương trình mặc định

c. Danh sách và tìm kiếm ○ Bước 1: Đăng nhập hệ thống quản trị > Chọn menu Quản lý khuyến mãi

Name	TI	Author	Catalog	Priority	Create Date	TI	Status
sản sách học đọc		HỌC ĐỌC	HỌC ĐỌC	0	Apr 3, 2026, 1:56:31 AM		APPROVED
HỌC ĐỌC Base Promotion		Quản Trị Hệ Thống	HỌC ĐỌC	0	Dec 30, 2025, 9:31:41 AM		APPROVED

Bước 2: Tìm kiếm mã giảm giá

- Tại ô tìm kiếm nhập: **tên chương trình**
- Nhấn **Tìm kiếm** (hoặc Enter)
- Hệ thống hiển thị danh sách kết quả phù hợp

Name	TI	Author	Catalog	Priority	Create Date	TI	Status
sản sách học đọc		HỌC ĐỌC	HỌC ĐỌC	0	Apr 3, 2026, 1:56:31 AM		APPROVED

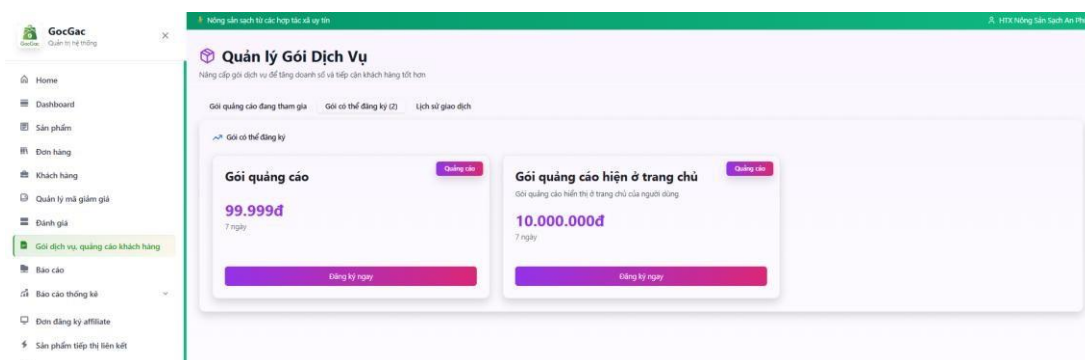
Bước 3: Xem danh sách chương trình - Mỗi chương trình hiển thị các thông tin:

- Tên chương trình
- Gian hàng áp dụng
- Thời gian áp dụng
- Trạng thái

Quy trình QUẢN LÝ GÓI DỊCH VỤ

Quản lý gói dịch vụ khách hàng

- a. Đăng ký gói dịch vụ ○ Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản người bán > Truy cập menu **Gói dịch vụ, quảng cáo khách hàng** > Chọn tab **Gói có thể đăng ký**



Bước 2: Hệ thống hiển thị danh sách các gói hiện có, bao gồm:

- Tên gói (ví dụ: Gói quảng cáo, Gói hiển thị trang chủ...)
- Giá gói
- Thời hạn sử dụng (ví dụ: 7 ngày)
- Quyền lợi (hiển thị, ưu tiên, quảng bá...)

○ Bước 3: Chọn gói dịch vụ mong muốn > Nhấn nút

Đăng ký ngay ○ Bước 4: Thực hiện thanh toán □ Lưu ý:

- Người bán có thể lựa chọn đăng ký hoặc không đăng ký gói dịch vụ.
- Mỗi gói có quyền lợi và mức giá khác nhau
- Thời hạn sử dụng được tính từ thời điểm kích hoạt hoặc theo cấu hình hệ thống.
- Một số gói có thể yêu cầu thanh toán trước khi kích hoạt.
- Khi hết hạn, quyền lợi của gói sẽ tự động ngừng nếu không gia hạn.
- Chính sách giá, quyền lợi và thời hạn do quản trị viên hệ thống thiết lập và có thể thay đổi.

b. Xem lịch sử đăng ký gói ○ Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản người bán > Truy cập menu **Gói dịch vụ, quảng cáo khách hàng** > Chọn tab **Lịch sử giao dịch**

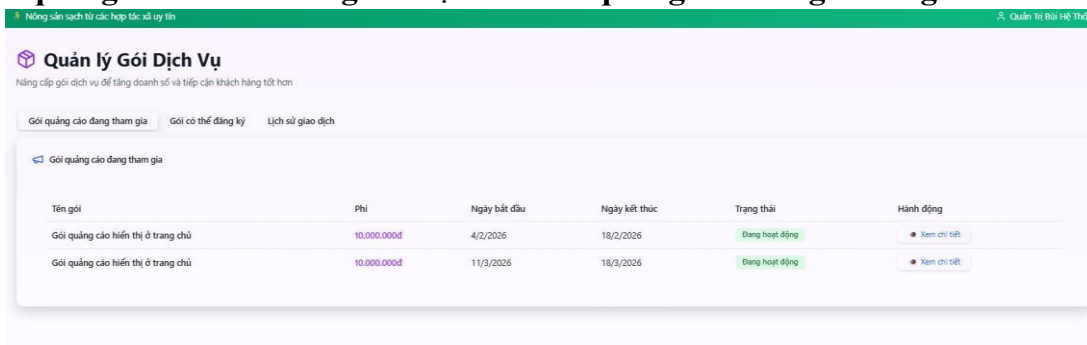
Tên gói	Nội dung	Loại	Bắt đầu	Kết thúc
Gói Kim Cương	Đăng ký gói dịch vụ	Đăng ký	27/3/2026	28/3/2026
Gói hạng VIP	Gia hạn gói hội viên từ Trang chủ	Gia hạn	1/4/2026	31/5/2026
Gói Vàng	Gia hạn gói hội viên từ Trang chủ	Gia hạn	31/3/2026	2/4/2026
Gói Vàng	Đăng ký gói hội viên từ Trang chủ	Đăng ký	31/3/2026	1/4/2026
Gói Vàng	Đăng ký mới gói hội viên từ Trang chủ	Đăng ký	2/4/2026	3/4/2026
Gói quảng cáo hiển thị ở trang chủ	Đăng ký gói dịch vụ	Đăng ký	31/3/2026	7/4/2026
Gói Kim Cương	Đăng ký mới gói hội viên từ Trang chủ	Đăng ký	2/4/2026	2/5/2026
Gói Kim Cương	Đăng ký gói hội viên từ Trang chủ	Đăng ký	31/3/2026	30/4/2026

Bước 2: Hệ thống hiển thị danh sách các giao dịch, bao gồm:

- Tên gói dịch vụ
- Loại giao dịch (Đăng ký / Gia hạn / Hủy)
- Thời gian thực hiện
- Thời hạn sử dụng
- Số tiền thanh toán
- Trạng thái (Thành công / Thất bại / Đang xử lý) □ Lưu ý:
 - Lịch sử giao dịch được lưu trữ để phục vụ đối soát và kiểm tra khi cần thiết.
 - Một số giao dịch có thể ở trạng thái **đang xử lý** nếu chưa hoàn tất thanh toán.
 - Khi hủy gói dịch vụ, quyền lợi có thể dừng ngay hoặc theo chính sách hệ thống.
 - Dữ liệu lịch sử không thể chỉnh sửa hoặc xóa bởi người dùng.
 - Nên kiểm tra kỹ trạng thái giao dịch để đảm bảo gói đã được kích hoạt/gia hạn thành công.

Thiết lập quảng cáo

- Bước 1: Đăng nhập tài khoản người bán > Truy cập menu **Gói dịch vụ, quảng cáo khách hàng** > Chọn tab **Gói quảng cáo đang tham gia**.



Tên gói	Phí	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Trạng thái	Hành động
Gói quảng cáo hiển thị ở trang chủ	10.000.000đ	4/2/2026	18/2/2026	Đang hoạt động	Xem chi tiết
Gói quảng cáo hiển thị ở trang chủ	10.000.000đ	11/3/2026	18/3/2026	Đang hoạt động	Xem chi tiết

- Bước 2: Nhấn **Xem chi tiết** tại gói quảng cáo muốn thiết lập.

Chi tiết gói quảng cáo

Tên gói	Trạng thái hoạt động	Giá gói
Gói quảng cáo hiển thị ở trang chủ	Đang hoạt động	10.000.000đ
Số ngày sử dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc
7 ngày	14:40 11/03/2026	14:40 18/03/2026
Loại gói	Trọng số gói	Số sản phẩm tối đa
Vip	1.25	2
Mô tả		
Gói quảng cáo hiển thị ở trang chủ của người dùng		

Danh sách sản phẩm quảng cáo

[Thêm mới](#)

Sản phẩm	Vị trí	Bid (đ/click)	Trạng thái	Hành động
----------	--------	---------------	------------	-----------

Chưa có sản phẩm quảng cáo nào

[Đóng](#)

- Bước 3: Thêm sản phẩm quảng cáo > Tại mục **Danh sách sản phẩm quảng cáo**, nhấn **Thêm mới**

Thêm sản phẩm quảng cáo

Bid (đồng/click) *

Vị trí hiển thị *

Sản phẩm *

[Hủy](#)
[Thêm](#)

- Bước 3: Chọn sản phẩm muốn quảng cáo.
 - Thiết lập các thông tin:
 - Vị trí hiển thị (nếu có)

- Giá bid (đ/click)
 - Nhấn **Lưu/Xác nhận** để thêm sản phẩm vào danh sách.
- Bước 4: Quản lý sản phẩm quảng cáo

Danh sách sản phẩm quảng cáo					Thêm mới
Sản phẩm	Vị trí	Bid (đ/click)	Trạng thái	Hành động	
 Hạt giống tâm hồn - Xin đừng làm mẹ khóc	Homepage HOT TODAY	10.000đ	Đang hoạt động	Xem	

- Xem danh sách các sản phẩm đã thêm:
 - Tên sản phẩm
 - Vị trí
 - Giá bid ▪ Trạng thái □ Lưu ý:
- Số lượng sản phẩm quảng cáo không được vượt quá giới hạn của gói.
- Giá bid (đ/click) có thể ảnh hưởng đến thứ tự ưu tiên hiển thị.
- Chỉ các sản phẩm hợp lệ (đang bán) mới được thêm vào quảng cáo. ○ Khi gói hết hạn, các sản phẩm quảng cáo sẽ ngừng hiển thị. ○ Trọng số gói (weight) càng cao thì khả năng hiển thị càng lớn (tùy cấu hình hệ thống).

3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

Việc giao nhận, vận chuyển hàng hóa và cung cấp dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện trên cơ sở thỏa thuận trực tiếp giữa người mua và người bán theo các thông tin đã được người bán công bố công khai trên sàn tại thời điểm giao kết hợp đồng.

Người bán có trách nhiệm tổ chức việc đóng gói, giao hàng và cung ứng dịch vụ đúng với nội dung đơn hàng đã được xác nhận, bảo đảm về chất lượng, số lượng, chủng loại và thời hạn giao nhận theo thỏa thuận với người mua và phù hợp với quy định của pháp luật.

Phương thức giao nhận, vận chuyển có thể bao gồm:

- Người bán tự tổ chức giao nhận hàng hóa;
- Giao nhận thông qua đơn vị vận chuyển, logistics do người bán hoặc người mua lựa chọn;
- Các phương thức giao nhận khác phù hợp với đặc thù hàng hóa, dịch vụ và quy định pháp luật hiện hành.

Sàn giao dịch thương mại điện tử có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin và công cụ hỗ trợ để các bên lựa chọn phương thức giao nhận phù hợp, bao gồm việc kết nối với các đơn vị vận chuyển khi cần thiết; không trực tiếp thực hiện dịch vụ vận chuyển, trừ trường hợp

có thông báo hoặc thỏa thuận riêng được công bố công khai trên sàn. Chi phí vận chuyển, thời gian giao hàng, phạm vi giao nhận và các điều kiện liên quan phải được người bán công bố rõ ràng, minh bạch để người mua xem xét và lựa chọn trước khi tiến hành đặt hàng.

Trách nhiệm đối với rủi ro, mất mát hoặc hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển được thực hiện theo thỏa thuận giữa người mua và người bán, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành về thương mại và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

Quy trình người bán xử lý đơn hàng trên hệ thống

Sau khi người mua hoàn tất việc đặt hàng thành công, hệ thống sàn thương mại điện tử tự động ghi nhận thông tin đơn hàng và chuyển sang trạng thái xử lý theo quy trình sau:

Bước 1. Truy cập chức năng quản lý đơn hàng

Người quản trị hoặc đơn vị bán hàng đăng nhập vào hệ thống quản trị, lựa chọn mục “Quản lý đơn hàng” trên thanh điều hướng.

