



CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

CHÍNH SÁCH HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ FELIX

A. MỤC ĐÍCH

Chính sách hoạt động Sàn giao dịch Thương mại điện tử Felix (SGD TMĐT FELIX) được ban hành bởi Công ty Cổ phần Giải pháp Công nghệ Felix (“FELIX”) bao gồm các quy định, chính sách liên quan đến hoạt động của Người Bán khi hợp tác kinh doanh trên SGD TMĐT FELIX

B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC

Đối tượng áp dụng: Tất cả các Người Bán

Thời gian có hiệu lực: 01/09/2020

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

STT	Tên tài liệu	Mã tài liệu
1	CHÍNH SÁCH HOẠT ĐỘNG CỦA SGD TMĐT FELIX	CS001
2	CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG KHUYẾN MẠI CỦA SGD TMĐT FELIX	CS002
3	CHÍNH SÁCH PHÍ & BIỂU PHÍ DỊCH VỤ CỦA SGD TMĐT FELIX	CS003
4	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THANH TOÁN CỦA SGD TMĐT FELIX	CS004
5	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA SGD TMĐT FELIX	CS005
6	CHÍNH SÁCH SỞ HỮU TRÍ TUỆ CỦA SGD TMĐT FELIX	CS006
7	CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG & HOÀN TIỀN CỦA SGD TMĐT FELIX	CS007
8	CHÍNH SÁCH ĐĂNG BÁN CỦA SGD TMĐT FELIX	CS008
9	CHÍNH SÁCH VI PHẠM VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ TRÊN SGD TMĐT FELIX	CS009
10	CHÍNH SÁCH SỬ DỤNG FELIX ID CỦA SGD TMĐT FELIX	CS010



Handwritten signature



CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

D. NỘI DUNG

CHÍNH SÁCH HOẠT ĐỘNG CỦA SGD TMĐT FELIX

1. QUY ĐỊNH CHUNG

a. Mục đích

- Công ty Cổ phần Giải pháp Công nghệ Felix là đơn vị toàn quyền sở hữu hợp pháp SGD TMĐT FELIX theo quy định của pháp luật nước Việt Nam. Công ty Cổ phần Giải pháp Công nghệ Felix ban hành chính sách hoạt động trên SGD TMĐT FELIX nhằm đảm bảo lợi ích của Người Mua và Người Bán.
- Người Bán trên SGD TMĐT FELIX là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại điện tử hợp pháp theo quy định của pháp luật và được phép sử dụng dịch vụ hoạt động thương mại điện tử do Công ty Cổ phần Giải pháp Công nghệ Felix và các bên liên quan cung cấp.
- Chính sách này áp dụng cho các Người Bán đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng nhằm trưng bày, giới thiệu Hàng Hóa, Dịch Vụ đến giao kết hợp đồng, mua bán Hàng Hóa, cung ứng Dịch Vụ, thanh toán và dịch vụ sau bán hàng được thực hiện trên SGD TMĐT FELIX
- Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại SGD TMĐT FELIX tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.
- Hoạt động mua bán Hàng Hóa, cung ứng Dịch Vụ trên SGD TMĐT FELIX phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
- Tất cả các nội dung trong chính sách này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Nhà Bán Hàng khi tham gia vào SGD TMĐT FELIX 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 SGD TMĐT FELIX.

