

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE TMĐT WWW.CITIPASS.VN

Citipass là hệ thống thông tin các điểm ưu đãi dành riêng cho thành viên tham gia hệ thống du lịch thông minh. Tại đây, các thành viên sẽ được tận hưởng những chương trình giảm giá, khuyến mãi từ các thương hiệu uy tín và đặc biệt sẽ được tham gia chương trình cashback (hoàn tiền) với giá trị từ 5% lên đến 50%. www.citipass.vn phục vụ các thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu giới thiệu hàng hóa, dịch vụ và giới thiệu các chương trình khuyến mại bằng các hình thức giảm giá trực tiếp, phiếu quà tặng, hoàn tiền được áp dụng trong một thời gian nhất định hoặc với một số lượng khách hàng nhất định. Đồng thời tạo nên sự kết nối ưu đãi trong việc mua bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ đối với các khách du lịch đến các địa điểm khác nhau như Cần Thơ, Thành phố Hồ Chí Minh,...

Sứ mệnh mà www.citipass.vn hướng tới là sẽ trở thành Website khuyến mại trực tuyến tin cậy trong thị trường thương mại điện tử và là cầu nối thương mại giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng.

I. Nguyên tắc chung

Website khuyến mại trực tuyến www.citipass.vn (sau đây gọi là “Citipass”) do Công ty Cổ phần Citipass là đơn vị chủ quản và vận hành. Thành viên trên website TMĐT Citipass là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được www.citipass.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do website TMĐT Citipass cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng các dịch vụ do Website TMĐT Citipass cung cấp.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia tại Website khuyến mại trực tuyến www.citipass.vn tự do thỏa thuận các giao dịch (nếu có) trên cơ sở tôn trọng quyền lợi và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia, không thái với quy định của pháp luật.

Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia là thành viên trên Website TMĐT Citipass phải minh bạch và chính xác. Thông tin về khuyến mại của nhà cung cấp được đăng tải trên Website TMĐT www.citipass.vn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm theo quy định của pháp luật.

Sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tham gia giao dịch trên Website TMĐT Citipass phải được phép kinh doanh, lưu hành và không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Các nội dung trong bản Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Website TMĐT Citipass 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 Website Citipass.

II. Quy định chung

Tên Miền Website thương mại điện tử: Website khuyến mại trực tuyến www.citipass.vn do Công ty Cổ phần Citipass phát triển với tên miền Website TMĐT là: www.citipass.vn.

Định nghĩa chung:

www.citipass.vn: website giới thiệu các thông tin ưu đãi từ các đơn vị kinh doanh đến người dùng;

Đơn vị kinh doanh: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin khuyến mãi, ưu đãi về sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên trang website TMĐT Citipass để tận hưởng các ưu đãi;

Thành viên: là tổ chức/cá nhân đăng ký sử dụng trang website TMĐT Citipass, bao gồm các đơn vị kinh doanh và người dùng;

Sản phẩm: là những sản phẩm/dịch vụ được đăng tải, giới thiệu trên website TMĐT Citipass;

Sở hữu trí tuệ: bất kỳ bằng sáng chế, bản quyền, thiết kế được đăng ký hoặc chưa đăng ký, quyền đối với thiết kế, nhãn hiệu được đăng ký hoặc chưa đăng ký, nhãn hiệu dịch vụ hoặc quyền sở hữu công nghiệp hoặc sở hữu trí tuệ khác và bao gồm các ứng dụng cho bất kỳ mục nào trong những mục trên.

III. Quy trình sử dụng

Quy trình dành cho người dùng của Website Citipass.vn

Quy trình đăng ký và xác thực:

Người dùng đăng ký thành viên Citipass bằng cách cung cấp các thông tin cá nhân như:

- Họ - tên
- Địa chỉ email
- Điện thoại di động

Nếu email và số điện thoại chưa từng được dùng để đăng ký trên hệ thống thì việc đăng ký của người dùng xem như thành công. Nếu email hoặc số điện thoại đã tồn tại trong

hệ thống thì sẽ có thông báo và có chức năng “Quên mật khẩu” để người dùng lấy lại mật khẩu truy cập qua email đã đăng ký trước đó.

Ngoài ra, người dùng còn có thể đăng ký bằng cách open ID từ tài khoản facebook cá nhân. Khi này hệ thống tự động ghi nhận email và tên của người đăng ký, các thông tin còn lại người dùng có thể tự cập nhật sau.

Quy trình xác thực tài khoản thành viên:

Người dùng cần thực hiện đầu đủ 2 bước xác thực sau:

Xác thực bằng email:

Sau khi nhận được thông tin đăng ký từ người dùng, hệ thống sẽ gửi 1 email xác nhận đến địa chỉ email người dùng đã đăng ký, người dùng nhấp vào link liên kết có trong email để xác thực tài khoản.

Xác thực bằng số điện thoại:

Người dùng đăng nhập vào hệ thống bằng thông tin đã đăng ký và xác thực số điện thoại để bắt đầu sử dụng dịch vụ:

Người dùng nhập số điện thoại di động và hệ thống sẽ tự động tạo ra 1 cuộc gọi nhớ đến số điện thoại người dùng đã cung cấp. Người dùng sao chép số điện thoại nhận được từ hệ thống vào ô xác nhận để kích hoạt số điện thoại. Việc kích hoạt sẽ hoàn tất nếu người dùng thực hiện đầy đủ và chính xác bước trên.

Sau khi kích hoạt thành công email và số điện thoại, người dùng sẽ trở thành thành viên chính thức của Citipass và tận hưởng đầy đủ các ưu đãi đến từ hệ thống.

