

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH

THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CHOXEVIET.VN

Xuất phát từ nhu cầu ngày càng tăng của thị trường mua bán, trao đổi ô tô, xe máy tại Việt Nam, cùng với mong muốn ứng dụng công nghệ để tạo ra một nền tảng kết nối minh bạch và hiệu quả, Sàn giao dịch thương mại điện tử choxeviet.vn (sau đây gọi là “choxeviet.vn”) đã được thành lập và phát triển.

Choxeviet.vn được xây dựng với mục tiêu trở thành một kênh thông tin uy tín, một “chợ xe” trực tuyến sôi động, nơi người bán và người mua có thể dễ dàng gặp gỡ, trao đổi và thực hiện các giao dịch liên quan đến xe cộ một cách an toàn và tiện lợi. Chúng tôi hướng đến việc xây dựng một cộng đồng người dùng văn minh, tin cậy, góp phần làm cho thị trường xe tại Việt Nam trở nên minh bạch và chuyên nghiệp hơn.

Chính vì lẽ đó, Quy chế hoạt động này được ban hành nhằm quy định rõ ràng các nguyên tắc, quyền và nghĩa vụ của tất cả các bên khi tham gia hoạt động trên Sàn choxeviet.vn, đảm bảo một môi trường giao dịch công bằng và tuân thủ pháp luật.

I. Nguyên tắc chung

Sàn giao dịch thương mại điện tử choxeviet.vn (sau đây gọi tắt là “Sàn TMĐT choxeviet.vn”) do CÔNG TY TNHH DV TM VNTC GROUP (sau đây gọi tắt là “Công ty”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên Sàn TMĐT choxeviet.vn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được choxeviet.vn chính thức công nhận và cho phép sử dụng dịch vụ do Sàn TMĐT choxeviet.vn và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia đăng tin mua bán, cung ứng dịch vụ trên Sàn TMĐT choxeviet.vn.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn TMĐT choxeviet.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với quy định của pháp luật.

Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân là thành viên trên choxeviet.vn phải minh bạch và chính xác.

Sản phẩm (xe ô tô mới và xe ô tô đã qua sử dụng) tham gia giao dịch trên Sàn TMĐT choxeviet.vn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, phải có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, hợp pháp, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

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

II. Quy định chung

Tên miền Sàn giao dịch Thương mại điện tử:

Sàn giao dịch thương mại điện tử choxeviet.vn do CÔNG TY TNHH DV TM VNTC GROUP phát triển với tên miền giao dịch là: <https://choxeviet.vn/> (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT choxeviet.vn”).

Công ty CÔNG TY TNHH DV TM VNTC GROUP được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0319143330 do Phòng Đăng Ký Kinh Doanh - Sở Tài Chính TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 05/09/2025.

Định nghĩa chung:

Người bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT choxeviet.vn để đăng tin rao bán các sản phẩm xe ô tô, xe máy, xe đạp và các phụ tùng liên quan.

Người mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về các sản phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT choxeviet.vn để liên hệ và tiến hành giao dịch với Người bán

Sản phẩm: là các loại phương tiện giao thông như ô tô mới và ô tô đã qua sử dụng có nguồn gốc hợp pháp, được phép lưu thông và giao dịch theo quy định của pháp luật Việt Nam, được Người bán đăng tin rao bán trên Sàn TMĐT choxeviet.vn.

Ban Quản Lý Sàn Giao Dịch TMĐT Choxeviet.vn hoặc Ban Quản Lý: là đội ngũ nhân sự được CÔNG TY TNHH DV TM VNTC GROUP ủy quyền, chịu trách nhiệm vận hành, quản lý và điều hành các hoạt động của Sàn TMĐT choxeviet.vn.

Số dư ví: là tài khoản thanh toán nội bộ của mỗi Thành viên trên Sàn TMĐT choxeviet.vn. Số dư này được hình thành khi Thành viên nạp tiền vào tài khoản và chỉ được sử dụng để thanh toán cho các dịch vụ trả phí do chính Sàn TMĐT choxeviet.vn cung cấp (ví dụ: mua Gói gian hàng, phí đẩy tin...). Số dư ví không được sử dụng để thanh toán cho giao dịch mua bán Sản phẩm giữa các Thành viên và không có giá trị quy đổi thành tiền mặt.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT choxeviet.vn 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 hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT choxeviet.vn.

