

PHỤ LỤC 2

(Giá trị đề nghị kèm Hợp đồng cung ứng dịch vụ thương mại điện tử fclass Mẫu số: 04/2021/BM-Fclass HĐĐT)

1. ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ CỦA FCLASSMALL

FclassMall là một dịch vụ gia tăng trên Fclass, nơi Người Mua đã đăng ký của Fclass có thể hưởng các quyền và ưu đãi được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ của FclassMall (“Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall”) khi mua các Sản phẩm trên FclassMall từ các Người Bán đã được Fclass lựa chọn cẩn thận (những Người Bán này là “Người Bán tại FclassMall” hoặc “Người Bán”, và Người Mua là “Người Mua tại FclassMall” hoặc “Người Mua”). Nếu Người dùng là Người Mua tại FclassMall, Người dùng sẽ được xem là đồng ý với các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall khi Người dùng mua hàng trên FclassMall. Tương tự, nếu Người dùng là Người Bán tại FclassMall, Người dùng sẽ được xem là đã đồng ý với các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall nếu Người dùng tiếp tục tham gia bán hàng tại FclassMall. Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này sẽ bổ sung cho các Điều Khoản Dịch Vụ và Chính sách Fclass khác, mà trong đó Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này sẽ là một phần không tách rời - vui lòng đọc Điều Khoản Dịch Vụ và Chính sách Fclass khác có sẵn trên Trang Web <https://www.fclass.vn/> với những thông tin quan trọng liên quan đến quyền và nghĩa vụ của Người dùng. Bất kỳ điều khoản nào được sử dụng trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall mà không được định rõ trong bản điều khoản này sẽ có ý nghĩa như những điều khoản tương ứng trong Điều Khoản Dịch Vụ và/hoặc Chính Sách Fclass hiện hành. Tất cả các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này có thể thay đổi tùy theo quyết định của Fclass theo Điều Khoản Dịch Vụ.

1.1. Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền của FclassMall

1.1.1 Người Mua tại FclassMall có thể yêu cầu hoàn lại tiền và/hoặc trả hàng hóa đã mua tại FclassMall (“Sản phẩm tại Fclass Mall”) bằng cách nhấn vào nút “Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền” trên Fclass.vn hoặc ứng dụng di động Fclass để yêu cầu trả hàng/hoàn tiền vào bất kỳ thời điểm nào trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ đồng hồ (đối với sản phẩm thực phẩm tươi sống và đông lạnh (trừ trường hợp chưa nhận được hàng)) và 07 (bảy) ngày lịch (đối với các sản phẩm còn lại) kể từ ngày Sản phẩm tại FclassMall được cung cấp lần đầu tiên cho Người Mua tại FclassMall (“Thời gian Yêu cầu Trả hàng”). Thông thường, ngày Sản phẩm được cung cấp lần đầu tiên cho Người Mua tại FclassMall sẽ là ngày Người Mua tại FclassMall nhận được hàng theo ghi nhận trạng thái “Đã giao hàng” (hoặc các trạng thái có tính chất tương tự) trên hệ thống của Fclass.

1.1.2 Sau khi Người Mua yêu cầu trả hàng-hoàn tiền, trừ trường hợp được “Hoàn tiền ngay”, Người Mua tại FclassMall phải hoàn trả Sản phẩm đến Trung tâm xử lý trả hàng của Fclass trong vòng 06 (sáu) ngày lịch kể từ ngày yêu cầu trả hàng/hoàn tiền được chấp thuận. Khi trả Sản phẩm đã mua tại FclassMall, Người Mua tại FclassMall phải đóng gói sản phẩm trong hoặc kèm theo bao bì gói bọc ban đầu, dán kèm phiếu trả hàng được Fclass cung cấp cho Người Mua (“Phiếu Trả hàng”). Phiếu Trả hàng được cung cấp bởi Fclass thông qua Trang App, Web, SMS, email, Zalo hoặc các phương tiện khác. Phiếu Trả hàng cũng bao gồm địa chỉ mà Sản phẩm của FclassMall sẽ được gửi trả lại. Fclass có quyền từ chối bất kỳ Yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền nào được hoàn thành sau Thời gian Yêu cầu Trả hàng, hoặc Sản phẩm mà Người mua yêu cầu hoàn trả không được gửi Trung tâm xử lý trả hàng của Fclass trong vòng 06 (sáu) ngày lịch kể từ ngày yêu cầu trả hàng/hoàn tiền.

Đối với yêu cầu “Hoàn tiền ngay” được Fclass hoặc Người bán chấp nhận, Người Mua được hoàn tiền mà không cần phải hoàn trả Sản phẩm cho Người Bán. Để tránh hiểu nhầm, trong trường hợp Người Bán không phản hồi hoặc khiếu nại yêu cầu trả hàng hoàn tiền của Người mua trong vòng 02 ngày lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu “Hoàn tiền ngay”, Người Bán được xem là đã chấp nhận yêu cầu “Hoàn tiền ngay” của Người Mua.

1.1.3 Fclass luôn xem xét cẩn thận từng yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua (bao gồm yêu cầu “Hoàn tiền ngay” mà không cần trả hàng của Người mua) và có quyền đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu đó dựa trên yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đã được hoàn thành của Người mua và tình trạng Sản phẩm FclassMall được trả lại cho Fclass (trong trường hợp hoàn tiền có trả hàng). Sản phẩm FclassMall được trả lại cho Người Bán tại FclassMall theo các điều kiện sau:

Lý do khiếu nại	Điều kiện áp dụng				
	Chưa sử dụng	Chưa mở hộp	Còn đầy đủ phụ kiện kèm theo	Không bể, vỡ	Còn giấy bảo hành của nhà sản xuất hoặc

					Người Bán tại Fclass Mall
Chưa nhận được hàng	Không	Không	Không	Không	Không
Hàng bể, vỡ	Có	Không	Có	Không	Có
Nhận được sai hàng	Có	Không	Có	Có	Có
Hàng bị lỗi kỹ thuật	Không	Không	Có	Có	Có
Hàng khác với mô tả của Người Bán tại FclassMall	Có	Không	Có	Có	Có
Hàng không đủ phụ kiện	Có	Không	Không	Có	Có
Hàng giả, nhái, không rõ xuất xứ	Không	Không	Có	Có	Có
Hàng đã qua sử dụng, hàng dựng	Không	Không	Có	Có	Có

Nếu có bất kỳ điều kiện bổ sung áp dụng cho một Sản phẩm FclassMall nhất định, Fclass sẽ thông báo cho Người dùng thông qua Trang Web <https://www.fclass.vn/>, ứng dụng di động Fclass, hoặc thông qua SMS hoặc email. Điều kiện cho Sản phẩm tại FclassMall khi trả lại được gọi là “Điều kiện Trả hàng”.

1.1.4 Ngoài ra, cũng xin lưu ý rằng một số loại Sản phẩm nhất định tại FclassMall có thể được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall, bao gồm:

- Phiếu dịch vụ, thẻ điện thoại, thẻ games, phần mềm;
- Thực phẩm, đồ uống;
- Quần áo lót, đồ bơi, vớ (tất);
- Bao cao su và các sản phẩm hỗ trợ tình dục; và
- Các loại hàng hóa khác theo thông báo hoặc quy định của Fclass theo từng thời kỳ.

Trong trường hợp Sản phẩm tại FclassMall bất kỳ được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền thuộc Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này, Fclass sẽ có nỗ lực hợp lý để công bố hoặc thông báo cho Người Mua thông tin đó thông qua Trang Web <https://www.fclass.vn/> hoặc ứng dụng di động Fclass của chúng tôi; tuy nhiên, xin lưu ý rằng các chính sách của Fclass có thể thay đổi mà không báo trước vào bất kỳ thời điểm nào và một số Sản phẩm tại FclassMall nhất định có thể bị loại trừ sau khi Người Mua tại FclassMall đã mua chúng. Bất kỳ Sản phẩm tại FclassMall bị loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này được gọi là “Sản phẩm được Loại trừ”.

1.1.5 Fclass bảo lưu quyền: (a) bổ sung hoặc sửa đổi danh sách các Sản phẩm được Loại trừ và/hoặc Điều kiện Trả hàng và (b) sửa đổi, chấm dứt hoặc đình chỉ chính sách hoàn tiền và trả hàng được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall (bao gồm cả Thời gian Yêu cầu Trả hàng), trong từng trường hợp, vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của mình.

1.1.6 Với quyết định của mình, Fclass có thể từ chối chấp nhận Sản phẩm FclassMall bị trả lại (và yêu cầu trả hàng và hoàn tiền có liên quan) mà theo đó:

- Là Sản phẩm hạn chế trả hàng;
- không đáp ứng Điều kiện Trả hàng;
- Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền được hoàn thành sau khi Thời gian Yêu cầu Trả hàng đã chấm dứt; hoặc
- Sản phẩm tại FclassMall được trả lại theo cách thức không phù hợp với Mục 1.1.2 nói trên; hoặc
- Sản phẩm FclassMall bị trả lại bị hư hại do lỗi của Người mua, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp hư hại do Người mua đóng gói không đúng quy cách.

Xin lưu ý rằng quyết định của Fclass sẽ dựa trên danh sách điều khoản của các điều kiện có hiệu lực tại thời điểm đưa ra quyết định đó (bao gồm danh mục Sản phẩm được Loại trừ, Điều kiện Trả hàng và Thời gian Yêu cầu Trả hàng) và do đó theo Mục 1.1.5 ở trên, danh sách các Sản phẩm được Loại trừ, Điều kiện Trả hàng và/hoặc Thời gian Yêu cầu Trả hàng có thể khác với các điều khoản và điều kiện có hiệu lực tại thời điểm Người Mua tại FclassMall hoàn thành Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền và/hoặc trả lại Sản phẩm Fclass Mall.

Nếu Fclass từ chối yêu cầu hoàn tiền và trả hàng, Fclass sẽ sắp xếp việc giao Sản phẩm tại FclassMall tới địa chỉ của Người Mua mà Sản phẩm tại FclassMall đã được giao lần đầu, và Fclass sẽ có quyền được nhận bồi thường từ Người Mua tại FclassMall đó về bất kỳ chi phí phát sinh nào trong việc giao lại Sản phẩm tại FclassMall cho Người Mua.

1.1.7 Fclass có quyền chấm dứt truy cập của Người Dùng/Người mua tới FclassMall và/hoặc Trang Web <https://www.fclass.vn/> hoặc ứng dụng di động Fclass nếu nghi ngờ bất kỳ trường hợp lạm dụng chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này, và nếu Fclass thấy thích hợp cũng có thể áp dụng các khoản phí tương ứng (bao gồm cả việc thu hồi bất kỳ chi phí hoặc khoản phí phát sinh nào là kết quả của việc lạm dụng đó).

- 1.1.8 Chính sách trả hàng và hoàn tiền áp dụng với Sản phẩm tại FclassMall được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này là phần bổ sung của chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền. Chính sách trả hàng và hoàn tiền được quy định trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này sẽ được ưu tiên áp dụng đối với các Sản phẩm tại FclassMall trong trường hợp có sự khác nhau trong quy định của Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền và Điều Khoản Dịch Vụ Fclass Mall.
- 1.1.9 Thời hạn và điều kiện Người Mua tại FclassMall được phép yêu cầu trả hàng
- 1.1.9.1 Người Bán tại FclassMall và Fclass cùng đồng ý rằng Người Mua tại FclassMall có quyền gửi khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng - hoàn tiền trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ đồng hồ (đối với sản phẩm thực phẩm tươi sống và đông lạnh (trừ trường hợp chưa nhận được hàng)) và 07 (bảy) ngày lịch (đối với các sản phẩm còn lại) kể từ ngày đơn hàng mua ở FclassMall được cập nhật trạng thái Giao hàng thành công hoặc các cập nhật trạng thái có tính chất tương tự ở website <https://www.fclass.vn/> và/hoặc ứng dụng di động của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.
- 1.1.9.2 Quy trình xử lý yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của FclassMall áp dụng cho Người Bán tại Fclass Mall. Trong hầu hết các trường hợp, Fclass sẽ xử lý và đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Người mua trong vòng 05 ngày (không kể thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ) kể từ thời điểm Fclass nhận được yêu cầu hoàn tiền hoặc nhận được hàng trả về từ Người mua. Trong quá trình xác minh, Fclass có quyền yêu cầu Người Bán tại FclassMall cung cấp các bằng chứng liên quan (VD: chứng từ nhập khẩu của hàng hóa cụ thể trong đơn hàng để chứng minh là hàng chính hãng, hợp đồng đại lý với nhà sản xuất/nhà phân phối, và/hoặc hóa đơn mua hàng hợp lệ từ với nhà sản xuất/nhà phân phối). Người Bán tại FclassMall có trách nhiệm cung cấp các bằng chứng liên quan trong vòng tối đa 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của Fclass. Đối với trường hợp hoàn tiền có đi kèm với trả hàng, trong trường hợp Fclass đồng ý với yêu cầu của Người Mua, Fclass sẽ gửi trả lại hàng hóa cho Người Bán tại FclassMall trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Fclass đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Người mua. Người Bán tại FclassMall có nghĩa vụ nhận lại hàng hóa trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được quyết định cuối cùng của Fclass liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền. Hàng hóa được hoàn trả sẽ được gửi đến địa chỉ gửi hàng Người Bán đã đăng ký với Fclass. Nếu (i) địa chỉ do Người Bán đã đăng ký không chính xác và Người Bán không cung cấp địa chỉ nhận hàng chính xác cho Fclass, hoặc (ii) Người Bán không nhận hàng hoặc không thể liên lạc được, trong 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo gửi trả lại hàng hóa của Fclass, thì Người Bán được xem là đã từ bỏ hàng hóa cùng với các quyền/quyền lợi liên quan đến hàng hóa, và Fclass có toàn quyền tiêu hủy/xử lý/thanh lý/chiếm hữu hàng hóa mà không phải thanh toán hoặc bồi thường bất kỳ khoản tiền hoặc lợi ích vật chất nào cho Người Bán liên quan đến các hàng hóa đó. Người Bán tại FclassMall đồng ý rằng quyết định giải quyết khiếu nại/yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Fclass là quyết định cuối cùng, và có giá trị thi hành đối với Người Bán tại FclassMall và Người mua.
- 1.1.9.3 Chi phí vận chuyển và xử lý hàng trả về
Hiện tại, Fclass tài trợ toàn bộ chi phí vận chuyển và xử lý hàng trả về cho Người Bán tại FclassMall (đối với lần vận chuyển trả hàng thành công đầu tiên của đơn hàng được trả hàng-hoàn tiền) và Người mua. Người Bán tại FclassMall thừa nhận và đồng ý rằng trong tương lai, Fclass có thể, trong từng thời điểm, có sự điều chỉnh về việc thu phí vận chuyển và xử lý hàng trả về cho Người Bán tại FclassMall bằng thông báo cho Người Bán tại FclassMall tối thiểu 07 (bảy) ngày lịch trước ngày có điều chỉnh về việc thu phí này.
- 1.1.9.4 Thời hạn khiếu nại cho Người Bán tại Fclass Mall
Khi nhận được hàng hóa trả về theo quyết định giải quyết khiếu nại/yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Fclass, Người Bán tại FclassMall có trách nhiệm kiểm tra và ký xác nhận với đại diện của Đơn vị vận chuyển về tình trạng nguyên vẹn bên ngoài của bưu kiện. Trong trường hợp bưu kiện không còn nguyên vẹn tại thời điểm nhận hàng (có dấu hiệu đã bị mở hoặc bị ướt, rách, móp méo hoặc hư hại), Người Bán tại FclassMall có trách nhiệm từ chối nhận hàng và thông báo ngay cho Fclass trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm nhận hàng.
- 1.1.9.5 Đối với hàng hóa bị hư hại do vận chuyển, Fclass sẽ bồi thường cho Người Bán tại FclassMall theo quy định tại [Chính sách vận chuyển](#). Người Bán tại FclassMall cần gửi email khiếu nại kèm theo các ảnh chụp/ video bằng chứng cụ thể cho Fclass về hàng hóa bị hư hại do vận chuyển trong vòng tối đa 02 (hai) ngày lịch kể từ ngày Người Bán tại FclassMall nhận được hàng trả về. Trong trường

hợp được Fclass yêu cầu bổ sung thông tin/tài liệu, người bán cần cung cấp các thông tin/tài liệu có liên quan trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi nhận được thông báo của Fclass. Trong trường hợp Người Bán không tuân thủ thời hạn cung cấp thông tin/tài liệu cho Fclass theo khoản này, Người Bán được xem là không cung cấp các tài liệu/thông tin cho Fclass.

