

TP. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 7 năm 2025

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ZALO MINI APP

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) Zalo Mini App do Công Ty TNHH Zalo Platforms (“**Công ty**”, “**Zalo Mini App**”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được Zalo Mini App phê duyệt và được phép sử dụng dịch vụ do Zalo Mini App và các bên liên quan cung cấp.

Với mục tiêu trở thành cầu nối giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng, tạo kênh mua sắm trực tuyến lành mạnh, hiện đại, Công ty Zalo Platforms mong muốn hợp tác cùng những doanh nghiệp và nhà cung ứng uy tín, có thể đảm bảo chất lượng hàng hóa/dịch vụ cũng như mức giá ưu đãi và cạnh tranh.

Gian hàng trực tuyến và doanh nghiệp tự vận hành gian hàng theo quy định của pháp luật và các chính sách chung của nền tảng Zalo Mini App

I. Nguyên tắc chung

- Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp hàng hóa, dịch vụ được thực hiện trên Zalo Mini App.
- Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Zalo Mini App tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với qui định của pháp luật.
- Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Zalo Mini App phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật, không vi phạm các quy định, chính sách của Sàn Zalo Mini App.
- Hoạt động mua bán hàng hóa qua Zalo Mini App phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
- Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Zalo Mini App phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Zalo Mini App và các quy định, chính sách khác được Zalo Mini App đăng tải không khai trên trang web <https://miniapp.zaloplatforms.com/>.

II. Quy định chung

1. Thông tin chung

Nền tảng Zalo Mini App (sau đây gọi tắt là: “**Zalo Mini App**”) do Công Ty TNHH Zalo Platforms phát triển, hoạt động trên ứng dụng Zalo. Ứng dụng Zalo có thể được tải về từ Apple Store và Google Play, cụ thể:

STT	Tên ứng dụng ¹	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu trữ hoặc tải ứng dụng ²	Logo
1	Zalo	IOS	https://apps.apple.com/vn/app/zalo/id579523206?l=vi	
2	Zalo	Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.zing.zalo&hl=vi&pli=1	

2. Định nghĩa chung:

- Người Bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Zalo Mini App bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu và bán/cung ứng sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.
- Khách Hàng: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên Zalo Mini App. Khách Hàng bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.
- Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Khách Hàng
- Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch Zalo Mini App là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ. Trong đó:
 - Thành viên cần có tài khoản trên ứng dụng Zalo để truy cập, sử dụng các tính năng của Zalo Mini App.
 - Thành viên muốn xây dựng gian hàng/Mini App phải kê khai các thông tin thông tin có liên quan của gian hàng, được Zalo Mini App phê duyệt.
- Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Zalo Mini App phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế và các quy định của Zalo Mini App.

III. Quy trình giao dịch hàng hóa, dịch vụ được mua bán tại Zalo Mini App

1. Quy trình dành cho Khách Hàng

Khi có nhu cầu mua hàng trên Zalo Mini App, Khách Hàng cần thực hiện các bước sau đây:

- Tạo tài khoản trên ứng dụng Zalo, truy cập vào tính năng Mini App trên ứng dụng Zalo;
- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, thông tin khác từ các Người Bán mà Khách Hàng đang quan tâm;

- Tham khảo thông tin dịch vụ hàng hóa và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm, dịch vụ mà Khách Hàng đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Người Bán khác trên Zalo Mini App để đưa ra quyết định mua sản phẩm, dịch vụ đó);
- Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Khách Hàng có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
- Khách Hàng đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến;
- Khách Hàng lựa chọn cách thức giao dịch tùy theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;
- Đơn hàng của Khách Hàng sẽ được chuyển thông tin đến Người Bán. Khách Hàng và Người Bán tự thỏa thuận với nhau về quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán;
- Khách Hàng nhận sản phẩm, dịch vụ;
- Khách Hàng thắc mắc, khiếu nại trực tiếp với Người Bán.

2. Quy trình dành cho Người Bán

- Tạo tài khoản trên ứng dụng Zalo, truy cập vào Trang web <https://miniapp.zaloplatforms.com> để thực hiện tạo gian hàng/ứng dụng.
- Người Bán đăng ký tạo Zalo App để tiếp tục tạo gian hàng/ứng dụng.
- Người Bán đăng ký tạo Gian hàng (Mini App) và khai báo các thông tin liên quan để thực hiện xác thực Mini App.
- Người Bán sử dụng công cụ, hướng dẫn từ Zalo Mini App để xây dựng Mini App phục vụ tương tác với Khách Hàng và tiến hành các bước thử nghiệm trước khi chính thức công bố gian hàng.
- Sau khi thử nghiệm, tối ưu trải nghiệm trên bản thử nghiệm, Người Bán phát hành Mini App sau khi được chấp nhận bởi Ban quản lý Zalo Mini App.
- Trong quá trình hoạt động của gian hàng, thông tin sản phẩm, dịch vụ có thể được kiểm duyệt theo chính sách của Zalo Mini App. Gian hàng hoặc sản phẩm có thể được gỡ bỏ nếu vi phạm các chính sách.

3. Chính sách giao nhận và vận chuyển

Người Bán cam kết và Zalo Mini App cung cấp giải pháp và cơ chế hiển thị công khai những thông tin sau về điều kiện vận chuyển và giao nhận áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bán trên Zalo Mini App:

- Phương thức vận chuyển: Phương thức cần được hiển thị rõ ràng, cho phép Người Bán và Khách Hàng lựa chọn đơn vị vận chuyển phù hợp khi giao kết hợp đồng.
- Thời gian giao hàng: Thời gian giao hàng phụ thuộc vào đơn vị vận chuyển và địa điểm giao nhận, Zalo Mini App sẽ cung cấp thông tin về thời gian dự kiến giao hàng.
- Phí vận chuyển: Phí vận chuyển được tính dựa trên trọng lượng, kích thước và địa điểm giao nhận, được hiển thị rõ ràng cho Khách Hàng trước khi xác nhận đơn hàng.
- Theo dõi đơn hàng: Khách Hàng có thể theo dõi quá trình vận chuyển của đơn hàng thông qua ứng dụng Zalo Mini App.

Chính sách vận chuyển

Để phục vụ Quý Khách hàng được tối nhất, Homefarm xin gửi tới Quý khách hàng Quy định về đặt hàng và tập hàng hàng ngày của chúng tôi:

1. Phạm vi giao hàng: Toàn Hà Nội, Hải Phòng và HS Các tỉnh.

2. Thời gian: toàn 24 Giờ của Homefarm

Bảng phí thu thêm khác từ địa phương từ tập từ Homefarm:

(Đánh cho đơn hàng từ 500,000VNĐ - 650,000VNĐ)

- Phí thu thêm 30,000đ

(Đánh cho đơn hàng từ 650,000VNĐ - 850,000VNĐ)

- Phí thu thêm 15,000đ

(Đánh cho đơn hàng trên 850,000VNĐ)

- Free ship

3. Thời gian giao hàng

- Thời gian giao hàng trong ngày từ 8h00 - 15h00 hàng ngày.

4. Yêu cầu khi nhận hàng:

Quý khách vui lòng thanh toán đủ và kiểm tra hàng hợp lệ càng trước khi nhận hàng. Để nghị gọi lại nếu đơn hàng chưa đúng để xử lý kịp thời và yêu cầu đổi trả sản phẩm.

→ Quý khách vui lòng đồng ý với Quy định hàng và kiểm tra kỹ.