III. Quy trình giao dịch

(Lưu ý: Sàn TMĐT Choxeviet.vn là nền tảng trung gian để kết nối Người bán và Người mua. Website không có chức năng giỏ hàng, đặt hàng hay thanh toán trực tuyến cho giao dịch mua bán xe. Toàn bộ quá trình giao dịch thực tế sẽ diễn ra trực tiếp giữa các Thành viên).

1. Quy trình dành cho người mua hàng

Để tìm kiếm và liên hệ với người bán xe trên Choxeviet.vn, Người mua nên thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1: Tìm kiếm, tham khảo thông tin:** Người mua truy cập vào website Choxeviet.vn, sử dụng thanh tìm kiếm và các bộ lọc chi tiết để tìm kiếm các sản phẩm xe phù hợp.
- **Bước 2: Xem chi tiết sản phẩm:** Khi tìm thấy sản phẩm quan tâm, Người mua nhấn vào tin đăng để xem các thông tin chi tiết do Người bán cung cấp.
- **Bước 3: Liên hệ trực tiếp với Người bán:** Sau khi xem xét kỹ thông tin, Người mua sử dụng số điện thoại được hiển thị công khai trên tin đăng để chủ động liên hệ trực tiếp với Người bán.
- **Bước 4: Giao dịch ngoài nền tảng:** Người mua và Người bán tự thỏa thuận về thời gian, địa điểm để gặp mặt, xem xe trực tiếp, kiểm tra tình trạng thực tế và tính pháp lý của xe.
- **Bước 5: Thanh toán và nhận xe:** Toàn bộ quá trình thương lượng giá cả, thanh toán và thủ tục giao nhận xe được diễn ra hoàn toàn bên ngoài Sàn TMĐT Choxeviet.vn.

2. Quy trình dành cho người bán hàng/dăng tin

Để đăng tin rao bán xe trên Sàn TMĐT Choxeviet.vn, Người bán cần thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1: Đăng ký tài khoản:** Người bán truy cập website Choxeviet.vn, tiến hành đăng ký tài khoản thành viên và phải đồng ý với Quy chế hoạt động này.
- **Bước 2: Đăng tin rao bán sản phẩm:** Sau khi đăng nhập, Người bán chọn chức năng "Đăng tin" và điền đầy đủ, trung thực các thông tin về sản phẩm theo biểu mẫu.
- **Bước 3: Chờ kiểm duyệt:** Tin đăng sau khi được tạo sẽ được chuyển vào trạng thái "Chờ duyệt" để Ban quản lý kiểm duyệt (cơ chế tiền kiểm).
- **Bước 4: Hiển thị tin đăng:** Nếu tin đăng hợp lệ, Ban quản lý sẽ duyệt cho hiển thị công khai. Nếu vi phạm, tin sẽ bị từ chối.
- **Bước 5: Tiếp nhận liên hệ và thực hiện giao dịch:** Người bán sẽ trực tiếp tiếp nhận liên hệ từ Người mua và tự tiến hành giao dịch.
- **Bước 6: Quản lý tin đăng:** Người bán có thể sử dụng các công cụ trong tài khoản của mình để chỉnh sửa, tạm ẩn, hoặc đánh dấu "Đã bán".

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Sàn giao dịch TMĐT Choxeviet.vn là nền tảng trung gian và **không chịu trách nhiệm** đối với bất kỳ hoạt động nào liên quan đến việc giao nhận, vận chuyển Sản phẩm. Toàn bộ quá trình giao nhận Sản phẩm sẽ do **Người bán và Người mua chủ động, trực tiếp thỏa thuận** và thực hiện với nhau.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Do mô hình hoạt động của Sàn là rao vặt, kết nối, không có chức năng đặt hàng trực tuyến (giỏ hàng, nút "Mua ngay"), nên Sàn không có quy trình xác nhận hay hủy đơn hàng tự động trên hệ

thống. Việc xác nhận mua và các thỏa thuận khác (bao gồm cả việc hủy giao dịch) diễn ra trực tiếp giữa Người mua và Người bán bên ngoài nền tảng.

5. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Sàn TMĐT Choxeviet.vn **không phải là bên bán hàng và không cung cấp chính sách bảo hành, đổi trả.**

- **Trách nhiệm bảo hành (nếu có):** Thuộc về Người bán, dựa trên thỏa thuận trực tiếp với Người mua.
- **Chính sách đổi trả:** Sàn KHÔNG CÓ và KHÔNG ÁP DỤNG bất kỳ chính sách đổi trả nào. Mọi thỏa thuận về đổi trả là thỏa thuận dân sự riêng giữa hai bên.
- **Khuyến nghị:** Choxeviet.vn khuyến cáo Người mua phải kiểm tra kỹ lưỡng tình trạng kỹ thuật và pháp lý của xe trước khi thanh toán.