Quản lý Đơn hàng
Tổng: 15 đơn hàng

6 Chờ xác nhận, 2 Đã xác nhận, 2 Đang giao, 5 Hoàn thành, 0 Đã hủy

Đơn đặt hàng

Định danh đơn hàng	Tài khoản	Số tài khoản	kênh	Doanh số	Ngày đặt hàng	T1	Trạng thái đơn hàng	Trạng thái Đồng công việc Chấp nhận	
70115	Vân A Nguyễn	70014	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	50000	02:03:56 30 thg 12, 2025		XỬ LÝ	ĐÃ DUYỆT	
69769	Hà Hoàng Nguyễn	69670	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	30000	17:05:52 29 thg 12, 2025		XỬ LÝ	ĐÃ DUYỆT	
68953	Admin	48863	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	70000	11:34:53 29 thg 12, 2025		MỜ	ĐÃ DUYỆT	
66553	Nguyễn Đăng Long	37955	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	50000	16:33:04 26 thg 12, 2025		MỜ	ĐÃ DUYỆT	
65809	Nguyễn Đăng Long	37955	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	50000	15:33:37 26 thg 12, 2025		CHỜ THỰC HIỆN	ĐÃ DUYỆT	
64434	Nguyễn Đăng Long	37955	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	95000	10:45:14 26 thg 12, 2025		CHỜ THỰC HIỆN	ĐÃ DUYỆT	
64375	Nguyễn Đăng Long	37955	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	50000	10:32:46 26 thg 12, 2025		CHỜ THỰC HIỆN	ĐÃ DUYỆT	
64301	Nguyễn Đăng Long	37955	HTX NÔNG SẢN SẠCH AN PHU	50000	10:09:42 26 thg 12, 2025		CHỜ THỰC HIỆN	ĐÃ DUYỆT	

Tại đây, hệ thống hiển thị danh sách toàn bộ đơn hàng phát sinh, kèm theo các thông tin cơ bản gồm:

- Mã định danh đơn hàng;
- Tên tài khoản đặt hàng;
- Kênh bán hàng;
- Giá trị đơn hàng;
- Thời điểm đặt hàng;
- Trạng thái xử lý đơn hàng.

Hệ thống cho phép lọc, tìm kiếm và phân loại đơn hàng theo từng trạng thái: Chờ xác nhận – Đã xác nhận – Đang giao – Hoàn thành – Đã hủy.

Bước 2. Xem chi tiết đơn đặt hàng

Người quản trị lựa chọn mã định danh đơn hàng để truy cập vào trang chi tiết đơn hàng.

Tại đây, hệ thống hiển thị đầy đủ các thông tin bao gồm:

Tên Bấm thêm để chèn.	Thêm
Account info Văn A Nguyễn #70014	
Số đơn đặt hàng Bấm thêm để chèn.	Thêm
kênh HTX NONG SAN SACH AN PHU	
Địa chỉ thanh toán 15 Lê Văn Thiêm Nhân Chính Hà Nội HY, Hưng Yên, qq	Thay đổi
Địa chỉ vận chuyển 15 Lê Văn Thiêm Nhân Chính Hà Nội HY, Hưng Yên, qq	Thay đổi
Payment Terms Bấm thêm để chèn.	Thêm
Delivery Terms Bấm thêm để chèn.	Thêm
Ngày đặt hàng 02:03, 30/12/25	
Ngày giao hàng được yêu cầu Bấm thêm để chèn.	Thêm
Order Type	
Ghi chú in Giao trong giờ hành chính	Thay đổi

- Thông tin tài khoản đặt hàng: họ tên, mã tài khoản;
- Thông tin đơn hàng: mã đơn, thời gian tạo đơn, kênh bán;
- Địa chỉ thanh toán;
- Địa chỉ giao hàng;
- Điều khoản thanh toán (Payment Terms);
- Điều khoản giao hàng (Delivery Terms); □ Ngày đặt hàng và thời gian giao hàng dự kiến;
- Ghi chú đơn hàng (nếu có).

Bước 3. Kiểm tra danh sách sản phẩm trong đơn hàng

Hệ thống hiển thị danh sách chi tiết các sản phẩm thuộc đơn hàng, bao gồm:

Các mặt hàng											
Tìm kiếm											Q
	Sku	Tên	Lựa chọn	Ngày giao hàng	Nhóm giao hàng	Giá niêm yết	Giảm giá	Số lượng	UOM	Tổng	
	HTX-NSK-002	Khoai Lang Sấy Giòn				50000	0	1	goi	50000	⋮
10 Items ⌵ Hiện thị 1 - 1 of 1 kết quả. < 1 >											

- Mã sản phẩm (SKU);
- Tên sản phẩm;
- Số lượng;
- Đơn giá;
- Đơn vị tính;
- Thành tiền từng sản phẩm.

Toàn bộ dữ liệu được tổng hợp tự động và hiển thị công khai, minh bạch, phục vụ việc đối soát và xử lý đơn hàng.

Bước 4. Tổng hợp giá trị và trạng thái đơn hàng

Tại phần tổng hợp, hệ thống hiển thị:

Tóm tắt đơn hàng		Thay đổi
	Giá gốc	50000
	Giảm giá tổng phụ	0
	Tổng chiết khấu	0
	Mã khuyến mãi	--
	Thuế	0
	Phân phối	0
	Giảm giá giao hàng	0
Tổng		50000

- Giá gốc đơn hàng;
- Giá trị giảm giá (nếu có);
- Thuế (nếu phát sinh);
- Phí phân phối/vận chuyển;

- Tổng giá trị thanh toán cuối cùng.
Trạng thái xử lý đơn hàng được cập nhật theo từng giai đoạn:
- Chờ thực hiện
- Đang xử lý □ Đang vận chuyển
- Hoàn thành

Mỗi thay đổi trạng thái đều được hệ thống ghi nhận nhằm phục vụ công tác quản lý, kiểm tra và đối soát sau này.

Bước 5. Hoàn tất đơn hàng

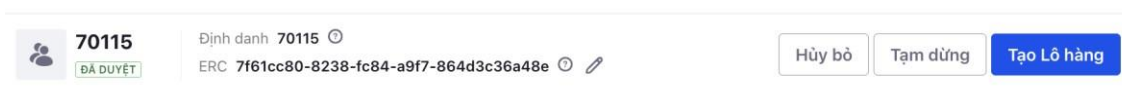
Sau khi đơn hàng được giao thành công và hoàn tất xử lý:

- Trạng thái đơn hàng được chuyển sang Hoàn thành;
- Dữ liệu được lưu trữ trên hệ thống;
- Làm căn cứ đối soát, thống kê, báo cáo và giải quyết khiếu nại (nếu phát sinh).

Bước 6. Tạo và quản lý lô hàng vận chuyển

Sau khi đơn hàng được xác nhận và chuyển sang giai đoạn xử lý, người quản trị hoặc đơn vị bán hàng thực hiện thao tác tạo lô hàng để phục vụ công tác giao nhận.

Tại giao diện chi tiết đơn hàng, người quản trị lựa chọn chức năng “Tạo lô hàng”. Hệ thống tự động khởi tạo mã định danh lô hàng riêng biệt, gắn với mã đơn hàng tương ứng, nhằm phục vụ việc quản lý quá trình vận chuyển.



The screenshot shows a user interface for creating a shipment. On the left, there is a user profile icon and the name '70115' with a 'ĐÃ DUYỆT' (Already Approved) status. To the right, the 'Định danh' (Naming) section shows '70115' and a long alphanumeric code 'ERC 7f61cc80-8238-fc84-a9f7-864d3c36a48e'. On the far right, there are three buttons: 'Hủy bỏ' (Cancel), 'Tạm dừng' (Pause), and 'Tạo Lô hàng' (Create Shipment), which is highlighted in blue.

Thông tin lô hàng bao gồm:

- Mã định danh lô hàng;
- Mã tham chiếu hệ thống (ERC);
- Trạng thái xử lý lô hàng;
- Thông tin đơn vị bán hàng/kênh bán hàng liên quan.

Bước 7. Cập nhật thông tin vận chuyển lô hàng

Sau khi lô hàng được tạo, hệ thống cho phép người quản trị cập nhật chi tiết thông tin vận chuyển, bao gồm:

Lô hàng

70875

Định danh 70875

ERC f6426cff-b53d-ebbf-f99e-0f26ab9d6792

Hoàn tất xử lý

Xử lý

Sẵn sàng giao hàng

Vận chuyển

Gửi

Chi tiết

Chi tiết hãng vận chuyển

Thay đổi

Vận chuyển

Bấm sửa để chèn.

Số theo dõi

Bấm sửa để chèn.

Phương thức vận chuyển

Bấm sửa để chèn.

Base Tracking URL

Bấm sửa để chèn.

Địa chỉ vận chuyển

Thay đổi

Văn A Nguyễn

0922224484

15 Lê Văn Thiêm Nhân Chính Hà Nội

HY 66.0 qq

Việt Nam

kênh

HTX NONG SAN SACH AN PHU

Ngày vận chuyển ước tính

Thay đổi

Bấm sửa để chèn.

Ngày giao hàng dự kiến

Thay đổi

Bấm sửa để chèn.

- Đơn vị vận chuyển;
- Phương thức vận chuyển;
- Mã theo dõi đơn hàng (tracking number);
- Đường dẫn tra cứu vận chuyển (Base Tracking URL);
- Địa chỉ giao hàng đầy đủ (người nhận, số điện thoại, địa chỉ cụ thể);
- Ngày vận chuyển ước tính; □ Ngày giao hàng dự kiến.

Mọi thông tin chỉnh sửa, cập nhật đều được thực hiện thông qua chức năng “Thay đổi” và được hệ thống ghi nhận nhằm đảm bảo tính chính xác, minh bạch trong quá trình giao nhận.

Bước 8. Theo dõi trạng thái xử lý và vận chuyển lô hàng

Hệ thống hiển thị trực quan tiến trình xử lý lô hàng theo từng giai đoạn, bao gồm:

Chờ thực hiện ✓		Xử lý ✓		Vận chuyển ✓		Hoàn thành ✓	
Chi tiết							
Tên Bấm thêm để chèn.	Thêm	Địa chỉ thanh toán 15 Lê Văn Thiên HY, Hưng Yên, qq	Thay đổi	Ngày đặt hàng 17:13, 29/12/25		Ghi chú in Giao hàng giờ hành chính	Thay đổi
Account Info Hà Hoàng Nguyễn #69670		Địa chỉ vận chuyển 15 Lê Văn Thiên HY, Hưng Yên, qq	Thay đổi	Ngày giao hàng được yêu cầu Bấm thêm để chèn.	Thêm		
Số đơn đặt hàng Bấm thêm để chèn.	Thêm	Payment Terms Bấm thêm để chèn.	Thêm	Order Type			
kênh HTX SP THU CONG DA NANG		Delivery Terms Bấm thêm để chèn.	Thêm				

- Xử lý;
- Sẵn sàng giao hàng;
- Vận chuyển;
- Gửi;
- Hoàn thành.

Mỗi giai đoạn được đánh dấu trạng thái rõ ràng, cho phép người quản trị theo dõi tiến độ thực hiện, đồng thời làm căn cứ đối chiếu khi phát sinh sự cố hoặc yêu cầu hỗ trợ từ người mua.

Bước 9. Hoàn tất xử lý lô hàng và cập nhật trạng thái đơn hàng

Sau khi hàng hóa được giao cho đơn vị vận chuyển và hoàn tất các thủ tục liên quan, người quản trị thực hiện thao tác “Hoàn tất xử lý” lô hàng.

Hệ thống tự động:

- Cập nhật trạng thái lô hàng sang trạng thái hoàn tất;
- Đồng bộ trạng thái vận chuyển với đơn hàng tương ứng;
- Chuyển trạng thái đơn hàng sang giai đoạn tiếp theo theo quy trình đã thiết lập.

Toàn bộ lịch sử xử lý lô hàng và đơn hàng được lưu trữ trên hệ thống nhằm phục vụ công tác quản lý, kiểm tra, thống kê, đối soát và giải quyết khiếu nại (nếu có).