Hotline đặt hàng:

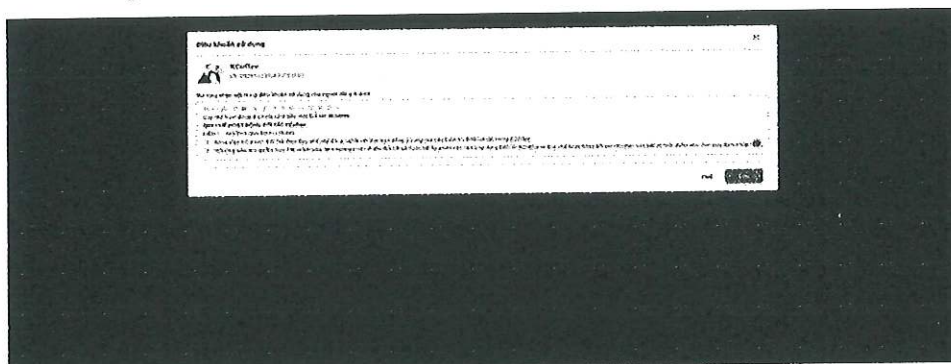
- Khu vực Hà Nội - Hải Phòng: 0247108.1008

- Khu vực HS Các tỉnh: 0247108.1008

Hotline CSKH: 0247108.1009

hoặc Email: info@homefarm.vn

Cụ thể, quy định về vận chuyển như một trong các điều kiện giao dịch chung phải được Người Bán đề cập cụ thể trong Điều Khoản Sử Dụng. Như các nội dung khác trong điều kiện giao dịch chung, đây là nội dung Zalo Mini App bắt buộc Người Bán phải hiển thị khi khởi tạo Gian Hàng Mini App, nếu không thực hiện bước nhập các nội dung này, Người Bán sẽ không thể hoàn thành khởi tạo Gian Hàng. Sau khi Người Bán cập nhật đủ các thông tin, đội ngũ kiểm duyệt thông tin của Zalo Mini App sẽ xét duyệt các nội dung về phương thức vận chuyển nói riêng và toàn bộ điều kiện giao dịch nói chung để quyết định Người Bán đã điền đầy đủ nội dung bắt buộc phải có hay chưa. Nếu hoàn thành sẽ được xét duyệt Gian Hàng, nếu không sẽ bị từ chối và phải thực hiện điều chỉnh bổ sung (theo hình ảnh minh họa bên dưới):



4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Khách Hàng trên giao diện Mini App tìm kiếm và lựa chọn hàng hóa phù hợp với nhu cầu của mình. Theo đó hiển thị đầy đủ và rõ ràng thông tin sản phẩm, minh họa sản phẩm, giá sản phẩm và ưu đãi (nếu có) cho Khách Hàng chọn lựa và cân nhắc. Sau khi lựa chọn món hàng phù hợp, Khách Hàng cần chấp thuận các điều khoản sử dụng của Người Bán và Công Ty Zalo Platforms, đồng thời chấp thuận các thủ tục chia sẻ thông tin phù hợp. Đây được xem là những giao kết về nguyên tắc của các bên. Điều khoản sử dụng tùy từng hoạt động kinh doanh của Người Bán sẽ có thiết kế và nội dung khác nhau. Zalo Mini App cung cấp giải pháp kỹ thuật để hỗ trợ giao kết hợp đồng giữa Khách Hàng và Người Bán. Sau đó, Khách Hàng có thể check lại các thông tin hàng hóa dịch vụ, phương thức thanh toán, phương thức giao nhận trước khi thực hiện xác nhận đặt hàng, tương đương với yêu cầu giao kết hợp đồng dựa trên những điều khoản cơ bản trong các điều khoản sử dụng mà Khách Hàng đã đồng ý trước đó.

Handwritten signature/initials.

[illegible]

Chi tiết đơn: #ONLI-TRANS-14910

Chưa thanh toán

X

1 Đã đặt hàng

2 Đã xác nhận

3 Đang vận chuyển

4 Đã giao hàng

Tình trạng đơn

Mã đơn: #ONLI-TRANS-14910

Chi nhánh: Almini 70505

Ghi chú: Khỏe

Khách hàng

Trông tin khách hàng

Số điện thoại: 0834664069

Email: ttpt123@gmail.com

Địa chỉ giao hàng: abzuol23, Xã Ngõ Quyền,
Huyện Tiền Lữ, Hưng Yên, Việt Nam

Ghi chú

#

Sản phẩm

Số lượng

Giá

Tổng tiền

5

[Handwritten signature]

- a) Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Khách Hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm và thông tin sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên Mini App.
- b) Khách Hàng luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo trì đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà.
- c) Khách Hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.
- d) Zalo Mini App khuyến cáo Khách Hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. Zalo Mini App sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Zalo Mini App chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Khách Hàng được bảo hành theo chế độ của Người Bán. Cho mục đích làm rõ, Zalo Mini App không phải là bên thực hiện nghĩa vụ bảo hành đối với bất cứ sản phẩm, dịch vụ nào được đăng bán trên Zalo Mini App.

6. Chính sách Trả hàng/Hoàn tiền

- a) Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu trả hàng/hoàn tiền sản phẩm dịch vụ cho Khách Hàng như trong thông tin sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên Mini App.
- b) Khách Hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đáp ứng đủ các điều kiện.
- e) Zalo Mini App khuyến cáo Khách Hàng hàng cần kiểm tra các chính sách trả hàng/hoàn tiền đối với hàng hóa có dự định mua. Zalo Mini App sẽ không chịu trách nhiệm với bất kỳ yêu cầu trả hàng/hoàn tiền nào. Zalo Mini App chỉ hỗ trợ trong khả năng. Cho mục đích làm rõ, Zalo Mini App không phải là bên thực hiện nghĩa vụ đối với yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đối với bất cứ sản phẩm, dịch vụ nào được đăng bán trên Mini App.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp/Xử lý khiếu nại

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Zalo Mini App khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu Zalo Mini App đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của Zalo Mini App là quyết định cuối cùng. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được xử lý theo trình tự như sau:

- Bước 1: Các tranh chấp phải được gửi đến Zalo Mini App qua cskh@zaloplatforms.com
- Bước 2: Zalo Mini App tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại /các bên tranh chấp.
- Bước 3: Zalo Mini App yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập.
- Bước 4: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền hoặc vụ việc đã được Zalo Mini App đưa ra quyết định cuối cùng mà một trong hai bên hoặc cả hai bên đều không đồng ý với quyết định này, các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Zalo Mini App tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Người Bán cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung

thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

IV. Quy trình thanh toán

1. Thanh toán giữa Khách Hàng – người bán

- Khách Hàng và Người Bán tự thỏa thuận và thực hiện quy trình thanh toán với nhau. Zalo Mini App không can thiệp và chịu trách nhiệm về quy trình thanh toán mà hai bên đã thống nhất và thực hiện.
- Zalo Mini App có thể cung cấp các công cụ để hỗ trợ Khách Hàng tiếp cận với các kênh, đơn vị thanh toán mà Khách Hàng mong muốn. Việc lựa chọn phương thức, kênh thanh toán sau đó do người sử dụng quyết định và được thực hiện bởi các đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán mà người sử dụng đã lựa chọn.