1.2. Các Điều khoản và Điều kiện cho Người Bán tại Fclass Mall

- 1.2.1 Nếu Người dùng là Người Bán tại Fclass Mall, Người dùng sẽ nhận được một thông báo riêng từ Fclass thông qua Trang Web <https://www.fclass.vn/>, ứng dụng di động Fclass, hoặc email về lựa chọn tham gia FclassMall của Người dùng. Vui lòng thực hiện các hướng dẫn và thủ tục trong thông báo của Fclass để tham gia vào Fclass Mall.
- 1.2.2 Mỗi Người Bán tại FclassMall bảo đảm rằng Sản phẩm tại FclassMall mà Người Bán chào bán trên FclassMall và trên thực tế giao hàng cho Người Mua tại FclassMall sẽ (a) tuân thủ (i) luật áp dụng và (ii) các thông số kỹ thuật được liệt kê (và được cung cấp cho Người Mua tại Fclass Mall) trên Trang Web <https://www.fclass.vn/> hoặc ứng dụng di động Fclass, bao gồm việc bảo hành cho bất kỳ và toàn bộ sản phẩm, thông số kỹ thuật, bản vẽ, mẫu, tiêu chuẩn thực hiện và tất cả các yêu cầu về chất lượng, an toàn và vệ sinh, và (b) không phải là sản phẩm bị lỗi. Mỗi Người Bán tại FclassMall hiểu và đồng ý rằng Người Bán sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ sự không tuân thủ hoặc khiếm khuyết hoặc bất kỳ yêu cầu thu hồi nào (cho dù là công khai hoặc không công khai) liên quan đến Sản phẩm tại FclassMall và sẽ giữ cho Fclass không bị thiệt hại liên quan đến những nội dung được đề cập ở khoản này.
- 1.2.3 Nếu Người Bán tại FclassMall bị phát hiện là đã chào bán hoặc bán bất kỳ Sản phẩm trên FclassMall bị hạn chế theo [Chính sách Cấm/Hạn chế sản phẩm](#) của Fclass, với sự suy xét của mình, Fclass có toàn quyền loại bỏ hàng hóa vi phạm khỏi FclassMall và thực hiện hoàn lại tiền (và bất kỳ khoản điều chỉnh nào) cho Người Mua tại FclassMall đã mua mặt hàng này (ngay cả khi Người Mua tại FclassMall không tuân thủ bất kỳ yêu cầu nào được mô tả trong Mục 1.1 ở trên). Người Bán tại FclassMall đồng ý bồi hoàn cho Fclass toàn bộ các khoản tiền (bao gồm bất kỳ chi phí và lệ phí có liên quan) mà Fclass đã hoàn lại cho Người Mua tại FclassMall theo khoản này, và cho phép Fclass khấu trừ các khoản tiền đó từ bất kỳ khoản phải trả nào mà Fclass phải thanh toán cho Người Bán tại FclassMall hoặc thực hiện các hành động khác mà Fclass cho là thích hợp theo toàn quyền quyết định của Fclass để thu hồi các khoản tiền (bao gồm bất kỳ chi phí và lệ phí có liên quan) mà Fclass đã hoàn lại cho Người Mua tại FclassMall theo khoản này.
- 1.2.4 Quyết định của Fclass đối với việc hoàn tiền hoặc trả Sản phẩm tại FclassMall theo Mục 1.1 ở trên sẽ ràng buộc đối với Người Bán tại FclassMall có liên quan. Người Bán tại FclassMall đồng ý tuân thủ và thực hiện tất cả những hành động cần thiết để hoàn tất yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền của Người Mua tại FclassMall đã được Fclass chấp thuận.
- 1.2.5 Đối với bất kỳ yêu cầu hoàn tiền có đi kèm với hoàn trả hàng nào được Fclass chấp thuận, Fclass sẽ tổ chức việc giao Sản phẩm tại FclassMall bị trả lại theo địa chỉ do Người Bán tại FclassMall cung cấp cho Fclass để hoàn thành quá trình hoàn tiền và trả hàng, mà không làm phát sinh thêm bất kỳ chi phí nào cho Người Bán đó, miễn là địa chỉ đó ở trong nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam (“Địa chỉ trong nước”). Nếu Người Bán tại FclassMall không cung cấp Địa chỉ trong nước để nhận Sản phẩm tại FclassMall bị trả lại hoặc không chấp nhận việc Sản phẩm tại FclassMall bị trả lại trong khoảng thời gian hợp lý (theo quyết định của Fclass), Fclass có toàn quyền định đoạt Sản phẩm đó theo bất kỳ cách nào phù hợp và Người Bán tại FclassMall sẽ bị coi là đã từ bỏ tất cả các quyền đối với Sản phẩm đó.
- 1.2.6 Đối với bất kỳ yêu cầu hoàn tiền có đi kèm với hoàn trả hàng nào bị Fclass từ chối sau khi Fclass nhận được Sản phẩm tại FclassMall có liên quan, Fclass sẽ hỗ trợ hoàn trả Sản phẩm đó tới địa chỉ của Người Mua tại FclassMall theo Mục 1.1.6 ở trên.
- 1.2.7 Bán hàng chính hãng
 - 1.2.7.1 Quy định về bán hàng chính hãng
 - a. Người Bán tại FclassMall cam kết và đảm bảo rằng tất cả các Hàng Hóa cung cấp thông qua Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass (bao gồm cả hàng hóa bán ở Fclass Mall) là hàng chính hãng, chưa qua sử dụng và không bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoặc bị cấm vận chuyển theo quy định của pháp luật hoặc [Chính sách cấm/hạn chế sản phẩm](#) và [Chính sách vận chuyển của Fclass](#).
 - b. Nghiêm cấm việc đăng bán Hàng Giả tại Fclass Mall. Hàng Giả có nghĩa là sản phẩm được sản xuất mô phỏng chi tiết hoặc chính xác sản phẩm cùng loại của một nhãn hiệu hoặc thương hiệu nhằm mục đích gây nhầm lẫn cho Người Mua và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Sản phẩm vi phạm quy định pháp luật ở nơi đăng bán;
 - Sản phẩm là hàng giả hoặc hàng nhái của một sản phẩm đã có mặt chính thức trên thị trường;
 - Sản phẩm chưa từng được sản xuất bởi nhãn hàng có liên quan;

- Sản phẩm có chứa một nhãn hiệu đã được đăng ký bảo hộ trên chính sản phẩm đó, bao bì của sản phẩm hoặc vị trí khác có liên quan mà không được sự cho phép của chủ sở hữu nhãn hiệu;
 - Sản phẩm có chứa thiết kế (ví dụ: nhân vật hoạt hình hoặc phối màu) đã được cấp bảo hộ sở hữu trí tuệ mà không được sự cho phép của chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ đó;
 - Sản phẩm có chứa các yếu tố gây nhầm lẫn với các sản phẩm khác (ví dụ: hàng nhái sản phẩm đã được bảo hộ có hoặc không có logo bị chỉnh sửa) mà không được sự cho phép của chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ có liên quan;
 - Sản phẩm không có chứa nhãn hiệu đã được bảo hộ trong đăng bán, nhưng sản phẩm được giao cho Người Mua có chứa nhãn hiệu hoặc dấu hiệu đã được bảo hộ; và
 - Hình ảnh của sản phẩm đăng bán có chứa nhãn hiệu hoặc dấu hiệu đã được bảo hộ.
- c. Sản phẩm của nhà sản xuất thiết bị gốc (“OEM”) được phép đăng bán với điều kiện là các sản phẩm đó không có chứa logo của nhãn hiệu chính thức khác ở bất kỳ hình ảnh sản phẩm OEM nào, cũng như không có nhãn hiệu chính thức nào khác được thể hiện ở bất kỳ phần nào trong chỉ dẫn hoặc mô tả của sản phẩm.
- d. Người Bán tại FclassMall cam kết và đảm bảo rằng Người Bán tại FclassMall sở hữu tất cả các quyền phân phối, dưới hình thức độc quyền quyền phân phối hoặc nhận ủy quyền quyền phân phối, tùy trường hợp cụ thể, đối với Hàng Hóa cung cấp trên Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass (bao gồm cả hàng hóa bán ở Fclass Mall). Fclass có quyền yêu cầu Người Bán tại FclassMall cung cấp các tài liệu về quyền phân phối của mình vào bất cứ thời điểm nào.

1.2.7.2 Quy định áp dụng phí khi Người Bán tại FclassMall bán hàng không chính hãng

- a. Trong trường hợp Fclass phát hiện Người Bán tại FclassMall bán hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc phân phối bất hợp pháp, Fclass có quyền yêu cầu Người Bán tại FclassMall thanh toán khoản phí tương đương 10.000.000 VNĐ (mười triệu đồng) hoặc 100% (một trăm phần trăm) giá trị sản phẩm cho mỗi sản phẩm vi phạm, tùy giá trị nào cao hơn. Người Bán tại FclassMall đồng ý thanh toán khoản phí này trong vòng 07 (bảy) ngày lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của Fclass.
- b. Người Bán tại FclassMall đồng ý rằng Fclass có toàn quyền xác định hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc được phân phối bất hợp pháp căn cứ vào các tài liệu chứng minh quyền phân phối và hóa đơn, mã số series hàng hóa mà Người Bán tại FclassMall cung cấp cho Fclass.
- c. Người bán tại FclassMall sẽ bị loại khỏi FclassMall nếu Fclass phát hiện Người Bán có 02 (hai) lần vi phạm việc bán hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc phân phối bất hợp pháp.

1.2.8 Quy định áp dụng phí khi Người Bán tại FclassMall bán hàng không chính hãng

- Người Bán tại FclassMall không được sử dụng túi/hộp/băng keo có tên, logo của các sàn giao dịch thương mại điện tử cạnh tranh với Fclass như Lazada, Sendo, Tiki... để đóng gói cho các đơn hàng phát sinh thông qua FclassMall và Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass.
 - Mỗi đơn hàng chỉ được đóng gói thành một gói/hộp duy nhất.
 - Trên bao bì gói bọc của mỗi đơn hàng, Người Bán tại FclassMall phải dán Phiếu gửi được in từ Kênh Người bán thể hiện rõ thông tin Mã vận đơn, Mã đơn hàng và Địa chỉ Người Mua tại Fclass Mall.
 - Bên trong mỗi gói/hộp sản phẩm, Người Bán tại FclassMall cần chèn/lót bằng túi bóng khí, mút xốp hoặc giấy báo vào các kẽ hở để đảm bảo sản phẩm bên trong không va đập với thành hộp hoặc va đập với nhau trong quá trình vận chuyển
 - Đối với hàng dễ vỡ, Người Bán tại FclassMall cần phải chèn mút xốp đủ 06 mặt tiếp xúc với hộp đựng ngoài cùng
- Ngoài ra, mọi quy định về Quy trình Vận chuyển vẫn tuân theo quy định tại Chính sách vận chuyển được đăng tải trên website <https://www.fclass.vn/>

1.2.9 Tiêu chuẩn vận hành của Fclass Mall:

- Giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công và tỷ lệ giao hàng trễ dưới mức cho phép
- Không vi phạm khi đăng bán sản phẩm
- Không được phép có hành vi lợi dụng chính sách sàn giao dịch
- Không đăng bán hàng giả/hàng nhái

Những tiêu chuẩn vận hành trên sẽ được Fclass đánh giá dựa trên Hệ Thống danh sách đen. Nếu Shop có điểm đen cao vượt mức cho phép hoặc vi phạm bán hàng giả/nhái lần thứ 02, Fclass có quyền gỡ nhãn FclassMall do Shop không đáp ứng được điều kiện vận hành tại Fclass Mall.

1.2.10 Thanh toán

Thanh toán cho Người Bán tại FclassMall: Trong trường hợp Người Mua tại FclassMall không có bất cứ khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng nào theo Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall, khoản thanh toán của một đơn hàng sẽ được chuyển vào Số dư Tài khoản Fclass của Người Bán tại FclassMall vào ngày lịch thứ Tám kể từ ngày đơn hàng đó được cập nhật trạng thái “Giao hàng thành công” hoặc các cập nhật trạng thái có tính chất tương tự ở website <https://www.fclass.vn/> và/hoặc ứng dụng di động của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.

Trong trường hợp Người Mua tại FclassMall có khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng theo quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall, khoản tiền hàng sẽ được Fclass tạm giữ cho đến khi Fclass có kết luận cuối cùng về khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng của Người Mua tại FclassMall. Trong trường hợp Fclass chấp thuận khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng của Người Mua tại FclassMall, Fclass có quyền hoàn trả số tiền Người Mua tại FclassMall đã thanh toán đồng thời trả lại hàng hóa cho Người Bán tại FclassMall theo quy định về Trả hàng - Hoàn tiền trong Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall này.

1.2.11 Các loại phí phát sinh theo lần

Để đảm bảo hạn chế tối đa trải nghiệm xấu cho Người Mua tại FclassMall ở Fclass Mall, Người Bán tại FclassMall có trách nhiệm đảm bảo tuân thủ Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall, [Điều Khoản Dịch Vụ](#) và các Chính Sách Fclass hiện hành.

Người Bán tại FclassMall đồng ý thanh toán các khoản phí theo quy định tại bảng bên dưới vô điều kiện theo yêu cầu của Fclass:

STT	Lỗi của Người Bán tại Fclass Mall	Diễn Giải	Phí
1	Hủy đơn do hết hàng hoặc Người Bán tại FclassMall không xác nhận đơn hàng	Người Bán tại FclassMall chủ động hủy Đơn đặt hàng của Người Mua do hàng đã hết, không còn hàng để giao cho Người Mua; hoặc hệ thống của Fclass hủy Đơn đặt hàng của Người Mua do Người Bán tại FclassMall không xác nhận đơn hàng đúng thời hạn	200.000 VNĐ/mỗi đơn hàng bị hủy
2	Hủy đơn do sai giá	Người Bán tại FclassMall chủ động hủy đơn hàng do đăng sai giá sản phẩm	500.000 VNĐ/mỗi đơn hàng bị sai giá
3	Gửi hàng hóa bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoặc bị cấm vận chuyển	Người Bán tại FclassMall cố ý gửi các hàng hóa bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoặc bị cấm vận chuyển theo quy định của pháp luật hoặc Chính sách cấm/hạn chế sản phẩm và Chính sách vận chuyển của Fclass .	1.000.000 VNĐ/ mỗi hàng hóa bị cấm kinh doanh và hạn chế giao dịch hoặc bị cấm vận chuyển
4	Người Bán tại FclassMall tự mình hoặc thông qua người khác đặt mua hàng của chính Người Bán tại FclassMall bán ở FclassMall hoặc Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Fclass	Người Bán tại FclassMall tự mình, hoặc thông qua nhân viên, cộng tác viên hoặc một bên thứ ba, đặt mua hàng của chính Người Bán tại FclassMall bán ở FclassMall hoặc Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Fclass	2.000.000 VNĐ/ mỗi đơn hàng vi phạm
5	Tăng giá ngay trước khi diễn ra chương trình khuyến mại ở FclassMall hoặc Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass; hoặc tự ý giảm số lượng sản phẩm được khuyến mại khi đang tham gia chương trình khuyến mại ở FclassMall hoặc Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass	Người Bán tại FclassMall tự ý điều chỉnh giá sản phẩm trước và trong khi đang diễn ra chương trình khuyến mại mà Người Bán tại FclassMall đã cam kết mức giá khác với Fclass trước đó. Hoặc Người Bán tại FclassMall tự ý chỉnh sửa số lượng sản phẩm tham gia khuyến mại bằng cách điều chỉnh số lượng trên Ứng dụng/Website hoặc tự ý hủy đơn/yêu cầu Người mua hủy đơn khuyến mại	500.000 VNĐ/ mỗi sản phẩm vi phạm hoặc mỗi đơn hàng bị hủy
6	Đóng gói sai quy cách	Người Bán tại FclassMall đóng gói hàng hóa trong bao bì/túi/hộp có tên/logo của Sàn giao dịch thương mại điện tử cạnh tranh trực tiếp với Fclass (bao gồm nhưng không giới hạn ở Shopee, Lazada, Sendo, Tiki, GrabMall, Gojeck...)	200.000 VNĐ/ mỗi đơn hàng đóng gói sai quy cách

Trong vòng 14 (mười bốn) ngày lịch kể từ thời điểm Người Bán (i) nhận được thông báo thu phí phát sinh theo lần của Fclass, hoặc (ii) thanh toán phí phát sinh theo lần cho Fclass (bao gồm cả hình thức thanh toán bằng hình thức cản trừ Số dư Tài khoản Fclass của Người Bán), Người Bán tại FclassMall có thể đề nghị Fclass xem xét lại việc thu phí phát sinh theo lần bằng cách truy cập vào [LINK](#). Sau khi kết thúc thời hạn này, Fclass sẽ không xem xét lại và/hoặc điều chỉnh số phí phát sinh theo lần và việc thu phí phát sinh theo lần của Người Bán dưới bất kỳ hình thức nào.

1.2.12 Phí Cố Định

Fclass áp dụng phí hoa hồng cố định (“Phí Cố Định”) đối với tất cả các giao dịch Sản phẩm tại FclassMall được thực hiện thành công qua sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass (không áp dụng cho đơn hàng bị hủy hoặc bị áp dụng hoàn tiền đối với toàn bộ đơn hàng). Phí Cố Định là một tỉ lệ phần trăm của tổng giá trị giao dịch, và chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng. Người Bán tại FclassMall chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ Phí Cố Định và các khoản thuế/ lệ phí có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn ở thuế giá trị gia tăng).

Cách tính:

Phí Cố Định = Tổng giá trị đơn hàng x Tỷ lệ phần trăm Phí Cố Định của ngành hàng.

