

Số: /2026/DA- SANTA

Tp. Hồ Chí Minh , ngày tháng năm 2026

## **QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**

### **ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT SANTAPOCKET**

#### **I. Nguyên tắc chung**

CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA với Mã số doanh nghiệp số: 0318029353, đăng ký lần đầu ngày 07/09/2023 do Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp. Công ty đã vận hành thử nghiệm ứng dụng Santapocket từ tháng 11 năm 2025.

#### **Nguyên tắc:**

Sàn giao dịch thương mại điện tử Santapocket do CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA vận hành và phát triển. Đây là môi trường thương mại điện tử kết nối giữa Người bán và người mua với hàng hóa như thực phẩm, đồ uống, đồ cũ, thời trang, mỹ phẩm....

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động mua bán hàng hóa trên Santapocket một cách tự do, tự nguyện thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp, không trái với quy định của pháp luật.

Các sản phẩm được đăng tải trên Santapocket 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. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động mua bán phải tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tự chịu trách nhiệm mọi vấn đề liên quan đến sản phẩm mà bên mình cung cấp.

Hoạt động mua bán hàng hóa qua Santapocket phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Santapocket phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của ứng dụng Santapocket.

## II. Quy định chung

*Tên ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử: Santapocket*

*Người bán:* là cá nhân, doanh nghiệp/tổ chức đối tác có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Santapocket – chủ cửa hàng để mở tài khoản và đăng bán hàng hóa trên ứng dụng Santapocket. Nhà cung cấp buộc phải ký hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử với CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA để được kích hoạt/cấp tài khoản người bán và sử dụng các tiện ích của Santapocket.

Đối với hoạt động khuyến mại trực tuyến: Trường hợp Người bán có nhu cầu khởi tạo các coupon giảm giá để khuyến mại cho dịch vụ của mình, Nhà cung cấp phải ký hợp đồng dịch vụ khuyến mại với chúng tôi.

*Người mua/Khách hàng:* là các cá nhân, tổ chức có nhu cầu tìm hiểu thông tin về các sản phẩm/dịch vụ trên Santapocket và có nhu cầu đặt hàng trực tuyến.

*Thành viên:* là những người dùng có đăng ký tài khoản trên ứng dụng của hệ thống Santapocket, bao gồm cả *Người bán* và *Người mua*.

Thành viên tham gia giao dịch trên Santapocket là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua/bán sản phẩm, sử dụng dịch vụ vận tải....

Thành viên phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý ứng dụng Santapocket chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Santapocket cung cấp (thông qua hoạt động ký kết hợp đồng - đối với thành viên là Nhà cung cấp).

Khi bạn đăng ký là thành viên của Santapocket, thành viên hiểu rằng:

- + Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
- + Thành viên có thể mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên Santapocket.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Santapocket 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 ứng dụng Santapocket.

### III. Quy trình giao dịch

#### 1. Quy trình dành cho Người mua:

Khi muốn sử dụng các tính năng trên ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử SantaPocket, Người mua sẽ thực hiện theo quy trình sau đây:

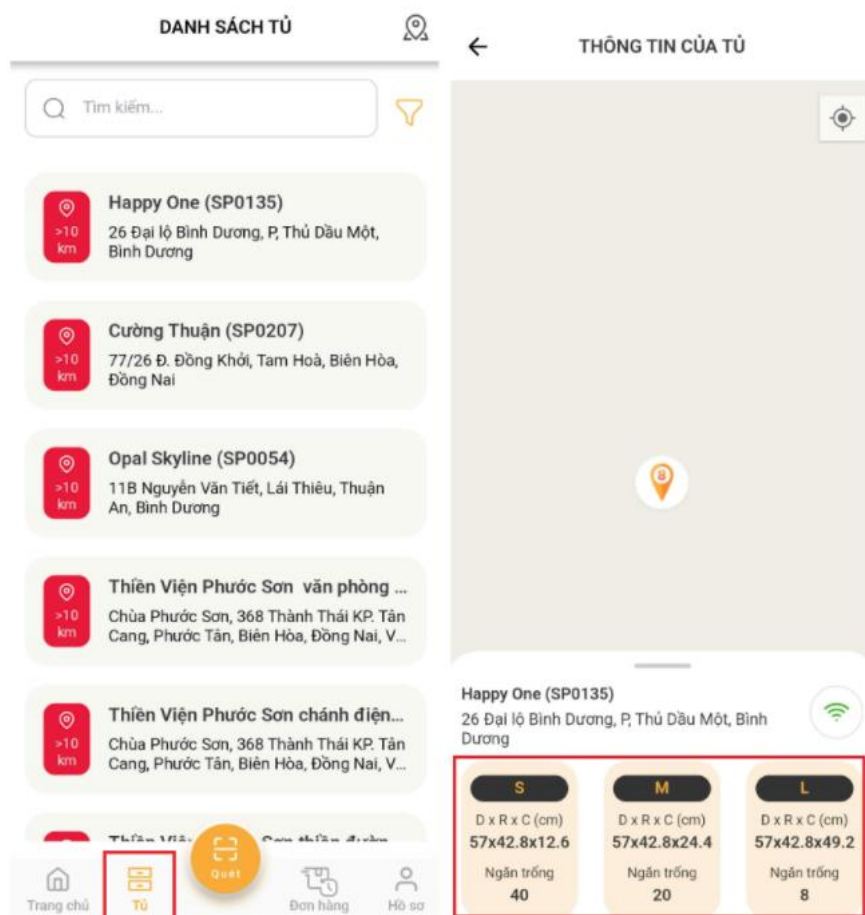
- **Đăng ký/Đăng nhập tài khoản**

Người mua vào ứng dụng SantaPocket sau đó nhập số điện thoại => chọn hình thức xác minh (zalo, sms hoặc gọi thoại) => nhấn lấy mã => nhập mã gồm 6 chữ số => đăng nhập

- **Thực hiện thuê tủ đồ thông minh trên ứng dụng**

Để có thể thuê tủ thông minh của SantaPocket người dùng thực hiện các thao tác như sau:

Bước 1: Người dùng truy cập vào ứng dụng nhấn chọn mục tủ => kiểm tra địa điểm chung cư có tủ trống và vị trí số tủ trống.

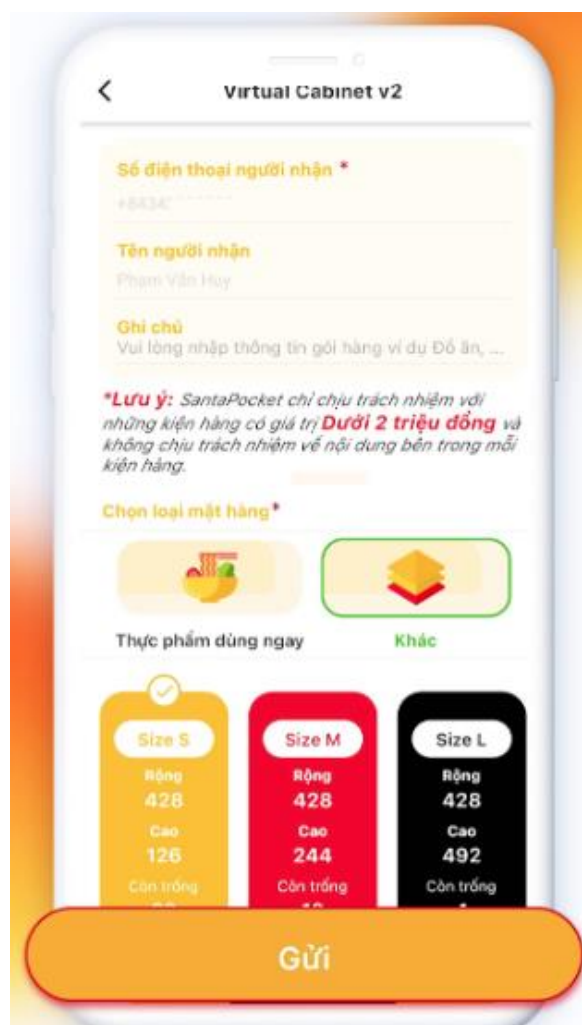


Bước 2: Sau đó người dùng nhấn chọn mục lựa chọn bên ngoài màn hình chính trên ứng dụng bao gồm: gửi hàng/nhận hàng/thuê sau đó tiến hành quét mã QR trên tủ để thực hiện mở tủ và thuê/sử dụng tủ trên ứng dụng.





Bước 3: Sau khi quét mã giao diện trên ứng dụng sẽ hiển thị như sau, người mua nhập thông tin bao gồm: SĐT, tên người nhận, loại hàng hóa, size ngấn gửi → Bấm Gửi



Bước 5: Ngăn tủ mở ra, bỏ hàng vào và đóng tủ lại

- ***Nhận hàng được gửi cho người dùng ở tủ***

Bước 1: Mở app SantaPocket và Chọn “Nhận Hàng”



Bước 2: Quét mã QR được dính trên tủ



Bước 3: Chọn đơn hàng cần nhận và chọn “Nhận hàng”

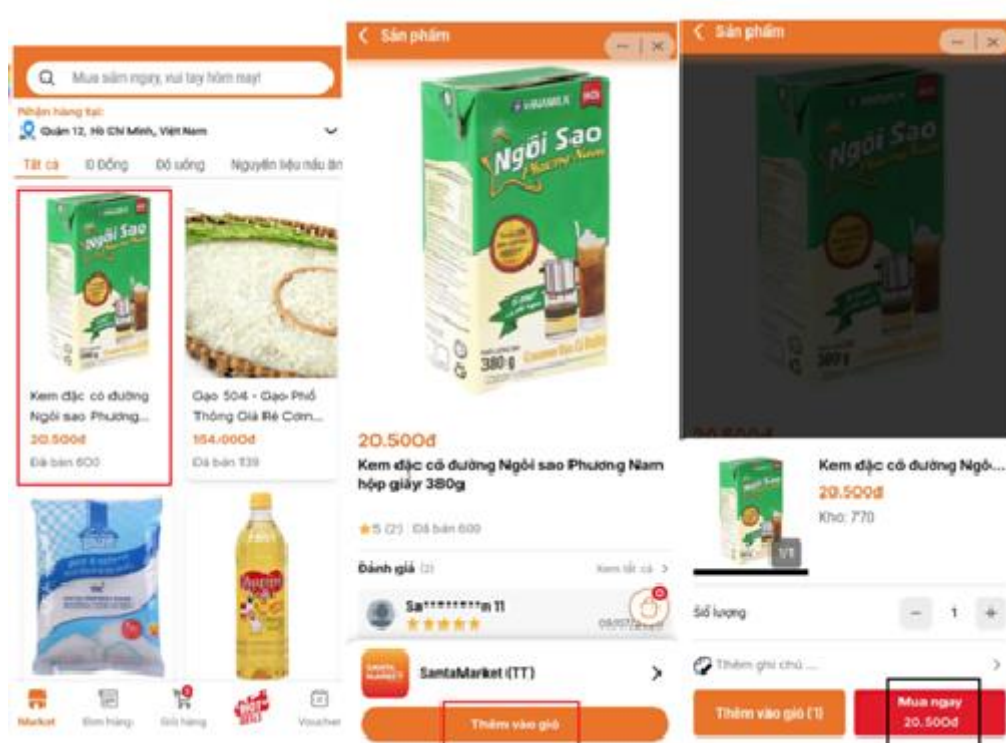


- ***Đặt mua hàng***

Để tiến hành đặt đồ ăn trên app SantaPocket người mua tiến hành các bước như sau:

Bước 1: Tại giao diện trang chủ người mua nhấn chọn vào phần Market => chọn sản phẩm => thêm vào giỏ => nhấn chọn mua ngay



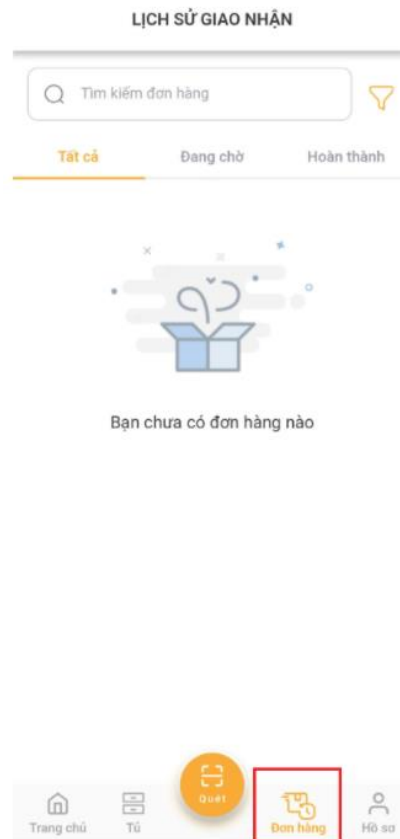


Bước 2: Sau đó người mua nhấn chọn đặt hàng để đặt đơn, lưu ý hình thức thanh toán sẽ mặc định là qua ví Santa do thế để thao tác đặt được đơn hàng, người mua phải nạp đủ số dư vào ví trước khi thực hiện thao tác đặt hàng.



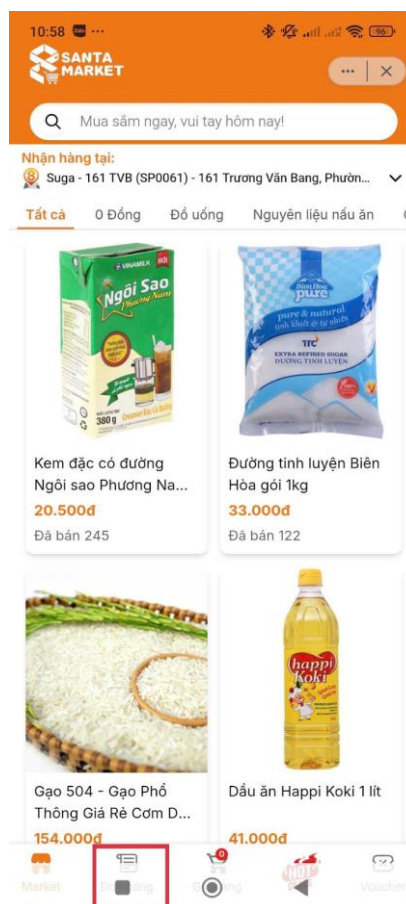
- **Theo dõi đơn hàng**

Để theo dõi lịch sử mua hàng phát sinh trên app, quý khách nhấn chọn vào mục Đơn hàng để theo dõi các đơn hàng phát sinh.