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Quy trình đổi trả hàng hoá

Việc đổi trả hàng hóa trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện theo thỏa thuận giữa người mua và người bán, căn cứ vào chính sách đổi trả đã được người bán công bố

công khai trên gian hàng và phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Người mua có quyền yêu cầu đổi hoặc trả hàng trong các trường hợp sau:

- Hàng hóa không đúng với nội dung đơn hàng đã xác nhận (sai chủng loại, mẫu mã, số lượng);
- Hàng hóa bị lỗi kỹ thuật, hư hỏng trong quá trình vận chuyển hoặc do lỗi của nhà sản xuất;
- Hàng hóa không đúng với thông tin mô tả trọng yếu đã được công bố trên sàn;
- Các trường hợp khác theo chính sách riêng của người bán đã được công bố công khai và phù hợp với quy định pháp luật.

Thời hạn yêu cầu đổi trả, tình trạng hàng hóa được đổi trả, chi phí phát sinh và các điều kiện liên quan phải được người bán công bố rõ ràng để người mua xem xét trước khi giao kết giao dịch.

Quy trình thực hiện đổi trả

Quy trình đổi trả hàng hóa được thực hiện theo các bước sau:

1. Người mua gửi yêu cầu đổi/trả hàng thông qua hệ thống hỗ trợ của sàn trong thời hạn quy định;
2. Người bán tiếp nhận, xác minh thông tin và phản hồi phương án xử lý cho người mua;
3. Người mua thực hiện gửi trả hàng hóa theo hướng dẫn của người bán (nếu được chấp thuận);
4. Sau khi nhận và kiểm tra hàng hóa trả lại, người bán thực hiện đổi hàng hoặc chuyển sang quy trình hoàn tiền theo thỏa thuận.

Sàn thương mại điện tử không trực tiếp thực hiện việc đổi trả hàng hóa, mà đóng vai trò hỗ trợ, theo dõi và phối hợp giữa các bên.

Quy trình hoàn tiền

Bước 1: Gửi yêu cầu hoàn tiền

Người mua gửi yêu cầu hoàn tiền thông qua hệ thống hỗ trợ trên sàn hoặc các kênh liên hệ được công bố, trong thời hạn quy định kể từ ngày nhận hàng hoặc ngày dự kiến nhận hàng. Yêu cầu phải kèm theo thông tin đơn hàng và bằng chứng liên quan (hình ảnh, video, tài liệu).

Bước 2: Tiếp nhận và kiểm tra thông tin

Sàn thương mại điện tử tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tính hợp lệ của thông tin và chuyển yêu cầu đến người bán để xác minh. Trường hợp thông tin chưa đầy đủ, người mua có trách nhiệm bổ sung theo yêu cầu.

Bước 3: Xác minh và phản hồi của người bán

Người bán có trách nhiệm xác minh nội dung yêu cầu hoàn tiền và phản hồi kết quả xử lý trong thời hạn quy định. Việc xác minh có thể bao gồm kiểm tra tình trạng hàng hóa, đối chiếu thông tin giao nhận và thỏa thuận ban đầu.

Bước 4: Đánh giá và kết luận xử lý

Trên cơ sở phản hồi của người bán và thông tin thu thập được, sàn thương mại điện tử thực hiện đánh giá, đưa ra kết luận về việc chấp thuận hoặc từ chối hoàn tiền theo chính sách đã công bố.

Bước 5: Thực hiện hoàn tiền

Trường hợp yêu cầu được chấp thuận, người bán thực hiện hoàn tiền cho người mua theo phương thức thanh toán ban đầu hoặc theo thỏa thuận giữa các bên, trong thời hạn quy định. Sàn thương mại điện tử theo dõi và hỗ trợ quá trình hoàn tiền.

Bước 6: Kết thúc và lưu trữ hồ sơ

Sau khi hoàn tiền được thực hiện hoặc yêu cầu bị từ chối, sàn thương mại điện tử cập nhật trạng thái xử lý trên hệ thống, lưu trữ hồ sơ giao dịch và kết quả xử lý theo quy định.

Lưu ý:

- Sàn thương mại điện tử chỉ đóng vai trò trung gian hỗ trợ, không trực tiếp chịu trách nhiệm hoàn tiền thay cho người bán, trừ trường hợp có thỏa thuận riêng.
- Việc hoàn tiền chỉ được thực hiện sau khi có kết quả xác minh hợp lệ và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

Chính sách hoàn tiền

Nguyên tắc chung: Việc hoàn tiền được áp dụng trong các trường hợp người mua không nhận được hàng hóa, hàng hóa bị lỗi, không đúng mô tả, giao sai sản phẩm, hoặc các trường hợp khác theo chính sách của người bán và quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều kiện, thời hạn và phương thức hoàn tiền được người bán công bố công khai trên gian hàng và phải tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành. Người mua có trách nhiệm tìm hiểu kỹ chính sách hoàn tiền trước khi thực hiện giao dịch.

Khi phát sinh yêu cầu hoàn tiền, người mua gửi yêu cầu thông qua hệ thống hỗ trợ của sàn thương mại điện tử hoặc các kênh liên hệ được công bố. Người bán có trách nhiệm tiếp nhận, xác minh và phản hồi trong thời hạn đã quy định.

Việc hoàn tiền được thực hiện theo phương thức thanh toán ban đầu hoặc theo thỏa thuận giữa người mua và người bán, đảm bảo minh bạch, đúng thời hạn và phù hợp với quy định pháp luật.

Sàn thương mại điện tử đóng vai trò hỗ trợ, trung gian trong việc tiếp nhận yêu cầu, theo dõi quá trình xử lý và phối hợp các bên nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người mua và người bán; không trực tiếp chịu trách nhiệm hoàn tiền, trừ trường hợp có thỏa thuận khác được công bố riêng.

Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận về hoàn tiền, tranh chấp sẽ được xử lý theo quy trình giải quyết khiếu nại và tranh chấp của sàn và theo quy định pháp luật hiện hành.

Các trường hợp được hoàn tiền

Người mua được xem xét hoàn tiền khi đáp ứng đồng thời các điều kiện theo quy định của sàn và thuộc một trong các trường hợp sau:

- Người mua không nhận được hàng hóa/dịch vụ do lỗi xác định rõ thuộc về người bán hoặc đơn vị vận chuyển do người bán chỉ định, và đã được xác minh thông qua hệ thống của sàn.
- Hàng hóa, dịch vụ không đúng mô tả trọng yếu so với thông tin đã công bố trên gian hàng (về chủng loại, mẫu mã, chức năng chính), có bằng chứng hợp lệ và được người bán hoặc sàn xác nhận.
- Hàng hóa bị lỗi kỹ thuật hoặc hư hỏng nghiêm trọng không thể sử dụng đúng mục đích ban đầu, với điều kiện lỗi không phát sinh từ quá trình sử dụng sai cách của người mua.
- Giao sai sản phẩm hoặc sai số lượng so với đơn hàng đã được xác nhận trên hệ thống, được phát hiện và thông báo trong thời hạn quy định.
- Đơn hàng bị hủy theo thỏa thuận giữa người mua và người bán trước khi hoàn tất giao dịch và trước thời điểm giao hàng.
- Người bán không thực hiện giao hàng đúng thời hạn cam kết mà không có lý do bất khả kháng hoặc không có thông báo kịp thời cho người mua.
- Các trường hợp khác theo chính sách riêng của người bán, đã được công bố công khai trên gian hàng và được sàn xem xét chấp thuận trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật.

Lưu ý:

- Yêu cầu hoàn tiền phải được gửi trong thời hạn quy định kể từ ngày nhận hàng hoặc ngày dự kiến nhận hàng.
-

- Sàn thương mại điện tử chỉ đóng vai trò trung gian hỗ trợ, không chịu trách nhiệm hoàn tiền thay cho người bán, trừ trường hợp có thỏa thuận khác được công bố riêng.
- Việc hoàn tiền chỉ được thực hiện sau khi có kết quả xác minh hợp lệ theo quy trình xử lý khiếu nại của sàn.

Các trường hợp không được hoàn tiền

Người mua không được hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- Yêu cầu hoàn tiền được gửi quá thời hạn quy định kể từ ngày nhận hàng hoặc ngày dự kiến nhận hàng theo thông tin giao dịch trên hệ thống.
- Hàng hóa không còn nguyên trạng ban đầu, bị hư hỏng, biến dạng, mất phụ kiện, tem, nhãn, bao bì do lỗi từ phía người mua hoặc trong quá trình sử dụng.
- Hàng hóa đã được sử dụng, can thiệp, sửa chữa hoặc thay đổi đặc tính, trừ trường hợp lỗi kỹ thuật được xác nhận từ nhà sản xuất hoặc người bán.
- Hàng hóa thuộc danh mục không áp dụng đổi trả, hoàn tiền theo chính sách riêng của người bán đã được công bố công khai trước khi giao dịch và phù hợp quy định pháp luật.
- Sản phẩm có sai lệch nhỏ về hình thức (màu sắc, bao bì) do đặc thù hiển thị trên môi trường điện tử nhưng không ảnh hưởng đến chất lượng và công năng sử dụng.
- Người mua không cung cấp đầy đủ bằng chứng hợp lệ chứng minh lỗi hoặc vi phạm từ phía người bán theo yêu cầu của sàn trong quá trình xác minh.
- Trường hợp phát sinh do lỗi bất khả kháng (thiên tai, hỏa hoạn, sự cố khách quan) ảnh hưởng đến việc giao hàng mà các bên đã được thông báo và thỏa thuận.
- Giao dịch bị hủy hoặc thay đổi do yêu cầu cá nhân của người mua sau khi người bán đã xác nhận đơn hàng và/hoặc đã bàn giao hàng cho đơn vị vận chuyển, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo chính sách giao dịch đã được công bố công khai trên sàn.

Lưu ý:

- Sàn thương mại điện tử chỉ xem xét hoàn tiền trên cơ sở kết quả xác minh khách quan, không chịu trách nhiệm trong các tranh chấp phát sinh ngoài phạm vi hỗ trợ của sàn.
 - Các quy định này nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên và hạn chế rủi ro, gian lận trong hoạt động giao dịch.
-

Trách nhiệm liên quan đến hoàn tiền

Trách nhiệm của người bán:

- Cung cấp đầy đủ, trung thực thông tin về hàng hóa, dịch vụ và chính sách hoàn tiền trước khi giao dịch.
- Tiếp nhận, xác minh và xử lý yêu cầu hoàn tiền của người mua đúng thời hạn theo quy định đã công bố.
- Thực hiện hoàn tiền cho người mua theo phương thức và thời hạn đã thỏa thuận khi yêu cầu hoàn tiền được chấp thuận.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các tranh chấp, thiệt hại phát sinh do lỗi từ phía mình.

Trách nhiệm của người mua:

- Tìm hiểu kỹ thông tin sản phẩm, chính sách hoàn tiền và các điều kiện giao dịch trước khi đặt hàng.
- Gửi yêu cầu hoàn tiền đúng thời hạn, cung cấp đầy đủ và trung thực các thông tin, bằng chứng liên quan theo yêu cầu.
- Phối hợp với người bán và sàn trong quá trình xác minh, xử lý yêu cầu hoàn tiền.

Trách nhiệm của sàn thương mại điện tử:

- Cung cấp cơ chế, công cụ tiếp nhận và hỗ trợ xử lý yêu cầu hoàn tiền theo quy định.
- Theo dõi, giám sát quá trình xử lý hoàn tiền của người bán; phối hợp các bên nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người mua và người bán.
- Không trực tiếp chịu trách nhiệm hoàn tiền thay cho người bán, trừ trường hợp có thỏa thuận hoặc cơ chế trung gian thanh toán được công bố riêng.
- Lưu trữ thông tin, hồ sơ liên quan đến yêu cầu hoàn tiền và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu theo quy định pháp luật.

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

Việc bảo hành, bảo trì sản phẩm được thực hiện trên cơ sở thỏa thuận giữa người mua và người bán, theo chính sách bảo hành/bảo trì đã được người bán công bố công khai trên sàn thương mại điện tử và phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Các trường hợp được bảo hành/bảo trì: Sản phẩm được xem xét bảo hành/bảo trì khi đáp ứng đồng thời các điều kiện sau: Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành theo chính sách của người bán hoặc nhà sản xuất; Lỗi phát sinh do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất hoặc lỗi trong quá trình cung ứng dịch vụ; Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích, đúng hướng dẫn của nhà sản xuất; Có

đầy đủ thông tin chứng minh giao dịch hợp lệ (mã đơn hàng, hóa đơn, phiếu bảo hành hoặc thông tin điện tử tương đương).

Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành/bảo trì: Sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành; Hư hỏng do lỗi của người sử dụng, do tác động ngoại lực, thiên tai hoặc các sự kiện bất khả kháng; Sản phẩm bị can thiệp, sửa chữa, thay đổi cấu trúc hoặc sử dụng không đúng hướng dẫn; Hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng; Các trường hợp khác theo chính sách bảo hành riêng của người bán đã được công bố công khai và phù hợp với quy định pháp luật.

Quy trình thực hiện bảo hành/bảo trì được thực hiện theo các bước:

Bước 1: Người mua gửi yêu cầu bảo hành/bảo trì thông qua hệ thống hỗ trợ của sàn hoặc các kênh liên hệ được công bố, kèm theo thông tin đơn hàng và mô tả tình trạng sản phẩm;

Bước 2: Sàn thương mại điện tử tiếp nhận yêu cầu và chuyển thông tin đến người bán hoặc đơn vị bảo hành có thẩm quyền;

Bước 3: Người bán tiếp nhận, kiểm tra và xác minh điều kiện bảo hành/bảo trì;

Bước 4: Trường hợp yêu cầu hợp lệ, người bán hoặc đơn vị được ủy quyền thực hiện bảo hành/bảo trì theo chính sách đã công bố;

Bước 5: Sau khi hoàn tất bảo hành/bảo trì, sản phẩm được bàn giao lại cho người mua theo thỏa thuận về thời gian và phương thức giao nhận.

Chi phí và thời gian bảo hành/bảo trì: Chi phí bảo hành/bảo trì (nếu có) được thực hiện theo chính sách của người bán hoặc nhà sản xuất và phải được công bố rõ ràng cho người mua; Thời gian bảo hành/bảo trì phụ thuộc vào tính chất sản phẩm, mức độ hư hỏng và chính sách áp dụng, được người bán thông báo cho người mua trong quá trình xử lý yêu cầu.

Giải quyết khiếu nại liên quan đến bảo hành/bảo trì: Trường hợp phát sinh khiếu nại liên quan đến việc bảo hành/bảo trì, các bên ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Sàn thương mại điện tử có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp và theo dõi quá trình xử lý theo quy trình giải quyết khiếu nại đã được công bố.

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

Các tranh chấp, khiếu nại phát sinh trong quá trình mua bán, đăng ký, học tập hoặc cung cấp khóa học, dịch vụ trên hệ thống. Các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

- Gian lận trong thanh toán, quảng cáo sai sự thật.

- Không cung cấp đúng chất lượng dịch vụ đã cam kết.
- Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền riêng tư hoặc thông tin cá nhân.
- Các hành vi vi phạm khác được quy định bởi pháp luật.

Đầu mối tiếp nhận: Người dùng có thể gửi khiếu nại qua các kênh sau:

- Email: Gocgac2025@gmail.com
- Số điện thoại hỗ trợ: 0835450222
- Hệ thống hỗ trợ trực tuyến (qua mục “Liên hệ – Khiếu nại” trên website).
- Địa chỉ gửi văn bản: Toà nhà Twins Tower 11, số 85 đường Cách mạng Tháng 8, phường Bến Thành, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Bộ phận phụ trách: Phòng Pháp lý & Hỗ trợ người tiêu dùng – Công ty Cổ phần

Thế giới Sắm sửa

Quy trình giải quyết tranh chấp

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu tranh chấp (0 – 01 ngày làm việc)

Người tiêu dùng hoặc người bán gửi yêu cầu giải quyết tranh chấp thông qua hệ thống hỗ trợ, email hoặc kênh liên hệ chính thức của sàn.

Yêu cầu phải kèm theo thông tin đơn hàng, nội dung tranh chấp và các bằng chứng liên quan (nếu có).

Bước 2: Kiểm tra và xác nhận hồ sơ (01 – 02 ngày làm việc)

Sàn thương mại điện tử kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ tranh chấp. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, sàn thông báo để bên gửi yêu cầu bổ sung trong thời hạn quy định.

Bước 3: Xác minh và lấy ý kiến các bên liên quan (03 – 05 ngày làm việc)

Sàn chuyển nội dung tranh chấp đến bên còn lại để xác minh và phản hồi. Các bên có trách nhiệm cung cấp thông tin, giải trình và phối hợp xử lý trong thời hạn quy định.

Bước 4: Đề xuất phương án giải quyết (02 – 03 ngày làm việc)

Trên cơ sở thông tin thu thập được, sàn thương mại điện tử hỗ trợ các bên thương lượng, hòa giải và đề xuất phương án giải quyết phù hợp với quy định và thỏa thuận ban đầu.

Bước 5: Thông báo kết quả xử lý (01 – 02 ngày làm việc)

Kết quả giải quyết tranh chấp được thông báo đến các bên thông qua hệ thống hoặc kênh liên hệ đã đăng ký.

Bước 6: Chuyển cơ quan có thẩm quyền (nếu cần thiết)

Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận hoặc tranh chấp vượt quá thẩm quyền xử lý của sàn, các bên có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

Sàn thương mại điện tử phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi có yêu cầu.

Lưu ý

- Thời gian xử lý có thể kéo dài hơn đối với các vụ việc phức tạp và sẽ được thông báo cho các bên liên quan.
- Sàn thương mại điện tử đóng vai trò trung gian hỗ trợ, không thay thế cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp.

Biện pháp xử lý hành vi vi phạm

Cấp độ vi phạm	Mô tả hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý áp dụng
Vi phạm nhẹ	Vi phạm lần đầu, không gây hoặc gây ảnh hưởng nhỏ; thông tin chưa đầy đủ, sai sót kỹ thuật	Nhắc nhở, cảnh báo; yêu cầu chỉnh sửa/gỡ bỏ nội dung trong thời hạn quy định
Vi phạm nghiêm trọng	Tái phạm; gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng; không một phần chức năng tài khoản; yêu cầu trung bình	Tạm ngưng hiển thị sản phẩm; tạm khóa cam kết không tái phạm
	hợp tác xử lý	
Vi phạm nghiêm trọng	Gian lận, lừa đảo; xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; vi phạm pháp luật; dịch liên quan; gây thiệt hại nghiêm trọng	Khóa hoặc chấm dứt tài khoản; hủy giao dịch; phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền

Lưu ý áp dụng

- Việc xử lý căn cứ vào mức độ, tần suất và hậu quả của hành vi vi phạm.
- Sàn thương mại điện tử có quyền áp dụng đồng thời nhiều biện pháp xử lý khi cần thiết.
- Người vi phạm có quyền khiếu nại theo quy trình giải quyết khiếu nại của sàn. Cam kết của hệ thống: Hệ thống sàn thương mại điện tử cam kết:

Tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, an toàn thông tin và các quy định pháp luật có liên quan.

Cung cấp môi trường giao dịch minh bạch, công bằng và an toàn cho người mua và người bán; hỗ trợ các bên thực hiện giao dịch đúng quy định.

Bảo mật thông tin cá nhân của người dùng; áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu và hệ thống.

Thiết lập cơ chế kiểm tra, giám sát và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm, gian lận, xâm phạm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng và các bên liên quan.

Tiếp nhận, xử lý ý kiến phản hồi, khiếu nại và tranh chấp một cách minh bạch, đúng quy trình; phối hợp với các bên và cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật. Không ngừng cải tiến, nâng cấp hệ thống, chất lượng dịch vụ và quy trình vận hành nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển và bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người dùng.

Cam kết này là cơ sở để hệ thống vận hành ổn định, bền vững và tuân thủ pháp luật.

8. Quy trình khác

Quy trình thu và xác nhận phí

Bước	Nội dung thực hiện	Chủ thể thực hiện	Thời gian xử lý
1	Công bố và thông báo các loại phí, điều kiện áp dụng	Sàn TMĐT	Khi phát sinh nhu cầu
2	Phát sinh nghĩa vụ thanh toán và gửi thông báo thanh toán	Sàn TMĐT	Trong vòng 24 giờ
3	Thực hiện thanh toán phí theo thông báo	Thành viên	Trong vòng 48 giờ
4	Kiểm tra và xác nhận thanh toán	Sàn TMĐT	Trong vòng 24 giờ sau khi nhận tiền
5	Ghi nhận dữ liệu thu phí và kích hoạt/duy trì dịch vụ	Sàn TMĐT	Ngay sau xác nhận
6	Nhắc nhở, hạn chế hoặc tạm ngưng dịch vụ nếu chưa thanh toán	Sàn TMĐT	Sau 48 giờ kể từ khi quá hạn

Ghi chú

- Các mốc thời gian có thể điều chỉnh tùy theo từng loại phí và chính sách từng thời kỳ.
- Việc thu và quản lý phí được thực hiện minh bạch, tuân thủ quy định pháp luật.
- Thành viên có trách nhiệm lưu giữ chứng từ để đối soát khi cần thiết.

Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm trên Sàn Thương mại điện tử

Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm trên sàn thương mại điện tử:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ chủ thể quyền sở hữu trí tuệ

Chủ thể quyền hoặc người được ủy quyền gửi yêu cầu rà soát, gỡ bỏ sản phẩm xâm phạm thông qua các kênh liên hệ chính thức của sàn. Hồ sơ yêu cầu bao gồm:

- Thông tin chủ thể quyền;

- Giấy tờ chứng minh quyền sở hữu trí tuệ hoặc quyền đại diện hợp pháp; □ Thông tin sản phẩm bị cho là xâm phạm (đường dẫn, hình ảnh, mô tả); □ Nội dung yêu cầu xử lý.

Bước 2: Kiểm tra và xác minh yêu cầu

Sàn thương mại điện tử tiến hành kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, sàn thông báo để chủ thể quyền bổ sung trong thời hạn quy định.

Trong thời gian xác minh, sàn có thể tạm ngưng hiển thị sản phẩm bị phản ánh để phòng ngừa rủi ro.

Bước 3: Thông báo và yêu cầu giải trình từ người bán

Sau khi xác định yêu cầu hợp lệ, sàn thông báo cho người bán liên quan. Người bán có trách nhiệm giải trình và cung cấp tài liệu chứng minh quyền sở hữu trí tuệ hợp pháp đối với sản phẩm trong thời hạn quy định.

Bước 4: Đánh giá và quyết định xử lý

Trên cơ sở hồ sơ của chủ thể quyền và giải trình của người bán, sàn tiến hành đánh giá và đưa ra quyết định xử lý phù hợp.

Trường hợp xác định có dấu hiệu xâm phạm, sàn thực hiện gỡ bỏ sản phẩm, tạm ngưng hoặc chấm dứt quyền kinh doanh của người bán theo mức độ vi phạm.

Bước 5: Thông báo kết quả và phối hợp xử lý

Kết quả xử lý được thông báo đến các bên liên quan.

Trường hợp phát sinh tranh chấp, sàn phối hợp cung cấp thông tin cho các bên và cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật. *Bước 6: Giám sát và phòng ngừa tái phạm*

Sàn thương mại điện tử thực hiện giám sát định kỳ, tăng cường kiểm soát đối với người bán vi phạm.

Trường hợp tái phạm nhiều lần, sàn có quyền áp dụng biện pháp xử lý nghiêm khắc hơn, bao gồm chấm dứt hoạt động trên sàn.

Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra và giám sát trên website

Nguyên tắc bảo đảm an toàn thông tin: Sàn thương mại điện tử áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp nhằm bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình vận hành. Thông tin được thu thập, lưu trữ và xử lý đúng mục đích, phạm vi đã công bố và tuân thủ quy định pháp luật về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Biện pháp bảo mật và an toàn hệ thống: Áp dụng các biện pháp bảo mật kỹ thuật như phân quyền truy cập, mã hóa dữ liệu, sao lưu định kỳ và kiểm soát truy cập hệ thống. Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với hạ tầng công nghệ thông tin nhằm phát hiện và khắc phục kịp thời các rủi ro về an toàn thông tin. Ngăn chặn các hành vi truy cập trái phép, tấn công mạng hoặc làm gián đoạn hoạt động của hệ thống.

Cơ chế kiểm tra, giám sát hoạt động trên sàn: Sàn thương mại điện tử thiết lập cơ chế giám sát tự động và kiểm tra thủ công đối với hoạt động đăng tải thông tin, giao dịch và tương

tác trên sàn. Theo dõi, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm quy chế hoạt động, gian lận hoặc có dấu hiệu xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia.