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Đầu mối tiếp nhận và giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Người đại diện được ủy quyền: Lưu Thanh Tân
- Chức vụ: Giám đốc
- Email: choxeviet2025@gmail.com
- Điện thoại: 0938.698.555

IV. Quy trình thanh toán

Sàn TMĐT Choxeviet.vn có hai (02) quy trình thanh toán riêng biệt và độc lập, được phân định rõ ràng như sau:

1. Quy trình thanh toán cho giao dịch mua bán Sản phẩm (giữa Người mua và Người bán)

Nguyên tắc: Sàn TMĐT Choxeviet.vn là nền tảng trung gian kết nối, **KHÔNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN** cho các giao dịch mua bán xe giữa các Thành viên. Toàn bộ quá trình thanh toán cho việc mua bán Sản phẩm là giao dịch dân sự trực tiếp giữa Người mua và Người bán.

Hình thức: Người mua và Người bán tự thỏa thuận với nhau về các hình thức thanh toán phù hợp, đảm bảo an toàn và tuân thủ quy định pháp luật. Các hình thức phổ biến bao gồm:

- Thanh toán bằng tiền mặt.
- Chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản ngân hàng của Người bán.
- Sử dụng các dịch vụ bảo lãnh thanh toán của ngân hàng (nếu hai bên tự thỏa thuận).

Trách nhiệm: Người mua và Người bán hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính an toàn, chính xác và hợp pháp của giao dịch thanh toán. Choxeviet.vn khuyến cáo các bên nên lập hợp đồng mua bán có công chứng và thực hiện giao dịch tại các địa điểm an toàn như ngân hàng để đảm bảo quyền lợi.

Sàn TMĐT Choxeviet.vn không can thiệp và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các rủi ro, tranh chấp phát sinh từ quá trình thanh toán giữa Người mua và Người bán.

2. Quy trình thanh toán cho các dịch vụ do Sàn TMĐT Choxeviet.vn cung cấp (giữa Thành viên và Choxeviet.vn)

Đây là quy trình áp dụng khi Thành viên (chủ yếu là Người bán) trả phí để sử dụng các dịch vụ nâng cao trên Sàn (ví dụ: mua Gói gian hàng, phí đẩy tin...). Quy trình này được thực hiện thông qua cơ chế "Số dư ví".

Bước 1: Nạp tiền vào tài khoản (Số dư ví)

- Thành viên đăng nhập vào tài khoản của mình trên Choxeviet.vn, truy cập mục "Số dư ví" hoặc "Nạp tiền".
- Thành viên chọn mệnh giá tiền muốn nạp hoặc nhập một số tiền tùy chọn. Hệ thống sẽ chuyển hướng Thành viên đến giao diện thanh toán bảo mật của cổng thanh toán trung gian VNPAY.
- Thành viên sử dụng ứng dụng Mobile Banking của ngân hàng mình để quét mã QR Code và hoàn tất giao dịch nạp tiền.
- Sau khi VNPAY xác nhận giao dịch thành công, số dư tương ứng sẽ được tự động cập nhật vào tài khoản ví của Thành viên trên Choxeviet.vn.

Bước 2: Sử dụng Số dư ví để thanh toán dịch vụ

- Khi Thành viên có nhu cầu mua một dịch vụ có trả phí (ví dụ: "Gói gian hàng 1"), Thành viên chọn gói dịch vụ đó và nhấn "Thanh toán" hoặc "Kích hoạt".
- Hệ thống sẽ hiển thị chi phí của dịch vụ và kiểm tra số dư trong ví của Thành viên. Nếu số dư đủ, Thành viên xác nhận thanh toán.
- Hệ thống sẽ tự động trừ tiền trong ví và kích hoạt dịch vụ cho Thành viên.
- Nếu số dư không đủ, hệ thống sẽ yêu cầu Thành viên thực hiện nạp thêm tiền theo quy trình ở Bước 1.