Citipass phát hành thẻ thành viên, việc nhận diện thành viên Citipass thông qua thẻ thành viên hoặc ID – nghĩa là việc xác nhận tư cách thành viên Citipass được nhận diện thông qua thẻ thành viên hoặc ID (email, điện thoại).

Khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ khuyến mại trên www.citipass.vn người dùng nên thực hiện theo các bước sau:

- Tìm kiếm, tham khảo thông tin dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ mà người dùng đang quan tâm tại website Citipass.vn;
- Tham khảo thông tin và chính sách, điều kiện thực hiện khuyến mại của các đơn vị kinh doanh mà thành viên đang có nhu cầu sử dụng;
- Dựa trên thông tin tham khảo được từ các đơn vị kinh doanh đăng tải tại www.citipass.vn, thành viên chủ động liên hệ đến các địa điểm của đơn vị kinh doanh để sử dụng. Khi tiến hành thanh toán tại các đơn vị kinh doanh, thành viên chỉ cần cung cấp ID hoặc thẻ thành viên đã đăng ký và kích hoạt thành công ở

Citipass cho đơn vị kinh doanh tra cứu; đơn vị kinh doanh đăng nhập hệ thống (id.trustpay.vn) và tra cứu thành viên. Nếu ID hoặc thẻ thành viên cung cấp là hợp lệ, đơn vị kinh doanh sẽ tiến hành áp dụng mức ưu đãi trên hóa đơn thanh toán, nếu số điện thoại không phù hợp, đơn vị kinh doanh báo lại với người dùng và không thực hiện khuyến mãi như đã công bố trên website Citipass.vn.

Vì vậy, khuyến cáo người dùng sau khi đăng ký thành viên nên thực hiện đầy đủ các bước xác thực tài khoản để sử dụng tối đa các tiện ích chương trình mang lại.

- Sau khi sử dụng, thành viên có thể đăng nhận xét, khiếu nại, hay thắc mắc về chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại điểm đó (*thành viên cần đăng nhập website www.citipass.vn để có thể tiến hành đánh giá và bình luận*).

Ngoài ra, việc nhận diện thành viên Citipass còn thông qua “**mẫu nhận diện từ đối tác liên kết**” tùy theo từng thời điểm.

“Mẫu nhận diện đối tác liên kết” hiện tại là thẻ Canthopass, Danapass, cũng do Citipass phát hành;

Quy trình sử dụng thẻ Canthopass, Danapass để nhận ưu đãi tại các điểm trong hệ thống Citipass:

Khi tiến hành thanh toán tại các đơn vị kinh doanh, thành viên chỉ cần trình mẫu thẻ Du lịch Canthopass, Danapass cho đơn vị kinh doanh kiểm tra. Nếu thẻ hợp lệ, đơn vị kinh doanh sẽ tiến hành thanh toán bằng công nghệ Tap&Pay, nếu thẻ không phù hợp, đơn vị kinh doanh báo lại với người dùng và không thực hiện khuyến mãi như đã công bố trên website Citipass.vn.

Quy trình dành cho các đơn vị kinh doanh

Tại Citipass.vn, đơn vị kinh doanh có thể tham gia quảng bá dưới các hình thức:

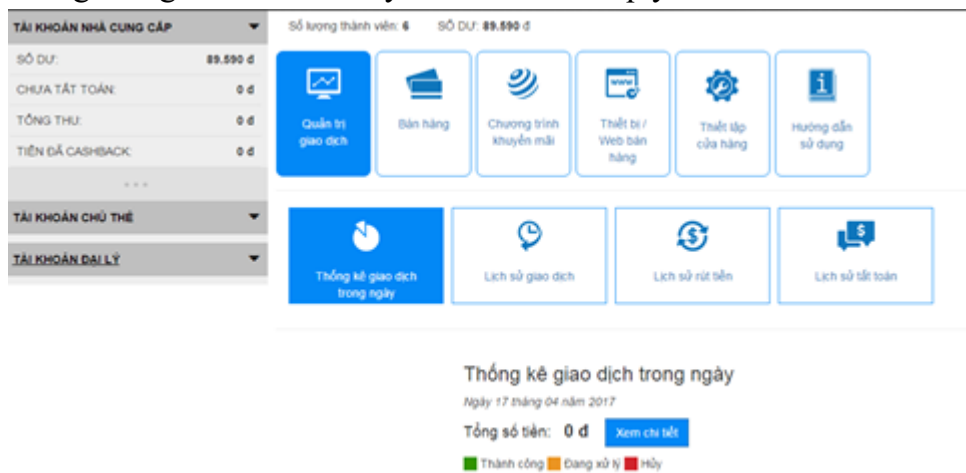
Quảng bá là một **đơn vị chấp nhận thẻ**: là điểm đồng ý chấp nhận thanh toán qua thẻ du lịch Citipass, không thực hiện ưu đãi hay chương trình khuyến mãi, bài viết giới thiệu đơn vị chấp nhận thẻ sẽ được đăng tải và phân loại là “điểm chấp nhận thẻ”;

Quảng bá là một **đơn vị ưu đãi thẻ**: là điểm đồng ý chấp nhận ưu đãi, khuyến mãi cashback (một tỉ lệ nhất định đã công bố) cho thành viên Citipass, bài viết giới thiệu đơn vị ưu đãi sẽ được đăng tải và phân loại là “điểm chấp nhận thẻ”, “điểm ưu đãi”;

Để tham gia vào website Citipass.vn, cần thực hiện tuần tự các bước sau:

- Đàm phán và ký hợp đồng với chủ website www.citipass.vn, khi hợp đồng được ký kết, chủ website sẽ cung cấp cho đơn vị kinh doanh một tài khoản (hoặc trong trường hợp xác nhận tham gia chương trình thẻ giới ưu đãi Citipass);

- Các đơn vị kinh doanh tiến hành đăng bài viết giới thiệu dịch vụ, sản phẩm, các chương trình khuyến mãi cho các thành viên Citipass thông qua trang web Citipass.vn (đơn vị kinh doanh có thể gửi các nội dung cần đăng tải cho chủ website www.citipass.vn để tiến hành đăng tải trên www.citipass.vn);
- Đơn vị kinh doanh thực hiện đúng các chương trình khuyến mãi đã cam kết với Citipass cho thành viên hợp lệ Citipass;
- Chủ website www.citipass.vn và các đơn vị kinh doanh phối hợp để giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc khuyến mãi, chất lượng sản phẩm, dịch vụ khi khuyến mãi (nếu có);
- Các bước đưa nội dung giới thiệu sản phẩm; dịch vụ hoặc chương trình khuyến mãi của các đơn vị kinh doanh trên website:
 - Đăng nhập vào hệ thống Citipass thông qua đường link đăng nhập riêng do công ty cung cấp;
 - Trường hợp chưa có tài khoản đơn vị kinh doanh trên hệ thống, đơn vị kinh doanh cần gửi email hoặc gọi điện thoại cho bộ phận chăm sóc khách hàng (số điện thoại và email đăng tải trên website) để được hỗ trợ;
 - Trong phần quản lý nội dung, đơn vị kinh doanh chọn “Đăng bài ưu đãi mới” và điền đầy đủ thông tin mà hệ thống yêu cầu, tiến hành như hướng dẫn trên hệ thống;
 - Sau khi bài đăng hoàn thành, đơn vị kinh doanh chọn “Luu” để gửi lên hệ thống kiểm duyệt nội dung;
 - Nếu sau khi kiểm duyệt, bài đăng phù hợp với quy định của Citipass thì bài đăng sẽ được hiển thị tại danh mục phù hợp với sản phẩm và dịch vụ của đơn vị kinh doanh;
 - Trong quá trình sử dụng, đơn vị kinh doanh có quyền chỉnh sửa và cập nhật bài viết bất cứ lúc nào. Bài chỉnh sửa, cập nhật mới sẽ quay về trạng thái “đang tạm giữ” và được duyệt hiển thị theo quy định.



Quy trình duyệt bài hiển thị của đơn vị kinh doanh

Hệ thống sẽ hiển thị các bài đăng mới của đơn vị kinh doanh tại mục “Bài đăng chưa duyệt” trong phần quản lý của admin (*chỉ có những nhân sự được phân công phụ trách tài khoản admin mới được quyền duyệt các bài đăng*)

Admin sẽ xem xét nội dung đăng tải của đơn vị kinh doanh, đồng thời căn cứ vào quy định đối với đơn vị kinh doanh về việc Quản lý thông tin xấu để quyết định chuyển trạng thái bài đăng của đơn vị kinh doanh. Ban quản trị Citipass sẽ có cơ chế kiểm soát tiền kiểm và hậu kiểm những bài giới thiệu khuyến mãi được up lên. Tất cả những bài đăng vi phạm sẽ bị xóa. Nếu thành viên tái phạm nhiều lần, ban quản trị sẽ khóa tài khoản theo chế tài quản lý thông tin xấu.

- Bài viết phù hợp, có đầy đủ thông tin đơn vị kinh doanh, logo, hình ảnh sản phẩm, dịch vụ, bài viết giới thiệu, thông tin khuyến mãi cho thành viên người dùng (nếu có), thời gian hết hạn, điều kiện áp dụng ưu đãi và thông tin liên hệ → admin sẽ cho duyệt và bài đăng sẽ hiển thị ra trang Citipass tại danh mục phù hợp với sản phẩm, dịch vụ của đơn vị kinh doanh;
- Trường hợp bài viết thiếu các thông tin cần thiết hoặc vi phạm các điều kiện nào trong phần quản lý thông tin xấu thì admin sẽ vẫn tạm giữ bài đăng và chuyển sang bộ phận chăm sóc khách hàng. BP. Chăm sóc khách hàng doanh nghiệp của Citipass sẽ tiến hành liên hệ với khách hàng qua điện thoại (hoặc email) để hỗ trợ khách hàng trong khâu đăng thông tin bài viết. Sau khi hoàn tất sửa đổi, admin sẽ cho hiển thị bài viết theo quy định.
- Ban quản trị Citipass sẽ kiểm tra, đối chiếu giá và sẽ kích hoạt bài viết hiển thị lên website Citipass.vn. Những thông tin chương trình khuyến mãi vượt quá mức giảm 50% sẽ bị hệ thống từ chối ngay từ đầu.

Quy trình giao nhận, vận chuyển

Citipass là website hỗ trợ các đơn vị kinh doanh đăng bài giới thiệu các chương trình khuyến mãi dành cho người dùng, việc mua bán, giao dịch diễn ra trực tiếp tại các cửa hàng, điểm bán của đơn vị kinh doanh. Vấn đề vận chuyển (nếu có) sẽ thực hiện theo cách mà đơn vị kinh doanh và người dùng tự thỏa thuận.