Kiểm soát và xử lý sự cố an toàn thông tin: Khi phát hiện sự cố liên quan đến an toàn thông tin, sàn thương mại điện tử tiến hành các biện pháp khắc phục cần thiết nhằm hạn chế thiệt hại. Thông báo cho người dùng và phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định trong trường hợp sự cố nghiêm trọng. Lưu trữ thông tin, hồ sơ liên quan đến sự cố để phục vụ công tác kiểm tra, xử lý.

Trách nhiệm của các bên tham gia: Sàn thương mại điện tử: chịu trách nhiệm xây dựng, duy trì và cập nhật các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin; giám sát và hỗ trợ xử lý vi phạm. Người bán và người dùng: có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản, tuân thủ quy định về an toàn thông tin và không thực hiện các hành vi gây mất an toàn hệ thống.

Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền: Sàn thương mại điện tử phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong phạm vi và theo quy định pháp luật. Thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình phối hợp và xử lý. **IV. Quy trình thanh toán**

1. Thanh toán giữa người mua – người bán

Việc thanh toán trong các giao dịch mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ trên sàn thương mại điện tử được thực hiện trực tiếp giữa người mua và người bán theo các phương thức thanh toán được công bố trên sàn.

Các phương thức thanh toán được sàn hỗ trợ bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thanh toán khi nhận hàng (COD);
- Chuyển khoản ngân hàng;
- Thanh toán điện tử thông qua các cổng thanh toán hợp pháp và được phép hoạt động tại Việt Nam.

Người mua có trách nhiệm lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp và thực hiện thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn theo thỏa thuận trong giao dịch.

Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin thanh toán rõ ràng, chính xác; xác nhận việc nhận thanh toán và thực hiện nghĩa vụ giao hàng, cung ứng dịch vụ theo đúng thỏa thuận.

Sàn thương mại điện tử không trực tiếp giữ hoặc can thiệp vào dòng tiền thanh toán, trừ trường hợp có triển khai dịch vụ trung gian thanh toán và được công bố riêng theo quy định pháp luật.

Các bên tự chịu trách nhiệm về nghĩa vụ tài chính, hóa đơn, chứng từ và nghĩa vụ thuế phát sinh từ giao dịch theo quy định pháp luật hiện hành. thuế phát sinh từ giao dịch theo quy định pháp luật hiện hành.

Hình thức thanh toán hàng hóa, dịch vụ:

Sàn giao dịch thương mại điện tử Gốc Gác hiện đang áp dụng các hình thức thanh toán sau:

- ☒ Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD)
- ☒ Chuyển khoản ngân hàng (Internet Banking)
- ☒ Thanh toán qua ví điện tử MoMo
- ☒ Thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến (thẻ nội địa, thẻ quốc tế)
- ☐ Thanh toán qua tài khoản Mobile/SMS
- ☐ Hình thức khác (nếu có sẽ được cập nhật theo quy định pháp luật)

2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp ... và BQL website

Sàn giao dịch TMĐT Gốc Gác hiện đang tích hợp:

- Ví điện tử MoMo – đơn vị trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp phép.
- Hệ thống chuyển khoản ngân hàng nội địa
- Cổng thanh toán hỗ trợ thẻ nội địa và quốc tế

Việc tích hợp và vận hành thanh toán tuân thủ đầy đủ các quy định về:

- An toàn giao dịch điện tử
- Bảo mật thông tin người dùng
- Quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Quy trình kiểm soát và xác nhận thanh toán

- Mọi giao dịch đều được ghi nhận trên hệ thống quản trị đơn hàng.
 - Đơn hàng chỉ được xử lý khi:
 - Thanh toán thành công (đối với thanh toán online), hoặc
 - Xác nhận hình thức COD hợp lệ.
 - Quản trị viên có quyền:
 - Kiểm tra trạng thái thanh toán
 - Tạm dừng hoặc hủy đơn nếu phát hiện dấu hiệu bất thường
 - Phối hợp với đơn vị thanh toán để xử lý khiếu nại (nếu có)
-



V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Trước khi thực hiện giao dịch trên GOCGAC.COM, các thành viên phải cung cấp đầy đủ các thông tin sau:

- Người mua: Họ tên, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng, thông tin thanh toán hợp pháp.
- Người bán: Tên gian hàng, địa chỉ, số điện thoại liên hệ, thông tin sản phẩm/dịch vụ đầy đủ và chính xác.
- Thông tin sản phẩm/dịch vụ: Mô tả chi tiết, giá cả, hình ảnh, hạn sử dụng (nếu có), điều kiện giao nhận và bảo hành.

Cơ chế, giải pháp kỹ thuật đảm bảo an toàn giao dịch

Mã hóa dữ liệu: Toàn bộ dữ liệu giao dịch được mã hóa bằng SSL/TLS để bảo mật thông tin. **Xác thực người dùng:** Áp dụng xác thực đa yếu tố (2FA) cho tài khoản người bán và quản trị viên. **Giám sát giao dịch:** Hệ thống giám sát tự động để phát hiện các giao dịch bất thường hoặc nghi ngờ gian lận. **Hệ thống log và lưu trữ:** Mọi thao tác giao dịch đều được ghi nhận, lưu trữ để phục vụ kiểm tra, xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp.

Cơ chế bảo mật thanh toán và xử lý khiếu nại

Bảo mật thanh toán: Sàn hỗ trợ thanh toán qua các cổng thanh toán uy tín, ví điện tử, thẻ ngân hàng, COD. Thông tin thanh toán được mã hóa và bảo vệ theo tiêu chuẩn ngân hàng.

Xử lý khiếu nại: Thành viên có quyền khiếu nại khi phát hiện giao dịch bất thường hoặc hàng hóa/dịch vụ không đúng như thông tin. Quản trị viên sàn tiếp nhận, xác minh và giải quyết tranh chấp minh bạch, công bằng. Trường hợp cần thiết, sàn có quyền chuyển vụ việc cho cơ quan pháp luật.

Quy định về trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm

Trách nhiệm của thành viên: Cung cấp thông tin chính xác, tuân thủ quy trình giao dịch, bảo mật tài khoản và dữ liệu cá nhân. Chịu trách nhiệm về việc thực hiện các giao dịch của mình trên sàn.

Trách nhiệm của sàn: Đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, bảo mật và hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Không chịu trách nhiệm đối với rủi ro phát sinh do thông tin không chính xác hoặc hành vi gian lận của thành viên.

Cơ chế đảm bảo an toàn pháp lý và tuân thủ quy định Nhà nước: Sàn thực hiện đăng ký với Bộ Công Thương và tuân thủ đầy đủ các quy định về TMĐT, bảo vệ người tiêu dùng, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và thuế. Mọi giao dịch trên sàn đều được ghi nhận và lưu trữ để chứng minh pháp lý khi cần thiết. Sàn liên tục cập nhật các quy định pháp luật mới và điều chỉnh chính sách, hệ thống để tuân thủ pháp luật hiện hành.

Nội dung thông tin được kiểm soát: Sàn thương mại điện tử thực hiện quản lý, kiểm soát các nhóm thông tin sau:

- Thông tin về người bán (tên, địa chỉ, mã số thuế, thông tin liên hệ);
- Nguồn gốc, xuất xứ, thông tin hàng hóa, đặc điểm, công dụng, thông số kỹ thuật và mô tả chi tiết hàng hoá, dịch vụ (tên sản phẩm, mô tả, giá bán, xuất xứ, điều kiện giao dịch);
- Thông tin về điều kiện giao dịch, đổi trả, bảo hàng (nếu có); và các thông tin bắt buộc khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành (đối với hàng hoá, dịch vụ có điều kiện)
- Hình ảnh, video, nội dung quảng cáo, khuyến mại;
- Nội dung phản hồi, đánh giá của người dùng;
- Các nội dung khác phát sinh trong quá trình vận hành sàn.

Sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp công cụ và biểu mẫu để yêu cầu người bán khai báo đầy đủ các thông tin nêu trên trước khi cho phép hiển thị sản phẩm, dịch vụ.

Cơ chế giám sát và rà soát định kỳ

Sàn giao dịch thương mại điện tử áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát thông tin hàng hóa, dịch vụ bao gồm:

- Kiểm soát trước khi đăng tải;
 - Yêu cầu người bán cung cấp đầy đủ thông tin bắt buộc;
 - Áp dụng cơ chế rà soát tự động và/hoặc thủ công đối với một số nhóm sản phẩm, dịch vụ có điều kiện hoặc tiềm ẩn rủi ro;
 - Giám sát trong quá trình hoạt động;
-

- Theo dõi, kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất thông tin sản phẩm, dịch vụ;
- Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại từ người tiêu dùng và bên liên quan;
- Cảnh báo và nhắc nhở người bán;
- Yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung thông tin khi phát hiện thiếu sót hoặc có dấu hiệu vi phạm; □ Tạm ngừng hiển thị sản phẩm, dịch vụ trong thời gian xác minh.

Biện pháp xử lý vi phạm và kiểm soát hàng hoá, dịch vụ: Tùy theo mức độ vi phạm, sàn thương mại điện tử có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Yêu cầu người bán chỉnh sửa, bổ sung hoặc gỡ bỏ thông tin;
- Tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền đăng tải nội dung;
- Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản người bán;
- Phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Các hành vi bị cấm: Bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau: □ Lợi dụng sàn để thực hiện hành vi gian lận, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản;

- Cung cấp thông tin giả mạo, sai sự thật, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng;
- Thực hiện các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, xâm phạm quyền lợi của tổ chức, cá nhân khác;
- Lợi dụng hệ thống để phát tán nội dung vi phạm pháp luật, trái đạo đức xã hội.
- Sản phẩm, dịch vụ bị cấm kinh doanh
- Sàn thương mại điện tử không cho phép đăng bán các sản phẩm, dịch vụ thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Hàng hóa cấm lưu thông;
 - Hàng giả, hàng nhái, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
 - Hàng hóa không rõ nguồn gốc, xuất xứ;
 - Các sản phẩm, dịch vụ vi phạm quy định về an toàn, sức khỏe, môi trường.

Kiểm tra và xác minh vi phạm:

Khi phát hiện hoặc tiếp nhận thông tin nghi ngờ vi phạm, sàn tiến hành kiểm tra, rà soát và xác minh nội dung liên quan.

Trong quá trình xác minh, sàn có quyền yêu cầu người bán hoặc người dùng cung cấp thông tin, tài liệu để làm rõ nội dung bị phản ánh.

Trường hợp cần thiết, sàn có thể tạm ngừng hiển thị nội dung hoặc hoạt động liên quan để phòng ngừa rủi ro.

Hình thức xử lý vi phạm: Tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, sàn thương mại điện tử áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm;
 - Cảnh báo, nhắc nhở hoặc yêu cầu cam kết không tái phạm;
 - Tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền đăng bán, quyền sử dụng tài khoản;
 - Hủy bỏ giao dịch liên quan đến hành vi vi phạm (nếu cần thiết);
-

- Phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Thông báo và quyền khiếu nại:

Kết quả xử lý vi phạm được thông báo cho bên vi phạm thông qua hệ thống hoặc các kênh liên hệ đã đăng ký.

Người bán hoặc người dùng có quyền gửi khiếu nại, giải trình về quyết định xử lý theo quy trình khiếu nại của sàn trong thời hạn quy định.

Lưu trữ và phối hợp xử lý:

Sàn thương mại điện tử lưu trữ thông tin, hồ sơ liên quan đến việc phát hiện, kiểm tra và xử lý vi phạm theo quy định pháp luật.

Phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu hoặc trong trường hợp phát sinh tranh chấp, vi phạm nghiêm trọng.

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

Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

Mục đích: Sàn thương mại điện tử thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng nhằm phục vụ các mục đích sau:

- Đăng ký và quản lý tài khoản người dùng;
- Thực hiện và quản lý các giao dịch mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ;
- Liên hệ, xác nhận thông tin giao dịch, giao nhận hàng hóa;
- Hỗ trợ chăm sóc khách hàng, xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp;
- Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

Phạm vi thu thập thông tin: Các thông tin cá nhân được thu thập bao gồm:

- Họ và tên;
- Địa chỉ liên hệ;
- Số điện thoại;
- Địa chỉ thư điện tử (email);
- Thông tin tài khoản đăng nhập;
- Thông tin giao dịch, lịch sử mua bán;
- Các thông tin khác do người dùng tự nguyện cung cấp trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Website không thu thập cá nhân ngoài phạm vi cần thiết cho các mục đích nêu trên.