2. Thanh toán giữa người bán và BQL ứng dụng Zalo Mini App

Hiện tại, người bán được sử dụng của các tính năng dịch vụ của Sàn Zalo mini App miễn phí.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đăng sản phẩm trên Zalo Mini App. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.
- Khách Hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Zalo Mini App không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách Hàng qua Internet hoặc email.
- Trong trường hợp Khách Hàng liên hệ trực tiếp với Người Bán thì Khách Hàng phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.
- Khách Hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống ứng dụng. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

VI. Chính sách bảo vệ thông tin dữ liệu cá nhân của khách hàng

Trong quá trình cung cấp dịch vụ Zalo Mini App, Công ty TNHH Zalo Platforms (“Công ty Zalo Platforms”) dự kiến sẽ xử lý, thu thập những thông tin cá nhân của Khách Hàng. Những thông tin cá nhân mà Công ty Zalo Platforms xử lý của Khách Hàng bao gồm:

- + Thông tin cá nhân phục vụ cho hoạt động định danh Khách Hàng: Họ và tên; Tuổi; Thông tin CCCD/CMND/Hộ Chiếu; Số điện thoại.
- + Thông tin cá nhân liên quan tới tài chính, thanh toán: Thông tin số tài khoản, thông tin liên quan tới giao dịch.

Đây là các thông tin cá nhân được xác định theo Nghị Định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử mà Công ty Zalo Platforms cần Khách Hàng cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và/hoặc xuyên suốt quá trình sử dụng dịch vụ nhằm cho các mục đích hợp pháp đã được công khai với Khách Hàng.

Trong trường hợp Khách Hàng cung cấp những thông tin cá nhân của bên thứ ba, Khách Hàng tự mình có trách nhiệm thu thập sự đồng ý cần thiết từ bên thứ ba.

a) Mục đích sử dụng

Công ty Zalo Platforms dự kiến thu thập, xử lý và sử dụng thông tin cá nhân của Khách Hàng nhằm phục vụ cho các mục đích chính đáng, cụ thể dưới đây:

- Cho các mục đích định danh Khách Hàng quá trình đăng ký tài khoản, đăng nhập và truy cập hệ thống, đảm bảo tính bảo mật và ngăn ngừa hành vi truy cập trái phép
- Hỗ trợ Khách Hàng khi thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung ứng/Đối tác trên Sàn Thương Mại Điện Tử Zalo Mini App (“**Zalo Mini App**”)
- Hiện thị quảng cáo của Nhà cung ứng/Đối tác của Zalo Mini App đến các Khách Hàng về các sản phẩm dịch vụ, cụ thể như sau:
 - + Cung cấp thông tin về dịch vụ.
 - + Dùng để cá nhân hóa nội dung mỗi khi Khách Hàng truy cập vào Zalo Mini App, dựa theo các thuật toán/kỹ thuật phù hợp của Công ty Zalo Platforms.
 - + Dùng để phân tích xu hướng tiêu dùng của khách hàng nhằm cải thiện chất lượng Zalo Mini App.
- Thực hiện trao đổi, liên hệ và cung cấp thông tin cần thiết giữa Công ty Zalo Platforms và Khách Hàng, nhằm duy trì sự liên lạc hiệu quả, kịp thời và đúng mục đích với sự chấp thuận của Khách Hàng.
- Cho các mục đích khác mà Công ty Zalo Platforms đã công khai cho Khách Hàng theo Thoả Thuận Chương Trình Zalo Mini App bao gồm:
 - + Cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng, đề xuất và điều chỉnh các tính năng, dịch vụ phù hợp, cung cấp nội dung được cá nhân hóa, nhằm đáp ứng hiệu quả hơn nhu cầu và sở thích của Khách Hàng; đồng thời tối ưu hóa nội dung hiển thị để nâng cao chất lượng trải nghiệm và phục vụ Khách Hàng một cách tốt nhất.
 - + Vận hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc Khách Hàng sử dụng, truy cập các tính năng trên Zalo Mini App. Phục vụ các chức năng liên kết, tạo lập và nâng cao trải nghiệm nhất quán giữa Ứng dụng Zalo và Zalo Mini App.
 - + Nhằm mục đích thiết lập và vận hành các khu vực quảng cáo phù hợp trong Zalo Mini App nói riêng và Zalo nói chung.
 - + Thực hiện các Nội dung tại Thoả Thuận này với Khách Hàng, đồng thời đáp ứng nhu cầu sử dụng Zalo Mini App của Khách Hàng. Giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thực hiện quyền Khách Hàng liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ.

- + Tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm, nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), với mục đích cải thiện các dịch vụ hoặc sản phẩm của Công ty và nâng cao trải nghiệm khách hàng của Khách Hàng.
- + Thiết lập hệ thống sổ sách, tạo lập các báo cáo thống kê, xác thực quy mô và cấu trúc của nhóm đối tượng sử dụng sản phẩm, đồng thời thu thập và phân tích thông tin về trải nghiệm của khách hàng. Zalo Mini App.
- + Nhằm đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và quản lý các thủ tục kiểm soát rủi ro của Công ty Zalo Platforms, đồng thời phục vụ các hoạt động kiểm tra, kiểm toán nội bộ các hoạt động của Công ty Zalo Platforms hoặc các hoạt động khác theo yêu cầu của pháp luật. Xử lý dữ liệu cá nhân trong các giao dịch mua bán, cho thuê, sáp nhập, hợp nhất, hoặc bất kỳ hoạt động mua lại, thanh lý hay giao dịch tài trợ nào liên quan đến Zalo Platforms (nếu có).
- + Nhằm mục đích thông báo các chương trình tiếp thị đến Khách Hàng thông qua các phương thức liên lạc khác nhau, thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của các bên thứ ba mà Zalo Platforms có thể hợp tác, liên kết trong thời điểm hiện tại và tương lai.
- + Tiến hành điều tra và ngăn chặn mọi hành vi vi phạm thực tế hoặc các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp hoặc vi phạm Thỏa thuận sử dụng dịch vụ. Các dấu hiệu vi phạm có thể bao gồm các hoạt động gian lận, hành vi phi pháp, vi phạm pháp luật hoặc các hành vi trái với đạo đức xã hội.
- + Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng, xác thực và định danh cho tài khoản, khôi phục tài khoản, bảo vệ an toàn thông tin và an ninh cho dịch vụ, sản phẩm mà Công ty Zalo Platforms cung cấp, cũng như bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng. Đồng thời, tiến hành khảo sát về các dịch vụ, phát triển các dịch vụ mới và cải tiến các dịch vụ hiện có nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và sở thích của Khách Hàng.
- + Thực hiện các hoạt động lưu trữ theo quy định của pháp luật nhằm mục đích đảm bảo an toàn thông tin, đảm bảo an ninh mạng theo quy định của pháp luật.

b) Phạm vi sử dụng

- Công ty Zalo Platforms xử lý, sử dụng thông tin cá nhân của Khách Hàng trong phạm vi tuân thủ theo quy định pháp luật của Việt Nam và để thực hiện các mục đích đã nêu ở trên.
- Khi Khách Hàng đăng nhập vào ứng dụng Zalo và sử dụng Sàn Thương Mại Điện Tử Zalo Mini App, Công ty Zalo Platforms có thể thu thập thông tin cá nhân của Khách Hàng thông qua hoạt động nhận chuyển giao dữ liệu hợp pháp từ Công ty Cổ phần

VNG. Công ty Zalo Platforms cũng có cơ chế cho phép Người Bán phát triển chức năng thu thập thông tin cá nhân dựa trên sự cho phép của Khách Hàng với điều kiện Người Bán phải có năng lực bảo vệ dữ liệu cá nhân thu thập từ Khách Hàng, có chính sách về bảo vệ dữ liệu cá nhân rõ ràng minh bạch khi đăng ký mở Gian Hàng trên Mini App.