(Lưu ý: Tổng giá trị đơn hàng là tổng số tiền mà Người Mua Hàng tại FclassMall phải thanh toán cho từng đơn hàng cụ thể; không bao gồm chi phí vận chuyển và các chi phí khác mà Người Bán tại FclassMall phải thanh toán cho Fclass).

Mức Phí Cố Định của ngành hàng có liên quan đến các sản phẩm mà Nhà Bán Hàng đang kinh doanh tại FclassMall được Fclass thông báo cụ thể đến địa chỉ email của Nhà Bán Hàng đã đăng ký với Fclass theo từng thời kỳ.

Phí Cố Định được cản trừ trực tiếp trên từng đơn hàng trước khi tiền bán hàng được chuyển vào Số dư Tài khoản Fclass của Người Bán tại Fclass Mall.

- 1.2.13 Người Bán tại FclassMall đồng ý và ủy quyền không huỷ ngang cho Fclass được toàn quyền cản trừ các khoản phí được quy định ở Khoản 1.2.8, 1.2.11, 1.2.12 của Điều Khoản Dịch Vụ FclassMall vào các khoản tiền của Người Bán tại FclassMall trong Tài Khoản Đảm Bảo Fclass, Số dư Tài khoản Fclass, các khoản đặt cọc của Nhà Bán Hàng (trong trường hợp Fclass yêu cầu Nhà Bán Hàng đặt cọc bằng tiền mặt để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng theo Thỏa Thuận này), hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà Fclass giữ thay hoặc nhận hộ cho Người Bán tại FclassMall theo từng thời kỳ vào bất kỳ lúc nào mà không cần chấp thuận của Người Bán tại FclassMall.

2. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

2.1 Giới thiệu

- 2.1.1 Nền tảng Fclass.vn (bao gồm website và ứng dụng di động Fclass) được vận hành bởi Công ty Cổ phần Vận tải Fclass Vietnam và các công ty liên kết (gọi riêng và gọi chung là, "Fclass", "chúng tôi", hay "của chúng tôi"). Fclass nghiêm túc thực hiện trách nhiệm của mình liên quan đến bảo mật thông tin theo các quy định về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của pháp luật Việt Nam ("Luật riêng tư") và cam kết tôn trọng quyền riêng tư và sự quan tâm của tất cả người dùng đối với website và ứng dụng di động của Fclass ("Nền tảng") (Fclass gọi chung Các Nền tảng và các dịch vụ Fclass cung cấp như được mô tả trong Nền tảng của Fclass là "các Dịch Vụ"). Người dùng có nghĩa là người đăng ký tài khoản với Fclass để sử dụng các Dịch Vụ, bao gồm cả người mua và người bán (gọi chung và gọi riêng là "Các Người Dùng", "Người dùng" hoặc "của Người dùng"). Fclass nhận biết tầm quan trọng của dữ liệu cá nhân mà Người dùng đã tin tưởng giao cho Fclass và tin rằng Fclass có trách nhiệm quản lý, bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng một cách thích hợp. Chính sách bảo mật này ("Chính sách bảo mật" hay "Chính sách") được thiết kế để giúp Người dùng hiểu được cách thức Fclass thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân mà Người dùng đã cung cấp cho Fclass và/hoặc lưu giữ về Người dùng, cho dù là hiện nay hoặc trong tương lai, cũng như để giúp Người dùng đưa ra quyết định sáng suốt trước khi cung cấp cho Fclass bất kỳ dữ liệu cá nhân nào của Người dùng.
- 2.1.2 "Dữ Liệu Cá Nhân" hay "dữ liệu cá nhân" có nghĩa là dữ liệu, dù đúng hay không, về một cá nhân mà thông qua đó có thể được xác định được danh tính, hoặc từ dữ liệu đó và thông tin khác mà một tổ chức có hoặc có khả năng tiếp cận. Các ví dụ thường gặp về dữ liệu cá nhân có thể gồm có tên, số chứng minh nhân dân và thông tin liên hệ.
- 2.1.3 Bằng việc sử dụng Các Dịch Vụ, đăng ký một tài khoản với Fclass hoặc truy cập Nền tảng, Người dùng xác nhận và đồng ý rằng Người dùng chấp nhận các phương pháp, yêu cầu, và/hoặc chính sách được mô tả trong Chính sách bảo mật này, và theo đây Người dùng đồng ý cho phép Fclass thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng như mô tả trong đây. ***Nếu Người dùng không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng như mô tả trong chính sách này, vui lòng không sử dụng các dịch vụ của Fclass hay truy cập nền tảng hoặc trang web của chúng tôi.*** Nếu Fclass thay đổi Chính sách bảo mật của mình, Fclass sẽ thông báo cho Người dùng bao gồm cả thông qua việc đăng tải những thay đổi đó hoặc Chính sách bảo mật sửa đổi trên Nền tảng của chúng tôi. Trong phạm vi pháp luật cho phép, việc tiếp tục sử dụng các Dịch Vụ hoặc Nền Tảng, bao gồm giao dịch của Người dùng, được xem là Người dùng đã công nhận và đồng ý với các thay đổi trong Chính Sách Bảo Mật này.
- 2.1.4 Chính sách này áp dụng cùng với các thông báo, điều khoản hợp đồng, điều khoản chấp thuận khác áp dụng liên quan đến việc Fclass thu thập, lưu trữ, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng và không nhằm ghi đè những thông báo hoặc các điều khoản đó trừ khi Fclass có tuyên bố ràng khác.
- 2.1.5 Chính sách này được áp dụng cho cả Người bán và Người mua đang sử dụng Dịch vụ trừ khi có tuyên bố rõ ràng ngược lại.

2.2 Khi nào fclass sẽ thu thập dữ liệu cá nhân?

Fclass sẽ/có thể thu thập dữ liệu cá nhân về Người dùng:

- Khi Người dùng đăng ký và/hoặc sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi, hoặc mở một tài khoản với chúng tôi;
- Khi Người dùng gửi bất kỳ biểu mẫu nào, bao gồm đơn đăng ký hoặc các mẫu đơn khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, bằng hình thức trực tuyến hay dưới hình thức khác;
- Khi Người dùng ký kết bất kỳ thỏa thuận nào hoặc cung cấp các tài liệu hoặc thông tin khác liên quan đến tương tác giữa Người dùng với chúng tôi, hoặc khi Người dùng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi;
- Khi Người dùng tương tác với chúng tôi, chẳng hạn như thông qua các cuộc gọi điện thoại (có thể được ghi âm lại), thư từ, fax, gặp gỡ trực tiếp, các nền ứng dụng truyền thông xã hội và email;
- Khi Người dùng sử dụng các dịch vụ điện tử của chúng tôi, hoặc tương tác với Fclass qua Nền tảng hoặc Trang Web hoặc Các Dịch Vụ của chúng tôi. Trường hợp này bao gồm thông qua tập tin cookie mà Fclass có thể triển khai khi Người dùng tương tác với các Nền tảng hoặc Trang Web của chúng tôi;
- Khi Người dùng cấp quyền trên thiết bị của Người dùng để chia sẻ thông tin với ứng dụng hoặc Nền tảng của chúng tôi

- Khi Người dùng liên kết tài khoản Fclass với tài khoản mạng xã hội của Người dùng hoặc các tài khoản bên ngoài khác hoặc sử dụng các tính năng mạng xã hội khác, phù hợp với các chính sách của nhà cung cấp
- Khi Người dùng thực hiện các giao dịch thông qua Dịch vụ của chúng tôi;
- Khi Người dùng cung cấp ý kiến phản hồi hoặc gửi khiếu nại cho chúng tôi;
- Khi Người dùng đăng ký tham gia một cuộc thi; hoặc
- Khi Người dùng gửi dữ liệu cá nhân của Người dùng cho Fclass vì bất kỳ lý do gì.

Các trường hợp trên không nhằm mục đích liệt kê đầy đủ các trường hợp và chỉ đưa ra một số trường hợp phổ biến về thời điểm dữ liệu cá nhân của Người dùng có thể bị thu thập

2.3 Fclass sẽ thu thập những dữ liệu gì?

2.3.1 Dữ liệu cá nhân mà Fclass có thể thu thập bao gồm:

- Họ tên;
- Địa chỉ email;
- Ngày sinh;
- Địa chỉ thanh toán và/hoặc giao nhận hàng hóa;
- Tài khoản ngân hàng và thông tin thanh toán
- Số điện thoại;
- Giới tính;
- Thông tin được gửi bởi hoặc liên quan đến (các) thiết bị được sử dụng để truy cập vào Các Dịch vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi
- Thông tin về mạng của Người dùng và những người và tài khoản mà Người dùng có tương tác;
- Hình ảnh hoặc âm thanh hoặc video;
- Thông tin về nhân thân được cấp bởi chính phủ hoặc các thông tin khác phục vụ cho các mục đích đánh giá pháp lý, nhận biết khách hàng, xác minh thông tin hoặc phòng chống gian lận của chúng tôi
- Dữ liệu truyền thông hoặc liên lạc, ví dụ như các tùy chọn nhận thông tin quảng cáo từ Fclass hoặc các bên thứ ba của Người dùng, tùy chọn phương tiện liên lạc và lịch sử thông tin liên lạc với chúng tôi, các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi, và các bên thứ ba khác;
- Thông tin sử dụng và giao dịch, bao gồm chi tiết về lịch sử tìm kiếm, giao dịch, quảng cáo và nội dung hiển thị mà tương tác với Nền Tảng, cũng như các sản phẩm và dịch vụ có liên quan của Người dùng;
- Dữ liệu về địa điểm
- Bất kỳ thông tin nào khác về người dùng khi người dùng đăng nhập để sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi, và khi người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng, cũng như thông tin về việc người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của Fclass như thế nào; và
- Dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng sử dụng.

2.3.2 Người dùng đồng ý không cung cấp cho Fclass bất cứ thông tin nào không chính xác hoặc gây hiểu nhầm và Người dùng đồng ý sẽ thông báo cho Fclass về bất cứ thông tin nào không chính xác hoặc khi có sự thay đổi thông tin. Fclass bảo lưu quyền theo quyết định riêng của Fclass được yêu cầu các tài liệu cần thiết khác để xác minh thông tin được Người dùng cung cấp.

2.3.3 Nếu Người dùng đăng nhập để trở thành Người sử dụng các Nền tảng của Fclass sử dụng tài khoản mạng xã hội của Người dùng (“Tài khoản Mạng Xã hội”), liên kết tài khoản của Người dùng với Tài khoản Mạng Xã hội của Người dùng hoặc sử dụng bất cứ tính năng mạng xã hội nào, Fclass có quyền truy cập thông tin về Người dùng mà Người dùng đã cung cấp một cách tự nguyện cho nhà cung cấp dịch vụ Tài khoản Mạng Xã hội của Người dùng tuân theo các chính sách của các nhà cung cấp dịch vụ này, và Fclass sẽ quản lý và sử dụng các dữ liệu cá nhân này của Người dùng theo các quy định của Chính sách này tại mọi thời điểm.

2.3.4 Nếu Người dùng không muốn Fclass thu thập thông tin/dữ liệu cá nhân nói trên, Người dùng có thể chọn không tham gia vào bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản đến Nhân Viên Bảo Vệ Dữ Liệu của chúng tôi. Có thể tìm thấy thêm thông tin về nội dung trong mục "Người dùng có thể rút lại sự cho phép xóa tên, yêu cầu truy cập hoặc điều chỉnh thông tin Người dùng đã cung cấp cho Fclass bằng cách nào?" dưới đây. Tuy nhiên, lưu ý rằng việc từ chối hoặc hủy bỏ cho phép Fclass thu thập, sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng có thể ảnh hưởng đến việc Người dùng sử dụng Các Dịch Vụ và Nền tảng. Ví dụ như dịch vụ xác định vị trí sẽ không hoạt động nếu Người dùng không cho phép ứng dụng truy cập vị trí của Người dùng.

2.4 Thu thập các dữ liệu khác

2.4.1 Như với hầu hết các trang web và các ứng dụng di động khác, thiết bị của Người dùng gửi thông tin có thể gồm có dữ liệu về Người dùng, được một máy chủ web ghi lại khi Người dùng sử dụng Nền tảng của chúng tôi. Thông tin này thông thường bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ IP, hệ điều hành của máy tính/thiết

bị di động, loại trình duyệt, loại thiết bị di động, các đặc điểm của thiết bị di động, mã định danh thiết bị thống nhất (UDID) hoặc mã định danh thiết bị di động (MEID) của thiết bị di động của Người dùng, địa chỉ tham chiếu của Trang Web (nếu có), các trang mà Người dùng đã truy cập trên trang web hoặc ứng dụng di động của Fclass và thời gian truy cập và đôi khi là "cookie" (có thể vô hiệu hóa bằng cách sử dụng tùy chọn trình duyệt của Người dùng) để giúp trang web ghi nhớ lần truy cập cuối cùng của Người dùng. Nếu Người dùng đăng nhập, thông tin này được liên kết với tài khoản cá nhân của Người dùng. Thông tin này cũng được đưa vào các số liệu thống kê ẩn danh để giúp Fclass hiểu được khách truy cập sử dụng Trang Web của Fclass như thế nào.

- 2.4.2 Các ứng dụng di động của Fclass có thể thu thập thông tin chính xác về địa chỉ của thiết bị di động của Người dùng sử dụng các công nghệ như GPS, Wi-Fi,.... Fclass thu thập, sử dụng, công bố và/hoặc xử lý các thông tin này cho một hoặc nhiều mục đích bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ được cung cấp dựa trên vị trí mà Người dùng yêu cầu hoặc chuyển các nội dung có liên quan đến Người dùng dựa trên vị trí của Người dùng hoặc cho phép Người dùng chia sẻ vị trí của Người dùng cho các Người sử dụng khác như là một phần của các Dịch vụ được cung cấp bởi các ứng dụng di động của chúng tôi. Đối với phần lớn các thiết bị di động, Người dùng có thể rút lại sự cho phép để Fclass được thu thập các thông tin này dựa trên vị trí của Người dùng thông qua các cài đặt trên thiết bị. Nếu Người dùng có câu hỏi nào về cách thức vô hiệu hóa các dịch vụ vị trí trên thiết bị di động của Người dùng, vui lòng liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ thiết bị di động hoặc nhà sản xuất thiết bị của Người dùng.
- 2.4.3 Như khi Người dùng xem các trang trên trang web hoặc ứng dụng di động của chúng tôi, khi Người dùng xem các nội dung và quảng cáo và truy cập vào phần mềm khác trên Nền tảng của Fclass hoặc thông qua Dịch vụ, phần lớn các thông tin tương tự được gửi đến cho Fclass (bao gồm nhưng không giới hạn, địa chỉ IP, hệ điều hành, v.v.); nhưng, thay vì các số lượt xem trang, thiết bị của Người dùng gửi đến Fclass các thông tin về nội dung, quảng cáo được xem và/hoặc phần mềm được cài đặt bởi các Dịch vụ và Nền tảng và thời điểm.

2.5 Cookies

- 2.5.1 Đôi khi Fclass hoặc các nhà cung cấp dịch vụ được cho phép và các đối tác quảng cáo của Fclass có thể sử dụng "cookie" hoặc các tính năng khác để cho phép Fclass hoặc các bên thứ ba thu thập hoặc chia sẻ thông tin liên quan đến việc sử dụng của Người dùng đối với Dịch vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi. Các tính năng này sẽ giúp Fclass cải thiện Nền tảng và Các Dịch Vụ Fclass cung cấp, giúp Fclass đề xuất các dịch vụ và tính năng mới, và/hoặc cho phép Fclass và các đối tác quảng cáo của Fclass cung cấp các nội dung có liên quan hơn đến Người dùng. "Cookie" là các mã danh định được lưu trữ trên máy tính hoặc thiết bị di động của Người dùng lưu trữ các dữ liệu về máy tính hoặc thiết bị, bằng cách nào và khi nào Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng được sử dụng hay truy cập, bởi bao nhiêu người và để theo dõi những hoạt động trong Các Nền tảng của chúng tôi. Fclass có thể liên kết thông tin cookie với dữ liệu cá nhân. Cookie cũng liên kết với thông tin về những nội dung Người dùng đã chọn để mua sắm và các trang web mà Người dùng đã xem. Thông tin này được sử dụng để theo dõi giỏ hàng, để chuyển tải nội dung phù hợp với sở thích của Người dùng, để cho phép các đối tác cung cấp dịch vụ quảng cáo cung cấp dịch vụ quảng cáo trên các trang thông qua mạng Internet và để thực hiện phân tích dữ liệu và hoặc theo dõi việc sử dụng Dịch vụ
- 2.5.2 Người dùng có thể từ chối sử dụng cookie bằng cách chọn các thiết lập thích hợp trên trình duyệt hoặc thiết bị của Người dùng. Tuy nhiên, vui lòng lưu ý rằng nếu Người dùng thực hiện thao tác này Người dùng có thể không sử dụng được các chức năng đầy đủ của Nền tảng hoặc Các Dịch Vụ của chúng tôi.