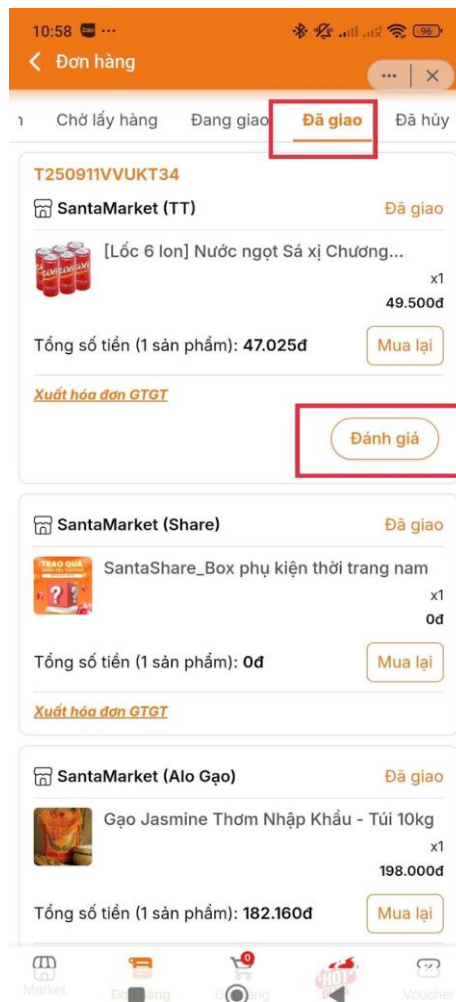


- **Đánh giá sản phẩm sau khi mua hàng thành công**

Bước 1: Truy cập vào Market, mục Đơn hàng



Bước 2: Chọn mục “Đã Giao” → sau đó người mua chọn sản phẩm muốn đánh giá



Bước 3: Nhập rating và đánh giá sản phẩm (Có thể đánh giá ẩn danh)

Đơn hàng

...

X

←

Đánh giá sản phẩm



[Lốc 6 lon] Nước ngọt Sả xì...

Số lượng: 1

49.500đ

Đánh giá sản phẩm:



Nhận xét của bạn (tối đa 150 ký tự):

Tốt

3 ký tự

☐

Ẩn danh

Gửi đánh giá

Bước 4: Nhấn đánh giá và hoàn thành

Sản phẩm

...

X



Đánh giá sản phẩm (1)

X

Tất cả

Sao ★ ▾



Katherine Nguyễn

★★★★★

19/09/2025

Tốt

- Quy trình nạp tiền vào ví Santa để sử dụng thanh toán**

Để có thể giao dịch thanh toán các đơn hàng, giao dịch trên sàn TMĐT trên SantaPocket người mua cần phải nạp tiền vào ví santa để có số dư thanh toán.

Bước 1: Tại giao diện trang chủ người mua nhấn chọn vào mục Nạp xu



Bước 2: Sau đó người mua chọn số tiền cần nạp (hệ thống sẽ quy đổi 1 xu tương ứng 10 đồng, ví dụ 100.000 đồng = 10.000 xu) => nhấn chọn phương thức nạp (Payoo, ví momo, payme hoặc vnpay) => nhấn chọn Nạp xu. Sau đó thực hiện giao dịch theo hướng dẫn của hệ thống thanh toán.

←

NẠP XU

📄

|                         |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 20.000đ<br>2.000 🍀      | 50.000đ<br>5.000 🍀      | 100.000đ<br>10.000 🍀    |
| 200.000đ<br>20.000 🍀    | 300.000đ<br>30.000 🍀    | 500.000đ<br>50.000 🍀    |
| 1.000.000đ<br>100.000 🍀 | 2.000.000đ<br>200.000 🍀 | 3.000.000đ<br>300.000 🍀 |

Thanh toán bởi

☒
 Payme

Thẻ atm và tài khoản ngân hàng

Thẻ thanh toán quốc tế

Mã QR

☐
 Payoo

☐

←

NẠP XU

📄

|                         |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 20.000đ<br>2.000 🍀      | 50.000đ<br>5.000 🍀      | 100.000đ<br>10.000 🍀    |
| 200.000đ<br>20.000 🍀    | 300.000đ<br>30.000 🍀    | 500.000đ<br>50.000 🍀    |
| 1.000.000đ<br>100.000 🍀 | 2.000.000đ<br>200.000 🍀 | 3.000.000đ<br>300.000 🍀 |

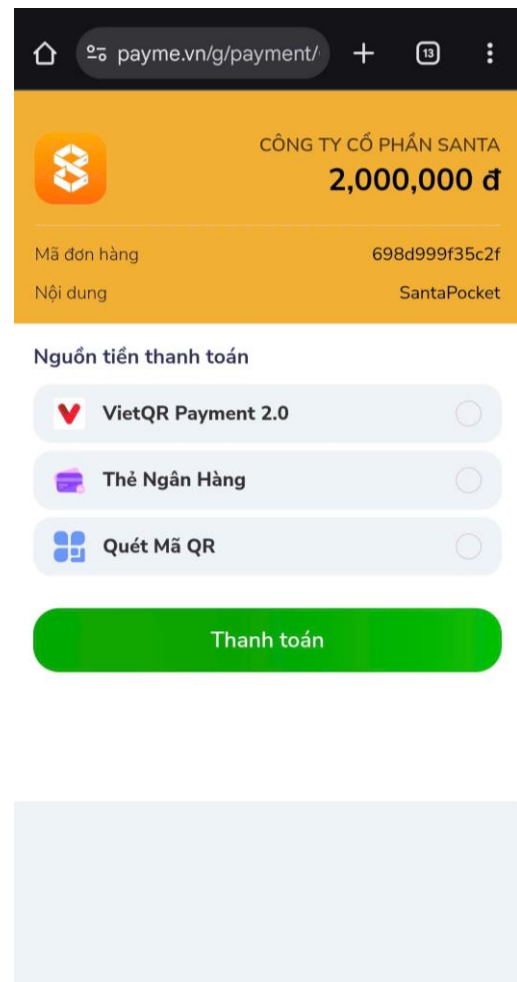
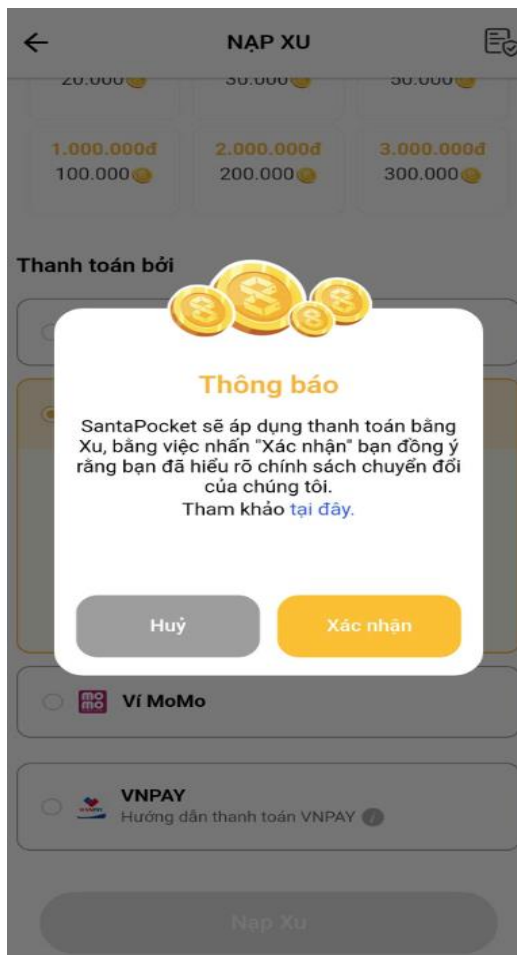
Thanh toán bởi

☐
 Payme

☐
 Payoo

☐
 Ví MoMo

☐
 VNPAY  
 Hướng dẫn thanh toán VNPAY ⓘ



- **Mô tả về các biểu tượng hiển thị ở mục ví santa**



+ Đối với biểu tượng  0 là biểu tượng số dư của ví santa khi khách hàng nạp tiền vào để giao dịch (hệ thống sẽ quy đổi 1 xu tương ứng 10 đồng, ví dụ 100.000 đồng = 10.000 xu)

+ Đối với biểu tượng  0 là điểm tích lũy mà Santa dành cho người dùng. Cụ thể khi thành viên khi có đơn nhận hoàn thành hoặc đơn thuê tủ có thời lượng từ 1 tiếng trở lên.

+ Ngoài ra, thành viên sử dụng dịch vụ của Santa khi gửi mã giới thiệu bạn bè đăng ký tài khoản trên SantaPocket thì sẽ được Santa dành cho các ưu đãi như sau:

- Dành cho người giới thiệu: 1 lượt sử dụng miễn phí để trải nghiệm tủ tiện ích thông minh của Santa.
- Dành cho người được giới thiệu: 3 lượt sử dụng hoàn toàn miễn phí trải nghiệm tủ tiện ích thông minh của Santa khi đăng ký và sử dụng app lần đầu tiên.





## 2. Quy trình dành cho Người bán:

Muốn trở thành Người bán ở mục *Market trên* ứng dụng SantaPocket, thành viên thực hiện đăng ký theo quy trình như sau:

**Bước 1:** Khi có nhu cầu bán hàng trên sàn giao dịch SantaPocket, người bán có thể gọi hotline số 0974 549 066, phía SantaPocket sẽ gửi form đăng ký để người bán hoàn tất thông tin. Link như sau:

[https://docs.google.com/forms/d/1SbfqkQk-E4W\\_AhfZgWpRpsvSFPmq3fqbo2CHXWJ5Ig/edit](https://docs.google.com/forms/d/1SbfqkQk-E4W_AhfZgWpRpsvSFPmq3fqbo2CHXWJ5Ig/edit)

**Bước 2:** Người bán tiến hành điền các thông tin bắt buộc theo yêu cầu vào form đăng ký bao gồm như sau:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Phần 1: Tên cửa hàng/doanh nghiệp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên cửa hàng</li> <li>+ Họ và tên người đại diện</li> <li>+ Số điện thoại liên hệ</li> <li>+ Email liên hệ</li> <li>+ Địa chỉ kho</li> <li>+ Mã số thuế, ngày cấp, nơi cấp</li> <li>+ Loại hình kinh doanh (hộ kinh doanh/doanh nghiệp/cá nhân kinh doanh tự do)</li> </ul> | <p><b>Phần 1: Thông tin Cửa hàng / Doanh nghiệp</b></p> <div> <p>1. Tên Cửa hàng *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div> <p>2. Họ và tên người đại diện *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div> <p>3. Số điện thoại liên hệ *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div> <p>4. Email liên hệ *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div> <p>5. Địa chỉ kho *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                            | <div> <div>6. Mã số thuế *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>7. Ngày cấp *</div> <div>Ngày</div> <div>mm/dd/yyyy</div> </div> <div> <div>8. Nơi cấp *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>9. Loại hình kinh doanh *</div> <div> <input type="radio"/> Hộ kinh doanh gia đình <input type="radio"/> Doanh nghiệp <input type="radio"/> Cá nhân kinh doanh tự do </div> </div> <div> <div>Tiếp</div> <div>Xóa hết câu trả lời</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <div>Phần 2: Thông tin sản phẩm</div> <div>+ Nhóm hàng muốn đăng ký</div> <div>+ Mô tả sản phẩm kinh doanh</div> <div>+ Sản phẩm có giấy chứng nhận kiểm định không?</div> | <div> <div>Phần 2: Thông tin sản phẩm</div> <div> <div>1. Nhóm hàng bạn muốn đăng ký *</div> <div> <input type="checkbox"/> Sức khỏe <input type="checkbox"/> Giặt giũ và chăm sóc nhà cửa <input type="checkbox"/> Nhu yếu phẩm <input type="checkbox"/> Tắm và chăm sóc cơ thể <input type="checkbox"/> Thủ công mỹ nghệ <input type="checkbox"/> Đồ chơi <input type="checkbox"/> Thực phẩm - đồ uống <input type="checkbox"/> Nguyên liệu nấu ăn <input type="checkbox"/> Other... </div> </div> <div> <div>2. Mô tả sản phẩm kinh doanh *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>3. Sản phẩm của bạn có giấy chứng nhận kiểm định không *</div> <div> <input type="radio"/> Có <input type="radio"/> Không </div> </div> <div> <div>Quay lại</div> <div>Tiếp</div> <div>Xóa hết câu trả lời</div> </div> </div> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Phần 3: Thông tin thanh toán</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên chủ tài khoản ngân hàng</li> <li>+ Số tài khoản</li> <li>+ Tên ngân hàng và chi nhánh</li> <li>+ Tệp đính kèm (giấy phép kinh doanh, CCCD/CMND của đại diện, hình ảnh sản phẩm mẫu, logo thương hiệu, giấy kiểm định chất lượng sản phẩm)</li> </ul> | <div style="background-color: #f9a825; padding: 5px;"><b>Phần 3: Thông tin thanh toán</b></div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>1. Tên chủ tài khoản ngân hàng *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2. Số tài khoản *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>3. Tên ngân hàng và chi nhánh *</p> <p>Câu trả lời của bạn</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>Phần 4. Tệp đính kèm</b> *</p> <p>Giấy phép kinh doanh</p> <p>CCCD/CMND của đại diện</p> <p>Hình ảnh sản phẩm mẫu</p> <p>Logo thương hiệu</p> <p>Giấy kiểm định chất lượng sản phẩm</p> <p><small>Tải tối đa 10 tệp được hỗ trợ lên. Mỗi tệp có kích thước tối đa 10 MB.</small></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">↕ Thêm tệp</a></p> </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sau khi điền thông tin, Người bán nhấn nút “Gửi” để gửi thông tin cho Quản trị viên của ứng dụng SantaPocket.