Quy trình đổi trả, hủy đơn hàng

Người dùng tìm kiếm thông tin khuyến mãi theo nhu cầu tại trang Citipass.vn, sau đó người dùng đến trực tiếp các cửa hàng, điểm bán của đơn vị kinh doanh và tiến hành sử dụng các sản phẩm, dịch vụ trực tiếp tại đó và được hưởng các khuyến mãi, ưu đãi như công bố của đơn vị kinh doanh tại trang Citipass.vn nếu cung cấp đủ thông tin và điều kiện ưu đãi của đơn vị kinh doanh (*nhận diện thành viên chính thức của Citipass và nhận được ưu đãi, khuyến mãi thông qua việc cung cấp số điện thoại khi đăng ký*).

Việc đổi trả, hủy đơn hàng không thực hiện thông qua trang Citipass.vn, cũng như người dùng tự thỏa thuận với các đơn vị kinh doanh trong quá trình giao dịch trực tiếp (nếu có).

Quy trình bảo hành, bảo trì sản phẩm

Tùy theo chính sách của từng đơn vị kinh doanh mà sẽ có cách thức bảo hành, bảo trì sản phẩm riêng cho từng thời kỳ. Do Citipass.vn chỉ là trang cung cấp thông tin và việc thực hiện giao dịch diễn ra trực tiếp tại cửa hàng, điểm bán của đơn vị kinh doanh với người dùng nên Citipass không có quy trình bảo hành, bảo trì sản phẩm.

Tuy nhiên Citipass khuyến khích người dùng cần tham khảo kỹ đơn vị kinh doanh về chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm (nếu có).

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

www.citipass.vn và các đơn vị kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người dùng liên quan đến thông tin khuyến mãi tại website www.citipass.vn. Khi phát sinh tranh chấp, Citipass đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của www.citipass.vn và thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Người dùng khiếu nại về thông tin khuyến mãi của đơn vị kinh doanh qua email: hi@citipass.vn, hoặc có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị qua hotline: 0911-63-64-95.

Bước 2: Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Citipass sẽ tiếp nhận các khiếu nại của người dùng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Citipass sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người dùng để giải quyết tranh chấp đó. Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố trong thời hạn 07 ngày làm việc.

Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của www.citipass.vn thì ban quản trị sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc xảy ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật. www.citipass.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người dùng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các thành viên là các đơn vị kinh doanh đăng tin giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và các chương trình ưu đãi trên www.citipass.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm đơn vị kinh doanh, người dùng sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với đơn vị kinh doanh cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho

khách hàng. Đối với www.citipass.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người dùng và đơn vị kinh doanh nếu được người dùng hoặc đơn vị kinh doanh nếu được người dùng hoặc đơn vị kinh doanh (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu. Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị www.citipass.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về đơn vị kinh doanh: www.citipass.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ sai phạm. www.citipass.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của đơn vị kinh doanh đó trên www.citipass.vn đồng thời yêu cầu đơn vị kinh doanh bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên, thì một trong 2 bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho khách hàng.

IV. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản trị đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung tin khuyến mãi trên www.citipass.vn. Để đảm bảo độ chính xác của thông tin khuyến mãi đăng tải, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, website TMĐT áp dụng cơ chế đảm bảo an toàn giao dịch như sau:

- Quản lý thông tin của Đơn vị kinh doanh: Khi đăng ký tham gia đăng tin trên website khuyến mãi Citipass, đơn vị kinh doanh phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, tư cách pháp lý, địa chỉ, số điện thoại, email) trên mỗi tin khuyến mãi và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin này. Các thông tin này sẽ được Website TMĐT Citipass đưa vào dữ liệu quản lý. Citipass sử dụng việc thẩm định thông tin đơn vị kinh doanh để bảo đảm rằng các thông tin đăng tải là thực tế và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh ảnh hưởng đến quyền lợi người dùng.
- Khi đã được đăng tin giới thiệu sản phẩm và chương trình khuyến mãi trên Citipass.vn, đơn vị phải ký cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và thông tin khuyến mãi đúng với mô tả và chất lượng đã đăng trên Website khuyến mãi Citipass.
- Thông qua xác nhận thông tin cá nhân bằng số điện thoại của đơn vị kinh doanh, Citipass sẽ có cơ chế liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông xác nhận các thông tin về số điện thoại sử dụng trong giao dịch.
- Kiểm soát giao dịch của Đơn vị kinh doanh: Các giao dịch của đơn vị kinh doanh với khách hàng sẽ được website TMĐT Citipass đưa vào nội dung quản lý, thường xuyên cập nhật tình trạng và sẽ có đánh giá sơ bộ về uy tín của Đơn vị kinh doanh. Trường hợp Citipass xác minh sự phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ khuyến mãi không như cam kết đã đăng tải, Citipass có quyền gỡ bỏ mọi thông tin giới thiệu về Đơn vị kinh doanh cũng như sẽ gửi thông tin thông báo đến các thành viên của hệ thống.

- Người dùng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, www.Citipass.vn không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của người dùng qua Internet hoặc Email. Người dùng không nên trả tiền trước cho đơn vị kinh doanh mà người dùng chưa giao dịch lần nào. Người dùng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ trường trình, công cụ hay hình thức nào khác 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 phạm cấu trúc của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

V. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

Mục đích và phạm vi thu thập

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Website TMĐT www.citipass.vn bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà www.citipass.vn yêu cầu thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để www.citipass.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Citipass cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của thành viên và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v...) để gia tăng khả năng đáp ứng của Citipass về phương diện các Trang và Dịch vụ, cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến. Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website TMĐT www.citipass.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Phạm vi sử dụng thông tin

Website TMĐT www.citipass.vn sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Website TMĐT www.citipass.vn;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt;

- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại www.citipass.vn;
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật, website khuyến mãi www.citipass.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

Thời gian lưu giữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của www.citipass.vn.