b. Định nghĩa và diễn giải





CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

Công ty Cổ phần Giải pháp Công nghệ Felix	:	là chủ sở hữu hợp pháp của SGD TMĐT FELIX (sau đây gọi tắt là “FELIX”)
Sàn giao dịch Thương mại điện tử Felix.store	:	là website thương mại điện tử cho phép Người Bán thực hiện hoạt động mua bán Hàng Hóa và cung ứng Dịch Vụ (sau đây gọi tắt là “SGD TMĐT FELIX”)
Người Bán	:	Là thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT FELIX
Người Mua	:	Là tổ chức, cá nhân mua Hàng Hóa hoặc sử dụng Dịch Vụ của Người Bán trên SGD TMĐT FELIX
Trung Tâm Hỗ Trợ	:	Là hệ thống do FELIX cung cấp nhằm phục vụ hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT FELIX, với đường dẫn truy cập là: https://felix.store/hotronguoiban
Đơn Hàng	:	Là chứng từ điện tử của FELIX nhằm xác nhận việc Người Mua đã thực hiện giao dịch trên SGD TMĐT FELIX
Ngày làm việc	:	Là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu (8 giờ đến 17 giờ), trừ các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày lễ theo quy định của pháp luật.
C.O.D	:	Là phương thức thanh toán dùng tiền mặt khi giao hàng thành công.
Đơn Vị Vận Chuyển Felix	:	Là tổ chức, cá nhân thuộc FELIX hoặc đối tác của FELIX nhằm thực hiện việc vận chuyển Hàng Hóa.



be



CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

Giao Hàng Không Thành Công	:	Là trường hợp Đơn Vị Vận Chuyển FELIX không thể thực hiện thành công việc giao hàng tới Người Mua.
Giao Hàng Thành Công	:	Là Hàng Hóa được giao thành công và đã thu tiền của Người Mua
Dịch Vụ Thương Mại Điện Tử	:	Là các dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn khởi tạo, duy trì gian hàng, giao hàng, lưu trữ, xử lý Đơn Hàng, ... được cung cấp bởi FELIX.
Phí Dịch Vụ	:	Là các khoản phí mà FELIX thu từ Người Bán thông qua các dịch vụ được cung cấp theo “Chính sách phí và biểu phí dịch vụ của SGD TMĐT FELIX”
E-Voucher	:	Là phiếu mua Hàng Hóa/Dịch vụ điện tử

2. Quyền & Nghĩa vụ của Người bán

- Tuân thủ và thực hiện đúng các quy định, quy trình, chính sách, thông báo được ban hành bởi FELIX theo từng thời kỳ.
- Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động mua bán Hàng Hóa hay cung ứng Dịch Vụ, thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Đảm bảo Hàng Hóa, Dịch Vụ tham gia giao dịch trên SGD TMĐT FELIX là Hàng Hóa đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Việt Nam phê duyệt, đạt tiêu chuẩn chất lượng, có xuất xứ rõ ràng, hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam và được phép lưu hành tại thị trường Việt Nam.
- Tự chịu trách nhiệm đối với các thông tin liên quan đến Hàng Hóa, Dịch Vụ bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng Hóa, Dịch Vụ, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng.
- Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp bởi SGD TMĐT FELIX và thông tin cá nhân của Người Mua trong quá trình thực hiện giao dịch.
- Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Người Bán được cung cấp bởi FELIX khi tham gia hoạt động trên SGD TMĐT FELIX
- Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, hình ảnh của Hàng Hóa, Dịch Vụ khi sử dụng Dịch Vụ Thương





CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

Mại Điện Tử của FELIX.

- Đảm bảo tính chính xác, trung thực và miễn trừ cho FELIX mọi trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm pháp lý, các khoản phạt, lệ phí theo quy định của pháp luật đối với thông tin về Hàng Hóa, Dịch Vụ được cung cấp trên SGD TMĐT FELIX.
- Phối hợp với FELIX trong quá trình giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của Người Mua.
- Cung cấp các giấy tờ trong quá trình tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng minh nguồn gốc xuất xứ và chất lượng Hàng Hóa, giấy phép khuyến mãi, quảng cáo.
- Chịu trách nhiệm với mọi chi phí, rủi ro, thiệt hại phát sinh liên quan đến Hàng Hóa trong quá trình vận chuyển.