- Trong quá trình sử dụng Khách Hàng sử dụng Mini App, Công ty Zalo Platforms chỉ chia sẻ một cách tối thiểu và có kiểm soát thông tin cá nhân của Khách Hàng với Người Bán (bao gồm: Họ và tên, Số điện thoại), và chỉ trong phạm vi cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện giao dịch, bao gồm đặt mua hàng hóa hoặc dịch vụ mà Khách Hàng lựa chọn thông qua nền tảng của Zalo Mini App. Tất cả Người Bán xác nhận và đồng ý tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân; và thực hiện đúng các chính sách bảo mật và quy định sử dụng thông tin cá nhân trên Zalo Mini App của Công ty Zalo Platforms, nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật và không sử dụng thông tin sai mục đích.
- Đối với Người Bán, Công ty Zalo Platforms có thể thu thập các thông tin cá nhân của người đại diện theo pháp luật, người được uỷ quyền hợp lệ thông qua các văn bản uỷ quyền cùng các giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép ngành nghề trong quá trình Người Bán đăng ký và xác thực Gian Hàng Mini App.
- Công ty Zalo Platforms không sử dụng thông tin cá nhân của Khách Hàng ngoài các mục đích đã được thông báo tới Khách Hàng và quy định pháp luật.
- Tuân thủ quy định về cung cấp thông tin cá nhân của Khách Hàng theo yêu cầu cơ quan nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành hoặc trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định của luật

c) Thời gian lưu trữ

Thông tin cá nhân của Khách Hàng được một cách an toàn và bảo mật trên các hệ thống, cơ sở dữ liệu và máy chủ thuộc sở hữu do Công ty Zalo Platforms trực tiếp quản lý, và được áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp tốt nhất của Công ty TNHH Zalo Platforms trong thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc cho đến khi có yêu cầu hợp pháp của Khách Hàng hoặc yêu cầu theo quy định pháp luật.

d) Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân

- Các thông tin cá nhân trên có thể được Zalo Platforms, Công ty Cổ phần VNG hoặc công ty mẹ, công ty con, công ty liên kết của Zalo Platforms tiếp cận nhằm xử lý, sử dụng cho các mục đích đã được công khai tới Khách Hàng.
- Công ty Zalo Platforms có thể chia sẻ một số thông tin cá nhân cần thiết của Khách Hàng với các Bên Bán, nhằm hỗ trợ quá trình tương tác, liên hệ và cung cấp dịch vụ giữa Khách Hàng và Bên Bán trong phạm vi các giao dịch đã được Khách Hàng thực hiện hoặc yêu cầu thông qua nền tảng trên Zalo Mini App.

e) Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Dữ liệu cá nhân của khách hàng sẽ được Công ty TNHH Zalo Platforms thu thập, lưu trữ và quản lý trên máy của Công ty tại:

+ Địa chỉ: Tầng 2, Toà nhà Saigon Paragon, số 3 Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

+ Email: cskh@zaloplatforms.com

f) Phương tiện và công cụ để Khách Hàng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

Xuyên suốt quá trình sử dụng dịch vụ trên Zalo Mini App, Khách Hàng có quyền tự mình kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân đã cung cấp bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Zalo Mini App thực hiện việc này theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân

g) Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

- Thông tin cá nhân của Khách Hàng sẽ được Công ty Zalo Platforms cam kết bảo mật tuyệt đối theo quy định pháp luật, chính sách bảo vệ thông tin cá nhân và các thỏa thuận, chính sách khác đã thông báo tới Khách Hàng. Việc thu thập, xử lý và sử dụng thông tin của Khách Hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của người đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Công ty Zalo Platforms không sử dụng, không chuyển giao, không cung cấp hoặc tiết lộ thông tin cá nhân của Khách Hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa có sự đồng ý rõ ràng của Khách Hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác,
- Trong trường hợp phát sinh sự cố bảo mật như xâm nhập, mất mát hoặc rò rỉ dữ liệu nằm ngoài khả năng kiểm soát, Công ty Zalo Platforms sẽ có trách nhiệm thông báo tới cơ quan có thẩm quyền và các bên liên quan theo đúng quy định của pháp luật.
- Khi cung cấp thông tin cá nhân, Khách Hàng có trách nhiệm phải cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin theo hướng dẫn của Công ty Zalo Platforms và về tính pháp lý của những thông tin trên. Công ty Zalo Platforms không chịu trách nhiệm và có quyền từ chối giải quyết mọi khiếu nại phát sinh liên quan đến quyền lợi của Khách Hàng trong trường hợp xét thấy thông tin cá nhân được cung cấp là không đầy đủ, không chính xác của thành viên đó.

h) Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân khách hàng

- Khách Hàng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba đến Ban Quản Lý của Zalo Mini App đến địa chỉ của Công ty Zalo Platforms hoặc qua email: cskh@zaloplatforms.com. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Zalo Công ty Zalo Platforms sẽ xác nhận lại thông tin, có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên thực hiện các công việc cần thiết theo yêu cầu.
- Công ty Zalo Platforms có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh. Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại của khách hàng.

- Khách Hàng (bao gồm cả Khách Hàng và người bán) khi sử dụng Zalo Mini App đều phải chấp nhận Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Khách Hàng và Thỏa Thuận Xử Lý Dữ Liệu Công Khai (đính kèm). Những văn bản này đã được Công ty Zalo Platforms đăng tải công khai trên website theo địa chỉ: <https://mini.zalo.me/documents/zalo-mini-app-developer-program-agreement/public-dpa/>.

VII. Cơ chế quản lý thông tin trên website và ứng của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Zalo Mini App

a) Công ty Zalo Platforms đã ban hành những quy định cụ thể về đăng tải thông tin trên sàn thương mại điện tử Zalo Mini App và các cơ chế giám sát cụ thể như sau:

- Kiểm soát thông tin sản phẩm đăng tải

Người Bán cần đảm bảo các quy định pháp luật đối với hàng hoá, dịch vụ hạn chế kinh doanh, kinh doanh có điều kiện. Zalo Mini App được quyền từ chối đảm bảo cho bất kỳ các tuyên bố và cam kết nào của doanh nghiệp bao gồm cả các tuyên bố trực tiếp hoặc ngụ ý về hàng hoá, dịch vụ. Danh mục cụ thể đã được Công ty Zalo Platforms trình bày tại Bộ Quy Tắc Kiểm Duyệt Hàng Hóa trong Phụ Lục 12 đính kèm hồ sơ. Theo đó tất cả các hàng hóa dịch vụ phải đáp ứng các quy định sau:

- + Sản phẩm, dịch vụ được đăng tải, trưng bày giới thiệu trên Zalo Mini App phải được đặt đúng danh mục, hình ảnh, giá cả, mô tả sản phẩm và các thông tin liên quan phải thống nhất, đúng chính tả, đúng quy định về đăng tin nói chung của Zalo Mini App.
- + Phải đăng ảnh sản phẩm, dịch vụ đúng nơi quy định và ảnh chụp rõ, thực của tình trạng sản phẩm, phải có giá sản phẩm. Giá đăng bán hoặc giá khuyến mãi (nếu có) phải tính bằng đơn vị VNĐ. Giá đăng bán phải chính xác và cập nhật, là giá Nhà cung ứng/ Đối tác đồng ý bán cho Khách Hàng (đã có thuế hoặc các chi phí khác ngoại trừ chi phí giao hàng).
- + Điền đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ và thuộc tính sản phẩm, dịch vụ.
- + Mô tả sản phẩm, dịch vụ cần đầy đủ và chi tiết, giúp Khách Hàng có thể hiểu rõ những đặc điểm, công dụng, giá cả. Từ ngữ mô tả trung thực, rõ ràng, không lập lờ hoặc gây hiểu lầm cho khách hàng.
- + Không đăng tin các nội dung, thông tin tuyên truyền, cổ vũ, ủng hộ cho việc mua bán các sản phẩm bị cấm theo quy định pháp luật Việt Nam.
- + Không đăng tin tìm bạn tình, môi giới bạn tình.
- + Không đăng tin có nội dung không lành mạnh, liên quan đến sex, chính trị, tôn giáo, phân biệt chủng tộc, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa và pháp luật Việt Nam hoặc chống phá chính quyền và nhà nước CHXHCN Việt Nam.
- + Không đăng danh sách thông tin cá nhân chi tiết của hàng loạt người nếu không được phép của từng người.
- + Không đăng tin bài nhằm xúc phạm cá nhân/tổ chức khác, đả kích, nói xấu nhằm hạ uy tín của Nhà cung ứng/ Đối tác/thương hiệu khác.

- Cơ chế kiểm duyệt bằng nhân sự

- + Đội ngũ nhân sự của Zalo Mini App là những người có kiến thức chuyên môn, nắm vững các quy định của pháp luật hiện hành về quản lý nội dung thông tin trên ứng dụng thương mại điện tử. Đội ngũ nhân sự của Công ty được triển khai

thực hiện việc kiểm duyệt 24/7 nhằm kịp thời phát hiện và loại bỏ các nội dung vi phạm.

- + Hàng ngày, đội ngũ nhân sự sẽ thực hiện việc kiểm duyệt thông tin trong danh sách cảnh báo do hệ thống cập nhật. Những nội dung vi phạm sẽ xóa bỏ ngay lập tức. Đồng thời, tùy mức độ vi phạm, Ban quản trị Zalo Mini App sẽ quyết định áp dụng các chế tài khóa tạm thời hoặc khóa vĩnh viễn Mini App có đăng tải nội dung vi phạm.
- + Bên cạnh đó, đội ngũ nhân sự còn thực hiện việc kiểm duyệt thông tin thông qua thông báo nội dung xấu của các thành viên khác. Khi nhận được thông báo, đội ngũ nhân sự có nhiệm vụ xác nhận lại các thông tin này, nếu phát hiện vi phạm sẽ xử lý theo quy trình chung.
- + Nguyên tắc thực hiện: Việc kiểm duyệt được thực hiện hằng ngày, những vi phạm sẽ bị xử lý trong vòng 02 giờ

- Kiểm soát thông tin người bán (chủ Mini App)

- + Zalo Mini App áp dụng chính sách kiểm duyệt Người bán nhằm đảm bảo chất lượng và an toàn cho Khách Hàng. Tất cả Người Bán bắt buộc phải có đăng ký kinh doanh dưới loại hình doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh phù hợp mới được đăng ký mở Gian Hàng để thực hiện hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên Zalo Mini App. Tất cả các Mini App phải tuân thủ các tiêu chuẩn về nội dung, bảo mật và trải nghiệm Khách Hàng trước khi được phê duyệt và phát hành trên nền tảng. Quy định này giúp ngăn chặn các ứng dụng không phù hợp và bảo vệ quyền lợi của cả Khách Hàng lẫn người bán.
- + Trước khi phát hành, Mini App phải được thẩm định bởi nhân sự chuyên trách của Zalo mini app. Người bán cần thực hiện các bước theo đúng quy định và cung cấp thông tin đầy đủ cho Zalo mini app. Trong một số trường hợp cần thêm thông tin cho việc tiến hành thẩm định, Công ty Zalo Platforms có thể yêu cầu cung cấp thêm các tài liệu và chứng từ khác ngoài những thông tin đã được cung cấp tại thời điểm thẩm định. Người bán cam kết các thông tin cung cấp là phiên bản mới và chính xác nhất tại thời điểm cung cấp.
- + Zalo mini app căn cứ các tiêu chí bao gồm nhưng không giới hạn sau đây để đánh giá khả năng Mini App được phát hành trên Platform. Trong một số trường hợp, nếu Công ty Zalo Platforms nhận thấy rằng Mini App đã được phát hành của Nhà Phát Triển có dấu hiệu không tuân thủ pháp luật, chính sách hoặc nguyên tắc của Công ty Zalo Platforms thì tùy theo mức độ nghiêm trọng, Công ty Zalo Platforms sẽ kích hoạt các chế tài xử lý vi phạm theo quy định.

b) Đối với hàng hóa dịch vụ thuộc loại hình kinh doanh có điều kiện

Để đảm bảo độ tin cậy, bảo vệ quyền lợi Khách Hàng và tuân thủ quy định pháp luật, Zalo áp dụng chính sách xác thực bắt buộc đối với một số nhóm ngành đặc thù của Mini App. Việc xác thực Mini App nhằm mục tiêu:

- Đảm bảo độ tin cậy, định danh chính chủ: Xác minh thông tin về đơn vị sở hữu và nội dung của Mini App.
- Bảo vệ quyền lợi Khách Hàng: Ngăn chặn các hành vi lừa đảo, thông tin sai lệch.
- Tuân thủ quy định: Đảm bảo Mini App hoạt động đúng theo quy định của pháp luật.

Đối với ngành nghề - Dược, Mỹ phẩm, Thực phẩm chức năng. Công ty Zalo Platforms có yêu cầu kiểm soát như sau:

Danh mục chính	Danh mục phụ	Yêu cầu
1. Mua sắm	Dược phẩm	- Xác thực Mini App qua Zalo Official Account (OA) - Giấy Xác Nhận ngành nghề có mã ngành 4649 (bán buôn) hoặc 4772 (bán lẻ); - Giấy Chứng Nhận đủ điều kiện kinh doanh dược; - Giấy xác nhận nội dung quảng cáo.
	Mỹ phẩm	- Xác thực Mini App qua Zalo Official Account (OA) - Giấy Xác Nhận ngành nghề có mã ngành 4649 (bán buôn) hoặc 4772 (bán lẻ); - Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm (có xác nhận của Bộ y tế) - Giấy tờ chứng minh nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm (hợp đồng mua bán hàng hoá, hóa đơn, phiếu mua hàng từ cơ sở nước ngoài hay tờ khai hải quan) - Giấy tờ chứng minh chất lượng mỹ phẩm hay giấy tờ công bố tiêu chuẩn chất lượng mỹ phẩm.
	Thực phẩm chức năng	- Xác thực Mini App qua Zalo Official Account (OA) - Xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm; - Giấy xác nhận bản công bố sản phẩm; - Chứng nhận đại lý/ Hợp đồng mua bán/ Hóa đơn mua hàng (nếu sản phẩm nhập khẩu); - Giấy xác nhận nội dung quảng cáo (áp dụng trong trường hợp có quảng cáo).