Bước 3: Quản trị viên sẽ thực hiện rà soát thông tin tài khoản, xác thực người bán bằng cách kiểm tra thông tin mã số thuế mà người bán cung cấp trên link của Tổng cục thuế <https://tracuunnt.gdt.gov.vn/tcnnt/mstdn.jsp>.



**THUẾ VIỆT NAM**  
CỤC THUẾ - BỘ TÀI CHÍNH

Trang chủ

Tra cứu thông tin người nộp Thuế

**Thông tin về người nộp thuế**

Xem danh sách Người nộp thuế ngừng hoạt động: ☐

Mã số thuế

Tên tổ chức cá nhân nộp thuế

Địa chỉ trụ sở kinh doanh

Số chứng minh thư/Thẻ căn cước người đại diện

Mã xác nhận\*  

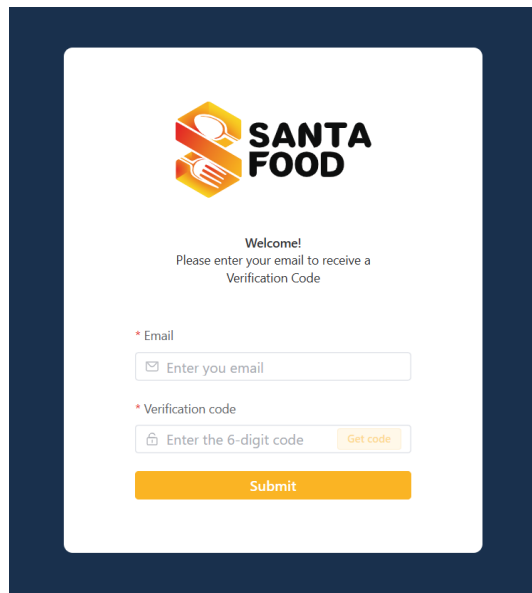
**Thông tin về người nộp thuế TCNC**

[Tra cứu](#)
[Nhập lại](#)

Lưu ý: Sử dụng font Unicode (TCVN:8909:2001 dạng dụng sẵn) để nhập tiếng Việt có dấu.

Sau khi rà soát thông tin chuẩn theo thông tin người bán cung cấp thì Ban quản trị sẽ thông báo với Người bán về việc ký kết Hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử. Sau khi các bên hoàn tất việc ký kết hợp đồng, Quản trị viên sẽ tạo tài khoản quản trị cho người bán và

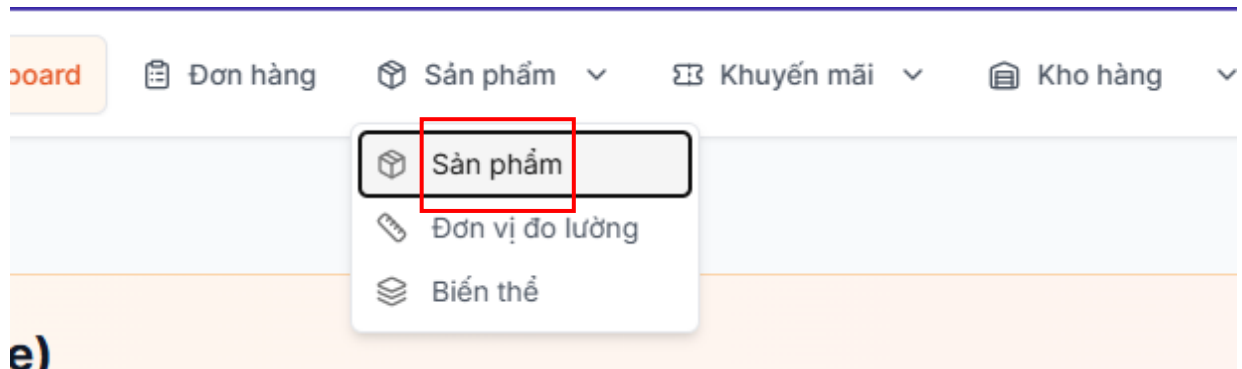
gửi kèm link đăng nhập + tài khoản để người bán có thể quản lý gian hàng của mình trên sàn giao dịch.



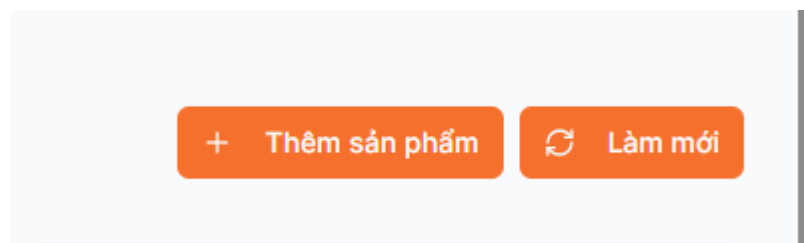
- **Quy trình đăng tải sản phẩm**

Bước 1: Người bán truy cập vào tài khoản quản trị

Bước 2: Sau đó nhấn chọn mục “Sản phẩm” => sau đó nhấn chọn mục sản phẩm



Sau đó nhấn chọn phần “Thêm sản phẩm”



Bước 3: Người bán điền các thông tin bao gồm:

- Hình ảnh sản phẩm
- Thông tin cơ bản: Tên sản phẩm, mã sản phẩm, giá vốn, giá bán, vat, mô tả, danh mục, danh mục con, đơn vị sản phẩm, trọng lượng sản phẩm, số lượng tồn kho, nhà cung cấp, mã kho hàng

Sau đó nhấn chọn tạo sản phẩm

Hình ảnh sản phẩm

Hình ảnh sản phẩm \*

Hình ảnh xem trước

Hình ảnh xem trước

Hình ảnh xem trước

Hình ảnh xem trước

Thông tin cơ bản

Tên sản phẩm \*

Mã sản phẩm

Giá vốn (VND) \*

Giá bán (VND) \*

VAT (%) \*

Mô tả

Danh mục \*

Danh mục con

Đơn vị sản phẩm \*

Trọng lượng sản phẩm \*

Chiều dài (cm) \*

Chiều rộng (cm) \*

Chiều cao (cm) \*

Số lượng tồn kho \*

Nhà cung cấp \*

Mã kho hàng \*

Cài đặt

Trạng thái sản phẩm

Cho phép đánh giá

Theo dõi tồn kho

Biến thể

Biến thể sản phẩm

Sản phẩm này không có biến thể nào được cấu hình.

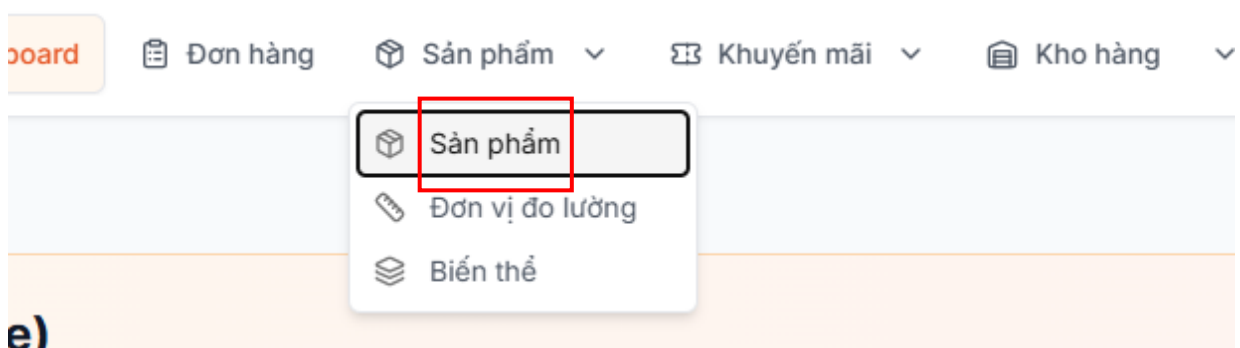
Hủy

Tạo sản phẩm

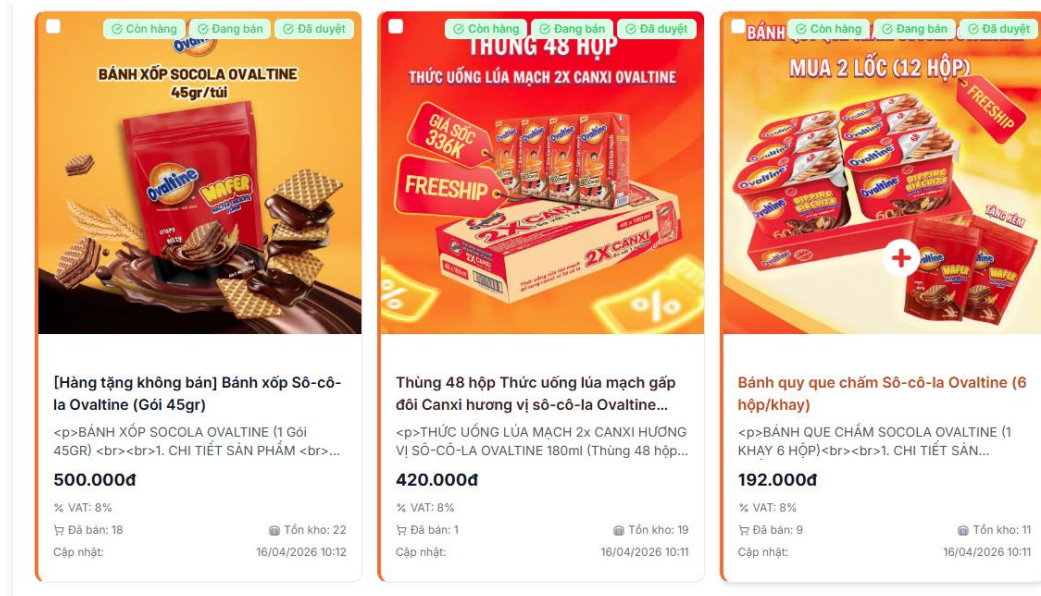
### • Quy trình quản lý sản phẩm đăng tải

Bước 1: Người bán truy cập vào tài khoản quản trị

Bước 2: Sau đó nhấn chọn mục “Sản phẩm” => sau đó nhấn chọn mục sản phẩm

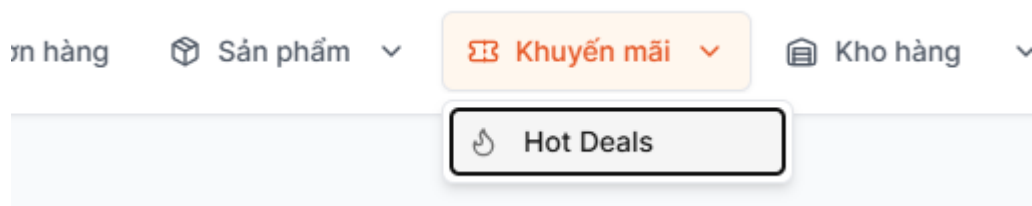


Danh sách các sản phẩm hàng hóa đã tạo được hiển thị như sau:

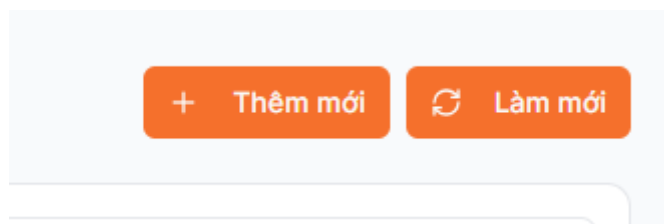


- **Quy trình quản lý đơn hàng**

Bước 1: Người bán nhấn vào mục “Khuyến mãi” => nhấn chọn mục “Hot Deals”



Bước 2: Sau đó người bán nhấn chọn “Thêm mới”



Sau đó người bán điền các thông tin bao gồm: Tên hot deal, thời gian hiệu lực, sản phẩm áp dụng => chọn lưu và xuất bản