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

Công ty Cổ phần Citipass

Địa chỉ: Lầu 2, số 86 Nguyễn Trãi, Phường Cái Khế, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ, Việt Nam.

Telephone: 0911-63-64-95

Email: hi@citipass.vn

Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu www.citipass.vn thực hiện việc này.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Website TMDT www.citipass.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, www.citipass.vn sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật thông tin.

Telephone: 0911-63-64-95

Email: hi@citipass.vn

Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của thành viên trên www.citipass.vn được www.citipass.vn cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của www.citipass.vn. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, www.citipass.vn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
- Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của www.citipass.vn.
- Ban quản lý www.citipass.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý www.citipass.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

VI. Quản lý thông tin xấu

Quy định đối với đơn vị kinh doanh

Mọi quy định dưới đây áp dụng cho các khâu tiền kiểm và hậu kiểm của ban quản trị Citipass nếu phát hiện thành viên vi phạm quy định trong quá trình hoạt động nhằm mục đích tạo môi trường thông tin chính xác, tiện ích, an toàn cho các thành viên đang hoạt động tại Citipass.

Vì thế, ban quản trị Citipass khuyến cáo thành viên nên tìm hiểu kỹ các quy định trước khi đăng thông tin giới thiệu, khuyến mãi sản phẩm để tránh những vi phạm không do chủ ý. Những quy định mới sẽ được ban quản trị cập nhật liên tục dựa trên phân tích về thị trường, cộng đồng, các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động và có hiệu lực ngay khi được đăng tải trên website TMĐT Citipass.

Mục	Quy định	Diễn giải	Hình thức xử lý	
TÀI KHOẢN	Tên đơn vị kinh doanh & tên tài khoản	Tên đơn vị kinh doanh & tên tài khoản có liên quan đến Citipass, các nick giả dạng ban quản trị Citipass như: Admin Citipass, Webmaster, kết hợp với hình đại diện có hình ảnh là logo của Citipass được xem là tài khoản giả danh Citipass. Tên đơn vị kinh doanh & tên tài khoản dễ gây hiểu lầm và kích	Không duyệt đơn vị kinh doanh và Khóa vĩnh viễn	

		động, vi phạm thuần phong mỹ tục Việt Nam.		
	Hình đại diện (Banner cửa hàng)	Hình đại diện sử dụng hình ảnh phản cảm mang tính chất khiêu dâm, chính trị, tôn giáo, không có bản quyền, trái với văn hóa và thuần phong mỹ tục Việt Nam.	Tạm khóa tài khoản 1 tuần & yêu cầu thay hình đại diện	Khóa tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Thông tin liên hệ	Thông tin liên hệ không rõ ràng bao gồm: số điện thoại, địa chỉ, nick yahoo, ...	Nhắc nhở & Hướng dẫn	Khóa tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
SẢN PHẨM	Spam topic	Đăng từ 2 topic trở lên có nội dung giống nhau (hình ảnh, mô tả chi tiết, giá bán, tiêu đề,...) dưới cùng tên 1 đơn vị kinh doanh được xem là spam topic. Citipass sẽ không duyệt bất kỳ bài đăng nào chỉ mang tính quảng cáo cho cửa hàng mà không có tên sản phẩm, dịch vụ cụ thể. Ví dụ, tựa đề “Hàng hot”, “Sản phẩm mới”, “Thời trang cao cấp”,...	Từ chối duyệt hoặc Nhắc nhở	Khóa tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Đăng sản phẩm thuộc danh mục cấm bán tại Citipass	Đơn vị kinh doanh đăng sản phẩm thuộc danh mục cấm quảng cáo tại Citipass như vũ khí, ma túy, thuốc – hóa chất độc hại,....	Từ chối duyệt hoặc Nhắc nhở	Khóa tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Đăng topic sai danh mục	Ban quản trị Citipass phân chia danh mục ưu đãi rất cụ thể, như nhà hàng, cửa hàng quần áo, quán ăn,... nếu bạn không tìm được nhóm ngành hàng phù hợp thì phải	Từ chối duyệt và Nhắc nhở	

		thông báo cho Ban quản trị Citipass được hướng dẫn thêm.		
	Tiêu đề bài đăng	Tựa đề phải là tiếng Việt có dấu, không viết tắt. Tựa đề bài đăng KHÔNG ĐƯỢC đính kèm giá sản phẩm cửa hàng.	Từ chối duyệt và Nhắc nhở	
	Thông tin ưu đãi	Thông tin về chương trình khuyến mãi, ưu đãi cần được đăng tải rõ ràng, ví dụ: chấp nhận giảm giá 5% hóa đơn thanh toán cho thành viên đến sử dụng là thành viên của Citipass	Từ chối duyệt và Nhắc nhở	
	Hình ảnh	Hình ảnh trong bài đăng KHÔNG ĐƯỢC đính kèm thông tin liên lạc của người bán (số điện thoại, địa chỉ, website, facebook). Hình đại diện cho bài đăng (hình đăng đầu tiên) phải là hình thực của đơn vị kinh doanh. Đơn vị kinh doanh KHÔNG ĐƯỢC đăng hình ảnh phản cảm mang tính chất khiêu dâm, chính trị, tôn giáo, không có bản quyền, trái với văn hóa và thuần phong mỹ tục Việt Nam. Ảnh đăng lên phải đảm bảo không bị nhòe hoặc vỡ ảnh. Vì lý do bản quyền, hình ảnh đăng trên Citipass phải là hình ảnh thật của sản phẩm hoặc hình ảnh quảng cáo đã được cấp phép sử dụng từ nhà cung cấp sản phẩm. Đơn vị kinh doanh KHÔNG ĐƯỢC đăng các hình ảnh đã có trên mạng hoặc không đúng với hình ảnh thật của sản phẩm/dịch vụ.	Từ chối duyệt và Nhắc nhở	
	Mô tả khuyến mãi	Trong phần mô tả khuyến mãi, đơn vị kinh doanh không được đăng thông tin liên lạc (số điện thoại, địa chỉ, website, facebook) của mình trong bài. Ngoài ra, phần mô tả khuyến mãi cũng không được so	Duyệt nhưng xóa phần thông tin liên lạc.	