Quy định về hóa đơn và đối soát:

- Công ty có trách nhiệm xuất hóa đơn giá trị gia tăng (hóa đơn điện tử) cho các khoản phí dịch vụ mà Thành viên đã thanh toán khi Thành viên có yêu cầu, theo đúng quy định của pháp luật về thuế.
- Lịch sử các giao dịch nạp tiền và sử dụng dịch vụ được ghi nhận và hiển thị minh bạch trong khu vực quản lý tài khoản của mỗi Thành viên.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Sàn TMDT Choxeviet.vn hiểu rằng an toàn trong giao dịch là yếu tố quan trọng nhất để xây dựng lòng tin của Thành viên. Chúng tôi xây dựng một cơ chế đảm bảo an toàn giao dịch nhằm tạo ra một môi trường kết nối đáng tin cậy. Tuy nhiên, do đặc thù giao dịch mua bán xe diễn ra trực tiếp giữa các Thành viên bên ngoài nền tảng, an toàn của giao dịch phụ thuộc lớn vào sự cẩn trọng và tuân thủ của mỗi bên.

Cơ chế đảm bảo an toàn giao dịch của chúng tôi bao gồm các biện pháp sau:

1. Các biện pháp từ phía Ban Quản lý Sàn Choxeviet.vn:

- **Tuân thủ quy định về hiển thị đánh giá:** Chúng tôi cam kết tuân thủ quy định tại Điểm g, Khoản 3, Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Khi có điều kiện kỹ thuật và khi có yêu cầu từ các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc các tổ chức đánh giá tín nhiệm được pháp luật công nhận, chúng tôi sẽ xây dựng và áp dụng các biện pháp kỹ thuật cần thiết để cho phép hiển thị ưu tiên các đánh giá, phản ánh của các tổ chức này.
- **Cơ chế kiểm duyệt thông tin:** Mọi tin đăng của Người bán trước khi được hiển thị công khai đều phải trải qua bước kiểm duyệt của đội ngũ Ban quản lý. Chúng tôi áp dụng cả công cụ tự động (lọc từ khóa cấm) và kiểm duyệt thủ công để loại bỏ các tin đăng có dấu hiệu vi phạm pháp luật, lừa đảo, hoặc cung cấp thông tin không minh bạch.
- **Cơ chế xác thực thông tin thành viên:** Hệ thống yêu cầu tất cả Thành viên phải xác thực số điện thoại khi đăng ký tài khoản. Đây là bước đầu tiên để định danh người dùng và tăng cường trách nhiệm của họ đối với các hoạt động trên Sàn.
- **Công khai hóa thông tin và cơ chế phản hồi:** Mọi tin đăng đều hiển thị công khai thông tin liên lạc của Người bán. Người mua có quyền và được khuyến khích để lại đánh giá, bình luận hoặc sử dụng tính năng "Báo cáo vi phạm" để thông báo cho Ban quản lý về các tin đăng hoặc hành vi đáng ngờ.
- **Bảo mật kỹ thuật hệ thống:** Chúng tôi áp dụng các biện pháp kỹ thuật tiên tiến để bảo vệ dữ liệu và thông tin cá nhân của Thành viên, bao gồm mã hóa đường truyền (HTTPS), mã hóa mật khẩu và các chính sách bảo mật nghiêm ngặt khác đã được nêu trong Quy chế này.

2. Khuyến cáo và trách nhiệm của thành viên:

Để đảm bảo an toàn tối đa, Choxeviet.vn khuyến cáo mạnh mẽ các Thành viên tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình giao dịch:

2.1 Đối với Người mua:

- **Gặp mặt trực tiếp:** Luôn luôn sắp xếp gặp mặt Người bán trực tiếp tại các địa điểm công cộng, an toàn để xem xe và trao đổi. Không bao giờ thực hiện giao dịch chỉ dựa trên thông tin và hình ảnh trực tuyến.
- **Kiểm tra kỹ lưỡng:** Phải kiểm tra toàn diện tình trạng thực tế của xe (máy móc, thân vỏ, nội thất...) và tính pháp lý của toàn bộ giấy tờ liên quan (đăng ký xe, sổ đăng kiểm...). Nếu không có chuyên môn, hãy đi cùng một người có kinh nghiệm hoặc thuê dịch vụ kiểm tra xe chuyên nghiệp.
- **Tuyệt đối không đặt cọc hoặc chuyển tiền trước:** Không thực hiện bất kỳ khoản thanh toán nào (dù là một phần) trước khi đã gặp mặt, xem xe, kiểm tra đầy đủ giấy tờ và đi đến thỏa thuận cuối cùng. Đây là hình thức lừa đảo phổ biến nhất.
- **Lập hợp đồng mua bán:** Mọi giao dịch nên được thực hiện bằng hợp đồng mua bán bằng văn bản, có thể có công chứng để đảm bảo tính pháp lý và quyền lợi của cả hai bên.