2.6 Fclass sử dụng thông tin Người dùng cung cấp cho Fclass như thế nào?

- 2.6.1 Fclass có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng cho các mục đích để:
- Xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của Người dùng với Fclass hoặc giao dịch hay thư từ của Người dùng với các bên thứ ba qua Các Dịch Vụ;
 - Quản lý, điều hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc Người dùng sử dụng và/hoặc truy cập Các Dịch Vụ và các Nền tảng của Fclass (bao gồm các sở thích của Người dùng), cũng như quan hệ và tài khoản người dùng của Người dùng với chúng tôi;
 - Đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của Người dùng đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho Người dùng về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
 - Thực thi các Điều Khoản Dịch Vụ của Fclass hoặc bất kỳ thỏa thuận giấy phép người dùng cuối nào áp dụng;
 - Bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
 - Phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết khách hàng;

- Đánh giá và đưa ra các quyết định liên quan đến hồ sơ tín dụng và rủi ro của Người dùng và tính đủ điều kiện cho các sản phẩm tín dụng;
- Duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo Các Dịch Vụ của Fclass hoạt động suôn sẻ;
- Giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ khách hàng, thực hiện các chỉ thị của Người dùng, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi (hoặc nhằm được gửi bởi) Người dùng hoặc thay mặt Người dùng;
- Liên hệ với Người dùng hoặc liên lạc với Người dùng qua điện thoại, tin nhắn văn bản và/hoặc tin nhắn fax, email và/hoặc thư hoặc cách khác nhằm mục đích quản trị và/hoặc quản lý quan hệ của Người dùng với Fclass hoặc việc Người dùng sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, chẳng hạn như ở việc truyền đạt thông tin hành chính cho Người dùng liên quan đến Các Dịch Vụ của chúng tôi. Người dùng xác nhận và đồng ý rằng sự liên lạc như thế của Fclass có thể là theo cách gửi thư qua đường bưu điện, tài liệu hoặc thông báo cho Người dùng, có thể gồm có tiết lộ dữ liệu cá nhân nhất định về Người dùng để cung cấp các tài liệu đó cũng như trên bao bì/phong bì;
- Cho phép các người dùng khác tương tác hoặc liên lạc với Người dùng hoặc thấy một số hoạt động của Người dùng trên Nền tảng, bao gồm để thông báo cho Người dùng khi một người dùng khác đã gửi cho Người dùng một tin nhắn riêng tư hoặc đăng nhận xét về Người dùng trên Nền tảng hoặc để liên kết với việc Người dùng sử dụng các tính năng xã hội trên Nền tảng;
- Tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), để phân tích cách thức Người dùng sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, để giới thiệu sản phẩm và/hoặc dịch vụ theo sự quan tâm của Người dùng, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của Fclass và/hoặc để cải thiện trải nghiệm khách hàng của Người dùng;
- Cho phép kiểm tra và khảo sát khác để, ngoài những hoạt động khác, xác thực quy mô và thành phần của đối tượng mục tiêu của chúng tôi, và hiểu được trải nghiệm của họ với Các Dịch Vụ của Fclass;
- Vì mục đích tiếp thị và quảng cáo, trong trường hợp này, để gửi cho Người dùng qua các phương tiện và phương thức liên lạc khác nhau, thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ (bao gồm, nhưng không giới hạn các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của các bên thứ ba mà Fclass có thể hợp tác hoặc liên kết) mà Fclass (và/hoặc các bên liên kết hoặc công ty có liên quan của nó) có thể bán, tiếp thị hoặc quảng bá, cho dù các sản phẩm hoặc dịch vụ đó tồn tại vào lúc này hoặc được tạo ra trong tương lai. Người dùng có thể hủy đăng ký nhận các thông tin tiếp thị tại bất cứ thời điểm nào bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trong các tài liệu tiếp thị điện tử. Fclass có thể sử dụng các thông tin liên hệ của Người dùng để gửi các bản tin và/hoặc tài liệu truyền thông từ Fclass hoặc từ các công ty có liên quan của chúng tôi;
- Đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của bất cứ cơ quan tài phán nào hoặc khi Fclass thực sự tin tưởng rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn, đáp ứng các yêu cầu đáp ứng các yêu cầu công bố thông tin theo yêu cầu của bất kỳ luật ràng buộc nào đối với Fclass hoặc các công ty hoặc chi nhánh liên quan của Fclass (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của Người dùng);
- Lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
- Thực hiện quy trình tìm hiểu và xác minh hoặc các hoạt động sàng lọc khác (bao gồm nhưng không giới hạn kiểm tra lý lịch) tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các thủ tục kiểm soát rủi ro của chúng tôi, có thể được pháp luật yêu cầu hoặc có thể đã được Fclass áp dụng;
- Kiểm tra Các Dịch Vụ của Fclass hoặc hoạt động của Fclass
- Ngăn chặn hoặc điều tra bất kỳ hoạt động gian lận thực tế hoặc bị nghi ngờ nào đối với Điều khoản dịch vụ của chúng tôi, gian lận, các hành vi phi pháp, thiếu sót hay hành vi sai trái nào, cho dù có liên quan đến việc Người dùng sử dụng Các Dịch Vụ của Fclass hay không hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ quan hệ của Người dùng với chúng tôi;
- Đáp ứng bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào được khẳng định chống lại Fclass hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các Nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;
- Lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của Người dùng;

- Xử lý và/hoặc tạo thuận tiện cho một giao dịch tài sản kinh doanh hoặc một giao dịch tài sản kinh doanh tiềm năng, trường hợp giao dịch đó liên quan đến Fclass như một bên tham gia hoặc chỉ liên quan đến một công ty hay công ty liên kết của Fclass như một bên tham gia hoặc liên quan đến Fclass và/hoặc bất kỳ một hay nhiều công ty hoặc công ty liên kết của Fclass như (các) bên tham gia, và có thể có các tổ chức bên thứ ba khác tham gia giao dịch như thế. "Giao dịch tài sản kinh doanh" là các giao dịch mua, bán, cho thuê, sáp nhập, hợp nhất hoặc bất kỳ hoạt động mua lại, thanh lý hay tài trợ nào của một tổ chức hoặc một phần của một tổ chức hoặc của bất kỳ hoạt động kinh doanh hay tài sản nào của một tổ chức; và/hoặc
- Bất kỳ mục đích nào mà Fclass thông báo cho Người dùng tại thời điểm xin sự cho phép của Người dùng.

2.6.2 Người dùng xác nhận, cho phép và đồng ý rằng Fclass có thể truy cập, lưu trữ và tiết lộ thông tin Tài khoản và Nội dung của Người dùng nếu luật pháp yêu cầu làm như vậy hoặc theo lệnh của tòa án hoặc của bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý nào có thẩm quyền đối với Fclass hoặc các chi nhánh của Fclass hoặc với lý do chính đáng Fclass tin rằng việc truy cập, lưu giữ hoặc tiết lộ đó là cần thiết và chính đáng để: (a) tuân thủ quy trình pháp lý; (b) tuân thủ yêu cầu từ bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý nào có thẩm quyền đối với Fclass hoặc các chi nhánh có liên quan của Fclass; (c) thực thi Điều khoản Dịch vụ của Fclass hoặc Chính sách Bảo mật này; (d) phản hồi bất kỳ khiếu nại nào du cho là nguy cơ hoặc đang xảy ra trên thực tế để chống lại Fclass hoặc các chi nhánh có liên quan hoặc khiếu nại khác rằng bất kỳ Nội dung nào vi phạm quyền của bên thứ ba; (e) đáp ứng các yêu cầu của Người dùng về dịch vụ khách hàng; hoặc (f) bảo vệ quyền, tài sản hoặc sự an toàn cá nhân của Fclass hoặc các chi nhánh có liên quan, người dùng và / hoặc công chúng.

2.6.3 Vì Các Mục Đích mà Fclass sẽ/có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng phụ thuộc vào hoàn cảnh hiện có, mục đích đó có thể không xuất hiện bên trên. Tuy nhiên, Fclass sẽ thông báo cho Người dùng biết mục đích khác đó tại thời điểm xin sự cho phép của Người dùng, trừ phi việc xử lý dữ liệu áp dụng mà không có sự đồng ý của Người dùng là được phép theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc theo quy định pháp luật.

2.7 Fclass bảo vệ và lưu trữ thông tin khách hàng bằng cách nào

2.7.1 Fclass thực hiện các biện pháp bảo mật khác nhau và luôn nỗ lực để đảm bảo sự an toàn của dữ liệu cá nhân của Người dùng trên các hệ thống của chúng tôi. Dữ liệu cá nhân của người dùng được lưu trữ đằng sau các mạng bảo mật và chỉ có thể được truy cập bởi một số nhân viên có quyền truy cập đặc biệt đến các hệ thống của chúng tôi. Tuy nhiên, chắc chắn không thể có sự đảm bảo an ninh tuyệt đối.

2.7.2 Fclass sẽ duy trì dữ liệu cá nhân tuân theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân và/hoặc các điều luật hiện hành khác. Có nghĩa là, Fclass sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của Người dùng khi Fclass có lý do hợp lý để xác định rằng (i) việc lưu giữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa; (ii) việc lưu giữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào và (iii) không còn các lợi ích hợp pháp nào khác để tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cá nhân này. Nếu Người dùng ngưng sử dụng Nền tảng của chúng tôi, hoặc quyền của Người dùng được sử dụng Nền tảng và/hoặc Các Dịch Vụ bị chấm dứt hoặc hủy bỏ, Fclass có thể tiếp tục lưu, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của Người dùng tuân theo Chính sách bảo mật này và các nghĩa vụ của Fclass theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân. Tùy thuộc vào quy định của pháp luật, Fclass có thể tiêu hủy dữ liệu cá nhân của Người dùng một cách an toàn mà không cần thông báo trước cho Người dùng.

2.8 Fclass có tiết lộ thông tin thu thập từ người truy cập hay không?

2.8.1 Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, Fclass sẽ/có thể cần phải sử dụng, xử lý, tiết lộ và/hoặc chuyên giao dữ liệu cá nhân của Người dùng cho các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và/hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan của chúng tôi, và/hoặc các bên thứ ba khác có thể ở Việt Nam hoặc bên ngoài Việt Nam, vì một hay nhiều Mục Đích nói trên, và việc tiết lộ này sẽ được thực hiện theo đúng trình tự và quy định của pháp luật hiện hành. Các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và/hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan và/hoặc các bên thứ ba khác như thế sẽ xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng hoặc thay mặt Fclass hoặc khác, vì một hoặc nhiều Mục Đích nói trên. Fclass cố gắng đảm bảo rằng các bên thứ ba và các chi nhánh của Fclass giữ an toàn cho dữ liệu cá nhân của Người dùng khỏi bị truy cập, thu thập, sử dụng, tiết lộ, xử lý trái phép hoặc các rủi ro tương tự và chỉ lưu giữ dữ liệu cá nhân của Người dùng miễn là dữ liệu cá nhân của Người dùng vẫn còn cần thiết cho những việc nêu trên Mục đích Các bên thứ ba như thế bao gồm:

- Công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của chúng tôi;

- Người bán hoặc người mua mà Người dùng đã thực hiện giao dịch hoặc tương tác trên Nền tảng hoặc liên quan đến việc Người dùng sử dụng Dịch vụ cho các Mục đích đã nêu ở trên;
 - Những người sử dụng khác của Nền tảng của Fclass cho một hoặc nhiều các Mục đích đã nêu ở trên
 - Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác mà Fclass thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Những bên này bao gồm, nhưng không giới hạn ở những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho Fclass chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty viễn thông, đối tác quảng cáo và truyền thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử, và trung tâm dữ liệu
 - Các cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền đối với Fclass hoặc nếu được cho phép theo Mục 2.6.2;
 - Người mua hoặc người thừa nhiệm khác trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của Fclass, cho dù là vấn đề đang diễn ra hay đang trong thủ tục phá sản, thanh lý hoặc thủ tục tương tự, trong đó dữ liệu cá nhân Fclass lưu giữ về người dùng của Fclass nằm trong các tài sản được chuyển nhượng; hoặc cho một bên đối tác trong một giao dịch tài sản kinh doanh mà Fclass hoặc bất kỳ công ty liên kết hay công ty liên quan nào của nó có tham gia giao dịch; và
 - Bên thứ ba mà Fclass tiết lộ thông tin vì một trong các Mục Đích và các bên thứ ba đó ngược lại họ sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng vì một hoặc nhiều Mục Đích.
- 2.8.2 Fclass có thể chia sẻ thông tin bao gồm thông tin thống kê và nhân khẩu học về Người Dùng cũng như thông tin về việc sử dụng Các Dịch Vụ của người dùng với đối tác cung cấp dịch vụ quảng cáo và lập trình. Fclass cũng sẽ chia sẻ thông tin thống kê và thông tin nhân khẩu học về người dùng của Fclass và việc họ sử dụng Các Dịch Vụ với các đối tác quảng cáo và bên thứ ba cung cấp dịch vụ quảng cáo, tái quảng cáo, và/hoặc lập trình.
- 2.8.3 Để tránh nghi ngờ, trong trường hợp các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc các điều luật hiện hành khác cho phép một tổ chức chẳng hạn như Fclass thu thập, sử dụng hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của Người dùng mà không cần sự đồng ý của Người dùng, sự cho phép như thế của pháp luật sẽ tiếp tục áp dụng. Phù hợp với các quy định nêu trên và theo các quy định của pháp luật hiện hành, Fclass có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của Người dùng cho các cơ sở pháp lý đã được công nhận, bao gồm tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi, để thực hiện hợp đồng của Fclass với Người dùng, để đạt được lợi ích hợp pháp và lý do của Fclass để sử dụng dữ liệu đó cao hơn bất kỳ phương hại nào đến quyền bảo vệ dữ liệu của Người dùng hoặc khi cần thiết liên quan với một yêu cầu pháp lý.
- 2.8.4 Các bên thứ ba có thể chặn hoặc truy cập trái phép dữ liệu cá nhân được gửi đến hoặc có trên trang web, các công nghệ có thể hoạt động không chính xác hoặc không hoạt động như dự kiến, hoặc có người có thể truy cập, lạm dụng hoặc sử dụng sai trái thông tin mà không phải lỗi của chúng tôi. Tuy nhiên Fclass sẽ triển khai các biện pháp bảo mật hợp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Người dùng theo quy định của các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân; tuy nhiên không thể đảm bảo sự bảo mật tuyệt đối chẳng hạn như trường hợp tiết lộ trái phép phát sinh từ hoạt động tin tặc vì ý đồ xấu hoặc hành vi tấn công tinh vi buời kẻ xấu mà không phải lỗi của chúng tôi.
- 2.8.5 Fclass cho phép Người dùng chia sẻ video từ YouTube trong tính năng Fclass Livestream (“Nội Dung YouTube”). Về mặt kỹ thuật, Fclass sử dụng Tính Năng YouTube API của chính YouTube. Thông qua việc chia sẻ Nội Dung YouTube, Người dùng theo đây đồng ý chịu sự điều chỉnh của Chính Sách Bảo Mật của YouTube (<http://www.google.com/policies/privacy>).
- 2.8.6 Như được quy định trong Điều khoản dịch vụ của Fclass, Người dùng (bao gồm bất cứ người lao động, đại lý, người đại diện hoặc bất cứ bên nào khác hành động cho Người dùng đó hoặc thay mặt người dùng đó) sở hữu dữ liệu cá nhân của Người dùng khác thông qua việc sử dụng Dịch vụ (“Bên nhận dữ liệu”) tại đây đồng ý rằng, họ sẽ (i) tuân thủ với các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân liên quan đến các dữ liệu này, bao gồm bất cứ hoạt động thu thập, xử lý, lưu giữ và chuyển giao các dữ liệu này; (ii) cho phép Fclass hoặc Người dùng mà dữ liệu cá nhân của Bên nhận được thu thập (“Bên tiết lộ”) được xóa dữ liệu của anh hoặc cô ấy đã bị thu thập khỏi cơ sở dữ liệu của Bên nhận dữ liệu; và (iii) cho phép Fclass hoặc Bên tiết lộ dữ liệu được rà soát những nội dung đã bị thu thập liên quan đến họ bởi Bên nhận dữ liệu, trong mỗi trường hợp (ii) và (iii) nêu trên, tuân thủ với và khi được yêu cầu bởi các quy định của pháp luật có liên quan.
- 2.8.7 Bất kể quy định nào được quy định tại đây, Người bán (bao gồm bất cứ người lao động, đại lý, người đại diện hoặc bất cứ bên nào khác hành động cho Người dùng đó hoặc thay mặt người dùng đó) phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan và, liên quan đến bất cứ dữ liệu cá nhân nào của Người mua nhận được từ Fclass, (i) không được cho phép sử dụng các dữ liệu cá nhân của Người mua này trừ khi có lý do

chính đáng cần thiết để phản hồi các yêu cầu của Người mua và để thực hiện việc trả lời, xử lý, giải quyết hoặc hoàn thành các giao dịch mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Người mua và Fclass; (ii) phải ngưng việc liên lạc với Người mua sử dụng các thông tin này bên ngoài nền tảng Fclass; (iii) không được cho phép tiết lộ các dữ liệu cá nhân của Người mua này đến bất cứ bên thứ ba không được phép nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Người mua và Fclass; (iv) phải thực hiện các biện pháp an ninh thích hợp để bảo vệ từng dữ liệu cá nhân người dùng của Fclass mà họ đang sở hữu, chỉ lưu giữ dữ liệu này chừng nào vẫn còn cần thiết cho các mục đích ở trên và phù hợp với quy định của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân, và xóa hoặc hoàn trả các dữ liệu này cho Fclass theo yêu cầu từ Fclass hoặc trong thời gian sớm nhất có thể khi hoàn thành giao dịch; và (v) thông báo cho Bộ phận bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của Fclass tại dpo.vn@Fclass.com trong trường hợp có khả năng vi phạm dữ liệu hoặc mất dữ liệu khác của người dùng này.