		<p>sánh giá bán của sản phẩm và giá thị trường.</p> <p>Mô tả khuyến mãi phải được trình bày bằng ngôn ngữ thuần Việt có dấu, không viết tắt, không dùng ngôn ngữ teen, ngôn ngữ chat gây khó hiểu cho người đọc.</p> <p>Mô tả khuyến mãi phải ghi rõ điều kiện khuyến mãi, ưu đãi, không được mô tả sơ sài hoặc không mô tả. Mô tả khuyến mãi cần có ngày hết hạn hoặc số lượt ưu đãi tối đa.</p> <p>Mọi phần mô tả khuyến mãi vi phạm quy định trên đều không được duyệt đăng, hoặc được duyệt đăng nhưng sẽ bị Citipass xóa đi phần thông tin liên lạc.</p>	Từ chối duyệt và nhắc nhở	
	Quy định bắt buộc theo từng ngành hàng	<p>Đối với sản phẩm thuộc danh mục Sức khỏe – Làm đẹp, Citipass sẽ không duyệt những sản phẩm không rõ nguồn gốc, xuất xứ, hàng giả, hàng đã qua sử dụng hoặc Citipass nghi ngờ sản phẩm này không an toàn cho người sử dụng.</p>	Từ chối duyệt và Nhắc nhở	

Nghiêm cấm các hành động

- Trái với luật pháp của Việt Nam và Quốc tế, xâm phạm quyền lợi của bên thứ 3, và trái với các chính sách website TMĐT Citipass đề ra;
- Sử dụng trái phép tài khoản, bài đăng, giao dịch của người khác;
- Đăng các nội dung gây hiểu lầm, không chính xác, xuyên tạc hoặc gian lận;
- Gửi thư rác các loại;
- Dùng virus, phần mềm độc hại, ... gây ảnh hưởng đến hoạt động của trang web hay xâm phạm đến quyền lợi tài sản của người sử dụng;
- Copy hay sửa đổi nội dung trang web bao gồm bản quyền, logo, nhãn hiệu;
- Sử dụng thông tin của người dùng khác mà không được đồng ý.

Chế tài:

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

Sản phẩm cấm đăng tải:

- Rượu các loại;

- 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;
- Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
- Mỹ phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến da mà không có nhãn mác;
- Mặt hàng thuộc dạng cấm;
- Băng đĩa, sách báo, vật phẩm có tính chất đồi trụy;
- Động thực vật hoang dã và động thực vật quý hiếm tự nhiên;
- Ma túy, chất kích thích và các loại chất gây nghiện khác;
- Vũ khí, chất nổ, hóa chất độc hại;
- Tài liệu bí mật quốc gia, các loại mật mã chuyên dụng và chương trình bảo vệ phần mềm trong phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước;
- Con người hoặc các bộ phận của cơ thể người;
- Danh sách email và thông tin cá nhân của hàng loạt người;
- Sản phẩm/phần mềm bất hợp pháp hoặc dùng chương trình bẻ khóa;
- Những mặt hàng mang tính chất phân biệt chủng tộc hay xúc phạm đến dân tộc hoặc một quốc gia nào đó;
- Các sản phẩm bất hợp pháp do trộm cắp mà có;
- Các sản phẩm vi phạm thương hiệu, bản quyền;
- Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.

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

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

Quy định đối với người dùng

Nhằm xây dựng một cộng đồng thông tin văn minh, uy tín, thuận tiện và an toàn, Citipass đưa ra một số quy định về việc sử dụng thông tin và phản hồi được áp dụng đối với tất cả các người dùng là thành viên của Citipass.			
Quy định	Diễn giải	Hình thức xử lý	
		Mức 1	Mức 2
1. Tên tài khoản và thông tin cá nhân Người dùng phải đảm bảo tính chính xác của tên tài khoản và thông tin cá nhân di người dùng cung cấp trong quá trình đăng ký và quản lý tài khoản.	Trường hợp tên tài khoản bao gồm những từ ngữ gây kích động, hiểu lầm, vi phạm thuần phong mỹ tục.	Không duyệt/Khóa tài khoản	
	Thông tin cá nhân khai báo không chính xác hoặc khai báo thông tin cá nhân của một người khác mà chưa được sự cho phép của người đó.	Nhắc nhở, tạm khóa tài khoản	Khóa vĩnh viễn tài khoản

<p>2.Đánh giá và phản hồi Các đánh giá và bình luận trên Citipass về đơn vị kinh doanh và sản phẩm/dịch vụ đều được cung cấp bởi người dùng. Người dùng chịu trách nhiệm về tính chính xác và độ tin cậy của thông tin đưa ra.</p>	<p>Phản hồi chứa từ ngữ gây kích động, thiếu tôn trọng, không mang tính chất chia sẻ kinh nghiệm, vi phạm thuần phong mỹ tục.</p>	<p>Không duyệt/Xóa bỏ</p>	
--	---	---------------------------	--