←

**Tạo hot deal mới**  
Tạo và cấu hình hot deal cho hệ thống

🔥

Thông tin khuyến mãi

Tên hot deal \*

Nhập tên hot deal

📅

Thời gian hot deal

Thời gian hiệu lực \*

📅

Chọn khoảng thời gian

✕

📦

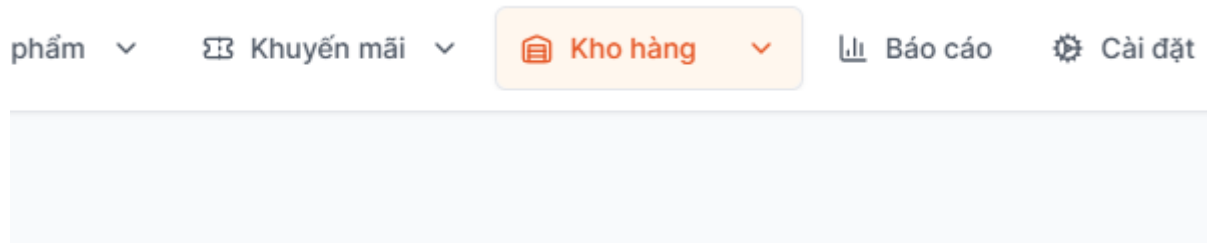
Sản phẩm áp dụng

+

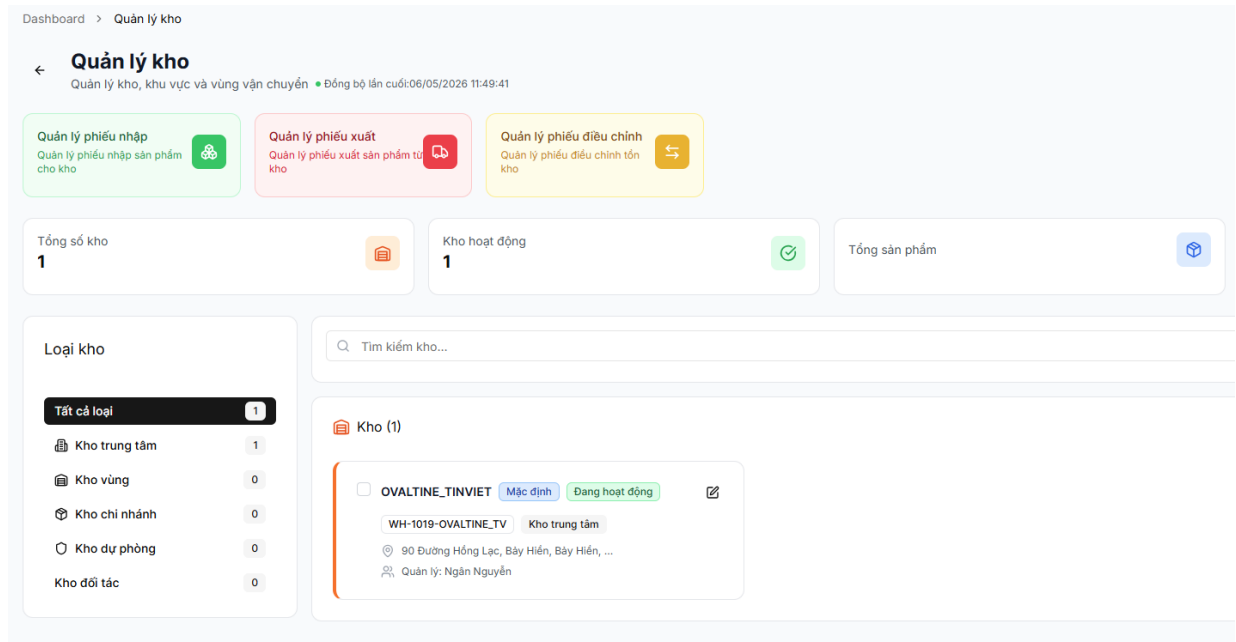
Lưu và xuất bản

- **Quy trình quản lý kho hàng**

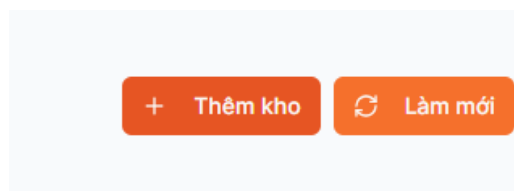
Bước 1: Khách hàng nhấn chọn mục kho hàng



Bước 2: Thông tin kho hàng sẽ hiển thị ở giao diện



Bước 3: Trường hợp người bán muốn thêm kho thì nhấn chọn “Thêm kho”



Sau đó điền các thông tin theo form yêu cầu sau đó nhấn chọn Tạo kho

Thêm kho mới

Tạo kho mới với các khu vực và khu vực vận chuyển.

Thông tin cơ bản

Vị trí

Tên kho \*

Nhập tên kho

Mã kho

VD: WH-001

Loại kho \*

Loại kho...

Trạng thái kho \*

Trạng thái kho...

Quản lý

Tên quản lý

Số điện thoại \*

+84 xxx xxx xxx

Email

warehouse@company.com

+

Thêm

☐

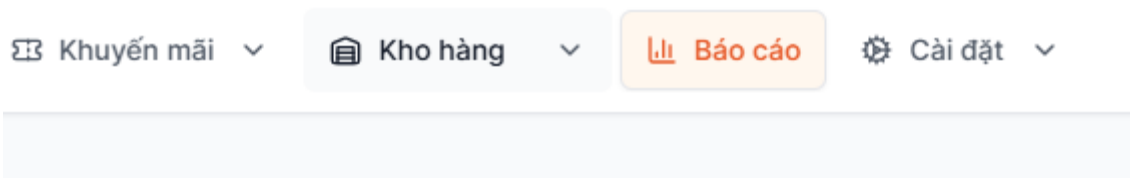
Đặt làm kho mặc định

Hủy

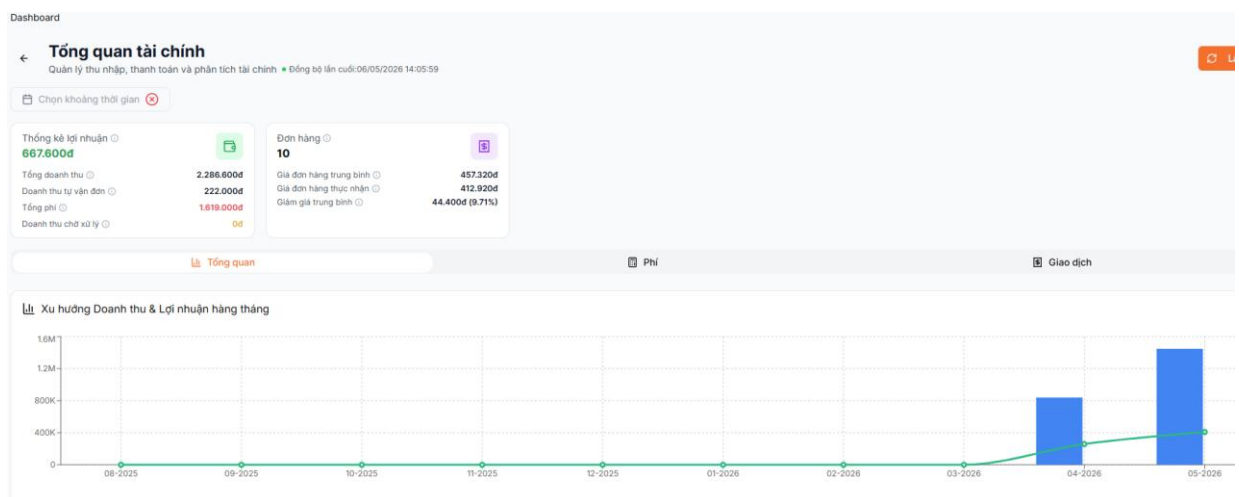
Tạo kho

- Quy trình quản lý doanh thu

Bước 1: Người Bán chọn mục Báo cáo

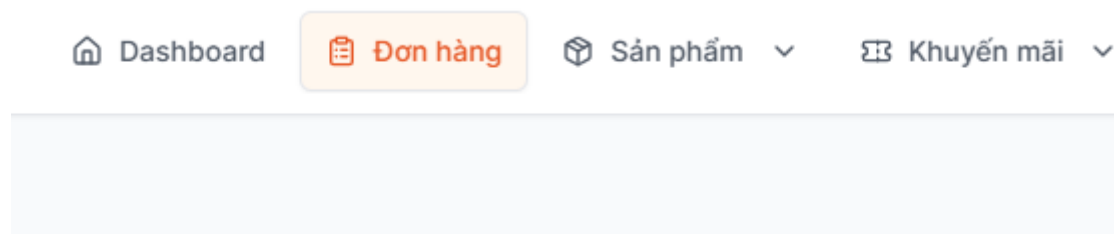


Bước 2: Toàn bộ doanh thu báo cáo sẽ hiển thị tại đây



- Quản lý đơn hàng phát sinh

Bước 1: Người Bán chọn mục Đơn hàng





## Bước 2: Toàn bộ đơn hàng sẽ hiển thị tại đây

| Mã đơn hàng               | Kiểm hàng                      | Giá trị                                            | Khách hàng                                                                              | Tuyến đường                                                                                  | Ngày tạo         | Trạng thái đơn hàng                   | Thao tác                                                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 260504J062G29<br>(1 kiện) | PKG260504038310C<br>Người bán  | 384.000đ<br>444.000đ - 60.000đ                     | Salpro Phạm<br>0907066133                                                               | SantaMarket (Ovaltine)<br>Đến<br>161 Trường Văn Bang, Cát Lái, Cát Lái, Hồ Chí Minh          | 04/05/2026 14:33 | Đã giao hàng<br>Lúc: 05/05/2026 13:05 |   |
| 260504TFFP58F<br>(1 kiện) | PKG2605040W3K5K3<br>Người bán  | 528.600đ<br>599.000đ - 71.000đ                     | Minh Ngọc<br>0908040540<br>Thông tin người đặt:<br>Nguyễn Thị Minh Ngọc<br>+84908040540 | SantaMarket (Ovaltine)<br>Đến<br>49C Đường Lê Quang Kim, Chánh Hưng, Chánh Hưng, Hồ Chí Minh | 04/05/2026 13:17 | Đã giao hàng<br>Lúc: 05/05/2026 13:05 |   |
| 260504M4UEL33<br>(1 kiện) | PKG2605040C2VKN8Q<br>Người bán | 242.000đ<br>252.000đ - 10.000đ<br>Đã hoàn 242.000đ | Nguyễn Thị Minh Ngọc<br>0908040540                                                      | SantaMarket (Ovaltine)<br>Đến<br>161 Trường Văn Bang, Cát Lái, Cát Lái, Hồ Chí Minh          | 04/05/2026 12:53 | Đã hủy<br>Lúc: 04/05/2026 12:59       |   |

### 3. Phương thức vận chuyển giao nhận (Phương thức cung cấp dịch vụ):

☐ Có cung cấp dịch vụ vận chuyển

☐ Có đơn vị vận chuyển liên kết

☒ Người bán tự vận chuyển (hoặc tự thuê đơn vị vận chuyển)

☒ Khác: : Người bán sẽ đặt hàng hóa vào tủ di động đặt ở các địa điểm cố định của Santapocket (địa điểm do người mua lựa chọn)

\* Trách nhiệm cung cấp chứng từ hàng hóa trong quá trình vận chuyển:

Việc cung cấp các chứng từ, hóa đơn liên quan đến hàng hóa thuộc về trách nhiệm của Người bán. Người bán phải cam kết luôn đóng kèm trong mỗi gói hàng: hóa đơn bán hàng và các chứng từ liên quan chứng minh sản phẩm thuộc sở hữu của người bán trước khi đặt hàng hóa bàn giao vào tủ đồ.

Trong trường hợp có người mua thắc mắc về chứng từ mua hàng sau khi hàng đã được giao, người mua liên hệ trực tiếp với người bán để khiếu nại yêu cầu giải quyết.

### 4. Chính sách kiểm hàng

+ Đối với các sản phẩm mua bán trao đổi trên ứng dụng:

Để đảm bảo quyền lợi của khách hàng, SantaPocket có hỗ trợ cho khách hàng kiểm hàng trước khi thanh toán đơn hàng. Người mua nên chụp lại hình ảnh nhận hàng trước khi mở ra để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì bọc hàng, và quay video lại quá trình khai mở gói hàng để phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có). Nếu bao bì sản phẩm có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt) và bạn nghi ngờ hàng hóa bên trong đã bị tổn hại, vui lòng từ chối nhận hàng và thông báo cho SantaPocket.

Trường hợp hàng hóa bị hư hại hoặc không giống với mô tả trong đơn đặt hàng, người mua vui lòng liên hệ ngay với Bộ phận chăm sóc khách hàng của SantaPocket trong phần Liên hệ với chúng tôi trên ứng dụng để SantaPocket sẽ hỗ trợ khách hàng liên hệ với Người bán để có hướng giải quyết phù hợp. Trong quá trình chờ SantaPocket xác minh và giải

quyết yêu cầu đổi trả sản phẩm hoặc hoàn tiền, người mua vui lòng bảo quản và giữ nguyên tình trạng của đơn hàng.

## **5. Chính sách bảo trì, bảo hành sản phẩm**

Tuỳ 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. SANTAPOCKET khuyến khích khách hàng cần tham khảo và tìm hiểu kỹ thông tin sản phẩm của các đơn vị kinh doanh, đặc biệt là các thông tin về chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm (nếu có).

## **6. Chính sách đổi trả sản phẩm**

SANTAPOCKET áp dụng chính sách đổi trả đối với các sản phẩm hàng hóa hữu hình được cung cấp trên ứng dụng TMĐT như sau:

### **Điều kiện đổi trả:**

Khách Hàng đồng ý rằng SantaMarket sẽ chỉ thực hiện hoàn tiền sản phẩm cho Khách Hàng thuộc một trong các trường hợp sau:

- SantaMarket hoặc Nhà Bán xác nhận đã nhận được sản phẩm hoàn trả thành công để tiến hành hoàn tiền.
- Khách Hàng được SantaMarket quyết định hoàn tiền ngay mà không cần Khách Hàng phải trả lại sản phẩm;
- Khách Hàng được SantaMarket quyết định hoàn tiền ngay khi Khách Hàng đã gửi trả sản phẩm cho đơn vị vận chuyển và đơn vị vận chuyển xác nhận đã nhận được sản phẩm hoàn trả.
- Một số trường hợp đặc biệt bất khả kháng dẫn đến Khách Hàng có yêu cầu đổi mới, hoàn tiền bị quá thời hạn đổi trả hoặc không thỏa điều kiện đổi trả được quy định tại:

- + Chính sách đổi trả sản phẩm
- + Và sản phẩm không thuộc danh mục Hạn chế đổi trả
- + Sản phẩm phải còn trong thời hạn bảo hành được đề cập

SantaMarket sẽ xem xét và thương lượng cùng Nhà Bán để có thể hỗ trợ Khách Hàng được trả hàng/hoàn tiền trong phạm vi phù hợp với Chính Sách SantaMarket.

### **Trường hợp sản phẩm không áp dụng đổi trả gồm:**

- Hàng hóa thiếu bộ phận, không còn mới;
- Hàng hóa hư hỏng trong quá trình sử dụng do khách hàng; và

- Màu sắc hàng hóa sai khác do ánh đèn hoặc chất lượng hình ảnh.