2.2 Đối với Người bán:

- Cung cấp thông tin trung thực, chính xác về tình trạng của xe.
- Thực hiện giao dịch tại nơi an toàn.
- Chỉ bàn giao xe và toàn bộ giấy tờ gốc sau khi đã nhận đủ 100% số tiền thanh toán từ Người mua và xác nhận giao dịch thành công.

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng

Sàn TMĐT Choxeviet.vn cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng (Thành viên) theo đúng các quy định của pháp luật, đặc biệt là các quy định từ Điều 68 đến Điều 73 của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân được xây dựng và công bố công khai, bao gồm các nội dung chi tiết sau:

a) Mục đích và phạm vi thu thập thông tin cá nhân:

- Mục đích thu thập: Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của Thành viên nhằm các mục đích:
 - Xác thực và quản lý tài khoản, ngăn chặn các hoạt động giả mạo.
 - Cung cấp các dịch vụ của Sàn, cho phép Thành viên đăng tin và tương tác.
 - Liên lạc, hỗ trợ và giải quyết các khiếu nại, tranh chấp.
 - Gửi các thông báo về hoạt động của Sàn và các chương trình marketing (khi có sự đồng ý của Thành viên).
- Phạm vi thu thập thông tin:
 - Tại mục Đăng ký tài khoản: Chúng tôi thu thập các thông tin bắt buộc gồm: Họ và tên, địa chỉ email, số điện thoại di động (để xác thực), mật khẩu (được mã hóa).
 - Tại mục Đăng tin rao bán: Chúng tôi thu thập các thông tin liên quan đến sản phẩm và thông tin liên hệ mà Người bán lựa chọn công khai.
 - Tự động: Chúng tôi có thể thu thập các thông tin kỹ thuật như địa chỉ IP, loại trình duyệt khi Thành viên tương tác với website.

b) Phạm vi sử dụng thông tin:

- Sử dụng trong nội bộ Công ty để cung cấp, duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ.
- Hiển thị các thông tin mà Người bán đã đồng ý công khai (tên, số điện thoại) trên tin đăng để Người mua có thể liên hệ.
- Cung cấp cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu hợp pháp bằng văn bản.
- Chúng tôi cam kết không cung cấp, bán, hoặc trao đổi thông tin cá nhân của Thành viên cho bất kỳ bên thứ ba nào khác vì mục đích thương mại.

c) Thời gian lưu trữ thông tin:

- Dữ liệu cá nhân của Thành viên được lưu trữ và bảo mật trên hệ thống máy chủ của chúng tôi trong suốt quá trình Thành viên sử dụng dịch vụ.
- Dữ liệu sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ từ chính Thành viên, hoặc khi tài khoản được xác định là không hoạt động trong một thời gian dài theo quy định của Sàn.

d) Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó:

- Ban quản lý Sàn TMĐT Choxeviet.vn.
- Các Thành viên khác (chỉ đối với thông tin công khai).
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Đối tác cổng thanh toán (VNPAY) (chỉ thông tin giao dịch).

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

- Đơn vị: **CÔNG TY TNHH DV TM VNTC GROUP**
- Người đại diện theo pháp luật: **LƯU THANH TÂN**
- Địa chỉ trụ sở: **Số 42 (Tầng 4) Đường số 10, Khu nhà ở Vạn Phúc 1, Phường Hiệp Bình, TP Hồ Chí Minh, Việt Nam**
- Cách thức liên lạc để người tiêu dùng hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin:
 - Hotline: **0938.698.555**
- Email: **choxeviet2025@gmail.com**

e) Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân:

- Phương thức tự động: Thành viên có thể đăng nhập vào tài khoản của mình trên Choxeviet.vn, truy cập mục "Quản lý tài khoản" để xem, kiểm tra và chỉnh sửa trực tiếp thông tin.
- Phương thức thủ công: Thành viên có thể gửi yêu cầu đến Ban quản lý thông qua email hoặc hotline để được hỗ trợ.

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 phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích, người tiêu dùng có quyền gửi khiếu nại đến địa chỉ email hoặc hotline của chúng tôi, cung cấp các bằng chứng liên quan. Ban quản lý cam kết sẽ phản hồi trong vòng 24 giờ và thực hiện các biện pháp cần thiết để xác minh, xử lý khiếu nại trong vòng 15 ngày làm việc, đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người tiêu dùng.

Hiển thị chính sách:

Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này được công bố công khai tại một đường dẫn cố định, dễ dàng truy cập từ chân trang của website. Trong quá trình đăng ký tài khoản, có đường dẫn trực tiếp đến Chính sách này để người dùng đọc trước khi đồng ý cung cấp thông tin.