2.9 Thông tin về trẻ em

Các Dịch Vụ này không dành cho trẻ em dưới 13 tuổi. Fclass không có tình thu thập hay lưu giữ bất kỳ dữ liệu cá nhân hay thông tin không nhận dạng cá nhân nào của bất kỳ ai dưới 13 tuổi, bất kỳ phần nào của Nền tảng của Fclass hoặc Các Dịch Vụ khác cũng không dành cho trẻ em dưới 13 tuổi. Bố/mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em dưới 13 tuổi vui lòng giám sát và đảm bảo thông tin cá nhân của trẻ dưới 13 tuổi mà mình đang giám hộ không đăng tải thông tin cá nhân cho Fclass. Trong trường hợp thông tin cá nhân của trẻ em dưới 13 tuổi do quý phụ huynh giám hộ được cung cấp cho Fclass, Bố/mẹ hoặc người giám hộ theo đồng ý với việc xử lý thông tin của trẻ em dưới 13 tuổi có liên quan, và đồng ý chịu sự điều chỉnh của Chính Sách này thay mặt cho người được giám hộ. Fclass sẽ khóa bất kỳ tài khoản nào chỉ được sử dụng bởi đối tượng trẻ em như vậy và sẽ gỡ và/hoặc xóa bất kỳ dữ liệu cá nhân nào mà Fclass cho là đã được gửi bởi bất kỳ trẻ em nào dưới 13 tuổi.

2.10 Thông tin thu thập bởi các bên thứ ba

2.10.1 Nền tảng của Fclass sử dụng Google Analytics, một dịch vụ phân tích web được cung cấp bởi Google, Inc. ("Google"). Google Analytics sử dụng cookie, là các tập tin văn bản trên thiết bị của Người dùng, để giúp Nền tảng phân tích cách thức người dùng sử dụng Nền tảng của chúng tôi. Thông tin được tạo bởi cookie về việc Người dùng sử dụng Nền tảng (bao gồm địa chỉ IP của Người dùng) sẽ được gửi đến và lưu bởi Google trên các máy chủ tại Hoa Kỳ. Google sẽ sử dụng thông tin này để đánh giá việc Người dùng sử dụng Nền tảng của chúng tôi, soạn báo cáo về hoạt động trang web dành cho các nhà điều hành trang web và cung cấp các dịch vụ khác liên quan đến hoạt động trang web và việc sử dụng Internet. Google cũng có thể gửi thông tin này cho các bên thứ ba trong trường hợp luật pháp có quy định như thế, hoặc trường hợp các bên thứ ba đó xử lý thông tin thay mặt Google. Google sẽ không liên kết địa chỉ IP của Người dùng với bất kỳ dữ liệu nào khác mà Google nắm giữ

2.10.2 Chúng tôi, và các bên thứ ba, có thể trong từng thời điểm cung cấp các bản tải về ứng dụng phần mềm cho Người dùng sử dụng bởi Nền tảng hoặc thông qua Các Dịch Vụ. Những ứng dụng này có thể truy cập riêng, và cho phép một bên thứ ba xem, thông tin nhận dạng của Người dùng, chẳng hạn như tên, ID người dùng của Người dùng, Địa chỉ IP của thiết bị của Người dùng hoặc thông tin khác chẳng hạn như game Người dùng đang chơi trong bất kỳ phiên truy cập cụ thể nào, và bất kỳ cookie nào trước đây Người dùng có thể đã cài đặt hoặc đã được cài đặt cho Người dùng bởi một ứng dụng phần mềm hoặc trang web của bên thứ ba. Ngoài ra, các ứng dụng này có thể yêu cầu Người dùng cung cấp thêm thông tin trực tiếp cho các bên thứ ba. Các sản phẩm hoặc dịch vụ của bên thứ ba được cung cấp thông qua các ứng dụng này không thuộc sở hữu hay quyền kiểm soát của Fclass. Người dùng nên đọc các điều khoản và các chính sách khác được công bố bởi các bên thứ ba đó trên trang web của họ hoặc nơi khác.

2.11 Loại trừ trách nhiệm về nghĩa vụ bảo mật và các trang web bên thứ ba

2.11.1 *Fclass không đảm bảo tính bảo mật đối với dữ liệu cá nhân và/hoặc thông tin khác mà người dùng cung cấp trên các trang web của bên thứ ba.* Fclass thực hiện các biện pháp bảo mật khác nhau để duy trì sự an toàn của dữ liệu cá nhân của Người dùng mà Fclass lưu giữ hoặc kiểm soát. Dữ liệu cá nhân của Người dùng được lưu đăng sau các mạng bảo mật và chỉ có thể được truy cập bởi một số cá nhân giới hạn có quyền truy cập đặc biệt đến các hệ thống của chúng tôi, và đã được yêu cầu bảo mật dữ liệu cá nhân đó. Khi Người dùng đặt hàng hoặc truy cập dữ liệu cá nhân của Người dùng, Fclass đề nghị sử dụng một máy chủ bảo mật. Tất cả dữ liệu cá nhân hoặc thông tin cá nhân Người dùng cung cấp sẽ được mã hóa vào các cơ sở dữ liệu của Fclass để chỉ được truy cập như mô tả bên trên.

2.11.2 Nhằm cung cấp cho Người dùng giá trị gia tăng, Fclass có thể chọn các trang web hoặc ứng dụng hoặc dịch vụ của bên thứ ba khác nhau để liên kết, và đóng khung bên trong Nền tảng. Fclass cũng có thể tham gia các quan hệ cùng tiếp thị và các quan hệ khác để cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ và

tính năng khác cho khách truy cập. Những trang được liên kết này có các chính sách về quyền riêng tư cũng như các biện pháp bảo mật riêng và độc lập. Ngay cả khi bên thứ ba đó có liên kết với chúng tôi, Fclass cũng không kiểm soát các trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này, mỗi trang đó có các phương pháp bảo vệ quyền riêng tư và thu thập dữ liệu riêng biệt, độc lập với chúng tôi. Dữ liệu thu thập bởi các đối tác cùng tiếp thị của Fclass hoặc các trang web/ứng dụng/dịch vụ của bên thứ ba (ngay cả khi được cung cấp trên hoặc thông qua Nền tảng của chúng tôi) có thể không được Fclass tiếp cận và/hoặc lưu giữ.

2.11.3 Do đó Fclass không chịu trách nhiệm hay trách nhiệm pháp lý đối với nội dung, các biện pháp bảo mật (hoặc sự thiếu biện pháp bảo mật) và các hoạt động của các trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này. Những trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này chỉ vì sự thuận tiện cho Người dùng và do đó Người dùng tự chịu trách nhiệm khi truy cập chúng. Tuy nhiên, Fclass tìm cách bảo vệ tính toàn vẹn của Nền tảng của Fclass và các liên kết được đặt trên từng trang web đó và do đó Fclass hoan nghênh ý kiến phản hồi về các trang web được liên kết này (bao gồm nếu một trang web cụ thể không hoạt động).

2.12 Fclass sẽ chuyển thông tin của người dùng ra nước ngoài?

Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của Người dùng có thể được chuyển ra nước ngoài, lưu trữ hoặc xử lý bên ngoài quốc gia của Người dùng cho một hoặc nhiều Mục đích. Trong phần lớn các trường hợp, dữ liệu cá nhân của Người dùng sẽ được xử lý bởi Fclass tại Việt Nam, nơi đặt các máy chủ của chúng tôi. Fclass sẽ chỉ chuyển dữ liệu cá nhân của Người dùng ra nước ngoài khi phù hợp với các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2.13 Người dùng có thể rút tên, xóa tên, yêu cầu truy cập hoặc điều chỉnh thông tin người dùng đã cung cấp cho Fclass bằng cách nào?

2.13.1 Rút lại sự đồng ý

2.13.1.1 Người dùng có thể rút lại sự đồng ý cho phép thu thập, sử dụng và/hoặc tiết lộ và/hoặc yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của Người dùng mà Fclass đang lưu giữ hoặc kiểm soát bằng cách gửi email cho Chuyên viên Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của Fclass tại địa chỉ email dpo.vn@fclass.com hoặc qua [ĐÂY](#), và Fclass sẽ xử lý các yêu cầu này theo Chính Sách Bảo Mật cũng như quy định pháp luật có liên quan. Tuy nhiên, việc Người dùng rút lại sự cho phép của Người dùng có thể đồng nghĩa với việc Fclass sẽ không thể tiếp tục cung cấp các Dịch vụ đến Người dùng và Fclass có thể cần phải chấm dứt mối quan hệ hiện tại giữa Người dùng và/hoặc hợp đồng mà Người dùng có với Chúng tôi.

2.13.1.2 Khi Người dùng chia sẻ nội dung trên YouTube, bên cạnh việc rút lại sự cho phép của Người dùng bằng việc gửi email cho Fclass phù hợp với quy định tại Điều 13.1.1, Người dùng cũng có thể rút lại quyền truy cập của Fclass vào dữ liệu cá nhân của Người dùng thông qua trang cài đặt an ninh của Google tại địa chỉ <https://security.google.com/settings/security/permissions>.

2.13.2 Yêu cầu truy cập đến hoặc sửa dữ liệu cá nhân

2.13.2.1 Nếu Người dùng đã đăng ký một tài khoản với chúng tôi, cá nhân Người dùng có thể truy cập và/hoặc sửa dữ liệu cá nhân của Người dùng mà Fclass đang lưu giữ hoặc kiểm soát thông qua trang Thiết Lập Tài Khoản hoặc nhãn trên Nền tảng. Nếu Người dùng chưa đăng ký tài khoản với chúng tôi, cá nhân Người dùng có thể yêu cầu truy cập và/hoặc sửa dữ liệu cá nhân của Người dùng mà Fclass đang lưu giữ hoặc kiểm soát bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho chúng tôi. Fclass sẽ cần có đủ thông tin từ Người dùng để xác định danh tính của Người dùng cũng như bản chất yêu cầu của Người dùng để có thể giải quyết yêu cầu của Người dùng. Do đó, vui lòng gửi yêu cầu bằng văn bản của Người dùng bằng cách gửi email cho nhân viên Quản lý dữ liệu của Fclass tại [ĐÂY](#).

2.13.2.2 Fclass có thể tính một khoản phí hợp lý cho Người dùng để giải quyết và xử lý yêu cầu truy cập dữ liệu cá nhân của Người dùng. Nếu Fclass có tính phí, Fclass sẽ cung cấp cho Người dùng ước tính lệ phí bằng văn bản. Vui lòng lưu ý rằng Fclass không buộc phải đáp ứng hay giải quyết yêu cầu truy cập của Người dùng trừ phi Người dùng đã đồng ý đóng phí.

2.13.2.3 Fclass bảo lưu quyền từ chối sửa dữ liệu cá nhân của Người dùng theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trường hợp các điều luật đó yêu cầu và/hoặc cho phép một tổ chức từ chối sửa dữ liệu cá nhân trong các trường hợp như thế.

2.14 Thắc mắc hoặc khiếu nại? Liên hệ với Fclass

Nếu Người dùng có bất kỳ thắc mắc hoặc khiếu nại nào về các phương pháp bảo vệ quyền riêng tư của Fclass vui lòng liên hệ với Fclass tại <https://www.fclass.vn/>.

3. QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ FCLASS

3.1 Nguyên tắc chung

Mô hình Loại hình cung cấp dịch vụ trên Website:

- Đặt hàng trực tuyến và giao tận nơi;
- Voucher giảm giá

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) Fclass.vn do Công ty Cổ phần Vận tải Fclass Vietnam (“Công ty”, “Fclass”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được Fclass chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Fclass và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ hay khuyến mại hàng hóa được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass.vn.

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

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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.

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

Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

3.2 Quy định chung

Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử:

Sàn giao dịch TMĐT Fclass.vn do Công ty Cổ phần Vận tải Fclass Vietnam phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: <https://www.fclass.vn/> (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Fclass”)

Định nghĩa chung:

Người Bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Fclass bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.

Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên Fclass. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.

Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua

Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch Fclass là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.

- Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT Fclass chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Fclass.
- Khi đăng ký là thành viên của Fclass, thành viên hiểu rằng:
 - Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
 - Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.
 - Voucher: Vouchers có 01 hình thức phát hành: Voucher bằng Mã Code.
 - Các Vouchers mà thành viên nhận được chỉ có thể sử dụng tại các giao dịch được Fclass xác định.
 - Đối với **Voucher bằng Mã Code**, thành viên sẽ nhận được Mã Code thông qua SMS và/hoặc trên website. Để sử dụng Mã Code, thành viên sẽ nhập các Mã Code này trong quá trình giao dịch để được hưởng ưu đãi.
- 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 Fclass 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 Sàn giao dịch Fclass.

3.3 Quy trình giao dịch hàng hóa, dịch vụ được đăng bán tại Fclass

3.3.1 Quy trình dành cho Người Mua

Khi có nhu cầu mua hàng trên Fclass, Người Mua cần thực hiện các bước sau đây:

- Đăng nhập tài khoản Fclass;

- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, khuyến mại và các Người Bán mà Người Mua đang quan tâm.
- Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm, dịch vụ mà Người Mua đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Người Bán khác trên website Fclass để đưa ra quyết định mua sản phẩm, dịch vụ đó);
- Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Người Mua có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
- Người Mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào “Đặt hàng”;
- Người Mua lựa chọn cách thức giao dịch tùy theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;
- Đơn hàng của Người Mua sẽ được chuyển thông tin đến Người Bán. Tùy vào thỏa thuận giữa Người Mua và Người Bán mà Fclass có thể hỗ trợ quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán đảm bảo hoặc hai bên tự giao dịch với nhau;
- Người Mua nhận sản phẩm, dịch vụ;
- Người Mua thắc mắc, khiếu nại Người Bán (nếu có) qua tổng đài hỗ trợ của Fclass.

3.3.2 Quy trình dành cho Người Bán

- Đăng ký tài khoản Fclass;
- Fclass xác nhận và kích hoạt tài khoản;
- Sau khi đăng nhập, Người Bán tiến hành đăng tải thông tin bán hàng:
 - Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh;
 - Các tin bài cần đăng phải được chia thành 02 phần thông tin sản phẩm và hình ảnh sản phẩm
 - Các nội dung bằng chữ bị giới hạn 3.000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ do Fclass sẽ tự động điều chỉnh phong chữ cho đồng nhất.
 - Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp, hoặc png. Số lượng ảnh tối đa cho 01 lần đăng tin là 09 ảnh.
- Đưa nội dung lên Sàn giao dịch TMĐT Fclass;
- Fclass kiểm duyệt thông tin sản phẩm, dịch vụ của Người Bán khi đưa lên Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

3.3.3 Chính sách giao nhận vận chuyển

- Sau khi nhận được đơn hàng từ Người Mua, Fclass sẽ chuyển thông tin đơn hàng đó đến Người Bán và xác nhận hình thức giao dịch.
- Nếu Người Mua đặt đơn hàng "Thanh toán trước qua thẻ tín dụng", Người Bán sẽ tự sắp xếp vận chuyển hàng hóa đến địa chỉ mà Người Mua đã đăng ký mà không sử dụng dịch vụ vận chuyển do Fclass hỗ trợ.
- Nếu hai bên đồng ý sử dụng dịch vụ vận chuyển của Fclass, Fclass sẽ cử đơn vị vận chuyển tới chỗ Người Bán và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ đăng ký của Người Mua.
- Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng được Người Bán giao cho đơn vị vận chuyển thành công tới khi đơn vị vận chuyển liên hệ lần đầu tiên với Người Mua để giao hàng.

Thời gian giao hàng:

Thời gian giao hàng cụ thể phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Người Mua và Người Bán. Tuy nhiên, Fclass ước tính thời gian chuyển hàng như sau (không kể Chủ nhật, ngày Lễ):

- Trong phạm vi Nội thành Hà Nội/TP Hồ Chí Minh/Đà Nẵng: 01 - 03 ngày
- Hà Nội/TP HCM/Đà Nẵng đến thành phố/thị xã: 02 - 05 ngày
- Hà Nội/TP HCM/Đà Nẵng đến tuyến huyện/xã của các tỉnh khác: 04 - 07 ngày
- Lưu chuyển giữa các tỉnh thành khác: Từ 04 - 07 ngày

Lưu ý:

- Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Bán hẹn lại lịch lấy hàng lâu hơn dự kiến (12h kể từ khi tạo vận đơn); hoặc Người Mua hẹn giao hàng muộn vì lý do cá nhân. Lưu ý: Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Bán ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo.
- Dịch vụ vận chuyển của Fclass không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi nhận hàng.

3.3.4 Chính sách bảo trì, bảo hành

- Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Người Mua như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.
- Người Mua luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo trì đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà.
- Người Mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.