Lạm dụng “Website TMĐT Citipass”

Website TMĐT Citipass và cộng đồng cộng tác để giữ các trang web và dịch vụ của Website TMĐT Citipass làm việc đúng đắn và an toàn cộng đồng. Xin hãy thông báo cho Website TMĐT Citipass các vấn đề, nội dung và chính sách mang tính công kích, làm tổn hại đến Website TMĐT Citipass. Website TMĐT Citipass cố gắng để đảm bảo rằng các sản phẩm được đăng tải không xâm phạm luật bản quyền, thương hiệu hoặc các luật sở hữu trí tuệ khác của bên thứ ba. Nếu có thông tin rằng luật sở hữu trí tuệ của thành viên bị vi phạm, xin thông báo để Website TMĐT Citipass có thể tiến hành điều tra.

Đệ trình của người dùng

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

Ngôn ngữ

Mọi thành viên tham gia Citipass (bao gồm đơn vị kinh doanh và người dùng) không được phép dùng ngôn ngữ thô tục, các tiếng lóng khiêu dâm, từ ngữ bạo lực (đe dọa...)

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

- Website TMĐT Citipass 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 Website TMĐT Citipass, Citipass sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người dùng.
- Khi tham gia website TMĐT Citipass, bắt buộc các thành viên thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
 - Ban quản trị Website TMĐT Citipass cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản lý website TMĐT, số điện thoại 0911-63-64-95, E-mail: hi@citipass.vn
- Tuy nhiên, Ban quản trị Website TMĐT Citipass sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do ban quản trị gây ra.

VIII. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMĐT www.citipass.vn

Quyền của Ban quản lý Website TMĐT www.citipass.vn

- a. Website TMĐT www.citipass.vn sẽ tiến hành cung cấp dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Website TMĐT www.citipass.vn nêu ra.
- b. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Website www.citipass.vn không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Website TMĐT citipass có quyền từ chối, tạm dừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.
- c. Website TMĐT citipass có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của website TMĐT citipass hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Website TMĐT citipass .
- d. Website TMĐT citipass sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Website TMĐT www.citipass.vn liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Website TMĐT citipass.
- e. Website TMĐT www.citipass.vn có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu website TMĐT citipass phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho website TMĐT citipass trách nhiệm

pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của website TMĐT citipass , hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

- f. Website TMĐT citipass sẽ giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Website TMĐT www.citipass.vn theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Website TMĐT citipass. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- g. Website TMĐT citipass giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của website TMĐT www.citipass.vn và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Website www.citipass.vn

- a. Website TMĐT citipass chịu trách nhiệm xây dựng Website bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Website TMĐT citipass trong điều kiện và phạm vi cho phép.
- b. Website TMĐT citipass sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Website TMĐT citipass.
- c. Website TMĐT citipass chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Website TMĐT citipass .
- d. Website TMĐT citipass sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Website TMĐT citipass ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia Website TMĐT citipass .
- e. Website TMĐT citipass chịu trách nhiệm trong việc công bố đầy đủ các nội dung thông tin liên quan đến hàng hóa khuyến mại cũng như thông tin về đơn vị thực hiện chương trình khuyến mại trong từng thông tin khuyến mại đăng tải trên Website TMĐT citipass theo quy định của pháp luật hiện hành.

- f. Website TMĐT citipass chịu trách nhiệm 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.
- g. Website TMĐT citipass chịu trách nhiệm ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo qui định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo qui định tại Khoản 1 Điều 3 Thông tư 47/2014/TT-BCT.
- h. Website citipass chịu trách nhiệm loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
- i. Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website 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).
- j. Website TMĐT citipass cam kết sẽ giải quyết yêu cầu đơn vị kinh doanh bồi thường cho khách hàng nếu đơn vị kinh doanh không thực hiện đúng các khuyến mãi, ưu đãi đã công bố trên website.
- k. Website TMĐT citipass có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên website thương mại điện tử đồng thời sẽ 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, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên website thương mại điện tử.
- l. Website TMĐT citipass sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Website TMĐT citipass 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 thành viên thì Website TMĐT citipass không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- m. Website TMĐT citipass sẽ công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website thương mại điện tử. Khi khách hàng trên website thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với đơn vị kinh doanh hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về đơn vị kinh doanh, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Trách nhiệm của Công ty đối với việc cung cấp dịch vụ website khuyến mại

điện tử, cụ thể là website khuyến mại trực tuyến:

a. Tuân thủ các quy định của tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được quy định tại Điều 36 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP:

– Đăng ký thiết lập website khuyến mại trực tuyến theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.

– Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của website khuyến mại trực tuyến theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên website khuyến mại trực tuyến.

– Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là người bán trên website khuyến mại trực tuyến cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP khi đăng ký sử dụng dịch vụ.

– 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.

– 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 website khuyến mại trực tuyến thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định số 52/2013/NĐ-CP nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến.

– 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.

– Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên website khuyến mại trực tuyến.

– 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, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên website khuyến mại trực tuyến.

– Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website khuyến mại trực tuyến. Khi khách hàng trên website khuyến mại trực tuyến 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.

b. Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là người bán trên website khuyến mại trực tuyến cung cấp các thông tin như sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ:

– 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.

– Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.

c. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán 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.

d. Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

e. Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website 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).