### **Các bước thực hiện yêu cầu đổi trả:**

- **Bước 1:** Khách hàng cần kiểm tra các trường hợp, chính sách trả hàng và các quy định liên quan về trả hàng là các quà tặng kèm theo.

Khách hàng thông báo cho SantaMarket khi:

+ Sản phẩm có lỗi ngoại quan (trầy xước, hư hỏng bên ngoài, bể vỡ): 72h kể từ khi nhận hàng thành công

+ Hoặc Sản phẩm giao sai hoặc giao thiếu: 4 ngày kể từ khi nhận hàng thành công.

Quý khách cần chuẩn bị thêm các bằng chứng để đối chiếu/ khiếu nại về sau như:

+ Video clip mở kiện hàng từ lúc bắt đầu khai ngoại quan đến kiểm tra sản phẩm bên trong thùng hàng.

+ Hình chụp tem kiện hàng có thể hiện mã đơn hàng.

+ Tình trạng ngoại quan (băng keo, seal, hình dạng thùng hàng) đặc biệt các vị trí nghi ngờ có tác động đến sản phẩm.

+ Tình trạng sản phẩm bên trong.

Để đảm bảo quyền lợi khách hàng và SantaMarket có cơ sở làm việc với các bộ phận liên quan, tất cả yêu cầu đổi/ trả/ bảo hành quý khách cần cung cấp hình ảnh/clip sản phẩm lỗi. Quá thời gian đổi/ trả sản phẩm nếu chưa nhận được đủ hình ảnh/ clip từ khách hàng, SantaMarket xin phép từ chối hỗ trợ. Bên cạnh đó, khách hàng cần quay video clip đóng gói sản phẩm để làm bằng chứng đối chiếu/ khiếu nại liên quan đến đổi trả về sau (nếu cần).

- Bước 2: SantaMarket sẽ gửi tin nhắn xác nhận và email hướng dẫn đổi/trả Người mua ngay sau khi Người mua đăng ký đổi/trả thành công.
- Bước 3: SantaMarket thu hồi miễn phí sản phẩm tại địa chỉ của Người mua trên toàn quốc.
- Bước 4: SantaMarket thu hồi miễn phí sản phẩm tại địa chỉ của Người mua trên toàn quốc.
  - Quý khách lưu ý không dán băng keo trực tiếp lên hộp của sản phẩm.
  - Ghi chú thông tin bên ngoài hộp đóng gói: mã đơn hàng, mã yêu cầu đổi trả, mã thu hồi.
  - SantaMarket xin phép từ chối hỗ trợ những sản phẩm hoàn trả chưa được đóng gói theo đúng quy định.

- Quý khách vui lòng gửi đúng sản phẩm và số lượng đã đăng ký. SantaMarket không chịu trách nhiệm cho các sản phẩm ngoài nội dung đã ghi nhận trong yêu cầu đổi trả hàng.
- Bước 5: Người mua hoàn trả kiện hàng vào tủ thông minh SantaPocket cho nhân viên thu hồi Santa
  - Quý khách vui lòng gửi kiện hàng vào tủ SantaPocket với số điện thoại người nhận là Nhân viên thu hồi Santa mà CSKH đã cung cấp và báo cho CSKH rằng kiện hàng đã được gửi vào tủ.
  - SantaMarket không chịu trách nhiệm nếu khách hàng nhập sai số điện thoại người nhận và không báo cho Santa rằng kiện hàng đã được hoàn trả vào tủ SantaPocket.

### **Thời hạn yêu cầu đổi trả hàng hóa**

Nếu hàng bị lỗi thuộc các trường hợp được đổi trả theo quy định tại mục 1, Khách hàng cần báo ngay cho SANTAPOCKET trong vòng 48h kể từ lúc nhận hàng để được hỗ trợ đổi mới. Quá thời hạn 48h, chúng tôi sẽ không hỗ trợ giải quyết yêu cầu của khách hàng vì mặc định khách hàng đã đồng ý với sản phẩm được giao.

### **Thời hạn xử lý yêu cầu**

Ngay sau khi nhận được sản phẩm cần đổi/trả của Người mua, chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá sản phẩm và thông báo kết quả cùng phương án giải quyết đổi trả cho khách hàng trong vòng 05-07 ngày làm việc.

## **7. Chính sách hoàn tiền**

- SantaMarket sẽ hỗ trợ khách hàng trả lại sản phẩm và không thu thêm bất kỳ chi phí nào.
- Khách hàng vui lòng đóng gói sản phẩm để SantaMarket thu hồi miễn phí.
- Phương thức hoàn tiền:
  - + Với các đơn hàng đã được thanh toán Online: SantaMarket tiến hành hoàn tiền vào tài khoản ngân hàng mà Khách hàng lựa chọn.
  - + Tùy thuộc vào thời gian xử lý của từng ngân hàng, thông thường có thể mất từ 7 – 10 ngày làm việc để tiền vào tài khoản của Khách hàng. Nếu Khách hàng không nhận được tiền vào tài khoản sau 10 ngày làm việc, xin vui lòng liên hệ lại với chúng tôi qua tổng đài CSKH 0974549066. Chúng tôi sẽ liên hệ ngay với ngân hàng để nhờ kiểm tra và xử lý nhanh hơn cho Khách hàng.

+ Lưu ý: SantaMarket sẽ có thông báo khi đã nhận được sản phẩm từ Khách hàng gửi về. Xin lưu ý, SantaMarket sẽ hoàn lại giá trị sản phẩm mà Khách hàng đã thanh toán. Phí vận chuyển, phí lắp đặt, phụ phí và các khuyến mãi cộng thêm sẽ không được hoàn lại.

## **8. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:**

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Santapocket 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 Santapocket đứng ra giải quyết vụ việc. Khi đó, quyết định của Santapocket là quyết định cuối cùng.

### **Đầu mối tiếp nhận giải quyết tranh chấp:**

CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA

\* Địa chỉ: 161 Trương Văn Bang, Phường Cát Lái, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

\* Email: [info.santapocket@suga.vn](mailto:info.santapocket@suga.vn)

\* Hotline: 0974 549 066

Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được chúng tôi tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau đây:

Bước 1: Santapocket tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp.

Bước 2: Santapocket xác thực thông tin.

Bước 3: Santapocket đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các thành viên (nếu là tranh chấp giữa Người mua và Nhà cung cấp), hoặc tiến hành thương lượng với thành viên (nếu là tranh chấp giữa thành viên với Santapocket).

Bước 4: Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.

Bước 5: Nếu thương lượng hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Phán quyết của tòa có giá trị ràng buộc với các bên.

Cụ thể:

**+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa Người bán với Người mua/người sử dụng dịch vụ:**

Các bên phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.

Các tranh chấp liên quan đến chất lượng sản phẩm hoặc chính sách hoàn tiền/bảo hành... sẽ do **Người bán** chịu trách nhiệm chính giải quyết với **Người bán**. Ứng dụng

Santapocket chỉ có trách nhiệm đứng ra làm trung gian để tiếp nhận thông tin từ Người mua/người sử dụng dịch vụ – chuyển thông tin đến cho **Người bán**, thực hiện hòa giải giữa Hai Bên và thúc đẩy quá trình giải quyết vụ việc giữa Hai Bên.

Đối với Người bán: cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Người mua/người sử dụng dịch vụ. Về phía Santapocket, chúng tôi sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến một bên thành viên nếu được bên còn lại yêu cầu.

Sau khi Người mua/người sử dụng dịch vụ và **Người bán** đã giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý ứng dụng Santapocket. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về **Người bán**: Santapocket sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Công ty sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của **Người bán** đó trên ứng dụng Santapocket. Đồng thời, chúng tôi sẽ yêu cầu **Người bán** bồi thường, bồi hoàn cho Người mua/người sử dụng dịch vụ thỏa đáng.

Nếu Người mua/người sử dụng dịch vụ và Người bán không thể thỏa thuận để giải quyết được tranh chấp, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Chúng tôi - Santapocket luôn tôn trọng và nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và các bên vi phạm phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

#### **+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa thành viên (người dùng nói chung) với Santapocket**

Santapocket có trách nhiệm lớn nhất trong việc giải quyết mâu thuẫn, hòa giải, đảm bảo lợi ích của thành viên. Nếu mâu thuẫn được xác định là lỗi của Santapocket, Ban quản trị ứng dụng sẽ nhanh chóng đưa ra phương án giải quyết để đạt được các tiêu chí do bên còn lại đặt ra. Ngược lại, mâu thuẫn phát sinh do lỗi của thành viên, Santapocket sẽ gửi thông báo chỉnh sửa hoặc thay đổi theo đúng quy định của Santapocket để chấm dứt mâu thuẫn, có thể áp dụng các biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản, thậm chí chấm dứt toàn bộ giao dịch của họ trên ứng dụng nếu cần thiết.

Nếu việc thỏa thuận không đạt được kết quả như hai bên mong muốn, một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Santapocket cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.

#### IV. Quy trình thanh toán

##### *Quy trình thanh toán giữa người mua và Người bán*

- Bước 1: Người mua lựa chọn sản phẩm
- Bước 2: Người mua xác thực đặt hàng trực tuyến và lựa chọn phương thức thanh toán qua ví santa hoặc cổng thanh toán payoo, ví momo, ví vnpay (trường hợp ví santa không đủ số dư) và chọn tủ trong khu vực phù hợp để nhận hàng
- Bước 3: Người bán sẽ xác nhận đơn hàng.
- Bước 4: Người bán tiến hành mang hàng đến địa chỉ tủ mà người mua lựa chọn để đặt hàng vào trong
- Bước 5: Người mua nhận hàng từ tủ đã chọn
- Bước 6: Santapocket sẽ đối soát doanh thu từ sàn và chuyển lại doanh thu cho người bán thông qua hình thức chuyển khoản qua TKNH người bán.

##### *Quy trình thanh toán giữa người mua và chủ sở hữu sàn giao dịch trong hoạt động nạp tiền vào ví Santa*

Bước 1: Tại giao diện trang chủ người mua nhấn chọn vào mục Nạp xu



Bước 2: Sau đó người mua chọn số tiền cần nạp (hệ thống sẽ quy đổi 1 xu tương ứng 10 đồng, ví dụ 100.000 đồng = 10.000 xu) => nhấn chọn phương thức nạp (Payoo, ví momo hoặc vnpay) => nhấn chọn Nạp xu. Sau đó thực hiện giao dịch theo hướng dẫn của hệ thống thanh toán.

NẠP XU

200.000đ  
20.000

300.000đ  
30.000

500.000đ  
50.000

1.000.000đ  
100.000

2.000.000đ  
200.000

3.000.000đ  
300.000

Thanh toán bởi

Payoo

Thẻ atm và tài khoản ngân hàng

Thẻ thanh toán quốc tế

Mã QR

Ví MoMo

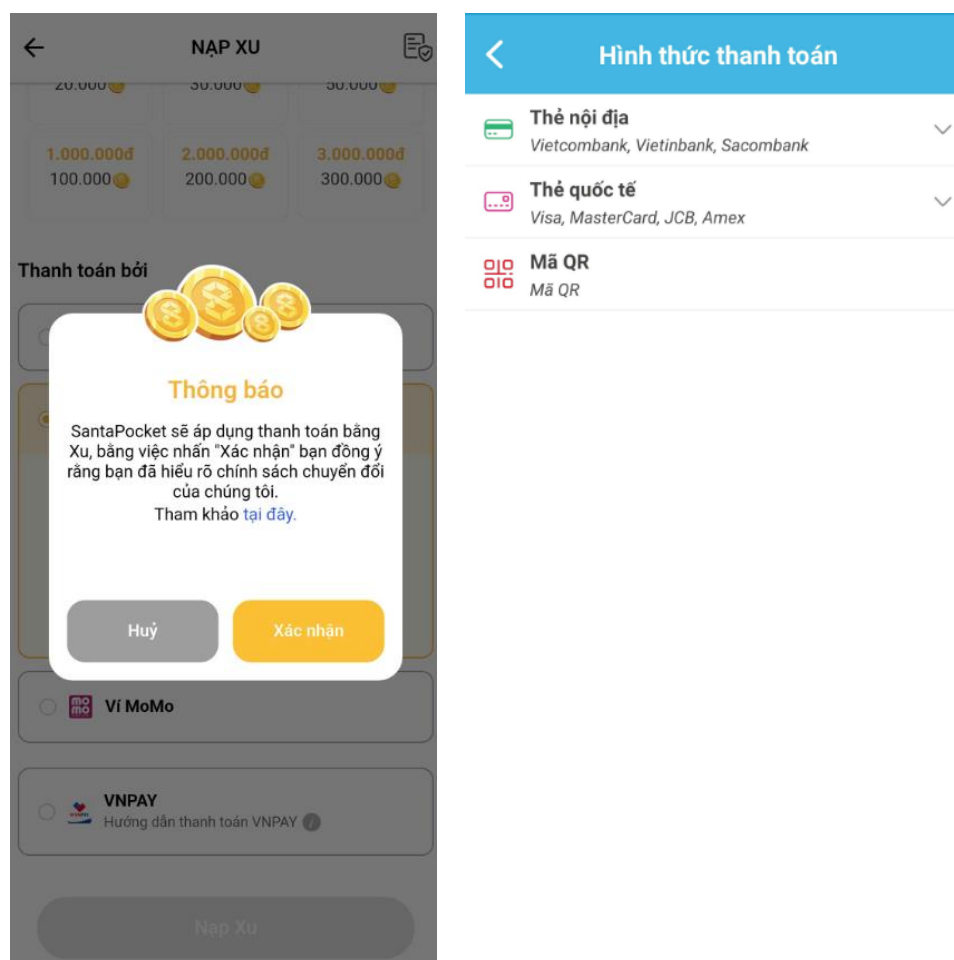
VNPAY

Hướng dẫn thanh toán VNPAY

Nạp Xu

32





### ***Quy trình thanh toán giữa Người bán và chủ sàn ứng dụng TMĐT SANTAPOCKET***

Chủ sàn ứng dụng TMĐT SANTAPOCKET sẽ đối soát doanh thu trên sàn giao dịch và trừ đi chi phí sử dụng nền tảng TMĐT, ban quản trị sàn giao dịch sẽ chuyển lại tiền doanh thu cho người bán qua hình thức chuyển khoản vào TKNH.