VII. Quản lý thông tin xấu

Sàn TMĐT Choxeviet.vn áp dụng cơ chế tiền kiểm (pre-moderation) kết hợp hậu kiểm và nhiều biện pháp khác để đảm bảo một môi trường giao dịch an toàn, minh bạch.

1. Kiểm soát thông tin sản phẩm đăng tải:

Cơ chế kiểm soát: Chúng tôi áp dụng quy trình kiểm duyệt 2 lớp đối với 100% tin đăng để đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của thông tin.

- Lớp 1 - Lọc tự động: Hệ thống tự động quét và từ chối các tin đăng chứa từ khóa nằm trong "danh sách đen" (từ khóa cấm, vi phạm...).

- Lớp 2 - Kiểm duyệt thủ công: Đội ngũ Quản trị viên sẽ xem xét thủ công từng tin đăng đã vượt qua bộ lọc để đánh giá tính phù hợp của nội dung, hình ảnh trước khi cho phép hiển thị công khai.

Quy định về nội dung không được đăng tải:

- Sản phẩm cấm kinh doanh: Nghiêm cấm đăng tải thông tin về các loại xe không có giấy tờ đăng ký hợp lệ, xe có nguồn gốc bất hợp pháp (trộm cắp, nhập lậu), xe đang trong tình trạng tranh chấp pháp lý.
- Thông tin sai sự thật và tuân thủ Nghị định 111/2021/NĐ-CP: Tin đăng phải có thông tin trung thực, chính xác về nhãn hàng hóa, nguồn gốc xuất xứ, thông số kỹ thuật. Các tin đăng có thông tin sai lệch sẽ bị từ chối.
- Nội dung vi phạm khác: Tin đăng sử dụng ngôn ngữ dung tục, chứa đường link spam, có dấu hiệu lừa đảo.

2. Kiểm soát thông tin người bán và cách thức xác thực:

- Thu thập và lưu trữ thông tin: Biểu mẫu đăng ký thành viên được thiết kế để yêu cầu cung cấp và lưu trữ đầy đủ các thông tin theo quy định tại Điều 36 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP.
- Cách thức xác thực người bán: Chúng tôi áp dụng quy trình xác thực đa bước:
 - Bước 1 - Xác thực bắt buộc: 100% tài khoản khi đăng ký đều phải thực hiện bước xác thực số điện thoại qua mã OTP. Đây là yêu cầu bắt buộc để có thể đăng tin.
 - Bước 2 - Xác thực đối tác doanh nghiệp: Đối với các tài khoản đăng ký là doanh nghiệp (salon xe), đội ngũ kinh doanh của chúng tôi sẽ thực hiện xác minh trực tiếp thông tin (Giấy phép kinh doanh, địa chỉ...) và ký kết hợp đồng dịch vụ.
 - Bước 3 - Hậu kiểm và xác minh khi cần thiết: Đối với các tài khoản cá nhân, ngoài xác thực SĐT, chúng tôi áp dụng cơ chế giám sát hành vi. Khi một tài khoản có dấu hiệu đáng ngờ (đăng nhiều tin giá rẻ bất thường, bị nhiều người báo cáo vi phạm), đội ngũ quản trị sẽ liên hệ trực tiếp qua điện thoại để xác minh thêm hoặc yêu cầu cung cấp bản chụp CCCD/CMND để đối chiếu.

3. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ (SHTT):

Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền SHTT và đã xây dựng quy trình phối hợp rõ ràng như sau:

- Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu: Chủ thể quyền SHTT gửi một yêu cầu hợp lệ đến Ban quản lý qua email, trong đó phải cung cấp đầy đủ: (1) Bằng chứng chứng minh quyền sở hữu đối với đối tượng SHTT đang bị xâm phạm; (2) Đường link của tin đăng vi phạm trên Choxeviet.vn.
- Bước 2: Xử lý tạm thời: Trong vòng 24 giờ làm việc, Ban quản lý sẽ tạm thời ẩn tin đăng bị khiếu nại khỏi hệ thống.
- Bước 3: Thông báo cho Người bán: Ban quản lý sẽ gửi thông báo đến Người bán có tin đăng bị khiếu nại, nêu rõ nội dung khiếu nại và yêu cầu Người bán cung cấp các bằng chứng, tài liệu phản hồi.
- Bước 4: Ra quyết định cuối cùng:
 - Nếu Người bán không cung cấp được bằng chứng hợp lệ trong thời gian quy định (03 ngày làm việc), tin đăng sẽ bị gỡ bỏ vĩnh viễn và Người bán sẽ bị xử lý theo chế tài.
 - Nếu Người bán cung cấp được bằng chứng hợp lệ, Ban quản lý sẽ thông báo lại cho bên khiếu nại và có thể mở lại tin đăng.