Phạm vi sử dụng thông tin

Thông tin cá nhân của người tiêu dùng chỉ được sử dụng trong phạm vi:

- Cung cấp dịch vụ và vận hành sàn thương mại điện tử;
 - Hỗ trợ người mua và người bán trong quá trình giao dịch;
 - Cải thiện chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người dùng;
 - Phòng ngừa hành vi gian lận và vi phạm quy chế hoạt động;
-

- Thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Thời gian lưu trữ thông tin

Thông tin cá nhân của người tiêu dùng được lưu trữ trong thời gian cần thiết để phục vụ mục đích thu thập và sử dụng thông tin, hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật. Khi mục đích lưu trữ không còn hoặc theo yêu cầu hợp lệ của người tiêu dùng, thông tin sẽ được xóa, ẩn hoặc hủy theo quy định.

Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận thông tin: Thông tin cá nhân của người tiêu dùng có thể được tiếp cận bởi:

- Bộ phận quản lý và vận hành sàn thương mại điện tử trong phạm vi nhiệm vụ;
- Người bán và các đối tác liên quan trực tiếp đến việc thực hiện giao dịch (đơn vị vận chuyển, thanh toán);
- Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu theo quy định pháp luật. Ngoài các trường hợp nêu trên, thông tin cá nhân không được tiết lộ cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của người tiêu dùng.

Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó Người dùng có các quyền sau:

- Được biết về hoạt động thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của mình;
- Yêu cầu truy cập, chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin cá nhân; □ Yêu cầu ngừng sử dụng hoặc xóa bỏ thông tin cá nhân đã cung cấp;
- Khiếu nại, tố cáo khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc trái quy định pháp luật.

Các yêu cầu của người dùng sẽ được website tiếp nhận và xử lý trong thời gian sớm nhất theo quy định pháp luật.

Website không cung cấp thông tin cá nhân của người dùng cho bên thứ ba, trừ các trường hợp sau:

- Có sự đồng ý của người dùng;
- Phục vụ việc thực hiện giao dịch (đơn vị vận chuyển, đơn vị thanh toán...);
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Các bên thứ ba được tiếp cận thông tin cá nhân có trách nhiệm bảo mật thông tin theo quy định pháp luật.

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

Công ty Cổ phần Thế giới Sắm sửa

Toà nhà Twins Tower 11, số 85 phường Bến Thành, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Số điện thoại: 0835450222

Email: Gocgac2025@gmail.com

Phương thức và công cụ để người dùng tiếp cận dữ liệu

Người tiêu dùng có thể tiếp cận, chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin cá nhân của mình thông qua:

- Tài khoản người dùng được đăng ký trên sàn thương mại điện tử;
- Các chức năng quản lý thông tin cá nhân trên hệ thống;
- Liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của sàn qua email, điện thoại hoặc các kênh liên hệ được công bố.

Sàn thương mại điện tử có trách nhiệm hỗ trợ người dùng tiếp cận và xử lý thông tin cá nhân theo đúng quy định pháp luật. *Cam kết bảo mật thông tin cá nhân*

Sàn thương mại điện tử cam kết bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân của người tiêu dùng theo các nguyên tắc sau:

- Thông tin cá nhân của người tiêu dùng được thu thập, sử dụng và lưu trữ đúng mục đích, phạm vi đã công bố và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.
- Sàn thương mại điện tử áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý cần thiết nhằm bảo vệ thông tin cá nhân, ngăn chặn việc truy cập, sử dụng, tiết lộ, thay đổi hoặc hủy hoại trái phép.
- Thông tin cá nhân của người tiêu dùng không được cung cấp cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ các trường hợp phục vụ giao dịch hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
- Trong trường hợp xảy ra sự cố liên quan đến an toàn thông tin cá nhân, sàn thương mại điện tử có trách nhiệm phối hợp xử lý, khắc phục và thông báo cho người tiêu dùng theo quy định.
- Người tiêu dùng có quyền yêu cầu kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình theo quy định và hướng dẫn của sàn thương mại điện tử. *Quy định về cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng*

Thu thập ý kiến, phản hồi: Sàn thương mại điện tử thiết lập các kênh tiếp nhận ý kiến, phản hồi của người mua và người bán bao gồm: hệ thống phản hồi trực tuyến trên sàn, email, tổng đài hỗ trợ và các hình thức liên hệ khác được công bố công khai. Mọi ý kiến, phản hồi đều được ghi nhận và lưu trữ để phục vụ công tác quản lý và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Tiếp nhận khiếu nại: Người mua, người bán có quyền gửi khiếu nại liên quan đến giao dịch, chất lượng hàng hóa, dịch vụ hoặc việc thực hiện quy chế hoạt động thông qua các kênh tiếp nhận của sàn trong thời hạn quy định. Khiếu nại phải kèm theo các thông tin và bằng chứng liên quan để phục vụ việc xác minh.

Xác minh và xử lý khiếu nại: Sau khi tiếp nhận, sàn thương mại điện tử tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại; phối hợp với các bên liên quan để làm rõ sự việc và đưa ra hướng xử lý phù hợp. Việc xử lý khiếu nại được thực hiện khách quan, minh bạch và đúng quy trình đã công bố.

Thời hạn giải quyết: Thời hạn giải quyết khiếu nại được thực hiện trong khoảng thời gian hợp lý kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ, thông tin hợp lệ, trừ trường hợp cần kéo dài thời gian xác minh theo tính chất vụ việc.

Phối hợp và giải quyết tranh chấp: Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận, sàn thương mại điện tử hỗ trợ cung cấp thông tin, tài liệu liên quan và phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật.

Cải tiến chất lượng dịch vụ: Kết quả xử lý khiếu nại và ý kiến phản hồi được tổng hợp, đánh giá định kỳ nhằm hoàn thiện quy trình vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên tham gia.

VII. Quản lý thông tin trên website Nguyên

tắc quản lý thông tin

- Thông tin hiển thị trên website phải trung thực, chính xác, rõ ràng, không gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng.
- Nghiêm cấm đăng tải các nội dung vi phạm pháp luật, trái đạo đức xã hội, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.
- Người bán chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ nội dung thông tin do mình cung cấp và đăng tải trên sàn.

Nội dung thông tin được kiểm soát: Sàn thương mại điện tử thực hiện quản lý, kiểm soát các nhóm thông tin sau:

- Thông tin về người bán (tên, địa chỉ, mã số thuế, thông tin liên hệ);
- Nguồn gốc, xuất xứ, thông tin hàng hóa, đặc điểm, công dụng, thông số kỹ thuật và mô tả chi tiết hàng hoá, dịch vụ (tên sản phẩm, mô tả, giá bán, xuất xứ, điều kiện giao dịch);
- Thông tin về điều kiện giao dịch, đổi trả, bảo hàng (nếu có); và các thông tin bắt buộc khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành (đối với hàng hoá, dịch vụ có điều kiện)
- Hình ảnh, video, nội dung quảng cáo, khuyến mại;
- Nội dung phản hồi, đánh giá của người dùng;
- Các nội dung khác phát sinh trong quá trình vận hành sàn.

Sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp công cụ và biểu mẫu để yêu cầu người bán khai báo đầy đủ các thông tin nêu trên trước khi cho phép hiển thị sản phẩm, dịch vụ.

Quy trình kiểm duyệt thông tin người bán

- Người bán cung cấp thông tin và đăng tải nội dung thông qua hệ thống quản lý của sàn.
 - Sàn thương mại điện tử thực hiện rà soát, kiểm duyệt ban đầu trước khi nội dung được hiển thị công khai hoặc trong quá trình vận hành.
-

- Trường hợp phát hiện thông tin có dấu hiệu vi phạm, sàn có quyền tạm ngừng hiển thị, yêu cầu chỉnh sửa hoặc từ chối đăng tải.

Người bán không được đăng tải trên hệ thống các thông tin sau: Thông tin sai sự thật, gây nhầm lẫn hoặc lừa dối người tiêu dùng về giá cả, chất lượng, công dụng, nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa, dịch vụ; Điều kiện giao dịch, điều kiện bảo hành, đổi trả;

Thông tin về hàng hóa, dịch vụ bị cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh hoặc chưa đủ điều kiện kinh doanh theo quy định pháp luật;

Thông tin vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền tác giả, quyền liên quan: Thông tin có nội dung gian lận thương mại, quảng cáo sai quy định, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác;

Thông tin vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo Nghị định 111/2021/NĐ-CP và các văn bản pháp luật liên quan.

Biện pháp xử lý vi phạm:

Tùy theo mức độ vi phạm, sàn thương mại điện tử có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Yêu cầu người bán chỉnh sửa, bổ sung hoặc gỡ bỏ thông tin;
- Tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền đăng tải nội dung;
- Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản người bán;
- Phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Quy trình xử lý thông tin vi phạm

Khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về thông tin sản phẩm, dịch vụ vi phạm, sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện quy trình sau:

- Tiếp nhận và xác minh thông tin phản ánh;
- Thông báo cho người bán về nội dung vi phạm hoặc dấu hiệu vi phạm;
- Yêu cầu người bán chỉnh sửa, bổ sung hoặc gỡ bỏ thông tin vi phạm trong thời hạn nhất định;
- Áp dụng biện pháp xử lý phù hợp, bao gồm:
- Tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền đăng tải thông tin;
- Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản người bán;
- Phối hợp và cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Trách nhiệm của sàn thương mại điện tử

- Thiết lập cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin phù hợp nhằm bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về thương mại điện tử. Công khai quy định về kiểm soát thông tin sản phẩm, dịch vụ trên website;

- Hỗ trợ người tiêu dùng và người bán trong việc phản ánh, xử lý thông tin không phù hợp. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước trong việc phòng ngừa, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về thương mại điện tử và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Lưu trữ thông tin, dữ liệu liên quan đến việc quản lý và xử lý nội dung theo quy định.

Trách nhiệm của người bán

- Cung cấp và cập nhật thông tin chính xác, đầy đủ, đúng quy định khi tham gia sàn.
- Chủ động phối hợp với sàn trong việc rà soát, chỉnh sửa hoặc xử lý thông tin khi có yêu cầu.
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các nội dung vi phạm do mình đăng tải.

Điều kiện đăng ký người bán

Đối tượng được đăng ký: Người bán đăng ký tham gia sàn thương mại điện tử phải là:

- Doanh nghiệp, hợp tác xã được thành lập hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam; hoặc
- Hộ kinh doanh, cá nhân có đăng ký kinh doanh hợp pháp theo quy định.

Điều kiện về pháp lý: Người bán phải cung cấp đầy đủ, chính xác và còn hiệu lực các thông tin, giấy tờ sau:

- Tên đơn vị/cá nhân kinh doanh, địa chỉ trụ sở hoặc địa điểm kinh doanh;
- Mã số thuế hoặc giấy đăng ký kinh doanh (nếu có);
- Thông tin người đại diện, thông tin liên hệ hợp pháp; ☐ Tài khoản ngân hàng phục vụ giao dịch (nếu áp dụng).
- Điều kiện về hàng hóa, dịch vụ
- Hàng hóa, dịch vụ kinh doanh không thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật.
- Thông tin hàng hóa, dịch vụ phải rõ ràng, trung thực, đúng nguồn gốc, xuất xứ và chất lượng.
- Người bán cam kết chịu trách nhiệm về chất lượng, bảo hành, đổi trả và các nghĩa vụ liên quan đến sản phẩm, dịch vụ cung cấp.

Cam kết tuân thủ quy chế hoạt động: Người bán phải đọc, hiểu và cam kết tuân thủ Quy chế hoạt động của sàn thương mại điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định về giao dịch, thanh toán, vận chuyển, bảo vệ thông tin cá nhân và giải quyết khiếu nại.

Quyền từ chối hoặc chấm dứt đăng ký: Sàn thương mại điện tử có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt việc đăng ký và hoạt động của người bán trong trường hợp phát hiện thông tin không chính xác, vi phạm quy chế hoặc vi phạm quy định pháp luật.

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

Đảm bảo vận hành ổn định, bảo mật và liên tục của hệ thống: Hệ thống sàn TMĐT phải hoạt động 24/7, với các cơ chế giám sát server, database và mạng. Các biện pháp bảo mật (mã hóa SSL/TLS, xác thực đa yếu tố, phân quyền truy cập) giúp bảo vệ thông tin người mua, người bán và dữ liệu giao dịch. Vận hành liên tục giúp ngăn gián đoạn giao dịch, giảm rủi ro mất doanh thu hoặc tranh chấp.