3. Quyền & Nghĩa vụ của FELIX

- Đảm bảo hoạt động thương mại điện tử trên SGD TMĐT FELIX tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Người Bán và thông tin cá nhân của Người Mua.
- Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của SGD TMĐT FELIX
- Hỗ trợ Người Bán khi giải quyết tất cả các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện việc mua bán Hàng Hóa, cung ứng dịch vụ.
- Thông báo về biểu giá dịch vụ, phí, phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp Dịch Vụ Thương Mại Điện Tử.
- Được quyền đánh giá chất lượng Hàng Hóa, Dịch Vụ và/hoặc cho phép Người Mua đánh giá Hàng Hóa, Dịch Vụ của Người Bán và công khai trên SGD TMĐT FELIX
- Được toàn quyền xử lý đối với Hàng Hóa, Dịch Vụ trong trường hợp Người Bán không đảm bảo các cam kết về thời gian vận hành, các chính sách vận hành nói chung, được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp phát sinh khiếu nại và có quyền từ chối xử lý khiếu nại.
- Bảo lưu, toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp các nội dung bao gồm nhưng không giới hạn hình ảnh,





CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

thông tin, thiết kế, âm thanh trên SGD TMĐT FELIX

- Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của SGD TMĐT FELIX, tùy theo quyết định của mình, FELIX có thể được quyền đơn phương chấm dứt và/hoặc tạm dừng việc cung cấp dịch vụ thương mại điện tử việc hợp tác với Người Bán mà không cần phải cung cấp bất kỳ chứng cứ chứng minh nào, trong các trường hợp sau:
- Người Bán thực hiện hành vi mà FELIX cho là gây phương hại về mặt thương mại đối với lợi ích của FELIX.
- Người Bán vi phạm trong việc cung cấp thông tin không chính xác, gây nhầm lẫn, giả mạo, lừa đảo, cạnh tranh không lành mạnh đối với Hàng Hóa, Dịch Vụ, các chính sách sau bán hàng.
- Người Bán vi phạm các chính sách, quy định, thông báo được ban hành bởi FELIX.
- Người Bán bị phá sản, kết án hoặc đang trong thời gian thụ án mà trong trường hợp tiếp tục hoạt động có thể gây trách nhiệm pháp lý cho FELIX.
- Người Bán thực hiện hành vi mua đi, bán lại và/hoặc lợi dụng chính sách giá bán và/hoặc trực lợi thương mại.
- Người Bán không hợp tác trong việc xử lý Đơn Hàng, xử lý các khiếu nại của Người Mua được yêu cầu từ phía các bộ phận vận hành, chăm sóc Người Mua của FELIX.
- Người Bán không tham gia hoạt động thương mại điện tử liên tục trong vòng 03 (ba) tháng.
- Nhằm đảm bảo lợi ích cho Người Mua, theo quyết định của mình, FELIX có quyền yêu cầu Người Bán thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Người Bán không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.

4. Thông báo

- Trong trường hợp có sự thay đổi chính sách, FELIX sẽ thông báo trước 07 (bảy) ngày kể từ ngày sự thay đổi có hiệu lực thông qua hộp thư điện tử (email) mà Người Bán đã đăng ký trên hệ thống và trên Trung Tâm Bán Hàng.
- Trong trường hợp không đồng ý với sự thay đổi, Người Bán có trách nhiệm thông báo trước ngày áp



Handwritten signature



CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ FELIX

Felix Technology Solutions JSC.

- Địa chỉ (Add): Tầng 4, Số 156 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại (Tel): 028.38.333.888
- Mã số thuế (Tax code): 0315484266
- Hotline: 1900.3081
- Email: info@felix.store

dùng thay đổi cho FELIX thông qua các kênh liên hệ chính thức đường dây nóng (hotline):

1900 8031 hoặc hộp thư điện tử (email): hotronguoiban@felix.store để xử lý chấm dứt hoạt động giữa hai bên.

- Nếu quá thời hạn trên mà FELIX không nhận được bất kỳ phản hồi nào từ phía Người Bán thì mặc nhiên thông báo có hiệu lực.

Người soạn thảo
BQL SẢN GIAO DỊCH

Lê Thị Thu Trang.

Người kiểm tra
PHÒNG PHÁP CHẾ

Nguyễn Thị Phương Anh

Người phê duyệt
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ SẢN GIAO DỊCH



Nguyễn Văn Toàn Cơ