4. Chế tài và Biện pháp xử lý (Cụ thể hóa theo từng hành vi):

Khi phát hiện Thành viên vi phạm, Ban quản lý sẽ áp dụng các biện pháp xử lý cụ thể tương ứng với từng hành vi như sau:

STT	Hành vi vi phạm	Biện pháp xử lý tương ứng
1	Đăng tin sai danh mục, thiếu thông tin không trọng yếu (vi phạm lần đầu).	Nhắc nhở & Tạm ẩn: Gửi email nhắc nhở, yêu cầu chỉnh sửa trong 24h. Tin đăng bị tạm ẩn cho đến khi được sửa lại.
2	Sử dụng ngôn ngữ không phù hợp, spam từ khóa nhẹ, đăng trùng lặp tin.	Cảnh cáo & Gỡ bỏ: Gỡ bỏ tin đăng vi phạm và gửi email cảnh cáo lần 1.
3	Tái phạm các lỗi ở trên (từ lần 2 trở đi).	Tạm khóa tài khoản: Khóa chức năng đăng tin của tài khoản trong thời gian từ 7 đến 30 ngày.
4	Đăng tin sai sự thật về tình trạng sản phẩm, giá cả nhằm mục đích "câu view".	Tạm khóa tài khoản 30 ngày và gỡ bỏ toàn bộ tin đăng của thành viên.
5	Đăng tin bán các sản phẩm bị cấm (xe không giấy tờ, xe gian...).	Khóa tài khoản vĩnh viễn: Chấm dứt cung cấp dịch vụ ngay lập tức mà không cần báo trước.
6	Có bằng chứng về hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của thành viên khác.	Khóa tài khoản vĩnh viễn & Chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng.
7	Giả mạo thông tin của cá nhân, tổ chức khác.	Khóa tài khoản vĩnh viễn.

5. Cam kết tuân thủ quy định về hiển thị đánh giá

Chúng tôi cam kết tuân thủ quy định tại Điểm g, Khoản 3, Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Khi có điều kiện kỹ thuật và khi có yêu cầu từ các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc các tổ chức đánh giá tín nhiệm được pháp luật công nhận, chúng tôi sẽ xây dựng và áp dụng các biện pháp kỹ thuật cần thiết để cho phép hiển thị ưu tiên các đánh giá, phản ánh của các tổ chức này.

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

- Ban quản lý Sàn TMĐT Choxeviet.vn cam kết nỗ lực tối đa để đảm bảo sự an toàn và hoạt động ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Chúng tôi áp dụng các giải pháp kỹ thuật tiên tiến và quy trình vận hành chuyên nghiệp để phòng ngừa và giảm thiểu các rủi ro có thể xảy ra.
- Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra các sự cố kỹ thuật ngoài ý muốn (lỗi phần mềm, lỗi đường truyền, sự cố máy chủ...), Ban quản lý sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để khắc phục trong thời gian sớm nhất, nhằm đảm bảo quyền lợi cho Thành viên.
- Khi thực hiện các thao tác trên Sàn, Thành viên có trách nhiệm thực hiện đúng theo các quy trình và hướng dẫn đã được công bố.
- Trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến việc Thành viên không thể sử dụng các tính năng của Sàn (không thể đăng nhập, đăng tin, nạp tiền...), Thành viên vui lòng thông báo ngay cho Ban quản lý qua các kênh sau:
 - Email: choxeviet2025@gmail.com
 - Hotline: 0938.698.555

Chúng tôi sẽ tiếp nhận thông tin và nỗ lực khắc phục sự cố, tạo điều kiện để Thành viên có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn TMĐT Choxeviet.vn sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của Thành viên phát sinh trong các trường hợp sau:

- Sự cố, lỗi kỹ thuật phát sinh do lỗi từ phía thiết bị hoặc đường truyền mạng của chính Thành viên.
- Sự cố gián đoạn dịch vụ do lỗi từ các nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP) hoặc do các sự kiện bất khả kháng như thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh...
- Các trường hợp thông báo lỗi của Thành viên không đến được Ban quản lý do lỗi đường truyền hoặc các lỗi kỹ thuật khác không do Ban quản lý trực tiếp gây ra.