Thông báo kịp thời khi xảy ra lỗi ảnh hưởng đến giao dịch: Khi có lỗi kỹ thuật, sàn có trách nhiệm thông báo ngay đến các bên liên quan để giảm thiểu rủi ro. Ví dụ: lỗi thanh toán, gián đoạn hệ thống, hiển thị sản phẩm sai giá. Thông báo giúp người mua và người bán chủ động điều chỉnh hoặc tạm ngưng giao dịch.

Cung cấp giải pháp tạm thời hoặc hướng dẫn khắc phục: Sàn đưa ra các phương án giải quyết tức thời để giao dịch không bị gián đoạn:

- Tạm ngưng đơn hàng bị lỗi và ưu tiên xử lý sau khi khắc phục.
- Hướng dẫn người bán cập nhật lại sản phẩm, tồn kho hoặc thông tin đơn hàng.
- Hướng dẫn người mua xác nhận lại thanh toán hoặc đặt hàng lại.

Giải pháp tạm thời giúp duy trì trải nghiệm người dùng và giảm rủi ro tranh chấp. Ghi nhận và lưu trữ thông tin lỗi: Mọi lỗi kỹ thuật được ghi lại chi tiết: thời gian xảy ra, loại lỗi, các tài khoản và giao dịch liên quan. Dữ liệu này dùng để:

- Phân tích nguyên nhân và cải thiện hệ thống.
- Xử lý khiếu nại hoặc tranh chấp giữa người mua và người bán.
- Chứng minh tính minh bạch và tuân thủ pháp luật nếu cần cơ quan nhà nước can thiệp.

Không chịu trách nhiệm đối với thông tin không chính xác hoặc gian lận của thành viên: Ví dụ: người bán đăng sai giá, mô tả sai sản phẩm, người mua thực hiện giao dịch giả mạo. Trong trường hợp này, sàn không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại nhưng sẽ hỗ trợ xác minh và xử lý theo quy trình. Đây là giới hạn trách nhiệm hợp pháp, bảo vệ sàn khỏi các rủi ro phát sinh từ hành vi cá nhân của thành viên.

Không chịu trách nhiệm đối với sự cố ngoài kiểm soát: Bao gồm các tình huống: thiên tai, cắt điện, mất kết nối mạng từ nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba. Những sự cố này gây gián đoạn giao dịch không phải do lỗi hệ thống sàn, nên trách nhiệm pháp lý của sàn bị hạn chế. Tuy nhiên, sàn vẫn có trách nhiệm khắc phục nhanh nhất có thể khi sự cố kết thúc, thông báo cho thành viên và ghi nhận ảnh hưởng.

Tổng hợp phân tích

- Trách nhiệm chính: duy trì hệ thống ổn định, bảo mật, thông báo lỗi, hướng dẫn xử lý và lưu trữ thông tin để bảo vệ quyền lợi các bên.
 - Trách nhiệm hạn chế: sàn không chịu thiệt hại phát sinh từ lỗi do thành viên hoặc sự cố ngoài kiểm soát, nhưng vẫn hỗ trợ xử lý, minh bạch và hướng dẫn khắc phục.
-

- Nguyên tắc áp dụng: minh bạch – kịp thời – tuân thủ pháp luật – hạn chế rủi ro cho thành viên và sàn.
- Hướng khắc phục và cơ chế xử lý

Loại lỗi	Hướng khắc phục	Quy trình xử lý
Lỗi hệ thống	Khôi phục server, sao lưu dữ liệu, reset hệ thống	Thông báo cho thành viên, ưu tiên xử lý đơn đang treo, kiểm tra toàn bộ giao dịch bị gián đoạn
Lỗi hiển thị thông tin	Kiểm tra dữ liệu sản phẩm, cập nhật lại UI/UX	Sửa lỗi ngay, thông báo cho người mua và người bán về thông tin đúng
Lỗi thanh toán	Phối hợp công thanh toán, hoàn tiền nếu bị trừ sai	Kiểm tra lịch sử giao dịch, xác minh và thông báo kết quả cho các bên
Loại lỗi	Hướng khắc phục	Quy trình xử lý
Lỗi đặt hàng / xử lý đơn	Sửa lỗi phần mềm quản lý đơn hàng, cập nhật tồn kho	Liên hệ người bán để xác nhận đơn hàng, đảm bảo khách nhận đúng sản phẩm
Lỗi bảo mật	Khóa tài khoản bị ảnh hưởng, reset mật khẩu, vá lỗ hổng bảo mật	Thông báo cho các bên, phối hợp với chuyên gia bảo mật, kiểm tra toàn bộ hệ thống
Lỗi mạng / kết nối	Liên hệ nhà cung cấp dịch vụ mạng, khôi phục kết nối	Cập nhật trạng thái cho người dùng, ưu tiên hoàn tất các giao dịch đang treo

Nguyên tắc phối hợp với thành viên

Thành viên phải thông báo kịp thời khi phát hiện lỗi.

Sàn và thành viên phối hợp trong việc xác minh và khắc phục lỗi.

Mọi xử lý phải đảm bảo minh bạch, công bằng và tuân thủ pháp luật.

IX. Quyền và trách nhiệm của Ban Quản lý website thương mại điện tử GOCGAC.COM

Ban quản lý website chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc vận hành, giám sát và quản lý sàn giao dịch thương mại điện tử, bảo đảm tuân thủ pháp luật và quyền lợi của các bên tham gia.

a. Quyền của Ban quản lý website

Ban quản lý website có các quyền hạn hợp pháp để duy trì trật tự, chất lượng và tính minh bạch của hoạt động giao dịch trực tuyến trên hệ thống, bao gồm:

Xây dựng, ban hành, sửa đổi và bổ sung Quy chế hoạt động, chính sách giao dịch, chính sách thu phí, hoàn tiền, bảo vệ thông tin cá nhân và các quy định khác liên quan đến hoạt động của sàn; công bố công khai trên website trước khi áp dụng.

Yêu cầu người bán và người mua cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin đăng ký; thực hiện xác minh, lưu trữ thông tin theo quy định pháp luật về thương mại điện tử.

Thiết lập, quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật của sàn; quyết định việc phân quyền, cấp, tạm ngưng hoặc chấm dứt quyền sử dụng tài khoản của người bán, người mua trong trường hợp vi phạm quy chế hoặc pháp luật.

Kiểm tra, giám sát và kiểm soát thông tin về người bán, sản phẩm, dịch vụ, nội dung giao dịch được đăng tải trên sàn; yêu cầu chỉnh sửa, tạm ngưng hoặc gỡ bỏ các nội dung vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm.

Thu các khoản phí liên quan đến việc cung cấp dịch vụ trên sàn như phí duy trì gian hàng, phí dịch vụ, phí hoa hồng giao dịch và các khoản phí khác theo chính sách đã công bố; điều chỉnh chính sách phí theo từng thời kỳ và thông báo trước cho các bên liên quan.

Áp dụng các biện pháp xử lý đối với người bán, người mua có hành vi vi phạm quy chế hoạt động, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cảnh báo, tạm ngưng, chấm dứt tài khoản và hủy bỏ giao dịch liên quan.

Hỗ trợ, điều phối và tham gia giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh từ các giao dịch trên sàn trong phạm vi chức năng, quyền hạn của mình.

Tạm dừng, bảo trì, nâng cấp hoặc thay đổi hệ thống kỹ thuật của sàn nhằm đảm bảo an toàn, ổn định hoạt động; thông báo trước trong trường hợp việc này ảnh hưởng đến quyền lợi của người dùng.

Phối hợp và cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến hoạt động của sàn cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo yêu cầu và theo quy định pháp luật.

Bảo lưu quyền từ chối cung cấp dịch vụ đối với các trường hợp cần thiết nhằm bảo đảm an toàn hệ thống, quyền lợi người tiêu dùng và tuân thủ quy định pháp luật.

b. Trách nhiệm của Ban quản lý website

Thực hiện đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn thương mại điện tử với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và công bố đầy đủ, chính xác các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.

Xây dựng, ban hành và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và đảm bảo việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ

Thiết lập cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ và được cập nhật kịp thời.

Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện theo quy trình giao kết hợp đồng theo đúng quy trình và quy định pháp luật.

Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Áp dụng các biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Áp dụng biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc khi nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn thương mại điện tử. Các biện pháp cụ thể như sau:

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website 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
- Gỡ bỏ thông tin về hành hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền
- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo đúng quy trình, thủ tục công bố tại quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử
- Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật
- Các biện pháp khác theo quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử.

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

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

Công bố công khai cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Sàn giao dịch thương mại điện tử Gocgac.com có chức năng đặt hàng trực tuyến, ngoài các nghĩa vụ trên, Ban quản trị Sàn có trách nhiệm:

- Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- Đại diện cho người bán nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;
- Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán;
- Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ quy định tại phần trách nhiệm của Ban quản trị mà gây thiệt hại.

Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Bồi thường cho khách hàng nếu phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên do mình phát hành bị đối tác từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên website hoặc trên chính phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ khách hàng thường xuyên đó.

X. Quyền và trách nhiệm của đối tác, người bán trên website

1. *Quyền và trách nhiệm của đối tác, người bán trên website*

a. Quyền của đối tác, nhà cung cấp dịch vụ

Đăng ký và vận hành gian hàng/dịch vụ: Được đăng ký tài khoản, tạo gian hàng, đăng tải sản phẩm hoặc dịch vụ trên sàn theo quy định. Sử dụng các công cụ, tính năng hỗ trợ kinh doanh, quảng bá và quản lý đơn hàng do sàn cung cấp.

Nhận thông tin minh bạch: Được thông báo đầy đủ, rõ ràng về các loại phí, chính sách thanh toán, điều kiện giao dịch, quy trình vận hành và các thay đổi liên quan đến sàn.

Thu phí và nhận thanh toán: Nhận thanh toán từ người mua thông qua cơ chế thanh toán do sàn cung cấp, theo đúng thời hạn và phương thức đã công bố. Được hưởng hoa hồng, quyền lợi tài chính theo thỏa thuận hợp pháp.

Quyền phản ánh và khiếu nại: Được gửi phản ánh, khiếu nại liên quan đến giao dịch, gian hàng hoặc các vấn đề phát sinh trên sàn. Được sàn tiếp nhận, xem xét và hỗ trợ giải quyết theo quy trình đã công bố.

Quyền bảo vệ thông tin: Yêu cầu sàn bảo mật thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, dữ liệu kinh doanh và các dữ liệu nhạy cảm khác. Quyền tham gia các chương trình hỗ trợ và

xúc tiến. Tham gia các chương trình đào tạo, khuyến mại, quảng bá, chuyển đổi số hoặc các dịch vụ giá trị gia tăng do sàn cung cấp.

Quyền chấm dứt hợp tác: Chấm dứt việc hợp tác với sàn theo thỏa thuận, trong phạm vi các điều kiện đã công bố, mà không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ còn tồn đọng.

b. Trách nhiệm của đối tác/ nhà cung cấp dịch vụ

Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác: Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật các thông tin về tên, địa chỉ, mã số thuế (nếu có), thông tin liên hệ; Thông tin về hàng hóa, dịch vụ đăng bán trên sàn; Đảm bảo các thông tin cung cấp không gây nhầm lẫn, sai lệch cho khách hàng và tuân thủ quy định pháp luật về ghi nhãn hàng hóa.

Trách nhiệm đối với hàng hóa, dịch vụ: Chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ, chất lượng sản phẩm. Không kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh; hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ; hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định nếu gây tổn thất cho khách hàng.

Trách nhiệm tuân thủ quy chế hoạt động của sàn. Tuân thủ Quy chế quản lý và hoạt động của Sàn. Cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết khi có yêu cầu từ Ban quản lý sàn hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Không thực hiện các hành vi: Gian lận thương mại; Cung cấp thông tin sai sự thật; Lợi dụng sàn để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

Trách nhiệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ để người tiêu dùng có thể xác minh và lựa chọn. Thiết lập và thực hiện cơ chế: Tiếp nhận, xử lý khiếu nại; Đổi trả hàng hóa, hoàn tiền, bảo hành theo cam kết. Cung cấp hóa đơn, chứng từ hợp lệ theo quy định khi có yêu cầu.

Trách nhiệm về nghĩa vụ thuế và pháp lý: Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn: Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Pháp luật về quảng cáo; Pháp luật về sở hữu trí tuệ; Pháp luật về giao kết hợp đồng điện tử.