- Fclass khuyến cáo Người Mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. Fclass sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Fclass chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Người Mua được bảo hành theo chế độ của Người Bán.

Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa

- Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành/hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử)
- Còn tem/phiếu bảo hành
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật
- Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:
- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành
- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ... do người sử dụng

Khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Người Mua liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành của hãng tại địa phương (nếu có). Trường hợp Người Mua ở quá xa trung tâm bảo hành hoặc có bất tiện khác không thể đến bảo hành trực tiếp, có thể liên hệ trực tiếp với Người Bán để nhận được hướng dẫn bảo hành cần thiết.

3.3.5 Chính sách Trả hàng/Hoàn tiền

- Danh mục sản phẩm hạn chế không áp dụng Trả hàng
Fclass hiện tại hỗ trợ tất cả trừ hàng Quốc cấm + Hàng thanh lý + Hàng quà tặng kèm sản phẩm

Danh mục	Sản phẩm
Làm đẹp - Sức khỏe	Mỹ phẩm, nước hoa
Thực phẩm	Đồ ăn, thức uống
Sản phẩm khác	Sản phẩm tặng kèm, Sản phẩm thanh lý

- Yêu cầu Trả hàng do sai hoặc thiếu sản phẩm
Khi nhận được sản phẩm khác so với mô tả trên website hoặc thiếu so với đơn hàng đã đặt, Người Mua có thể phản hồi Fclass trong vòng 03 ngày (khi mua từ Shop bình thường) và 07 ngày (khi mua từ Fclass Mall) kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công.
Trường hợp quá thời hạn cho phép. Fclass sẽ không đồng ý yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền trong mọi điều kiện.

Fclass khuyến khích Người bán và Người mua tự thương lượng về khiếu nại của nhau. Trường hợp 2 bên không tự thương lượng được, cùng đồng thuận yêu cầu Fclass đưa ra phân xử. Phán quyết của Fclass là kết quả cuối cùng.

Người bán và Người mua tự thương lượng về hình thức trả hàng/ đổi hàng/ bổ sung hàng.

- Điều kiện Trả hàng
 - Sản phẩm không thuộc danh mục hạn chế đổi trả;
 - Không quá 03 ngày (khi mua từ Shop bình thường) và không quá 07 ngày (khi mua từ Fclass Mall) kể từ ngày nhận hàng;
 - Không có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói của nhà sản xuất, đầy đủ phụ kiện (tem, phiếu bảo hành...) cùng quà tặng kèm (nếu có).

- Quy trình giải quyết tranh chấp/Xử lý khiếu nại
Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Fclass 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 Fclass đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của Fclass là quyết định cuối cùng. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được Fclass xử lý theo trình tự sau:

- Bước 1: Để tạo khiếu nại yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền tới Fclass, người mua cần bấm khiếu nại ngay trong trang “Mua hàng”, mục “Đơn Mua”. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Người Mua. Việc tạo khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền là để Fclass tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Người Bán lại cho đến khi giải quyết xong. Các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền có thể được gửi đến cho Fclass qua <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam> hoặc Tổng đài hỗ trợ: 19001831.
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Fclass sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. Fclass sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người khiếu nại/các bên tranh chấp để giải quyết tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc.
- Bước 3: Khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền được xử lý theo Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền của Fclass. Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền, Fclass yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa

trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.

- Bước 4: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Fclass sẽ yêu cầu các bên tranh chấp đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Fclass tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Các Nhà Bán Hàng trên sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Fclass cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

3.4 Quy trình thanh toán

Người Mua và Người Bán có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn phương thức phù hợp:

Cách 1: Thanh toán khi nhận hàng (COD – giao hàng và thu tiền tận nơi):

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên Fclass;

Bước 3: Fclass xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 4: Người Bán chuyển hàng thông qua Fclass;

Bước 5: Người Mua nhận hàng và thanh toán cho Fclass;

Bước 6: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Fclass thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Ví Fclass.

Cách 2: Thanh toán online thông qua các cổng thanh toán trung gian Ngân hàng như Vnpay & Payoo vào Tủ Chính Fclass hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ:

Fclass chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam với điều kiện phải là thẻ của thương hiệu thẻ Visa hoặc Master Card.

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên Fclass;

Bước 3: Người mua thanh toán;

Bước 4: Fclass xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 5: Người Bán chuyển hàng theo kênh vận chuyển người mua lựa chọn trong đơn hàng: vận chuyển thông qua Fclass hoặc Người Mua và Người Bán tự giao nhận;

Bước 6: Người Mua nhận hàng;

Bước 7: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Fclass thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Tủ Chính Fclass.

3.5 Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đăng sản phẩm trên sàn TMĐT Fclass. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.

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

Trong trường hợp Người Mua liên hệ trực tiếp với Người Bán và không sử dụng dịch vụ giao nhận của Fclass thì Người Mua phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.

Người Mua tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

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

3.6 Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

3.6.1 Mục đích thu thập thông tin cá nhân

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

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, số điện thoại đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

3.6.2 Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch TMĐT Fclass sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT Fclass;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Fclass.
- Trong trường hợp có yêu cầu của các bên có thẩm quyền như cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra hoặc các Tổ chức thẻ Visa/Mastercard liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật hoặc gian lận thẻ tín dụng nào đó của khách hàng, sàn giao dịch TMĐT Fclass có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

3.6.3 Thời gian lưu trữ thông tin

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

3.6.4 Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI FCLASS VIETNAM

Địa chỉ: 280 e3 Lương Định Của, phường An Phú, Tp Thủ Đức, TpHCM

Điện thoại: 19001831

Liên hệ: <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam>

3.6.5 Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin.

- Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Fclass thực hiện việc này.
- Địa chỉ tiếp nhận khiếu nại: <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam>

3.6.6 Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

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

3.6.7 Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi email khiếu nại đến <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam> với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này. Công ty cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 48 tiếng để cùng Người dùng thống nhất phương án giải quyết.

3.7 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Fclass không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người Mua đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người Mua đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác. Người Mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến Fclass trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do Người Bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố. Sàn giao dịch TMĐT Fclass luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người Mua từ Người Bán cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng.

3.8 Quản lý thông tin xấu

Quy định thành viên:

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT Fclass hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gộp, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Fclass cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Fclass trong bản Quy chế này.

3.8.1 Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và/hoặc giao dịch có điều kiện tại Fclass

a) Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Rượu các loại;
- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã)
- Đồ cô và các tạo tác nghệ thuật
- Mỹ phẩm đã qua sử dụng
- Tiền giả, con dấu giả
- Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ
- Tiền tệ
- Các chất ma túy (bao gồm cả ma túy tổng hợp), các loại thuốc chỉ bán theo đơn, thuốc kích dục...
- Các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như thiết bị chia cấp truyền hình, máy quét radar, thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông, thiết bị nghe lén;
- Các mặt hàng bị cấm vận
- Súng, vũ khí như bình xịt hơi cay, súng gây mê
- Thực phẩm bị nghiêm cấm: Vì sự an toàn của tất cả người dùng, Người Bán không nên đăng bán các loại thực phẩm/chế phẩm liên quan sau trên Fclass:
 - Thực phẩm thuốc: các mặt hàng được giới thiệu là có tác dụng trong chẩn đoán, cứu chữa, điều trị hoặc phòng ngừa bệnh ở người hoặc động vật; có tác dụng tránh thai, gây mê, hoặc ức chế/chấm dứt/tăng cường chức năng sinh lý tạm thời hoặc lâu dài (ví dụ: dược phẩm, thuốc giảm cân không nhãn mác xuất xứ hoặc nhãn mác sai);
 - Thực phẩm độc hại: Thực phẩm có chứa thành phần bị cấm hoặc vượt quá tỷ lệ cho phép; thực phẩm bị pha trộn mà không thông báo đầy đủ cho Người Mua trước thời điểm giao dịch;
 - Các chế phẩm từ sữa chưa tiệt trùng;
 - Nấm dại;
- Bất kì mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;
- Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội;
- Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt;
- Thiết bị phá khóa;

- Vé xổ số;
- Thuốc trừ sâu;
- Hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ: Hàng nhái, hàng giả, bản sao trái phép của một sản phẩm hay hiện vật mà có thể xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các bên thứ ba;
- Dịch vụ: Việc cung cấp các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ bất hợp pháp như mại dâm, bị cấm trên nền tảng của Fclass;
- Máy chơi cờ bạc;
- Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng;
- Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu;
- Thuốc lá.

b) Tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu với các thực phẩm không thuộc danh sách cấm/hạn chế nêu trên:

- Có hạn sử dụng - tất cả các mặt hàng thực phẩm phải được dán nhãn có chứa thông tin hạn sử dụng rõ ràng. Không được bán các mặt hàng thực phẩm đã hết hạn.
- Nguyên tem/mác - tất cả các thực phẩm và các chế phẩm liên quan cần được đóng gói và giữ nguyên tem/mác nếu có thể để đảm bảo rằng Người Mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.
- Các mặt hàng thực phẩm dễ bị hỏng/ôi thiu/mốc meo - Người Bán có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ trong phần mô tả hàng hóa và đảm bảo rằng thực phẩm luôn được đóng gói hợp lý.

3.8.2 Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên Fclass

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- 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, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; 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 hóa, 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 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
- 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.

3.8.3 Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass:

- Người Bán muốn đăng bán sản phẩm thì buộc phải xác minh số điện thoại với Fclass.
- Fclass sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người Bán nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Fclass chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
- Fclass giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn giao dịch TMĐT này mà không cần báo trước.

3.9 **Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật**

Sàn giao dịch TMĐT Fclass cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Fclass, Fclass sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người Mua hàng.

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

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT qua <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam>, Fclass sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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.

3.10 **Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass**

Công ty Cổ phần Vận tải Fclass Vietnam giao trách nhiệm cho Ban Quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc quản lý sử dụng website của thành viên tham gia như sau:

(i) Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Fclass:

- Ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thành viên, người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT Fclass;
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT Fclass có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên;
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Fclass có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Fclass hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass;
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Fclass có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT Fclass phát hiện thành viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT Fclass, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mất nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Fclass giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Fclass giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT Fclass và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là 01 (một) tuần.

(ii) Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Fclass:

- Đăng ký thiết lập website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website và trên Ứng dụng.
- Xây dựng và công bố công khai trên website/Ứng dụng quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế trên sàn giao dịch thương mại điện tử
- Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Sàn Giao dịch TMĐT;
- Xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người Bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP;
- Xây dựng, nâng cấp và phát triển hoạt động website Fclass để phục vụ tốt hơn nhu cầu của thành viên;
- Thiết lập cơ chế cho phép Người dùng tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52/2013/NĐ-CP.
- 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass trong điều kiện và phạm vi cho phép;
- Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các Thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass;
- Lưu giữ thông tin đăng ký của các thành viên ngay từ ngày đăng ký tham gia Sàn giao dịch TMĐT và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- 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. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website/Ứng dụng những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và

hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 47/2014/TT-BTTTT. Loại bỏ khỏi website/Ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

- Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh)
- Phối hợp và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT Fclass và nhanh chóng khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn 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. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát thì Sàn giao dịch TMĐT Fclass không phải chịu trách nhiệm liên đới.

3.11 Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch Fclass

3.11.1 Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Fclass

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Fclass và được Fclass đồng ý, thành viên sẽ được mua và bán hàng hóa đăng trên Fclass.
- Đối với thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Fclass và đăng bán sản phẩm của mình trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass.
- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, email hoặc gọi điện cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

3.11.2 Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Fclass

- Thành viên có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến bản thân để đảm bảo hoàn thành đơn hàng bao gồm: tên giao dịch, địa chỉ, phương thức thanh toán lựa chọn, điện thoại liên hệ. Riêng đối với Người bán phải cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin bao gồm tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác
- Người Bán chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề thuộc về bản quyền nội dung, hình ảnh, thông tin cung cấp và phải đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ theo quy định từ điều 30 đến điều 34 của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ được bán trên Fclass.
 - Người bán phải tuân thủ và thực hiện các quy định của pháp luật về đặt hàng trực tiếp khi tiến hành giao dịch trên Fclass được quy định cụ thể tại Mục 2, Chương II của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP;
 - Người bán phải 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;
 - Người bán phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật
- Người dùng nói chung chịu trách nhiệm đối với các nội dung đăng tải, các hành vi và nguyên tắc ứng xử khi tham gia cộng đồng mua bán online Fclass.
- Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

- Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT Fclass và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT Fclass là chính xác.
- Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT Fclass.
- Người Bán, Người Mua có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT Fclass trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán diễn ra qua Sàn.
- Người Bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người Mua nếu có thể chứng minh được lỗi đó thuộc về Người Bán.
- Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kê 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.
- Thành viên cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Fclass cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Fclass trong Quy định này.
- Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Fclass 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 Sàn giao dịch TMĐT Fclass.

3.11.3 Phân định trách nhiệm giữa Người Bán, Người Mua và Fclass trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website/ứng dụng

Nếu có tranh chấp phát sinh giữa Người dùng với nhau thì các bên sẽ giải quyết trên cơ sở tự thỏa thuận, thương lượng và hoà giải. Fclass sẽ hỗ trợ người xử lý khiếu nại bằng cách cử nhân viên liên lạc, hoà giải, nếu họ tập hợp bằng chứng cụ thể và xác thực về việc bị vi phạm gửi đến cho Fclass. Nếu vụ việc vượt quá thẩm quyền và khả năng của mình, Fclass sẽ đề nghị người bị vi phạm chuyển vụ việc cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Trong trường hợp này, Fclass vẫn hỗ trợ để bảo vệ tốt nhất bên bị vi phạm.

Nếu có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ liên quan giữa Người dùng với Fclass, thì Fclass sẽ giải quyết vụ việc tuân thủ quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đã được công bố trên Website/Ứng dụng.

3.12 Điều khoản áp dụng

Quy chế Sàn giao dịch TMĐT Fclass chính thức có hiệu lực thi hành sau năm (05) ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass và/hoặc website www.Fclass.vn cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

3.13 Điều khoản cam kết

Mọi thành viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng Fclass làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Fclass theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng

Công Ty Cổ phần Vận tải Fclass Vietnam

Địa chỉ: 280 E3 Lương Định Của, phường An Phú, Tp Thủ Đức, TpHCM.

Liên hệ: <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam>

Hotline: 19001831

FCLASS VIETNAM
Tổng Giám đốc
 (đã ký và đóng dấu)

Đinh Thị Ngọc Hà

4. QUY ĐỊNH VỀ ĐĂNG BÁN SẢN PHẨM TRÊN FCLASSMALL

4.1. Quy định chung:

4.1.1 Các nội dung bị nghiêm cấm **không được phép đăng** trên sàn thương mại điện tử của Fclass – FclassMall, cụ thể:

- Các nội dung tuyên truyền xuyên tạc, phỉ báng chính quyền nhân dân; chiến tranh tâm lý, kích động chiến tranh xâm lược, chia rẽ, gây thù hận giữa các dân tộc, tôn giáo và nhân dân các nước; xúc phạm dân tộc, quốc kỳ, quốc huy, quốc ca, vĩ nhân, lãnh tụ, danh nhân, anh hùng dân tộc;
- Các nội dung kích động gây bạo loạn, phá rối an ninh, gây rối trật tự công cộng bao gồm: kêu gọi, vận động, xúi giục, đe dọa, gây chia rẽ, tiên hành hoạt động vũ trang hoặc dùng bạo lực nhằm chống chính quyền nhân dân; kêu gọi, vận động, xúi giục, đe dọa, lôi kéo tụ tập đông người gây rối, chống người thi hành công vụ, cản trở hoạt động của cơ quan, tổ chức gây mất ổn định về an ninh, trật tự;
- Các nội dung làm nhục, vu khống bao gồm: xúc phạm nghiêm trọng danh dự, uy tín, nhân phẩm của người khác; thông tin bịa đặt, sai sự thật xâm phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm hoặc gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác;
- Các nội dung xâm phạm trật tự quản lý kinh tế bao gồm: thông tin bịa đặt, sai sự thật về sản phẩm, hàng hóa, tiền, trái phiếu, tín phiếu, công trái, séc và các loại giấy tờ có giá khác; thông tin bịa đặt, sai sự thật trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, thương mại điện tử, thanh toán điện tử, kinh doanh tiền tệ, huy động vốn, kinh doanh đa cấp, chứng khoán;
- Các nội dung sai sự thật gây hoang mang trong nhân dân, gây thiệt hại cho các hoạt động kinh tế - xã hội, gây khó khăn cho hoạt động của cơ quan nhà nước hoặc người thi hành công vụ, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác;
- Các nội dung gây ảnh hưởng đến danh dự, uy tín, nhân phẩm, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;
- Các nội dung tổ chức đánh bạc, đánh bạc;
- Các nội dung tuyên truyền, quảng cáo, mua bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm theo quy định của pháp luật;
- Các nội dung hướng dẫn người khác thực hiện hành vi vi phạm pháp luật về an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội;
- Các nội dung mại dâm, tệ nạn xã hội, mua bán người; đăng tải thông tin dâm ô, đồi trụy, tội ác; phá hoại thuần phong, mỹ tục của dân tộc, đạo đức xã hội, sức khỏe cộng đồng.
- Các nội dung vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc bất kỳ nhãn hiệu hàng hóa nào của bất kỳ bên thứ ba nào;
- Các sản phẩm nằm trong Danh sách sản phẩm bị cấm/hạn chế của FclassMall.