c) Cách thức xác thực thông tin người bán

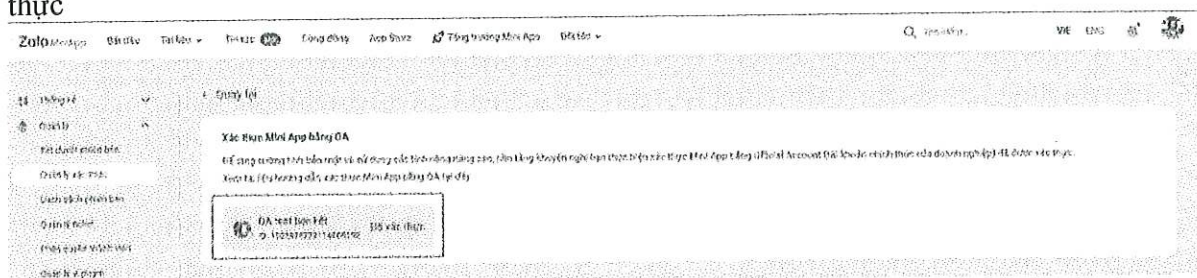
Cách 1: Xác thực Mini App qua Zalo Official Account (OA)

Các bước thực hiện

Bước 1: Admin Mini App gửi yêu cầu xác thực tới OA.

Bước 2: Admin OA phản hồi yêu cầu xác thực.

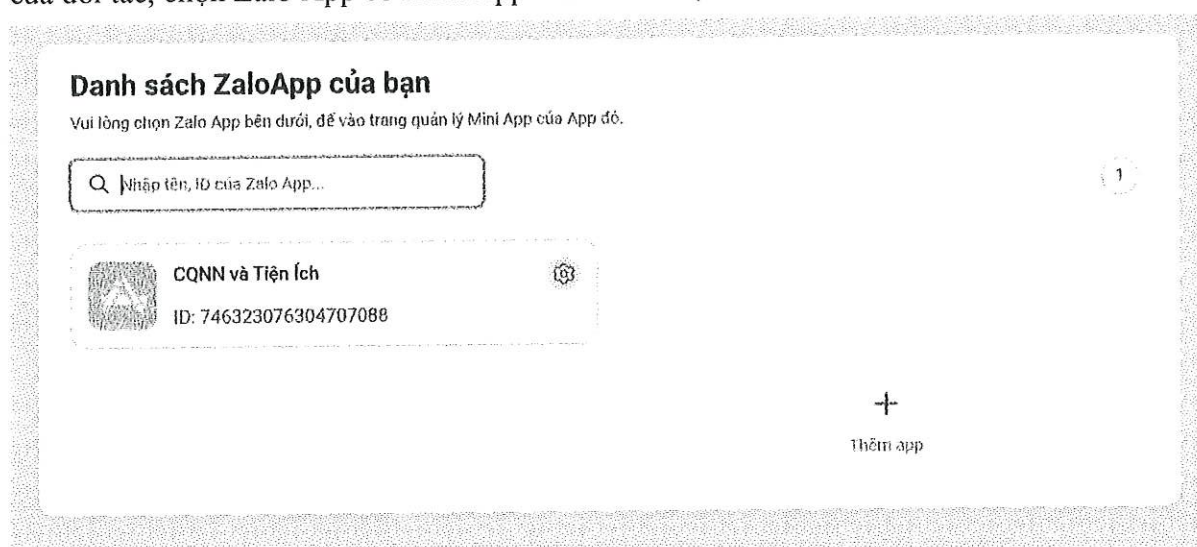
Bước 3: Mini App được xác thực bởi OA khi Admin đồng ý yêu cầu xác thực



Cách 2: Xác thực Mini App qua Tài liệu/Giấy phép

Các bước thực hiện

Bước 1: Truy cập <https://mini.zalo.me/developers/>, màn hình hiện danh sách Zalo App của đối tác, chọn Zalo App có Mini App muốn xác thực.

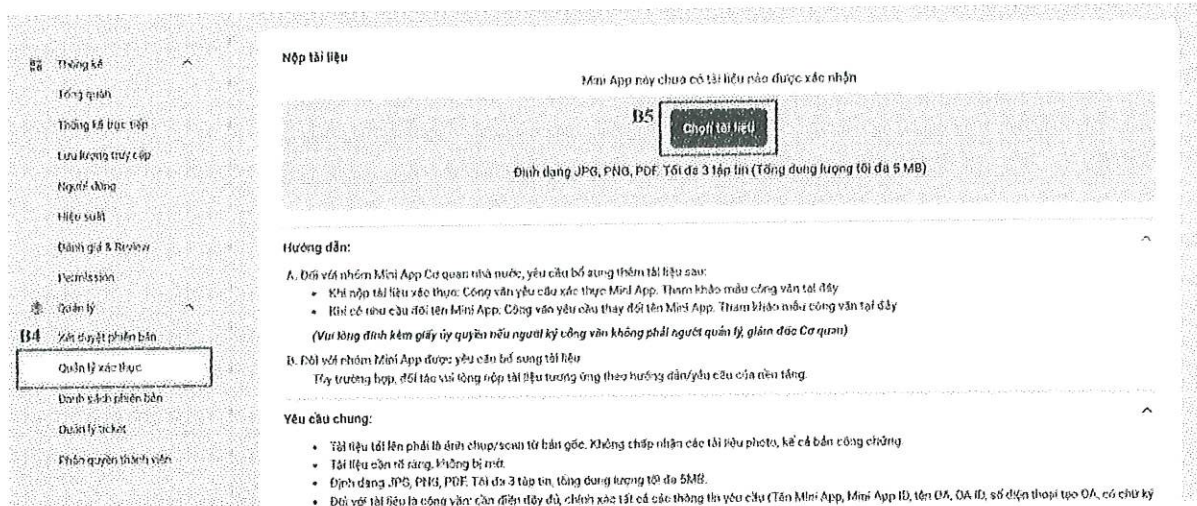


Bước 2: Chọn Mini App muốn xác thực



Bước 3: Tại mục “Quản lý”, chọn “Quản lý xác thực”

Bước 4: Tại mục “Nộp tài liệu”, chọn “Chọn tài liệu” và đăng tải tài liệu



Bước 5: Sau khi nộp tài liệu xác thực, Admin Mini App sẽ nhận được tin nhắn thông báo về trạng thái tài liệu đã nộp.

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

- Zalo Mini App cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Zalo Mini App, Zalo Mini App sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách Hàng hàng.
- Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn Zalo Mini App, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
- Zalo Mini App cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Zalo Mini App qua hộp thư điện tử tại cskh@zaloplatforms.com, Công ty Zalo Platforms sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất.
- Tuy nhiên, Zalo Mini App sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Zalo Mini App, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Zalo Mini App gây ra.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL Zalo Mini App

- Quyền của Zalo Mini App
 - Zalo Mini App sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những người bán sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Zalo Mini App nêu ra.
 - Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh người bán cung cấp thông tin cho Zalo Mini App không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Zalo Mini App có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của người bán.
 - Zalo Mini App có thể chấm dứt quyền người bán và quyền sử dụng một hoặc tất cả việc bán sản phẩm, dịch vụ của người bán và sẽ thông báo cho người bán trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng kể từ ngày chấm dứt trong trường hợp người bán vi phạm các Quy chế của Zalo Mini App hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Zalo Mini App.