Trách nhiệm phối hợp và cung cấp thông tin: Phối hợp với Ban quản lý website trong việc: Giải quyết tranh chấp, khiếu nại; Cung cấp thông tin phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc: Gỡ bỏ sản phẩm vi phạm; Tạm ngừng hoặc chấm dứt hoạt động kinh doanh khi có yêu cầu hợp pháp.

Trách nhiệm đối với đối tác nước ngoài (nếu có): Đối tác nước ngoài bán hàng vào thị trường Việt Nam thông qua website phải: Cung cấp đầy đủ thông tin định danh theo quy định; Tuân thủ pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử và các quy định liên quan.

Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại.

Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại theo như thông tin đã cung cấp.

2. Quyền và trách nhiệm của người mua, người sử dụng dịch vụ trên website

a. Quyền của người mua, người sử dụng dịch vụ trên website

Quyền tiếp cận thông tin minh bạch: Được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về sản phẩm, dịch vụ, giá cả, điều kiện giao dịch, chính sách thanh toán, vận chuyển, hoàn tiền và các quy định liên quan.

Quyền lựa chọn và giao dịch: Tự do lựa chọn sản phẩm, dịch vụ và thực hiện giao dịch trên sàn theo quy định của sàn và pháp luật.

Quyền thanh toán an toàn: Sử dụng các phương thức thanh toán bảo mật, được sàn đảm bảo an toàn trong quá trình giao dịch.

Quyền bảo vệ thông tin cá nhân: Được bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu giao dịch; quyền yêu cầu sàn bảo vệ thông tin theo quy định pháp luật.

Quyền phản ánh, khiếu nại, tranh chấp: Được gửi phản ánh, khiếu nại, đề nghị giải quyết tranh chấp liên quan đến giao dịch trên sàn; sàn có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét và hỗ trợ giải quyết.

Quyền được hưởng các chính sách dịch vụ: Được hưởng các chính sách bảo hành, hoàn tiền, đổi trả, ưu đãi, khuyến mại theo quy định và công bố của sàn.

Quyền chấm dứt giao dịch hoặc dừng sử dụng dịch vụ: Dừng việc sử dụng dịch vụ hoặc chấm dứt giao dịch theo các điều kiện, quy định của sàn mà không làm mất quyền lợi đã được đảm bảo.

Quyền được thông báo và cập nhật: Nhận thông báo về các thay đổi chính sách, điều kiện giao dịch, phí dịch vụ hoặc các thông tin quan trọng liên quan đến quyền lợi của người mua.

b. Trách nhiệm của mua, người sử dụng dịch vụ trên website

Cung cấp thông tin chính xác: Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin đăng ký tài khoản, thông tin thanh toán, địa chỉ nhận hàng và các thông tin liên quan khác theo yêu cầu của sàn.

Tuân thủ quy chế và pháp luật: Tuân thủ Quy chế hoạt động, các chính sách giao dịch, thanh toán, vận chuyển, hoàn tiền, bảo vệ thông tin cá nhân và các quy định khác của sàn. Không đăng tải nội dung vi phạm pháp luật, gian lận hoặc xâm phạm quyền lợi của bên thứ ba.

Thanh toán đầy đủ và đúng hạn: Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định, bao gồm giá trị giao dịch, phí dịch vụ (nếu có) và các khoản phí liên quan khác.

Sử dụng sản phẩm / dịch vụ đúng mục đích: Sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ đã mua theo đúng mục đích, hướng dẫn và điều kiện mà nhà cung cấp công bố.

Phản hồi và phối hợp giải quyết tranh chấp: Thông báo kịp thời cho sàn và nhà cung cấp nếu có vấn đề về sản phẩm, dịch vụ. Phối hợp cung cấp thông tin, chứng từ liên quan khi phát sinh khiếu nại hoặc tranh chấp.

Bảo vệ thông tin cá nhân và tài khoản: Không tiết lộ tài khoản, mật khẩu hoặc thông tin cá nhân cho bên thứ ba; chịu trách nhiệm về mọi giao dịch phát sinh từ tài khoản của mình.

Tuân thủ các quy định về hoàn trả, hoàn tiền: Thực hiện đúng quy trình hoàn trả, yêu cầu hoàn tiền và chịu trách nhiệm về việc gửi lại hàng hóa (nếu có) theo quy định của sàn.

XI. Điều khoản áp dụng

Phạm vi và đối tượng áp dụng

Phạm vi áp dụng: Điều khoản này quy định các quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm và cơ chế vận hành giữa các bên tham gia giao dịch trên sàn thương mại điện tử GOCGAC.COM, bao gồm mọi giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, thanh toán, khiếu nại và các hoạt động liên quan khác.

Đối tượng áp dụng:

- Người mua: Cá nhân, tổ chức tham gia đặt hàng, mua sản phẩm/dịch vụ trên sàn.
- Người bán: Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ trên sàn.
- Quản trị viên: Bộ phận hoặc nhân sự vận hành, giám sát, kiểm duyệt sàn.

Cơ sở pháp lý áp dụng

Luật Thương mại 2005 và các sửa đổi, bổ sung liên quan. Luật Giao dịch điện tử 2005.

Nghị định số 52/2013/NĐ-CP quy định về thương mại điện tử.

Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung Nghị định 52/2013/NĐ-CP. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

Các quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan đến hoạt động thương mại điện tử, bảo mật dữ liệu và sở hữu trí tuệ.

Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày được ban hành và công bố trên sàn GOCGAC.COM.

Tất cả thành viên khi đăng ký tài khoản hoặc thực hiện giao dịch trên sàn được coi là đã đồng ý và tuân thủ các điều khoản này.

Sàn có quyền cập nhật, sửa đổi các điều khoản; các thay đổi sẽ được thông báo công khai trên sàn và có hiệu lực từ thời điểm thông báo, trừ khi quy định khác được pháp luật yêu cầu.

Nguyên tắc áp dụng trong trường hợp có xung đột: Trong trường hợp có xung đột giữa các quy định trong Quy chế của GOCGAC.COM và các quy định pháp luật hiện hành, luật pháp của Nhà nước Việt Nam sẽ được ưu tiên áp dụng. Khi có xung đột nội bộ giữa các điều khoản trong quy chế, sàn áp dụng nguyên tắc ưu tiên giải thích theo mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quyền lợi thành viên và vận hành an toàn của hệ thống. Các trường hợp không được quy định sẽ được xử lý theo thỏa thuận giữa các bên hoặc hướng dẫn của quản trị viên sàn.

Quan hệ giữa các bên trong quá trình thực hiện

Người mua – Người bán: Thực hiện giao dịch trên sàn theo nguyên tắc minh bạch, hợp pháp, trung thực. Người bán chịu trách nhiệm về chất lượng, thông tin sản phẩm/dịch vụ; người mua chịu trách nhiệm thanh toán và cung cấp thông tin chính xác.

Người bán – Quản trị viên: Người bán được hỗ trợ về đăng ký gian hàng, quản lý sản phẩm, giải quyết tranh chấp; quản trị viên giám sát, kiểm duyệt và bảo đảm công bằng.

Người mua – Quản trị viên: Người mua được hỗ trợ khiếu nại, hoàn trả hoặc giải quyết tranh chấp; quản trị viên chịu trách nhiệm đảm bảo minh bạch, khách quan và tuân thủ pháp luật.

Quản trị viên – Sàn: Thực hiện vận hành, giám sát, bảo trì và nâng cấp hệ thống, đảm bảo an toàn giao dịch, quyền lợi thành viên và tuân thủ pháp luật

XII. Điều khoản cam kết

Cam kết của người bán

Cung cấp thông tin sản phẩm/dịch vụ đầy đủ, chính xác, trung thực, không kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng cấm hoặc vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.

Tuân thủ quy trình giao hàng, bảo hành, đổi trả theo chính sách của sàn và quy định pháp luật.

Bảo đảm thanh toán các khoản phí dịch vụ, hoa hồng (nếu có) theo thỏa thuận với sàn.

Hợp tác với sàn trong việc xử lý khiếu nại, tranh chấp và khắc phục lỗi kỹ thuật liên quan đến giao dịch.

Cam kết của người mua

Cung cấp thông tin cá nhân và thanh toán chính xác, chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện trên tài khoản của mình.

Tuân thủ các quy định về thanh toán, đặt hàng và sử dụng sản phẩm/dịch vụ hợp pháp.

Thông báo kịp thời cho sàn khi phát hiện sai sót, lỗi kỹ thuật hoặc hành vi gian lận.

Tôn trọng quyền lợi của người bán và các thành viên khác trên sàn. *Cam kết của quản trị viên và sàn*

Tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Ban quản trị sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật có liên quan, đảm bảo quyền lợi và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi tham gia giao dịch trên sàn.

Đảm bảo vận hành hệ thống ổn định, bảo mật thông tin và giao dịch trên GOCGAC.COM.

Giám sát và kiểm duyệt nội dung, gian hàng, giao dịch để bảo vệ quyền lợi các bên.

Hỗ trợ giải quyết tranh chấp, khiếu nại và xử lý lỗi kỹ thuật một cách minh bạch, công bằng và đúng pháp luật.

Cập nhật và tuân thủ các quy định pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, sở hữu trí tuệ và thuế.

Sàn giao dịch thương mại điện tử thiết lập cơ chế cho phép hiển thị ưu tiên các đánh giá, phản ánh, kiến nghị của:

- Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật (nếu có).

Việc hiển thị ưu tiên được thực hiện trên cơ sở:

- Tính khách quan, minh bạch;
- Không làm sai lệch thông tin;
- Không xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Sàn giao dịch thương mại điện tử cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá đối với:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên sàn.

Kết quả phản hồi, đánh giá được hiển thị đầy đủ, trung thực, chính xác trên hệ thống, trừ các trường hợp phản hồi, đánh giá:

- Vi phạm quy định của pháp luật;
- Trái đạo đức xã hội;
- Có nội dung xúc phạm, vu khống hoặc không có căn cứ xác thực.

Sàn có quyền áp dụng các biện pháp kỹ thuật cần thiết để kiểm soát nội dung phản hồi, nhưng không làm sai lệch bản chất của đánh giá hợp pháp từ người tiêu dùng. Chủ sàn chỉ định và công bố công khai đầu mỗi tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến:

- Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Nội dung thông tin được đăng tải trên sàn;
- Hoạt động thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.

Thông tin đầu mỗi tiếp nhận bao gồm:

- Tên bộ phận phụ trách;
- Địa chỉ thư điện tử (email);
- Số điện thoại liên hệ hoặc hình thức liên hệ trực tuyến khác.

Sàn có trách nhiệm:

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn hợp lý;
- Phối hợp với tổ chức, cá nhân kinh doanh và cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết tranh chấp phát sinh theo quy định pháp luật.

Cam kết chung của các thành viên

Thực hiện giao dịch và các hoạt động trên sàn minh bạch, hợp pháp, trung thực.

Tôn trọng quyền lợi và dữ liệu cá nhân của các thành viên khác.

Tuân thủ các quy định, điều khoản và hướng dẫn của GOCGAC.COM.

Hợp tác với sàn trong việc xử lý khiếu nại, giám sát giao dịch và phòng chống gian lận.

Nguyên tắc thực thi cam kết

Các cam kết có hiệu lực từ khi thành viên đăng ký và kích hoạt tài khoản trên GOCGAC.COM.

Việc vi phạm cam kết có thể dẫn đến cảnh cáo, tạm khóa hoặc vô hiệu hóa tài khoản, đồng thời sàn có quyền chuyển vụ việc cho cơ quan pháp luật nếu vi phạm nghiêm trọng.

Các cam kết này là cơ sở pháp lý để giải quyết tranh chấp giữa các bên và bảo vệ quyền lợi thành viên.

Mọi thắc mắc, khiếu nại hoặc đề nghị liên quan đến việc thực hiện Quy chế này, các bên có thể liên hệ qua thông tin chính thức:

- CÔNG TY CỔ PHẦN THẾ GIỚI SẮM SỬA □ Mã số thuế: 0318236889
- Đăng ký lần đầu ngày 30 tháng 12 năm 2023.
- Loại hình doanh nghiệp: Công ty cổ phần
- Địa chỉ: Toà nhà Twins Tower 11, số 85 đường Cách mạng Tháng 8, phường Bến Thành, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Giám đốc: Hoàng Thị Hường
- Email: Gocgac2025@gmail.com
- Số điện thoại: 0835450222 □ Website: www.gocgac.com

GIÁM ĐỐC

(Ký và đóng dấu)