### **V. Phương án và công cụ cập nhật từ khóa theo khuyến Đảm bảo an toàn giao dịch**

Ban quản trị đã sử dụng các dịch vụ bảo mật để bảo vệ các thông tin mà thành viên đăng tải trên Santapocket. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán cần cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) để Ban quản trị ứng dụng Santapocket cập nhật lên mỗi tin đăng trên ứng dụng.

Người mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai qua email hoặc hình thức liên lạc khác. Santapocket không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà thành viên có thể gánh chịu khi trao đổi thông tin qua Internet hoặc email.

Thành viên tuyệt đối không được 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 nhập 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 cá nhân của người tiêu dùng**

### **- Mục đích và phạm vi thu thập thông tin:**

#### **+ Mục đích thu thập thông tin:**

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân chỉ cần thiết nhằm phục vụ cho các mục đích sau đây:

- Đơn Hàng: để xử lý các vấn đề liên quan đến đơn đặt hàng của bạn;
- Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của bạn với chúng tôi, bao gồm cả các chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của bạn.
- Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của bạn;
- Cá Nhân Hóa: Chúng tôi có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép chúng tôi phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của bạn trên ứng dụng thương mại điện tử Santapocket (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh chúng phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới (iii) để phục vụ bạn với những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của bạn.
- An Ninh: cho các mục đích ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng.
- Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, chúng tôi có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **+ Phạm vi thu thập:**

**Đối với Người bán:** SANTAPOCKET thu thập các thông tin về:

Phần 1: Tên cửa hàng/doanh nghiệp

- + Tên cửa hàng
- + Họ và tên người đại diện
- + Số điện thoại liên hệ
- + Email liên hệ
- + Địa chỉ kho
- + Mã số thuế, ngày cấp, nơi cấp
- + Loại hình kinh doanh (hộ kinh doanh/doanh nghiệp/cá nhân kinh doanh tự do)

Phần 2: Thông tin sản phẩm

- + Nhóm hàng muốn đăng ký
- + Mô tả sản phẩm kinh doanh
- + Sản phẩm có giấy chứng nhận kiểm định không?

Phần 3: Thông tin thanh toán

- + Tên chủ tài khoản ngân hàng
- + Số tài khoản
- + Tên ngân hàng và chi nhánh
- + Tệp đính kèm (giấy phép kinh doanh, CCCD/CMND của đại diện, hình ảnh sản phẩm mẫu, logo thương hiệu, giấy kiểm định chất lượng sản phẩm)

**Đối với Người mua:** SantaPocket thu thập các thông tin sau: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ, mật khẩu

**- Phạm vi sử dụng thông tin:**

Santapocket sẽ sử dụng những thông tin cá nhân mà Khách hàng cung cấp để thực hiện các công việc sau:

- + Hỗ trợ Khách hàng giải đáp mọi thắc mắc, băn khoăn liên quan đến các sản phẩm mà Khách hàng quan tâm;

+ Cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm và các ưu đãi/khuyến mại mới dành cho Khách hàng nếu Khách hàng đăng ký nhận email thông báo;

+ Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo thành viên;

+ Liên lạc và giải quyết với Khách hàng trong những trường hợp đặc biệt.

+ Hỗ trợ hệ thống chăm sóc khách hàng, quản lý khách hàng, chăm sóc và nhận ý kiến phản hồi từ phía khách hàng của Santapocket.

+ Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: giao dịch TMĐT Santapocket có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp 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.

**- Các bên thứ ba được quyền tiếp cận thông tin cá nhân của Khách hàng:**

Chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây:

- Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho chúng tôi liên quan đến thực hiện đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân.

- Chúng tôi có thể sử dụng dịch vụ từ một Người bán là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến ứng dụng giao dịch thương mại điện tử Santapocket và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. Chúng tôi yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân.

- Yêu cầu pháp lý: Chúng tôi có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp quy định và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý.

- Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

**- Thời gian lưu trữ thông tin/ Information storage time:**

Thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi khách hàng có yêu cầu hủy bỏ hoặc khách hàng tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Santapocket.

**- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:**

*Tên đơn vị:* CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA

*Mã số thuế:* 0318029353

*Trụ sở chính:* 161 Trương Văn Bang, Phường Cát Lái, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

*Hotline:* 0974 549 066

*Email:* info.santapocket@suga.vn

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

Người dùng có quyền tiếp cận để tự kiểm tra, cập nhật, chỉnh sửa hoặc hủy bỏ các dữ liệu cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản của mình trên Santapocket và chỉnh sửa thông tin cá nhân, hoặc người dùng có thể yêu cầu Santapocket hỗ trợ thực hiện việc này.

Việc đăng nhập vào ứng dụng/ứng dụng của Santapocket có thể thực hiện trên máy tính, điện thoại, hay các công cụ khác có tính năng truy cập vào ứng dụng.

**- Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng**

Thông tin cá nhân của người dùng trên Santapocket được cam kết bảo mật theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân. Việc thu thập và sử dụng thông tin của người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của người dùng trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thỏa thuận khác. Chúng tôi cam kết rằng:

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của người dùng khi không có sự cho phép đồng ý từ người dùng nhằm trục lợi.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân của thành viên, Santapocket sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho người dùng được biết.

- Chúng tôi yêu cầu các cá nhân khi đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ trên Santapocket phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan và chịu trách nhiệm về

tính chính xác, pháp lý và cập nhật của những thông tin trên. Công ty không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của người dùng nếu xét thấy thông tin cá nhân của người dùng đó cung cấp là không chính xác.

- Santapocket sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin cá nhân bị rò rỉ phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, lỗi phần mềm hoặc lỗi khác không phải do công ty gây ra.

*Ứng dụng thiết lập hệ thống bảo vệ thông tin cá nhân người sử dụng qua các hình thức sau:*

1. Thiết lập hệ thống tường lửa ngăn ngừa các hình thức tấn công mạng.

2. Đội ngũ kỹ thuật, nhân viên của doanh nghiệp thường xuyên túc trực theo dõi toàn bộ hoạt động của trang mạng. Đảm bảo mọi cuộc tấn công từ các phía đều được phát hiện kịp thời và thực hiện biện pháp ngăn chặn.

3. Các thông tin cá nhân, thông tin riêng của người sử dụng sẽ được lưu trữ theo các quy định của Công ty và thực hiện bảo mật nghiêm ngặt theo các quy định của pháp luật.

**- Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:**

Khi người tiêu dùng phát hiện thông tin cá nhân của mình trên Santapocket bị sử dụng sai mục đích hoặc ngoài phạm vi sử dụng thông tin, người tiêu dùng có thể gửi khiếu nại đến CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA theo các cách thức sau:

- Gọi điện thoại đến số hotline: 0974 549 066

- Gửi email khiếu nại đến địa chỉ: [Info.santapocket@suga.vn](mailto:Info.santapocket@suga.vn)

- Gửi văn bản khiếu nại theo đường bưu điện đến hoặc gửi trực tiếp tại trụ sở công ty, địa chỉ: 161 Trương Văn Bang, Phường Cát Lái, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Thời hạn để Công ty xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 07 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được khiếu nại của Khách hàng.

Trong mọi trường hợp, Santapocket đề cao việc thương lượng, hòa giải với Khách hàng để thống nhất và đưa ra biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.

Trong trường hợp hai bên không đạt được sự thỏa thuận như mong muốn dẫn đến thương lượng, hòa giải không thành, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

## VII. Quản lý thông tin trên ứng dụng, ứng dụng

☒ Cơ chế kiểm soát tự động

☐ Cơ chế kiểm soát riêng

☐ Có quy định về đăng thông tin

☐ Cơ chế giám sát khác

### - Quản lý, kiểm soát thông tin Nhà cung cấp:

Muốn trở thành Người bán ở trên sàn giao dịch SantaPocket, thành viên thực hiện đăng ký theo quy trình như sau:

**Bước 1:** Khi có nhu cầu bán hàng trên sàn giao dịch SantaPocket, người bán có thể gọi hotline số 0974 549 066, phía SantaPocket sẽ gửi form đăng ký để người bán hoàn tất thông tin. Link như sau:

[https://docs.google.com/forms/d/1SbfqkQk-E4W\\_AhfZgWpRpsvSFPmq3fqbo2CHXWJ5Ig/edit](https://docs.google.com/forms/d/1SbfqkQk-E4W_AhfZgWpRpsvSFPmq3fqbo2CHXWJ5Ig/edit)

**Bước 2:** Người bán tiến hành điền các thông tin bắt buộc theo yêu cầu vào form đăng ký bao gồm như sau:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Phần 1: Tên cửa hàng/doanh nghiệp</b> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Tên cửa hàng</li><li>+ Họ và tên người đại diện</li><li>+ Số điện thoại liên hệ</li><li>+ Email liên hệ</li><li>+ Địa chỉ kho</li><li>+ Mã số thuế, ngày cấp, nơi cấp</li><li>+ Loại hình kinh doanh (hộ kinh doanh/doanh nghiệp/cá nhân kinh doanh tự do)</li></ul> | <div><b>Phần 1: Thông tin Cửa hàng / Doanh nghiệp</b></div> <div><b>1. Tên Cửa hàng *</b><br/>Câu trả lời của bạn</div> <div><b>2. Họ và tên người đại diện *</b><br/>Câu trả lời của bạn</div> <div><b>3. Số điện thoại liên hệ *</b><br/>Câu trả lời của bạn</div> <div><b>4. Email liên hệ *</b><br/>Câu trả lời của bạn</div> <div><b>5. Địa chỉ kho *</b><br/>Câu trả lời của bạn</div> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                         | <div> <div>6. Mã số thuế *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>7. Ngày cấp *</div> <div>Ngày</div> <div>mm/dd/yyyy</div> </div> <div> <div>8. Nơi cấp *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>9. Loại hình kinh doanh *</div> <div> <input type="radio"/> Hộ kinh doanh gia đình <input type="radio"/> Doanh nghiệp <input type="radio"/> Cá nhân kinh doanh tự do </div> </div> <div> <div>Tiếp</div> <div>Xóa hết câu trả lời</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <div> <div>Phần 2: Thông tin sản phẩm</div> <div>+ Nhóm hàng muốn đăng ký</div> <div>+ Mô tả sản phẩm kinh doanh</div> <div>+ Sản phẩm có giấy chứng nhận kiểm định không?</div> </div> | <div> <div>Phần 2: Thông tin sản phẩm</div> <div> <div>1. Nhóm hàng bạn muốn đăng ký *</div> <div> <input type="checkbox"/> Sức khỏe <input type="checkbox"/> Giặt giũ và chăm sóc nhà cửa <input type="checkbox"/> Nhu yếu phẩm <input type="checkbox"/> Tắm và chăm sóc cơ thể <input type="checkbox"/> Thủ công mỹ nghệ <input type="checkbox"/> Đồ chơi <input type="checkbox"/> Thực phẩm - đồ uống <input type="checkbox"/> Nguyên liệu nấu ăn <input type="checkbox"/> Other... </div> </div> <div> <div>2. Mô tả sản phẩm kinh doanh *</div> <div>Câu trả lời của bạn</div> </div> <div> <div>3. Sản phẩm của bạn có giấy chứng nhận kiểm định không *</div> <div> <input type="radio"/> Có <input type="radio"/> Không </div> </div> <div> <div>Quay lại</div> <div>Tiếp</div> <div>Xóa hết câu trả lời</div> </div> </div> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Phần 3: Thông tin thanh toán</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên chủ tài khoản ngân hàng</li> <li>+ Số tài khoản</li> <li>+ Tên ngân hàng và chi nhánh</li> <li>+ Tập đính kèm (giấy phép kinh doanh, CCCD/CMND của đại diện, hình ảnh sản phẩm mẫu, logo thương hiệu, giấy kiểm định chất lượng sản phẩm)</li> </ul> | <div style="background-color: #f9a825; padding: 5px; border: 1px solid #f9a825;"><b>Phần 3: Thông tin thanh toán</b></div> <div style="border: 1px solid #f9a825; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>1. Tên chủ tài khoản ngân hàng *</p> <p><small>Câu trả lời của bạn</small></p> </div> <div style="border: 1px solid #f9a825; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>2. Số tài khoản *</p> <p><small>Câu trả lời của bạn</small></p> </div> <div style="border: 1px solid #f9a825; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>3. Tên ngân hàng và chi nhánh *</p> <p><small>Câu trả lời của bạn</small></p> </div> <div style="border: 1px solid #f9a825; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p><b>Phần 4. Tập đính kèm</b> *</p> <p>Giấy phép kinh doanh</p> <p>CCCD/CMND của đại diện</p> <p>Hình ảnh sản phẩm mẫu</p> <p>Logo thương hiệu</p> <p>Giấy kiểm định chất lượng sản phẩm</p> <p><small>Tải tối đa 10 tệp được hỗ trợ lên. Mỗi tệp có kích thước tối đa 10 MB.</small></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Tải thêm</a></p> </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sau khi điền thông tin, Người bán nhấn nút “Gửi” để gửi thông tin cho Quản trị viên của ứng dụng SantaPocket.

Bước 3: Quản trị viên sẽ thực hiện rà soát thông tin tài khoản, xác thực người bán bằng cách kiểm tra thông tin mã số thuế mà người bán cung cấp trên link của Tổng cục thuế <https://tracuunnt.gdt.gov.vn/tcnn/mstdn.jsp>.

Sau khi rà soát thông tin chuẩn theo thông tin người bán cung cấp thì Ban quản trị sẽ thông báo với Người bán về việc ký kết Hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử. Sau khi các bên hoàn tất việc ký kết hợp đồng, Quản trị viên sẽ tạo tài khoản quản trị cho người bán và

gửi kèm link đăng nhập + tài khoản để người bán có thể quản lý gian hàng của mình trên sàn giao dịch.