- Zalo Mini App sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và các quyền khác của người bán nếu người bán không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Zalo Mini App liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành người bán và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Zalo Mini App.
- Zalo Mini App có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền người bán của người bán nếu Zalo Mini App phát hiện người bán đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án hoặc trường hợp người bán tiếp tục hoạt động có thể gây cho Zalo Mini App trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các người bán khác của Zalo Mini App, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền người bán và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của người bán được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- Zalo Mini App giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Zalo Mini App theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Zalo Mini App. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Zalo Mini App hiện tại đang miễn phí cho người bán tuy nhiên trong trường hợp thay đổi chính sách phí, biểu giá dịch vụ trong thời gian cung cấp dịch vụ cho người bán theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Zalo Mini App. Zalo Mini App sẽ báo trước cho người bán tối thiểu một (01) tháng.

b) Trách nhiệm của Zalo Mini App:

- Zalo Mini App có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ” theo quy định tại Điều 36 Nghị định của Chính phủ số 52/2013/NĐ-CP sửa đổi về thương mại điện tử. Cam kết chỉ cho phép nền tảng thương mại điện tử hoạt động hợp pháp được tích hợp trên ứng dụng Zalo Mini App.
- Zalo Mini App phân công đầu mỗi 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 mỗi 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. Cơ quan quản lý nhà nước có thể liên hệ theo thông tin dưới đây:

STT	Nội dung thông tin	Thông tin đầu mỗi tiếp nhận
1	Họ và tên người liên hệ	Ông Nguyễn Tiến Dũng
2	Chức danh	Trưởng phòng Đối ngoại Zalo Platforms, Phụ trách miền Bắc
3	Địa chỉ liên hệ	Tầng 2, Toà nhà SaiGon Paragon, số 3 Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
4	Số điện thoại di động	0988456424

5	Địa chỉ email	dungnt27@vng.com.vn
---	---------------	---------------------

- Zalo Mini App cam kết sẽ nỗ lực tối đa và nghiêm túc loại bỏ những thông tin không trung thực hoặc hàng hóa giả. Loại bỏ những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật. Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật như: Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ; Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác; Rượu các loại; Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến; Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật,...
- Zalo Mini App có trách nhiệm yêu cầu Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ cung cấp các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên ứng dụng của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
- Zalo Mini App chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử trong điều kiện và phạm vi cho phép. Zalo Mini App sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và khách hàng trên ứng dụng.
- Xây dựng và công bố công khai trên website/ứng dụng Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- 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.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông

tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Zalo Mini App sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của ứng dụng và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho người bán thì Zalo Mini App không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- Khi khách hàng phát sinh mâu thuẫn với Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, tùy theo trách nhiệm của mình Zalo Mini App có trách nhiệm cung cấp thông tin, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp; cụ thể Zalo Mini App sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ khách hàng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó và xử lý theo Quy trình giải quyết tranh chấp và xử lý khiếu nại đã trình bày ở phần trên của đề án. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng, Công ty Zalo Platforms sẽ yêu cầu người bán phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, Zalo Mini App sẽ có phương án giải quyết yêu cầu người bán đền bù cho khách hàng, và áp dụng các chế tài đối với tài khoản của người bán.

X. Quyền và trách nhiệm của Nhà phát triển mini app/ Người bán sản phẩm trên ứng dụng

a) Quyền của Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ

- Người bán sẽ đăng ký là thành viên và được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng Zalo Mini App do Công ty Zalo Platforms cung cấp.
- Người bán được hướng dẫn trong việc quản lý những giao dịch tại Công ty Zalo Platforms và được hỗ trợ đăng thông tin sản phẩm, đăng tin khuyến mại trên Zalo Mini App.
- Người bán sẽ được nhân viên của Công ty Zalo Platforms hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc giao kết hợp đồng, mua bán hàng hóa và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Zalo Mini App.

- Người bán có quyền đóng góp ý kiến cho Zalo Mini App trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng văn bản, fax hoặc email đến cho Zalo Mini App.
- b) Trách nhiệm của Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ
- Nhà phát triển có đầy đủ thẩm quyền để đăng ký, duy trì tài khoản và thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của tại Đề án này. Nhà phát triển có tất cả các chấp thuận theo quy trình nội bộ của Nhà phát triển để chấp thuận các quy định, điều khoản và điều kiện sử dụng Ứng dụng trong thời gian sử dụng Ứng dụng và việc sử dụng này không trái với điều lệ công ty, hay bất kỳ qui định, quy trình nào giữa Nhà phát triển với chi nhánh, công ty mẹ, công ty thành viên, công ty liên kết và/hoặc bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận nào đã ký với bên thứ ba. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình bán trên Zalo Mini App;
 - Người bán có trách nhiệm tuân thủ mọi quy định của pháp luật liên quan đến quyền kinh doanh, cung ứng hàng hóa/dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nghĩa vụ liên quan tới các quy định về hoạt động khuyến mại, quản lý thuế. Đồng thời cam kết giữ cho Zalo Mini App khỏi những trách nhiệm, khiếu nại, yêu cầu bồi hoàn, quyết định xử phạt hành chính, liên quan đến hoặc xuất phát từ hành vi vi phạm của người bán theo quy định tại Đề án này hoặc liên quan tới các thỏa thuận đã có giữa các bên.
 - Tuân thủ các quy định pháp luật về cung cấp thông tin và nội dung giao kết trên ứng dụng thương mại điện tử và các quy định tại Đề án này;
 - Bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình;
 - Thông báo kịp thời cho Zalo Mini App về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp xử lý kịp thời;
 - Chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình kết nối với các đối tác trên Zalo Mini App. Trường hợp giữa Nhà phát triển và khách hàng có phát sinh hoạt động giao kết, mua bán hàng hóa, Nhà phát triển cam kết sẽ tuân thủ đúng điều kiện giao dịch chung của Zalo Mini App, các quy định pháp luật liên quan, có quy trình, chính sách rõ ràng về giao dịch.
 - Người bán đảm bảo quyền phân phối/bán hàng hóa, dịch vụ và quyền sử dụng các thương hiệu của hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Ứng dụng một cách hợp pháp. Hàng hóa, dịch vụ không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào và Người bán sẽ cung cấp cho Công ty Zalo Platforms giấy tờ chứng minh các quyền này khi Công ty Zalo Platforms có yêu cầu.
 - Không sử dụng dịch vụ của Zalo Mini App vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Zalo Mini

App hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, rửa tiền tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật;

- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định 52/2013/NĐ-CP khi bán sản phẩm, dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử, bao gồm:
 - + Thông tin về hàng hóa, dịch vụ
 - + Thông tin về giá cả
 - + Tổng chi phí thực tế khách hàng phải trả để sở hữu hàng hóa, sử dụng dịch vụ được khuyến mại, bao gồm cả chi phí trả cho thương nhân, tổ chức cung cấp.
 - + Phương thức thanh toán hàng hóa, dịch vụ
 - + Phương thức giao nhận, vận chuyển hàng hóa dịch vụ.
 - + Các chính sách hoàn hủy, đổi trả, bảo hành hàng hóa, dịch vụ. Các tiêu chuẩn, quy trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ (nếu có)
- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho Zalo Mini App khi đăng ký sử dụng dịch vụ, bao gồm:
 - + Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
 - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.
 - + Mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại (nếu có), trong đó bao gồm các thông tin về xuất xứ hàng hóa, quy cách, chất lượng hàng hóa và dịch vụ;
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên ứng dụng Zalo Mini App.
- Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của chính phủ về thương mại điện tử khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Người bán cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Zalo Mini App cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Zalo Mini App.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.

- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật

XI. Quyền và trách nhiệm của khách hàng trên ứng dụng Zalo Mini App

a) Quyền của khách hàng

- Khách hàng sẽ đăng ký là thành viên và được Công ty Zalo Platforms cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng Zalo Mini App.
- Khách hàng cam kết các thông tin cung cấp trên Ứng dụng là trung thực, chính xác và hoàn toàn chịu trách nhiệm về những thông tin khai báo, cung cấp. Căn cứ vào quy định quản trị rủi ro của Công ty Zalo Platforms, có thể yêu cầu khách hàng cung cấp thêm bản sao, bản scan của CMND/CCCD/ĐKHĐDN/ĐKDN để được xác thực tài khoản. Khách hàng được tìm kiếm và kết nối với Nhà phát triển trên Ứng dụng theo các Điều khoản và các Chính sách dịch vụ được đăng tải trên Ứng dụng Zalo Mini App.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Zalo Mini App trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng văn bản, fax hoặc email đến cho Zalo Mini App.
- Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện người bán trong trường hợp người bán từ chối bảo hành sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành, hợp đồng thương mại.

b) Trách nhiệm của khách hàng

- Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Zalo Mini App vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Zalo Mini App hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì khách hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Khách hàng cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Zalo Mini App cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Zalo Mini App trong Quy định này.
- Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Zalo Mini App dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến thông tin.

XII. Phân định trách nhiệm giữa Người Bán, Khách Hàng và Zalo Mini App trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên ứng dụng

Việc phân định trách nhiệm giữa Zalo Mini App và người bán được quy định rõ trong các điều khoản và chính sách của Zalo Mini App, bao gồm cả trách nhiệm về sản phẩm, giao dịch, và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Zalo Mini App chịu trách nhiệm về nền tảng, vận hành, và đảm bảo giao dịch diễn ra an toàn, trong khi người bán chịu trách nhiệm về chất lượng sản phẩm, thông tin sản phẩm, và dịch vụ khách hàng. Cụ thể như sau:

a) Trách nhiệm của Zalo Mini App:

- Zalo Mini App trong mọi trường hợp không tham gia vào hoạt động giao nhận, vận chuyển trong cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa các bên. Chứng từ hàng hóa sẽ do người bán chủ động thỏa thuận làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ logistic đối với những giao dịch có sử dụng dịch vụ logistic của bên thứ ba theo quy định của pháp luật.
- Zalo Mini App có trách nhiệm đảm bảo nền tảng hoạt động ổn định, an toàn, và bảo mật thông tin Khách Hàng.
- Zalo Mini App cung cấp các công cụ và hệ thống để Khách Hàng và người bán thực hiện giao dịch, bao gồm thanh toán, vận chuyển, và hỗ trợ giải quyết tranh chấp.
- Zalo Mini App có các chính sách và quy trình để bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng, như đảm bảo hàng chính hãng, đổi trả hàng, và hỗ trợ giải quyết khiếu nại.
- Zalo Mini App có quyền kiểm soát, và xử lý các hành vi vi phạm quy định của Zalo Mini App, bao gồm cả việc đình chỉ, hoặc chấm dứt tài khoản người bán.

b) Trách nhiệm của người bán

- Người bán có trách nhiệm cung cấp sản phẩm đúng như mô tả, đảm bảo chất lượng, và an toàn cho Khách Hàng.
- Người bán phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về sản phẩm, bao gồm cả giá cả, mô tả, hình ảnh, và các thông tin liên quan khác.
- Người bán có trách nhiệm hỗ trợ, giải đáp thắc mắc của Khách Hàng, xử lý các vấn đề liên quan đến sản phẩm, và giao dịch.
- Người bán phải tuân thủ các quy định của Zalo Mini App, cũng như các quy định pháp luật liên quan đến kinh doanh trực tuyến, và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Giải quyết tranh chấp phát sinh

- Tranh chấp về sản phẩm: Nếu sản phẩm không đúng mô tả, hoặc có lỗi, Khách Hàng có thể yêu cầu đổi trả, hoặc hoàn tiền, và Zalo Mini App sẽ đứng giữa để hỗ trợ giải quyết, nhưng trách nhiệm cuối cùng vẫn thuộc về người bán.
- Tranh chấp về giao dịch: Nếu có vấn đề liên quan đến thanh toán, vận chuyển, hoặc các vấn đề khác liên quan đến giao dịch, Zalo Mini App sẽ đứng ra hỗ trợ Khách Hàng, nhưng người bán vẫn phải chịu trách nhiệm về việc cung cấp sản phẩm, và dịch vụ.
- Vi phạm quy định: Nếu người bán vi phạm các quy định của Zalo Mini App, hoặc pháp luật, Zalo Mini App có quyền áp dụng các biện pháp xử lý, như cảnh cáo, đình chỉ, hoặc chấm dứt tài khoản.
- Mọi quy trình của Zalo Mini App được thực hiện trên cơ sở Zalo Mini App đóng vai trò trung gian hòa giải giữa Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ và khách hàng. Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ có nghĩa vụ thực hiện phán quyết do Zalo

Mini App đưa ra nếu sự hòa giải thất bại. Trong trường hợp Nhà phát triển/ Người bán sản phẩm, dịch vụ không đồng ý thực thi phán quyết của Zalo Mini App, khiếu nại sẽ được đưa ra cơ quan chức năng để tiến hành phân xử theo quy định của pháp luật.

d) Tuyên bố giới hạn trách nhiệm của Zalo Mini App

- Zalo Mini App chỉ đóng vai trò trung gian kết nối và cung cấp nền tảng hỗ trợ cho hoạt động mua bán hàng hóa giữa Người bán và khách hàng. Zalo Mini App không phải là một bên tham gia hợp đồng và không chịu bất kỳ nghĩa vụ nào liên quan đến quyền và nghĩa vụ giữa người bán và khách hàng trong giao kết hợp đồng.
- Zalo Mini App sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào, bao gồm trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, trừng phạt hay hậu quả, phát sinh từ việc sử dụng nền tảng nếu trường hợp đó không xuất phát từ gian lận, sơ suất nghiêm trọng hoặc lỗi do hành vi cố ý của Zalo Mini App.
- Nếu toà án có thẩm quyền buộc Zalo Mini App phải chịu trách nhiệm, mức bồi thường tối đa không vượt quá tổng số phí giao dịch đã phát sinh trong 12 tháng gần nhất, hoặc 50 triệu VNĐ, tùy theo điều kiện nào nhỏ hơn.

XIII. Điều khoản áp dụng

Quy chế này được thông báo trên Website và Zalo Mini App. Zalo Mini App có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo trên Website hoặc thông báo trực tiếp cho thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

XIV. Điều khoản cam kết

- Mọi thành viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng Zalo Mini App làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.
- Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Zalo Mini App theo thông tin dưới đây để được giải đáp:
 - o Công ty TNHH Zalo Platforms
 - o Địa chỉ: Tầng 2, Toà nhà Saigon Paragon, số 3 Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
 - o Email: cskh@zaloplatforms.com

CÔNG TY TNHH ZALO PLATFORMS



VŨ TRỌNG CƯỜNG

Tổng Giám đốc