IX. Quyền và Trách nhiệm của các bên tham gia Sàn TMĐT Choxeviet.vn

1. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website Choxeviet.vn

Ban quản lý tuân thủ đầy đủ các trách nhiệm theo quy định của pháp luật, tham khảo:

- **Điều 36 Nghị định 52/2013/N-Đ-CP** và các quy định sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 85/2021/NĐ-CP về trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.

(Ghi chú: Sàn TMĐT Choxeviet.vn không hoạt động theo mô hình đấu giá trực tuyến, do đó không áp dụng Điều 46 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP).

2. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán) trên website Choxeviet.vn

Người bán khi tham gia Sàn phải tuân thủ các trách nhiệm sau, tham khảo:

- **Điều 37 Nghị định 52/2013/NĐ-CP** và các quy định sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 85/2021/NĐ-CP về trách nhiệm của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

(Ghi chú: Sàn TMĐT Choxeviet.vn không hoạt động theo mô hình đấu giá trực tuyến, do đó không áp dụng Điều 47 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP).

3. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua) trên website Choxeviet.vn

- Được tự do tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm và liên hệ với người bán.
- Được Ban quản lý bảo vệ thông tin cá nhân theo chính sách đã công bố.
- Có trách nhiệm tự tìm hiểu, kiểm tra kỹ lưỡng thông tin về sản phẩm và người bán trước khi tiến hành giao dịch.

4. Phân định trách nhiệm giải quyết vấn đề phát sinh từ giao dịch

- **Về chứng từ hàng hóa và logistics:** Người bán chịu trách nhiệm về chứng từ pháp lý của sản phẩm. Việc giao nhận, vận chuyển (logistics) hoàn toàn do Người mua và Người bán tự thỏa thuận, Choxeviet.vn không tham gia.
- **Giới hạn trách nhiệm của Sàn:** Choxeviet.vn là nền tảng trung gian, không phải là một bên trong hợp đồng mua bán và được miễn trừ trách nhiệm đối với các tranh chấp phát sinh từ giao dịch thực tế giữa các thành viên.

X. Điều khoản áp dụng

1. Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Choxeviet.vn và các văn bản, chính sách được dẫn chiếu trong Quy chế này (như Chính sách bảo mật, Điều khoản sử dụng) tạo thành một thỏa thuận toàn diện và duy nhất giữa

2. Ban quản lý và Thành viên. Ban quản lý Sàn TMĐT Choxeviet.vn có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong Quy chế này để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế và các thay đổi của pháp luật. Mọi thay đổi sẽ được thông báo công khai trên website tối thiểu 05 (năm) ngày trước khi chính thức áp dụng.

3. Việc Thành viên tiếp tục truy cập và sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được đăng tải và có hiệu lực đồng nghĩa với việc Thành viên đã đọc, hiểu và chấp nhận vô điều kiện các nội dung của Quy chế sửa đổi đó. Trường hợp Thành viên không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Thành viên có quyền ngừng sử dụng dịch vụ trên Sàn.

4. Nếu có bất kỳ điều khoản nào trong Quy chế này bị Tòa án có thẩm quyền tuyên là vô hiệu, điều khoản đó sẽ không còn hiệu lực, nhưng không ảnh hưởng đến hiệu lực và tính thi hành của các điều khoản còn lại.

XI. Điều khoản cam kết

1. Công ty TNHH DV TM VNTC GROUP, đơn vị chủ quản Sàn giao dịch TMĐT Choxeviet.vn, cam kết xây dựng và duy trì một môi trường giao dịch minh bạch, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam, nỗ lực tối đa để bảo vệ quyền lợi chính đáng của các Thành viên.
2. Mọi Thành viên khi đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ trên Sàn TMĐT Choxeviet.vn được coi là đã tự nguyện tìm hiểu, đọc, hiểu rõ và cam kết tuân thủ mọi điều khoản được quy định trong bản Quy chế này.
3. Mọi thắc mắc, yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại hoặc góp ý, xin vui lòng liên hệ với Ban quản lý Sàn TMĐT Choxeviet.vn theo thông tin liên hệ chính thức được công bố dưới đây.

Địa chỉ liên hệ chính thức của Sàn giao dịch TMĐT Choxeviet.vn:

- **Đơn vị chủ quản:** Công ty TNHH DV TM VNTC GROUP
- **Người đại diện theo pháp luật:** Lưu Thanh Tân
- **Địa chỉ trụ sở:** Số 42 đường 10, khu đô thị Vạn Phúc, phường Hiệp Bình, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
- **Hotline:** 0938.698.555
- **Email hỗ trợ:** choxeviet2025@gmail.com