***Đối với Người bán muốn tham gia chương trình khuyến mại trên ứng dụng SantaPocket:***

Trường hợp Người bán muốn được SantaPocket kích hoạt tính năng cho phép tạo mã giảm giá, Người bán cần ký **Hợp đồng dịch vụ khuyến mại** với chúng tôi, theo đó cần cung cấp các thông tin sau:

- ✓ Thông tin của Người bán;
  - ✓ Thông tin cụ thể về hàng hoá được khuyến mại (giá bán, giấy phép kinh doanh và các giấy tờ có liên quan trong trường hợp kinh doanh hàng hóa có điều kiện);
  - ✓ Thời gian diễn ra chương trình khuyến mại
  - ✓ Mức giảm giá áp dụng theo từng chương trình
  - ✓ Các điều kiện gắn với việc sử dụng mã giảm giá (nếu có) khi Người mua đặt hàng trực tuyến các sản phẩm của Người bán.
- **Quản lý, kiểm soát thông tin về sản phẩm được đăng tải trên ứng dụng:**

- ***Quy định kiểm soát thông tin sản phẩm đăng tải trên ứng dụng:***

| Yêu cầu                                     | Hàng hóa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Quy định chung về thông tin đăng tải</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Các sản phẩm đăng tải lên cần đăng phải được chia thành 2 phần được phân theo định dạng bằng chữ và hình ảnh.</li><li>- Các sản phẩm phải được niêm yết giá công khai</li><li>- Các nội dung bằng chữ nên được đánh máy sẵn trên một chương trình soạn thảo văn bản (MS Word, OpenOffice).</li></ul> |  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp hoặc có thể chụp trực tiếp sản phẩm khi đăng bán.</li> <li>- Đối với các Hàng hóa mới, chưa qua sử dụng thì thông tin về hàng hóa công bố trên ứng dụng phải cung cấp đầy đủ các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định của Nghị định 111/2021/NĐ-CP về nhãn hàng hóa.</li> </ul>                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tiêu đề đăng tải</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần ghi rõ loại sản phẩm cần bán, phân biệt với các sản phẩm khác đã đăng bán</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |
|                          | <p><b>Không cho phép:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong tiêu đề bài đăng có ghi giá, ứng dụng, tên hoặc thông tin liên lạc của Người bán.</li> <li>- Các từ ngữ miêu tả nhằm thu hút sự chú ý của Người mua như: siêu rẻ, siêu hot, hot</li> <li>- Theo điều 8 mục 11 của Luật Quảng cáo, không được sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự trong nội dung đăng tải (nếu sử dụng phải có tài liệu chứng minh).</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Nội dung đăng tải</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp các thông tin của sản phẩm và tình trạng sử dụng</li> <li>- Nội dung giới thiệu về sản phẩm phải bao gồm các thông tin bắt buộc có trên nhãn hàng hóa (Theo quy định của Nghị định 111/2021/NĐ-CP)</li> <li>- Bắt buộc ghi rõ xuất xứ và thương hiệu</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp chi tiết về các thông tin dịch vụ cung cấp.</li> <li>- Nội dung giới thiệu phải bao gồm các quy trình về việc thực hiện dịch vụ, kết quả nhận được sau khi sử dụng.</li> </ul> |
|                          | <p><b>- Lưu ý</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu có nhiều hơn một sản phẩm, vui lòng đăng bài riêng biệt</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                  |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>cho từng sản phẩm trên gian hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santapocket chỉ chấp thuận cho đăng những tin mua bán 1 sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể trên gian hàng và bảng tin. Đối với tin rao chỉ nhằm mục đích quảng cáo về công ty sẽ không được đăng. Các tin rao không nhằm mục đích mua bán không được đăng.</li> <li>• Các tin đăng/bài đăng có nội dung, hình ảnh mang tính xúc phạm liên quan đến tôn giáo, các nhóm sắc tộc, cá nhân hoặc người nổi tiếng bị cấm.</li> </ul> |
| <b>Giá</b>      | <p>- Theo Pháp lệnh Ngoại hối của Nhà nước, mọi Tin đăng/bài đăng trên Santapocket chỉ được niêm yết giá Việt Nam Đồng.</p> <p>- <b>Không cho phép:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giá ngoại tệ;</li> <li>• Giá bán không hợp lý so với thị trường;</li> </ul> <p>Giá bán không điền đầy đủ thông tin đơn vị tính.</p>                                                                                                                                                                   |
| <b>Ngôn ngữ</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sử dụng ngôn ngữ là tiếng Anh và tiếng Việt có dấu khi đăng tin.</li> <li>• <b>Không cho phép</b> sử dụng ngôn ngữ khác, hoặc viết bằng tiếng Việt không dấu, nội dung khó hiểu (phông chữ lạ, ký hiệu lạ).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |

- **Hành vi bị cấm**

+ Không được lợi dụng Ứng dụng để tuyên truyền, đề xướng, lôi kéo với những nội dung không lành mạnh.

+ Phải dùng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, đúng chính tả, nghiêm cấm mọi hình thức viết nhịu, viết tắt theo hình thức chat, ngôn ngữ tối nghĩa.

+ Không được phép đăng bán hoặc để chữ ký mang tính chất quảng cáo, lôi kéo người mua hàng cho diễn đàn khác. Nếu vi phạm, chúng tôi sẽ khóa tài khoản của Người bán mà không cần thông báo trước. Nếu cố tình sẽ khóa tài khoản vĩnh viễn.

+ Ngoài các nội dung trên, thành viên khi tham gia giao dịch trên Santapocket, không được thực hiện các hoạt động sau:

- ✓ Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng.

- ✓ Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

- ✓ Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội.

- ✓ Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước.

- ✓ Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật.

- ✓ Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân

- ✓ Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.

- ✓ Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, sản phẩm của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, sản phẩm; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

- ✓ Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.

- ✓ Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- ✓ Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

- ✓ Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

✓ Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em.

• ***Danh sách các sản phẩm cấm giao dịch tại Ứng dụng Santapocket***

- + 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;
- + Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài phương tiện chuyên dụng quân sự, công an, quân trang (bao gồm cả phù hiệu, cấp hiệu, quân hiệu của quân đội, công an), quân dụng cho lực lượng vũ trang; linh kiện, bộ phận, phụ tùng, vật tư và trang thiết bị đặc chủng, công nghệ chuyên dụng chế tạo chúng;
- + Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- + Các chất ma túy;
- + Hóa chất bảng 1 (theo công ước quốc tế);
- + Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
- + Các loại pháo, thuốc pháo nổ, chất gây nổ nguy hiểm theo quy định của pháp luật;
- + Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, an toàn xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- + Thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định tại Pháp lệnh Thú y, Pháp lệnh Bảo vệ và kiểm dịch thực vật;
- + Thực vật, động vật hoang dã (bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến) thuộc danh mục điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên quy định và các loại thực vật, động vật quý hiếm thuộc danh mục cấm khai thác và sử dụng;
- + Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có độc tố tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- + Phân bón không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh và sử dụng tại Việt Nam;

- + Giống cây trồng không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống cây trồng gây hại đến sản xuất và sức khỏe con người, môi trường, hệ sinh thái;
- + Giống vật nuôi không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh; giống vật nuôi gây hại cho sức khỏe con người, nguồn gen vật nuôi, môi trường, hệ sinh thái;
- + Khoáng sản đặc biệt, độc hại;
- + Phế liệu nhập khẩu gây ô nhiễm môi trường;
- + Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc-xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt con trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;
- + Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;
- + Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;
- + Phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép;
- + Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 chứng giấy tờ);
- + Sản phẩm, vật liệu có chứa amiang thuộc nhóm amphibole.
- + Các hàng hóa không đáp ứng quy định pháp luật về việc ghi nhãn hàng hóa.
- + Các sản phẩm khác bị cấm hoặc hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành

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.

**• Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về hàng hóa của Ban quản lý ứng dụng đối với việc đăng tin, quảng cáo đăng tải trên ứng dụng**

Ứng dụng Santapocket sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người bán nếu sản phẩm bán vi phạm pháp luật, quy chế hoạt động, chính sách, quy định của sàn và áp dụng các hình thức xử phạt, yêu cầu bồi thường được nêu trong các chính sách, quy định của sàn và quy định của pháp luật.

Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Ứng dụng

Santapocket chuyển sang chuyên mục khác mà bản quản trị sàn cho là hợp lý.

Ứng dụng Santapocket giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên ứng dụng này mà không cần báo trước.

- **Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng:**

Santapocket luôn đề cao quyền sở hữu trí tuệ của mọi cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Do vậy, khi nhận thấy bất kỳ sản phẩm nào có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ có thể gửi yêu cầu và thực hiện theo các thủ tục cần thiết dưới đây để bảo vệ các quyền sở hữu trí tuệ của mình trên ứng dụng Santapocket:

*(1) Các đối tượng bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ được chấp thuận xử lý trên ứng dụng Santapocket:*

Santapocket chỉ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của các chủ thể liên quan đến sản phẩm đang bán bị nghi ngờ xâm phạm: Quyền tác giả và quyền liên quan; một số đối tượng quyền sở hữu công nghiệp gồm: sáng chế, kiểu dáng công nghiệp, nhãn hiệu và tên thương mại theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ hiện hành.

*(2) Các hành vi bị coi là xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng Santapocket:*

- Đăng bán sản phẩm có chứa thông tin, hình ảnh, nội dung sao chép (toàn bộ hoặc một phần) tác phẩm đang được bảo hộ của Chủ thể quyền mà không có sự cho phép của Chủ thể quyền hoặc người được cấp quyền sử dụng hợp pháp tác phẩm tại Việt Nam, ví dụ như sử dụng nội dung mô tả sản phẩm, hình ảnh minh họa, video minh họa sao chép hình ảnh, video của chủ thể quyền.

- Đặt tên cửa hàng trực tuyến/Người bán, hình ảnh đại diện của tài khoản có chứa thông tin, hình ảnh sao chép (toàn bộ hoặc một phần) tác phẩm đang được bảo hộ của Chủ thể quyền mà không có sự cho phép của Chủ thể quyền

- Nội dung giới thiệu về sản phẩm có chứa thông tin, hình ảnh, video trùng hoặc tương tự đến mức gây nhầm lẫn, không có sự khác biệt đáng kể với các đối tượng quyền sở hữu công nghiệp (gồm: nhãn hiệu, sáng chế, tên thương mại, kiểu dáng công nghiệp) của Chủ thể quyền hoặc người được cấp quyền sử dụng các đối tượng này mà không có sự cho phép của họ.

*(3) Tư cách chủ thể có quyền khiếu nại yêu cầu xử lý việc xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng Santapocket:*



- Chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ theo quy định của Luật Sở hữu trí tuệ hiện hành;

- Người được chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ cấp quyền sử dụng theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ;

- Người đại diện hợp pháp của hai chủ thể nêu trên theo đúng quy định về cơ chế đại diện (theo pháp luật hoặc theo ủy quyền).

*(4) Tài liệu chứng minh được coi là hợp lệ khi chủ thể quyền gửi khiếu nại về hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ:*

- Văn bản ủy quyền (trong trường hợp người khiếu nại không phải là Chủ sở hữu).

- Giấy chứng nhận đăng ký bảo hộ nhãn hiệu (đối với khiếu nại về hành vi xâm phạm nhãn hiệu); hoặc Giấy chứng nhận đăng ký bảo hộ kiểu dáng công nghiệp/ sáng chế (đối với khiếu nại về hành vi xâm phạm kiểu dáng công nghiệp/ sáng chế); hoặc Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả, quyền liên quan (đối với hành vi xâm phạm bản quyền).

- Đường link sản phẩm khiếu nại.

- Tên tài khoản người bán bị khiếu nại.

- Bản sao giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (trường hợp bên khiếu nại là Tổ chức) hoặc bản chụp hai mặt chứng minh nhân dân/ căn cước công dân (trường hợp bên khiếu nại là cá nhân).

- Tài liệu liên quan chứng minh chủ thể khiếu nại đủ điều kiện kinh doanh đối với sản phẩm có điều kiện (trong trường hợp sản phẩm khiếu nại là hàng hóa kinh doanh có điều kiện, VD: Thực phẩm chức năng, mỹ phẩm...)

- Bằng chứng chứng minh khác về hành vi vi phạm, gồm: Kết quả giám định sở hữu trí tuệ do cơ quan, tổ chức đủ điều kiện cấp và/hoặc hình ảnh, tài liệu phân tích.

*(5) Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại về hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng Santapocket:*

- Bước 1: Chủ thể có quyền khiếu nại gửi yêu cầu và tài liệu chứng minh quy định tại mục (4) về cho Ban quản trị ứng dụng Santapocket qua email: [info.santapocket@suga.vn](mailto:info.santapocket@suga.vn)

- Bước 2: Sau khi nhận được phản hồi của người dùng về vấn đề vi phạm, chúng tôi,

trong vòng 03 giờ làm việc, sẽ liên hệ lại với người dùng để xác minh thông tin

- Bước 3: Trong thời hạn 07 – 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền và nếu Chủ thể quyền cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chứng minh hành vi xâm phạm quyền của Bên bị khiếu nại, chúng tôi sẽ thực hiện các biện pháp xử lý hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại.

**Lưu ý:**

- Trong trường hợp Chủ thể quyền chưa cung cấp đầy đủ tài liệu như được hướng dẫn tại mục (4), trong thời hạn 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền, ban quản trị ứng dụng Santapocket sẽ thông báo và yêu cầu Chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu như đã hướng dẫn. Trong trường hợp bổ sung tài liệu không đầy đủ hoặc bổ sung không đúng theo hướng dẫn, ứng dụng Santapocket có quyền tạm đình chỉ hoặc chấm dứt việc xử lý khiếu nại của chủ thể yêu cầu.

- Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, mức độ thiệt hại do hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ là đáng kể, ứng dụng Santapocket khuyến nghị chủ thể quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo tối đa quyền lợi chính đáng của họ. Trong trường hợp đó, ứng dụng Santapocket sẽ là bên trung gian, hỗ trợ cung cấp thông tin và tài liệu theo yêu cầu của cơ quan chức năng nhằm phục vụ cho công tác thẩm định và xử lý theo đúng quy định pháp luật.

• **Chế tài**

Trường hợp các sản phẩm của Người bán vi phạm các quy định về đăng tin, Ban quản trị ứng dụng Santapocket sẽ có chế tài xử lý như sau:

- Trường hợp các hàng hóa không phù hợp với chuyên mục quy định, Ban quản trị sẽ gửi thông báo cho Người bán hoặc chỉnh sửa thông tin hàng hóa hoặc chuyển hàng hóa sang phân loại hạng mục khác phù hợp theo quy định của Ứng dụng Santapocket.

- Đối với trường hợp nhận được phản ánh về việc thông tin hàng hóa của Người bán xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, sau khi xác minh và rà soát thông tin, ứng dụng Santapocket sẽ xử lý hành vi vi phạm theo cơ chế như sau:

+ Ngay lập tức gỡ bỏ hàng hóa của Người bán mà không cần phải thông báo trước với Người bán (bên có hành vi vi phạm).

+ Tài khoản của Người bán cũng sẽ bị cảnh báo lần 1, bị khóa tạm thời trong vòng 15 ngày và Người bán phải thực hiện việc bồi thường thiệt hại cho CÔNG TY CỔ PHẦN

SANTA cũng như chủ thể quyền sở hữu trí tuệ (nếu hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của Người bán gây ra thiệt hại).

+ Nếu hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ tái diễn nhiều lần, tài khoản của Người bán trên Santapocket sẽ bị khóa vĩnh viễn

- Trường hợp Người bán vi phạm các quy định về thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của ứng dụng Santapocket, Người bán sẽ bị xóa tài khoản không được kinh doanh trên Santapocket, đồng thời phải tự chịu trách nhiệm pháp lý đối với các hành vi vi phạm pháp luật Việt Nam hiện hành.

- Trường hợp Người bán vi phạm quy chế hoạt động của ứng dụng Santapocket dẫn đến thiệt hại cho ứng dụng hoặc CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA, Ban quản trị ứng dụng sẽ yêu cầu Người bán bồi thường các thiệt hại căn cứ theo các giấy tờ, căn cứ chứng minh hợp lệ.

## **VIII. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh sự cố kỹ thuật**

Khi thực hiện các giao dịch trên Ứng dụng, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý ứng dụng Santapocket cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản lý ứng dụng qua Hotline: 086 680 1068 hoặc qua email: [Info.santapocket@suga.vn](mailto:Info.santapocket@suga.vn). Chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia ứng dụng Santapocket.

Tuy nhiên, Ban quản lý Ứng dụng Santapocket sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

## **IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý ứng dụng Santapocket**

### **1. Quyền của Ban quản lý ứng dụng Santapocket**

- Santapocket sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Ứng dụng Santapocket nêu ra.

- Lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

- Santapocket sẽ tiến hành xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên Sàn giao dịch. Các chính sách này sẽ được công bố trên Ứng dụng Santapocket.

- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Ứng dụng Santapocket không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Ứng dụng Santapocket có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

- Ứng dụng Santapocket có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ của thành viên nếu Ứng dụng Santapocket phát hiện thành viên bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Ứng dụng Santapocket 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 Ứng dụng Santapocket, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.

- Ứng dụng Santapocket có quyền gỡ sản phẩm, chỉnh sửa hoặc xóa nội dung thông tin về các sản phẩm đó nếu Santapocket phát hiện dịch vụ thuộc danh mục hạn chế kinh doanh hoặc thành viên không xuất trình được giấy phép kinh doanh đối với các sản phẩm kinh doanh có điều kiện.

- Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ trên sàn Santapocket thì tất cả các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt, hàng hóa đã đăng tải của thành viên cũng sẽ bị gỡ xuống.

- Santapocket giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng Santapocket 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 Ứng dụng Santapocket. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

- Santapocket giữ quyền được thay đổi bảng giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên (đối với Nhà cung cấp) theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Santapocket và sẽ báo trước cho các thành viên đó thời hạn là một (01) tháng.

- Đối với dịch vụ khuyến mại trực tuyến: Có quyền chấm dứt dịch vụ khuyến mại – khởi tạo các coupon giảm giá để khuyến mại cho sản phẩm của thành viên là Nhà cung cấp nếu Ban quản lý ứng dụng Santapocket phát hiện sản phẩm được khuyến mại của Nhà

cung cấp thuộc danh mục cấm/hạn chế kinh doanh hoặc Nhà cung cấp không xuất trình được giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với các sản phẩm được khuyến mại.

## **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý ứng dụng Santapocket**

- Đăng ký sàn giao dịch thương mại điện tử với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Xây dựng và công bố công khai Quy chế hoạt động, Quy định, Hướng dẫn các quy trình giao dịch cho Thành viên; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Santapocket.
- Cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm mà CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA trực tiếp phân phối trên Santapocket theo đúng quy định pháp luật.
- Công bố đầy đủ các thông tin về chủ sở hữu ứng dụng lên trang chủ ứng dụng theo đúng quy định pháp luật. Thông tin của CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA được thể hiện trên trang chủ ứng dụng như sau:

**CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA**

*ĐKDN số: 0318029353, cấp ngày 07/09/2023, bởi Sở KHĐT Thành phố Hồ Chí Minh*

*Địa chỉ: 161 Trương Văn Bang, Phường Cát Lái, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.*

*Hotline: 0974 549 066*

*Email: info.santapocket@suga.vn*

- Hỗ trợ các thành viên để sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Santapocket.
- Tiếp nhận góp ý của thành viên cho Santapocket trong quá trình hoạt động.
- Santapocket 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 Santapocket trong điều kiện và phạm vi cho phép.
- Santapocket có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Sàn sẽ công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Santapocket. Khi Người mua trên phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung cấp

hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Santapocket phải cung cấp cho Người mua thông tin về Nhà cung cấp, tích cực hỗ trợ Người mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Ban quản lý sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Santapocket 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 Santapocket không phải chịu trách nhiệm liên đới.

- Ban quản lý Santapocket có trách nhiệm xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử như sau: a) Ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin mua bán sản phẩm, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục sản phẩm cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật; b) Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm vi phạm pháp luật trong vòng tối đa là 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền; c) Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; d) Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; đ) Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử Santapocket.

- Santapocket có trách nhiệm hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, và giải quyết tranh chấp, khiếu nại: Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên; Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về sản phẩm hiển thị trên ứng dụng; Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ [online.gov.vn](http://online.gov.vn).

- Santapocket có trách nhiệm yêu cầu Nhà cung cấp phải cung cấp đầy đủ các thông tin, giấy tờ, giấy chứng nhận liên quan chứng minh đủ điều kiện kinh doanh sản phẩm

thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện khi đăng ký sử dụng dịch vụ của Santapocket theo đúng quy định pháp luật Việt Nam.

- Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Santapocket 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 ứng dụng Santapocket thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng trong quá trình đặt hàng trực tuyến trên sàn.

- 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.

- *Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến trên Santapocket, Ban quản lý ứng dụng có trách nhiệm như sau:*

- Đăng ký ứng dụng cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến với cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Tuân thủ các quy định của Luật thương mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại;
- Tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng;
- Hỗ trợ Nhà cung cấp tạo các coupon giảm giá để khuyến mại cho sản phẩm theo yêu cầu của Nhà cung cấp đối với trường hợp Nhà cung cấp ký Hợp đồng dịch vụ khuyến mại với Công ty;
- Công bố đầy đủ các nội dung của từng hoạt động khuyến mại khi đăng tải trên ứng dụng Santapocket;
- Xây dựng và công bố trên ứng dụng Santapocket quy chế hoạt động tuân thủ theo quy định pháp luật;
- Xây dựng và công bố trên ứng dụng cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng về chất lượng sản phẩm được khuyến mại hoặc sản phẩm dùng để khuyến mại;
- Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

## **X. Quyền và trách nhiệm của Người bán trên ứng dụng Santapocket**

### **1. Quyền của Người bán trên ứng dụng Santapocket**

- Khi đăng ký trở thành Người bán trên SantaPocket, và được chúng tôi đồng ý, người bán bên mục Market sẽ được Santa tạo tài khoản quản trị để đăng tải sản phẩm bán hàng.
- Được nhân viên của SantaPocket hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng trên sàn để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên sàn.
- Có quyền đóng góp ý kiến cho sàn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA.
- Có quyền yêu cầu người dùng thanh toán phí sử dụng dịch vụ một cách đầy đủ, đúng thời gian và đúng điều kiện thanh toán được quy định trên từng Sản phẩm - Dịch vụ. Số tiền thanh toán chi tiết sẽ được hiển thị trên ứng dụng SantaPocket để người dùng biết trước.

### **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Người bán trên ứng dụng Santapocket**

- Người bán phải có trách nhiệm cung cấp thông tin và xác thực thông tin chính xác với mọi thông tin cá nhân của mình thông qua hệ thống và dịch vụ của SantaPocket.
- Phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân, giấy phép lái xe và hồ sơ phương tiện có liên quan khác chứng minh bản thân đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ vận tải theo quy định của SantaPocket và theo quy định pháp luật hiện hành.
- Trong thời gian hoạt động, Người bán cam kết bật ứng dụng và bấm nhận toàn bộ cuộc xe hiển thị trên màn hình ứng dụng; Tiếp nhận và đưa đón khách đặt xe từ ứng dụng.
- Phải kịp thời liên lạc với SantaPocket trong trường hợp thay đổi các thông tin liên quan đến tổ chức/ cá nhân. Trường hợp Người bán có việc bận phải tạm ngưng hoạt động trên 01 tháng thì phải thông báo trực tiếp cho SantaPocket tại văn phòng của Công ty trước 01 ngày để Công ty sắp xếp
- Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho SantaPocket về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ thông tin cá nhân của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về thông tin được cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử cũng như đảm bảo toàn bộ quá trình giao dịch với khách hàng trên SantaPocket.
- Phối hợp với SantaPocket trong việc giải quyết những vấn đề tranh chấp với khách hàng về chất lượng của dịch vụ, có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch để hỗ trợ SantaPocket trong việc các giải quyết tranh chấp đó.



- Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Người bán.

- Cam kết thanh toán phí đầy đủ và đúng hạn cho Ban quản lý SantaPocket theo hợp đồng dịch vụ đã ký.

- Người bán hiểu rõ và thực hiện đúng “Bộ quy tắc ứng xử” và “Quy chế hoạt động sàn thương mại điện tử” mà Người bán đã cam kết. “Bộ quy tắc ứng xử” và “Quy chế hoạt động sàn thương mại điện tử” đính kèm là một phần không thể tách rời với Biên bản thỏa thuận giữa Người bán và SantaPocket và có thể thay đổi theo tình hình thực tế. SantaPocket sẽ thông báo đến Người bán về sự thay đổi (nếu có) trước khi áp dụng ít nhất 07 ngày..

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của SantaPocket 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 SantaPocket hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo những đơn đặt 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.

- 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 SantaPocket cung cấp cho một Bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của SantaPocket trong Quy định này.

- Không được hành động gây mất uy tín của SantaPocket 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 SantaPocket.

- 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 giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử SantaPocket.

- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

## **XI. Quyền và trách nhiệm của Người mua/người sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Santapocket**

### **1. Quyền của Người mua trên ứng dụng Santapocket**

- Khi đăng ký trở thành thành viên của SANTAPOCKET và được SANTAPOCKET đồng ý, Người mua sẽ được tham gia trải nghiệm mua sắm hàng hóa và dịch vụ trên ứng

dùng, được sử dụng các tiện ích dịch vụ khác mà SANTAPOCKET cung cấp.

- Được nhân viên của SANTAPOCKET hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng trên sàn để phục vụ cho việc mua sắm hàng hóa trực tuyến và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên SANTAPOCKET.

- Có quyền đóng góp ý kiến cho SANTAPOCKET trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho SANTAPOCKET.

## **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm Người mua trên Sàn giao dịch Santapocket**

- Người mua 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 số điện thoại của mình.

- Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho SantaPocket về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ thông tin cá nhân của mình để hai Bên cùng hợp tác xử lý.

- Cam kết những thông tin cá nhân cung cấp cho SantaPocket là chính xác và hoàn chỉnh.

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của SantaPocket 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 SantaPocket hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo những đơn đặt hàng giả, kẻ 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.

- 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 SantaPocket cung cấp cho một Bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của SantaPocket.

- Không được hành động gây mất uy tín của SantaPocket 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 SantaPocket.

## **XII. Điều khoản áp dụng**

Quy chế hoạt động của ứng dụng Santapocket chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Trong quá trình hoạt động, Quy chế hoạt động sẽ được Santapocket cập nhật bổ sung liên tục theo thực tế vận hành, theo quy định pháp luật hiện hành và sẽ được thông báo công khai trước 07 (bảy) ngày trên ứng dụng trước khi áp dụng chính thức. 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.

### **XIII. Điều khoản cam kết**

Mọi thành viên tham gia giao dịch trên ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Santapocket cam kết chấp thuận thực hiện và tuân theo đúng nội dung Quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng/đối tác xin vui lòng liên hệ với Ban quản lý sàn TMĐT Santapocket theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Địa chỉ liên hệ chính thức:

- **Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Santapocket**
- CÔNG TY CỔ PHẦN SANTA
- Địa chỉ: : *161 Trương Văn Bang, Phường Cát Lái, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.*
- Điện thoại: *0974 549 066*
- Email: *info.santapocket@suga.vn*

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY**

**Giám đốc**

**TRƯƠNG NGỌC DUY**