IX. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia website TMDT www.citipass.vn

Quyền và trách nhiệm của người bán trên website:

- a. Khi đăng ký trở thành Thành viên của Website TMDT citipass và được Website TMDT citipass chấp thuận, Thành viên sẽ được khởi tạo tài khoản để tham gia tận hưởng các ưu đãi nằm trong hệ thống của citipass và tiến hành quảng bá doanh nghiệp của mình trên Website TMDT citipass. Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng ưu đãi của mình trong hệ thống citipass
- b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử khi đăng ký sử dụng dịch vụ:
 - 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.
 - Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- c. Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên website khuyến mại trực tuyến:
 - Thông tin về hàng hóa, dịch vụ

- Thông tin về giá cả
 - Thông tin về điều kiện giao dịch chung
 - Thông tin về vận chuyển và giao nhận
 - Thông tin về các phương thức thanh toán
- d. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên website khuyến mại trực tuyến.
- e. Thành viên sẽ được nhân viên của Website TMĐT citipass hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc quản lý tài khoản và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Website TMĐT citipass.
- f. Thành viên có quyền giới thiệu các chương trình khuyến mại trên trang website với đầy đủ các thông tin sau: tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin liên hệ khác của thành viên, mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại, thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc và địa bàn hoạt động khuyến mại; nội dung cụ thể của các điều kiện gắn với việc khuyến mại hàng hóa, dịch vụ. citipass Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Website TMĐT citipass trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho Website citipass.
- g. Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định số 52/2013/NĐ-CP khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website khuyến mại trực tuyến.
- h. 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.
- i. 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 website khuyến mại trực tuyến.
- j. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- k. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website TMĐT citipass về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- l. Thành viên chịu trách nhiệm về những thông tin của chương trình khuyến mãi cũng như chính sách khuyến mãi, thông tin liên quan đến hàng hóa khuyến mãi.

- m. Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Website TMĐT citipass và những thông tin đăng tải lên Website TMĐT citipass là chính xác và hoàn chỉnh. Thành viên đồng ý giữ và thay đổi các thông tin trên Website TMĐT citipass là cập nhật, chính xác và hoàn chỉnh.
- n. Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Website citipass. Khi khách hàng đến sử dụng dịch vụ, hàng hoá tại đối tác hoặc người bán, đối tác hoặc người bán cam kết cung cấp dịch vụ, hàng hoá đúng với nội dung được nêu trên website khuyến mại trực tuyến.
- o. Thành viên có trách nhiệm 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
- p. Thành viên phải 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 Website thương mại điện tử.
- q. Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Website TMĐT citipass 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 hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Website TMĐT citipass hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- r. Thành viên 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 Website TMĐT citipass cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Website TMĐT citipass trong bản quy chế này.
- s. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Website TMĐT citipass dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Website TMĐT citipass.

Quyền và trách nhiệm của khách hàng trên website:

- a. Khi đăng ký trở thành Thành viên của Website TMĐT citipass và được Website TMĐT citipass chấp thuận, Thành viên sẽ được khởi tạo tài khoản để tham gia tận hưởng các ưu đãi nằm trong hệ thống của citipass. Thành viên sẽ

được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng các dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng ưu đãi của mình trong hệ thống citipass.

- b. Thành viên sẽ có thể được hưởng các chính sách ưu đãi do Website TMĐT citipass hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Website TMĐT citipass . Các chính sách ưu đãi này sẽ được Website TMĐT citipass giải quyết (nếu có) và sẽ được đăng tải trực tiếp trên Website TMĐT citipass hoặc được gửi trực tiếp đến các Thành viên.
- c. Thành viên có quyền giới thiệu các chương trình khuyến mại trên trang website với đầy đủ các thông tin sau: tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin liên hệ khác của thành viên, mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại, thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc và địa bàn hoạt động khuyến mại; nội dung cụ thể của các điều kiện gắn với việc khuyến mại hàng hóa, dịch vụ.citipass Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Website TMĐT citipass trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho Website citipass.
- d. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website TMĐT citipass về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

X. Phí thành viên

1. Phí thành viên đối với khách hàng

Hiện nay, Citipass không thu phí thành viên đối với khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Phí thành viên đối với đơn vị kinh doanh

Citipass thu phí thành viên đối với đơn vị kinh doanh sử dụng dịch vụ trên website citipass. Phí dịch vụ được tính theo tỷ lệ phần trăm trên doanh thu mà đơn vị kinh doanh thu được trên hệ thống citipass. Tỷ lệ phần trăm cụ thể sẽ được thỏa thuận trong từng trường hợp giữa từng đơn vị kinh doanh với Citipass.

Việc thanh toán được thực hiện hàng tháng. Đơn vị kinh doanh sẽ thanh toán cho Citipass thông qua chuyển khoản hoặc tiền mặt.

XI. Điều khoản áp dụng

- Quy chế của Website TMĐT Citipass chính thức có hiệu lực kể từ ngày đăng lên website TMĐT Citipass. Website TMĐT Citipass có quyền điều chỉnh, thay đổi Quy chế này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động và có trách nhiệm thông báo lên Website TMĐT Citipass cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ

ngày có thông báo sửa đổi. 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 họ đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

- Quy chế hoạt động sẽ được www.citipass.vn cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia www.citipass.vn có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi tham gia hoạt động trên website.

XII. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên bao gồm các đơn vị kinh doanh và người dùng khi sử dụng www.citipass.vn 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 www.citipass.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng

Website thương mại điện tử www.citipass.vn

Trụ sở: Lầu 2, số 86 Nguyễn Trãi, Phường Cái Khế, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ, Việt Nam.

Điện thoại: 0911-63-64-95 – E-mail: hi@citipass.vn

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC**

Phạm Tấn Hùng