4.1.2 Các hành vi không được thực hiện

- Quảng cáo cho các doanh nghiệp khác. Ví dụ như sản phẩm có chứa hình ảnh, logo, địa chỉ, hotline, đường link của doanh nghiệp hoặc website mua bán khác;
- Đăng bán một sản phẩm lặp đi lặp lại (spam) trên cùng một danh mục hoặc các danh mục khác nhau.
- Thay đổi nội dung tin đăng để gian lận đánh giá

4.2. Hướng dẫn đăng bán sản phẩm trên FclassMall

Tiêu đề, hình ảnh, giá cả, mô tả sản phẩm và các thông tin liên quan phải thống nhất, đúng chính tả, đúng quy định về đăng tin của FclassMall, cụ thể như sau:

4.2.1 Hình ảnh sản phẩm

- Hình ảnh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ phải là ảnh chụp rõ, chi tiết tình trạng sản phẩm. Không được để những hình ảnh hoặc thông tin không liên quan đến sản phẩm này như thông tin giới thiệu shop, thông tin liên hệ hay thông tin thanh toán.
- Phải có ít nhất một hình ảnh thật của sản phẩm do chính Người bán tự chụp. Trong ảnh này, diện tích sản phẩm thật phải chiếm ít nhất 40% diện tích toàn ảnh.
- Tuyệt đối không được đăng các hình ảnh khóa thân, khiêu gợi, phản cảm, không phù hợp với thuần phong mỹ tục.

4.2.2 Tên sản phẩm

- Tên sản phẩm phải là tiếng Việt có dấu, đủ ký tự, rõ nghĩa, không dùng các ký tự đặc biệt, không viết tắt.
- Nếu sử dụng kèm thương hiệu sản phẩm (Việt Nam hoặc nước ngoài) thì phần tên phải bao gồm tiếng Việt đi kèm mô tả ngắn gọn để người mua có thể hiểu rõ ràng.

- Nếu là bộ sản phẩm thì tên sản phẩm phải ghi rõ Combo/Bộ sản phẩm
- Tên gọi của sản phẩm phải trùng khớp với thông tin trên hình ảnh sản phẩm.
- Không chứa từ khóa Fake/nhái hoặc các từ khóa tương tự

Lưu ý riêng với một số ngành hàng:

a. Mỹ phẩm

- Hình ảnh sản phẩm phải rõ ràng (Nhãn mác, bao bì, thương hiệu), thông tin có đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ, tình trạng sản phẩm và đúng theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Không đăng bán mỹ phẩm đã qua sử dụng, dù chỉ là dùng thử một hoặc vài lần.
- Không đăng bán các sản phẩm không rõ bao bì, nhãn mác, không nguồn gốc. Riêng đối với các sản phẩm handmade, tên sản phẩm phải có chữ "handmade", mô tả sản phẩm phải có ngày sản xuất và hạn sử dụng.
- Nghiêm cấm các sản phẩm kem trộn tự chế chưa đăng ký với Bộ y tế.
- Đối với các sản phẩm thương hiệu trong nước: phải đăng kèm hình scan (bản gốc hoặc sao y công chứng) các loại Giấy Chứng Nhận sau:
 - Phiếu công bố mỹ phẩm do Bộ/ Sở Y tế cấp, trong đó thể hiện thông tin chủ thể chịu trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường.
 - Chứng nhận đại lý/Hợp đồng mua bán/hóa đơn nhập hàng từ công ty sản xuất (nếu Người Bán là đại lý).
 - Hóa đơn nhập hàng & chứng nhận đại lý của bên phát hành hóa đơn (nếu Người Bán nhập hàng từ bên trung gian).

b. Thực phẩm chức năng/ thực phẩm bảo vệ sức khỏe

- Người bán khi đăng bán sản phẩm Thực phẩm chức năng/ thực phẩm bảo vệ sức khỏe cần có các giấy tờ sau:
 - Xác Nhận Công Bố Phù Hợp Quy Định An Toàn Thực Phẩm.
 - Chứng nhận đại lý/ Hợp đồng mua bán/ Hóa đơn mua hàng (nếu sản phẩm nhập khẩu).
 - Giấy xác nhận quảng cáo của sản phẩm.
- Mô tả sản phẩm cần nêu rõ "Sản phẩm này không phải là thuốc và không có tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh".
- Thông tin sản phẩm phải phù hợp với nội dung của giấy xác nhận quảng cáo, không được lạm dụng quảng cáo sai sự thật.
- Không đăng bán sản phẩm thực phẩm chức năng xách tay.

c. Thời trang/Đồ lót nữ - Đồ lót nam

- Ảnh đại diện sản phẩm nên là ảnh thực, chụp riêng sản phẩm.
- Trong các ảnh do người mẫu mặc, phần ảnh sản phẩm thực phải chiếm ít nhất 40% diện tích toàn ảnh.
- Người mẫu tạo hình không gây phản cảm, ảnh không mang nội dung khiêu dâm.

d. Thời trang/ Giày dép / Phụ kiện

- Nêu rõ chất liệu và kích thước của sản phẩm.
- Đối với các sản phẩm thời trang hoặc phụ kiện làm bằng lụa tơ tằm, Người bán phải đăng kèm chứng nhận nhãn hiệu ở phần hình ảnh sản phẩm.
- Nên có ít nhất một hình ảnh thật của sản phẩm để Người mua dễ dàng lựa chọn và tránh những sự nhầm lẫn không đáng có.

e. Nhà cửa & Đời sống

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng [tại đây](#)

f. Bách hóa

- Thực phẩm khô: Đăng đầy đủ thông tin nguồn gốc, xuất xứ, hạn sử dụng. Riêng đối với các mặt hàng dễ hư hỏng, cần lưu ý cách sử dụng, bảo quản thích hợp.
- Đồ uống có cồn: tham khảo Quy định về đăng bán sản phẩm trên FclassMall trước khi đăng bán. Đăng bán phải ghi rõ đầy đủ thông tin về nồng độ cồn, hạn sử dụng và thiết lập đúng ngành hàng.

g. Mẹ & Bé

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng [tại đây](#)

h. Đồng Hồ

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng [tại đây](#)

i. Voucher & Dịch vụ

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng tại đây
- Chứng từ cần cung cấp xem [tại đây](#)

j. Đồ chơi

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng [tại đây](#)

k. Sách & Tạp chí

- Đăng sản phẩm theo đúng định dạng tại đây
- FclassMall nghiêm cấm bán sách & ấn phẩm đã qua sử dụng
- Người bán khi đăng bán sách và ấn phẩm trên FclassMall Mall cần cung cấp các chứng từ sau:
 - Giấy phép đăng ký kinh doanh.
 - Quyết định xuất bản sách (đối với nhà xuất bản).
 - Hoặc Quyết định phát hành sách (đối với nhà phát hành).
 - Hoặc Giấy ủy quyền phân phối sách từ Nhà Xuất Bản hoặc Nhà phát hành (đối với nhà phân phối).
 - Hoặc Các chứng từ, hóa đơn VAT mua bán sách (đối với nhà bán lẻ) mua từ Nhà Xuất Bản, Nhà phát hành hoặc công ty được ủy quyền phân phối từ các đơn vị trên.

Lưu ý: Tất cả chứng từ cung cấp đều phải được photo hoặc scan từ chứng từ gốc.

l. Băng đĩa phim, ca múa nhạc/sân khấu

- Các mặt hàng là băng đĩa phim, ca múa nhạc/sân khấu khi đăng bán cần có: giấy phép phê duyệt nội dung + dán nhãn kiểm soát + giấy tờ về nguồn gốc sản phẩm (chứng từ nhập khẩu/hóa đơn thuế).

4.2.3 Thông tin mô tả

- Mô tả sản phẩm cần đầy đủ và chi tiết, giúp người mua có thể hiểu rõ những đặc điểm, công dụng, cách dùng, lưu ý khi sử dụng của sản phẩm, v.v để làm căn cứ khi đặt mua hàng. Nếu là sản phẩm đã qua sử dụng phải ghi rõ tình trạng bên ngoài và hiệu suất sử dụng của sản phẩm. Từ ngữ mô tả trung thực, rõ ràng, không lập lờ hoặc gây hiểu lầm cho khách hàng.
- Nếu là bài đăng cho 01 sản phẩm duy nhất thì đây là phần mô tả cho sản phẩm đó
- Nếu là một Combo gồm nhiều sản phẩm thì phải liệt kê đầy đủ thông tin của từng sản phẩm có trong đó.
- Thông tin sản phẩm không bao gồm số điện thoại và các thông tin liên lạc với mục đích quảng cáo hoặc dẫn người dùng tới các website khác.
- Điền đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ, thuộc tính sản phẩm và chế độ bảo hành (nếu có) theo yêu cầu của mỗi ngành hàng. Sản phẩm không có giấy tờ chứng minh nguồn gốc xuất xứ, thương hiệu thì không được để tên thương hiệu trên sản phẩm.
- Chú ý gắn đúng hashtag liên quan với sản phẩm đăng bán.
- Không chứa từ khóa fake/nhái hoặc các từ khóa tương tự.

4.2.4 Danh mục

- Người đăng phải chọn đúng nhóm danh mục cho sản phẩm để có thể dễ dàng tiếp cận với khách hàng.
- Trường hợp sản phẩm nằm ngoài những ngành hàng sẵn có, hãy chọn danh mục: Sản phẩm khác.
- Nếu người bán lựa chọn sai danh mục thì sản phẩm sẽ bị khóa cho đến khi sửa đổi và lựa chọn danh mục phù hợp. Nếu người bán chỉ bấm "cập nhật" mà không thao tác chỉnh sửa gì, sản phẩm sẽ bị xóa.

4.2.5 Giá sản phẩm

- Giá sản phẩm đăng bán hoặc giá khuyến mãi (nếu có) phải tính bằng đơn vị VNĐ.
- Nếu bài đăng cho nhiều sản phẩm, phải để giá rõ ràng cho từng sản phẩm.
- Giá sản phẩm phải được phân loại rõ ràng dựa trên kích cỡ, màu sắc, chất lượng.

4.2.6 Phí vận chuyển

- Người bán phải xác định đúng khối lượng sản phẩm cần vận chuyển để có khái toán về chi phí vận chuyển
- Khối lượng sản phẩm đăng ký phải là khối lượng sau khi đóng gói của hàng hóa để vận chuyển.
- Với các sản phẩm cồng kềnh, Người bán nên tham khảo thêm Chính sách vận chuyển để biết chi tiết cách thức xác định khối lượng sản phẩm.

4.3. Quy định về hạn sử dụng của sản phẩm:

4.3.1 Danh sách các sản phẩm bắt buộc phải có hạn sử dụng trên bao bì:

- Dược phẩm
- Hóa chất tẩy rửa, vệ sinh
- Mỹ phẩm
- Nước hoa
- Tã, băng vệ sinh
- Thực phẩm
- Thực phẩm chức năng

4.3.2 Quy định về hạn sử dụng của sản phẩm chính:

- Người bán chỉ được phép bán các loại hàng hóa mà khi giao đi phải còn ít nhất 30% thời hạn sử dụng và còn ít nhất 30 ngày, tính từ ngày sản xuất đến ngày hết hạn.
- Đối với mặt hàng thực phẩm, đặc biệt là thực phẩm có hạn sử dụng dưới 30 ngày, Người Bán cần ghi rõ hạn sử dụng trên mô tả sản phẩm và tự sắp xếp vận chuyển khi có đơn hàng phát sinh. Mọi trường hợp Người Mua nhận được sản phẩm thực phẩm đã hết hạn sử dụng do Người Bán không nêu rõ hạn sử dụng trong mô tả sản phẩm được xem như Người Bán đăng bán hàng hết hạn sử dụng, và sẽ bị xử lý theo quy định của FclassMall.
- Hạn sử dụng của sản phẩm được ghi dưới dạng "sử dụng trước tháng/năm" sẽ được hiểu ngày hết hạn là ngày 01 tây của tháng đó.
- Hạn sử dụng của sản phẩm được ghi dưới dạng "hạn sử dụng: tháng/năm" sẽ được hiểu ngày hết hạn là ngày cuối cùng của tháng đó.
- Trường hợp người dùng thực hiện giảm giá do sản phẩm sắp hết hạn, thông tin về ngày hết hạn phải được nêu rõ trong mô tả sản phẩm.

4.3.3 Quy định về hạn sử dụng của quà tặng kèm

- Khi quà tặng kèm được đăng công khai trên thông tin sản phẩm chính, quy định về hạn sử dụng sẽ được áp dụng tương tự sản phẩm chính.
- Khi quà tặng kèm không được đăng công khai trên thông tin sản phẩm chính, FclassMall sẽ không can thiệp xử lý khiếu nại về hạn sử dụng của quà tặng kèm. Tuy nhiên hành vi cố ý tặng kèm sản phẩm hết hạn sử dụng có thể mang đến trải nghiệm không tốt cho Người Mua và làm giảm uy tín của Người Bán thông qua việc đánh giá kém từ Người Mua trên đơn hàng.

4.3.4 Xử lý vi phạm

Người dùng vi phạm một trong các quy định trên về hạn sử dụng của sản phẩm, tùy theo mức độ vi phạm, FclassMall sẽ tiến hành một số biện pháp xử lý phù hợp như xóa sản phẩm, khóa tài khoản, yêu cầu người bán đền bù thiệt hại cho người mua, v.v...

Khuyến cáo: Người bán vui lòng tôn trọng và tuân thủ quy định đăng bán sản phẩm của FclassMall. Mọi sản phẩm không tuân thủ theo các quy định, hướng dẫn trên sẽ bị khóa/xóa mà không cần thông báo trước. Người bán sẽ chịu trách nhiệm hoàn toàn trước Pháp luật nếu cố tình đăng tải các nội dung mà Pháp luật Việt Nam không cho phép./.

5. CHÍNH SÁCH CẤM/HẠN CHẾ SẢN PHẨM CỦA FCLASSMALL

Mỗi khi đăng bán sản phẩm, Người bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa của mình tuân thủ Luật pháp hiện hành đồng thời không vi phạm các Điều khoản sử dụng và Chính sách của FclassMall. Vui lòng đọc kỹ các hướng dẫn dưới đây về **Danh sách sản phẩm bị cấm/hạn chế** mua bán trên FclassMall.

Danh sách có thể sẽ thay đổi dựa theo tình hình thực tế, vui lòng cập nhật thường xuyên để đảm bảo hàng hóa của Người dùng không vi phạm quy định của FclassMall.

A. Điều khoản vi phạm

Vi phạm các điều khoản của FclassMall có thể dẫn đến ít nhất một trong những xử lý vi phạm như sau:

- Sản phẩm bị xóa
- Tài khoản bị giới hạn quyền
- Tài khoản bị đình chỉ hoạt động hoặc bị xóa
- Nhận án phạt hình sự/ yêu cầu bồi thường tổn thất

B. Danh sách sản phẩm bị cấm/hạn chế mua bán trên fclassmall

1. Hàng vi phạm bản quyền: Hàng nhái, hàng giả, bản sao trái phép của một sản phẩm hay hiện vật mà có thể vi phạm quyền tác giả, quyền thương hiệu, hoặc các quyền sở hữu trí tuệ khác của các bên thứ ba.
2. Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã)
3. Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật
4. Mỹ phẩm đã qua sử dụng
5. Tiền giả, con dấu giả
6. Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ
7. Tiền tệ
8. Các chất ma túy (bao gồm cả ma túy tổng hợp), thuốc các loại, thuốc kích dục...
9. Các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như thiết bị chia cáp truyền hình, máy quét radar, thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông, thiết bị nghe lén
10. Các mặt hàng bị cấm vận
11. Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí như sau:
 - Các loại đồ chơi có hình dáng giống như các loại súng
 - o Súng nén bằng hơi hoặc bằng lò-xo bắn đạn nhựa hoặc các loại đạn khác
 - o Súng bắn nước, hơi nước; súng bắn phát quang hoặc bắn gây tiếng nổ
 - Các loại đồ chơi có hình dáng giống các loại vũ khí khác
 - o Giống lựu đạn, bom, mìn.
 - o Giống kiếm, mác, lê, dao găm, cung nỏ (làm bằng các loại vật liệu kể cả gỗ, tre, giấy nén...).
 - Các loại pháo: pháo nỏ, pháo hoa, pháo đập, đạn đập làm bằng thuốc pháo hoặc bằng các loại vật liệu khác có thể gây cháy, bỏng.
12. Đồ chơi tình dục, công cụ hỗ trợ tình dục (sex toy) các loại
13. Thực phẩm bị nghiêm cấm: Vì sự an toàn của tất cả người dùng, người bán không nên đăng bán các loại thực phẩm/chế phẩm liên quan sau trên FclassMall:
 - a. Thực phẩm thuốc: các mặt hàng được giới thiệu là có tác dụng trong chẩn đoán, cứu chữa, điều trị hoặc phòng ngừa bệnh ở người hoặc động vật; có tác dụng tránh thai, gây mê, hoặc ức chế/chấm dứt/tăng cường chức năng sinh lý tạm thời hoặc lâu dài (ví dụ: dược phẩm, thuốc giảm cân không nhãn mác xuất xứ hoặc nhãn mác sai);
 - b. Thực phẩm độc hại: Thực phẩm có chứa thành phần bị cấm hoặc vượt quá tỷ lệ cho phép; thực phẩm bị pha trộn mà không thông báo đầy đủ cho người mua trước thời điểm giao dịch;
 - c. Các chế phẩm từ sữa chưa tiệt trùng;
 - d. Nấm dại;
 - e. Bất kì mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;
 - f. Thực phẩm tươi sống (đã hoặc chưa qua sơ chế).
14. Thực phẩm không thuộc các danh mục bị cấm nêu trên phải tuân thủ các tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu sau:
 - a. Có hạn sử dụng - tất cả các mặt hàng thực phẩm phải được dán nhãn có chứa thông tin hạn sử dụng rõ ràng. Không được bán các mặt hàng thực phẩm đã hết hạn.
 - b. Các mặt hàng thực phẩm dễ bị hỏng/ôi thiu - Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ trong phần mô tả hàng hóa và đảm bảo rằng thực phẩm luôn được đóng gói hợp lý.
15. Nguyên tem/mác - tất cả các sản phẩm đăng bán cần được giữ nguyên tem/mác, bao bì, không được phép chia/chiết ra dưới bất kì hình thức nào, để đảm bảo rằng người mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.

16. Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội.
17. Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt
18. Thiết bị phá khóa
19. Vé xổ số
20. Thuốc trừ sâu
21. Rượu các loại; Bia hoặc thức uống có nồng độ cồn từ 15% trở lên
22. Dịch vụ: Việc cung cấp các dịch vụ như nạp tiền điện tử, tuyển dụng, môi giới bất động sản, bảo hiểm, v.v..., đặc biệt là các dịch vụ bất hợp pháp như mại dâm, bị cấm trên nền tảng của FclassMall.
23. Máy chơi cờ bạc
24. Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng
25. Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu
26. Thuốc lá, thuốc lào, dụng cụ, phụ kiện hút thuốc, tàu lọc thuốc
27. Các loại mã giảm giá do FclassMall cung cấp
28. Nữ trang/nguyên liệu vàng, đá quý
29. Tất cả các sản phẩm liên quan đến bản đồ
30. Chương trình/ phần mềm máy tính
31. Mặt hàng bị cấm theo quy định pháp luật

Và tất cả các mặt hàng, hoặc mặt hàng có chứa thành phần, (i) bất hợp pháp hoặc bị hạn chế mua bán theo Luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc khuyến khích hoạt động bị cấm/vi phạm pháp luật, hoặc (ii) bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào đánh giá là có nguy cơ về sức khỏe hoặc không đạt các chỉ tiêu về an toàn.

Nếu Người dùng nhìn thấy trường hợp vi phạm chính sách này, vui lòng báo cho FclassMall bằng cách nhấn vào *"Tổ cáo sản phẩm"* hoặc *"Tổ cáo người dùng"*.

Với mỗi trường hợp vi phạm xảy ra, Người bán sẽ nhận được thông báo về việc sản phẩm vi phạm đã bị xóa khỏi hệ thống qua email, tin nhắn điện thoại và trong ứng dụng. Đồng thời, Người mua có ý định mua sản phẩm đó cũng sẽ nhận được thông báo về việc gỡ bỏ này.

Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ FclassMall [tại đây](#) hoặc liên hệ tổng đài 19001831.

6. CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN FCLASSMALL

Bằng cách sử dụng dịch vụ vận chuyển được hỗ trợ trên sàn giao dịch Thương mại điện tử Fclass - FclassMall, Người dùng đã mặc nhiên và đồng ý với các yêu cầu, và/hoặc các Chính Sách, thực tế áp dụng nêu trong Chính Sách Vận Chuyển này. FclassMall được quyền sửa đổi Chính Sách Vận Chuyển này vào bất cứ lúc nào tùy theo tình hình thực tế.

A. QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA KHÔNG VẬN CHUYỂN, HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN, VẬN CHUYỂN CÓ ĐIỀU KIỆN

1. Những trường hợp FclassMall không hỗ trợ vận chuyển

- Sản phẩm nằm trong danh mục hàng hóa FclassMall không vận chuyển:
- Hàng hóa thuộc danh mục cấm giao dịch trên FclassMall. Chi tiết tại [ĐÂY](#)
- Thực phẩm tươi, hàng hóa còn hạn sử dụng dưới 30 ngày, hàng hóa cần bảo quản đặc biệt (bảo quản lạnh, nóng, v.v...)
- Đồ uống
- Xăng, dầu, khí đốt, hàng hóa dễ gây cháy nổ
- Kim loại quý (vàng, bạc, v.v), đá quý có giá trị cao (kim cương, hồng ngọc, v.v)
- Động, thực vật
- Bột lửa, đèn pin, đồ dùng trang trí có hình dạng vũ khí

Với các mặt hàng thuộc danh mục FclassMall không hỗ trợ vận chuyển trên đây, FclassMall sẽ không chịu trách nhiệm nếu hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy hay hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Người bán chịu hoàn toàn trách nhiệm trước FclassMall và pháp luật (nếu có) khi gửi hàng vi phạm Chính Sách Vận Chuyển của FclassMall và pháp luật Việt Nam.

- Đơn hàng có giá trị hàng hóa lớn hơn hoặc bằng 30.000.000VNĐ (chưa tính phí vận chuyển)
- Đơn hàng có dấu hiệu gian lận, lợi dụng các Chính Sách, hỗ trợ của FclassMall
- Người dùng không tuân theo các hướng dẫn, quy định và khuyến cáo về vận chuyển của FclassMall được nêu ra trong Chính Sách này hoặc trong quá trình trao đổi trực tiếp với nhân viên FclassMall.
- Người dùng vi phạm các Tiêu chuẩn cộng đồng của FclassMall. (*Tham khảo Tiêu chuẩn cộng đồng*)
- Vận chuyển hoàn trả sản phẩm sau khi Người Mua (Người nhận) đã nhận hàng, bóc hàng và gửi Yêu cầu Trả hàng-Hoàn tiền tới FclassMall. Quá trình hoàn trả hoặc đổi trả sản phẩm sẽ được thực hiện dựa trên thỏa thuận trực tiếp giữa Người Mua và Người Bán.
- Các đơn hàng vi phạm về số lượng và giá trị mua hàng giới hạn theo từng chương trình khuyến mại. Nội dung chi tiết sẽ được thông báo theo từng chương trình.

2. Những trường hợp vận chuyển có điều kiện và/hoặc hạn chế vận chuyển

a. Hàng cồng kềnh

- Theo quy định của các đơn vị vận chuyển, khối lượng sử dụng để tính cước là mức khối lượng cao nhất khi so sánh giữa cân nặng và khối lượng quy đổi của kiện hàng sau đóng gói.

Ví dụ: Sản phẩm bàn phím máy tính có cân nặng sau đóng gói là 0.5kg, nhưng có kích thước đóng gói là CR x CD x CC (cm) là 30 x 50 x 10 (cm).

Đơn vị vận chuyển	Khối lượng quy đổi được ĐVVC tính như sau:
Giao hàng Tiết Kiệm Viettel Post Vietnam Post Nhan J&T Express	$\text{Chiều rộng} \times \text{Chiều dài} \times \text{Chiều cao} / 6000$ $= (30 \times 50 \times 10) / 6000 = 2.5 \text{ kg} > 0.5 \text{ kg}$
Giao hàng nhanh	$\text{Chiều rộng} \times \text{Chiều dài} \times \text{Chiều cao} / 5000$ $= (30 \times 50 \times 10) / 5000 = 3 \text{ kg} > 0.5 \text{ kg}$
Vietnam Post Tiết Kiệm	$\text{Chiều rộng} \times \text{Chiều dài} \times \text{Chiều cao} / 4000$ $= (30 \times 50 \times 10) / 4000 = 3.4 \text{ kg} > 0.5 \text{ kg}$

Để hạn chế việc đơn hàng bị hủy, Người Bán cần nhập đầy đủ cân nặng sau đóng gói và kích thước 3 chiều của bưu kiện để hệ thống tính khối lượng quy đổi chính xác theo từng Đơn vị vận chuyển (sau đây

viết tắt là ĐVVC). Với đơn hàng có khối lượng nhập thấp hơn thực tế, ĐVVC có quyền từ chối vận chuyển

đơn hàng hoặc Người Bán sẽ phải trả phần phí vận chuyển phát sinh thêm.

b. Hàng dễ vỡ

- Các sản phẩm bằng chất liệu: nhựa mỏng, thủy tinh, pha lê, sành, sứ, gốm, đất nung, thạch cao, sản phẩm chứa chất lỏng bên trong, v.v... khi vận chuyển sẽ có rủi ro rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, FclassMall có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đối tác vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện dễ vỡ đó.
- Nếu Người bán vẫn mong muốn bán các sản phẩm này và yêu cầu FclassMall hỗ trợ vận chuyển, thì trách nhiệm gói bọc đảm bảo an toàn, cảnh báo bên ngoài gói bọc và chịu rủi ro do vận chuyển nếu xảy ra bể vỡ, hỏng hóc hoàn toàn thuộc về Người Bán.

c. Hàng dễ hư hại/tổn thất do đặc tính sản phẩm

- Danh mục các sản phẩm dễ hư hại/tổn thất trong quá trình vận chuyển do đặc tính sản phẩm:

Đặc tính	Ví dụ	Ghi chú
Sản phẩm dễ bị rò rỉ, dung dịch hoặc khí dễ biến chất hoặc biến mùi dưới tác động của môi trường, ánh sáng, nhiệt độ.	Nước hoa, hóa mỹ phẩm là dung dịch hoặc chất lỏng, khí nén v.v...	Đặc biệt là các sản phẩm hàng xách tay, hàng nhập khẩu do điều kiện sản xuất, môi trường & khí hậu ở nước ngoài khác biệt khác biệt nhiều so với Việt Nam
Sản phẩm dễ bị nứt, vỡ bề mặt, nóng chảy dưới tác động của môi trường, ánh sáng, nhiệt độ.	Mỹ phẩm trang điểm như: son môi, phấn dùng trên mặt, trên mắt, kem nền & các sản phẩm có yêu cầu bảo quản đặc biệt.	Đặc biệt là các sản phẩm hàng xách tay, hàng nhập khẩu do điều kiện sản xuất, môi trường & khí hậu ở nước ngoài khác biệt khác biệt nhiều so với Việt Nam
Sản phẩm có khả năng gây cháy, nổ do áp suất cao hoặc do thành phần có chứa chất dễ cháy, nổ.	Các loại bình xịt như: bình xịt tóc, bình xịt khử mùi, bình xịt côn trùng, bình xịt phòng, bình xịt giảm đau như salonpas v.v...	Đặc biệt là khi vận chuyển bằng đường hàng không mà không khai báo rõ ràng hoặc vận chuyển trong môi trường nhiệt độ cao khiến khí giãn nở.

- Đối với các sản phẩm có đặc tính trong danh sách trên hoặc đặc tính gần giống, khả năng xảy ra rủi ro trong quá trình vận chuyển rất cao, do vậy FclassMall có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển hoặc vẫn hỗ trợ nếu có yêu cầu từ Người Bán nhưng trách nhiệm chịu rủi ro khi vận chuyển thuộc về Người Bán, trừ khi các bên có thể xác định tình trạng thiệt hại hoàn toàn xảy ra do lỗi của đơn vị vận chuyển.

d. Sản phẩm không thể vận chuyển theo đường hàng không (Do quy định về an toàn của ngành Hàng không)

- Chất khí (Bình gas, bình xịt phòng, bình xịt côn trùng, xịt tóc, bình ô-xy để thở,...)
- Chất lỏng dễ cháy (Sơn, xăng, dầu, cồn, rượu, keo dán, nước hoa,...)
- Chất rắn dễ cháy (Bột kim loại, bột hóa chất, v.v..)
- Chất ô xy hóa
- Sản phẩm có từ trường (Nam châm)
- Thiết bị điện tử có tích điện: Pin, pin sạc dự phòng, điện thoại di động, máy cạo râu dùng pin, v.v..

Với các đơn hàng có chứa các sản phẩm này, thời gian vận chuyển sẽ lâu hơn thông thường từ 2-4 ngày do đơn vị vận chuyển phải sử dụng các phương tiện đường bộ như ô tô, tàu hỏa để vận chuyển hàng hóa. Người Bán có trách nhiệm ghi chú rõ ràng thông tin "Hàng không vận chuyển hàng không" lên trên gói hàng (hoặc tích vào ô ký hiệu Không vận chuyển hàng không nếu sử dụng mẫu phiếu đóng hàng in từ trang <https://banhang.FclassMall.vn/>). Trường hợp Người Bán không ghi chú rõ ràng dẫn đến việc hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy, vận chuyển chậm hoặc không thể vận chuyển được, FclassMall sẽ không chịu trách nhiệm.

B. QUY ĐỊNH VỀ ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA

Trước khi vận chuyển, Người Bán phải đảm bảo hàng hóa đã sẵn sàng để được vận chuyển với quãng đường tương ứng với từng đơn hàng. Cụ thể như sau:

1. Yêu cầu chung

- Tất cả các bưu kiện đều phải đóng gói sẵn sàng trước khi vận chuyển, được niêm phong bởi Người Bán. Đơn vị vận chuyển sẽ chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa theo nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, và sẽ không chịu trách nhiệm với nội dung hàng hóa bên trong nếu sản phẩm được giao tới tay Người Mua/hoàn về tay Người Bán trong tình trạng còn nguyên niêm phong và bao bì không bị rách/vỡ/ướt/móp méo.
- Trên bao bì tất cả các bưu kiện đều phải có thông tin:
 - o Thông tin Người nhận, bao gồm: Tên người nhận, số điện thoại và địa chỉ người nhận
 - o Mã vận đơn của đơn hàng
 - o Ghi chú hàng không vận chuyển được bằng đường hàng không (nếu có ít nhất 01 sản phẩm trong bưu kiện nằm trong nhóm sản phẩm không thể vận chuyển bằng đường hàng không)
 - o Mã đơn hàng trên hệ thống FclassMall (không bắt buộc)
- Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa, FclassMall khuyến cáo Người Bán (Người Gửi) nên gửi kèm hóa đơn tài chính hợp lệ của sản phẩm trong bưu kiện (nếu có). Hóa đơn tài chính là căn cứ hỗ trợ quá trình xử lý khiếu nại như: xác định giá trị thị trường của hàng hóa, đảm bảo hàng hóa lưu thông hợp lệ, không bị tịch thu bởi cơ quan quản lý thị trường, v.v..
- Đơn vị vận chuyển có quyền bóc mở bưu kiện để kiểm tra nội dung hàng hóa trong trường hợp nghi ngờ Người bán gửi sản phẩm không hỗ trợ vận chuyển hoặc có hành vi gửi hộp rỗng không chứa hàng

2. Hướng dẫn đóng gói

Loại sản phẩm	Yêu cầu gói bọc
Mỹ phẩm đựng trong chai/lọ không dễ vỡ	<ul style="list-style-type: none">- Đậy kín và cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo. Bọc kín sản phẩm bằng 2 lớp nilon khí và để vào hộp.- Chèn xốp/giấy bảo xung quanh hộp để sản phẩm không bị va đập với hộp khi vận chuyển.
Hàng dễ vỡ, dễ móp méo, dễ bung nắp hộp (VD: đồ điện tử, điện thoại, mỹ phẩm đựng trong chai lọ dễ vỡ, sữa bột,...)	<ul style="list-style-type: none">- Bọc kín sản phẩm bằng 2-3 lớp nilon khí (Với hàng mỹ phẩm, trước đó cần cố định nắp sản phẩm bằng 2-3 lớp băng keo).- Để sản phẩm trong hộp carton và chèn xốp dày 3-5cm đủ 6 mặt hộp để đảm bảo chống sốc.- Dán tem "Hàng dễ vỡ" bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng.- Với sản phẩm giá trị cao, cần dán thêm tem vỡ/tem niêm phong của Người bán tại các mối nối của hộp.
Hàng không dễ vỡ hay dễ móp méo (VD: quần áo bím tã, thực phẩm khô đóng trong túi,...)	<ul style="list-style-type: none">- Bọc kín sản phẩm bằng 1-2 lớp nilon khí, sau đó bỏ vào túi nilon thường và dùng băng keo dán kín gói hàng.- Với sản phẩm thực phẩm khô, Người bán nên đóng 2 lớp nilon khí kín toàn bộ sản phẩm và bỏ vào hộp, tránh tối đa tác động của ngoại vật như chuột, côn trùng.
Đồ điện tử lớn dễ vỡ, hoặc dễ móp méo (VD: Tivi, màn hình máy tính,...)	<ul style="list-style-type: none">- Bên ngoài hộp của nhà sản xuất, bọc xốp dày 5cm tối thiểu 2 mặt lớn nhất của sản phẩm với đơn hàng nội tỉnh, và đủ 6 mặt sản phẩm với đơn hàng liên tỉnh.- Quần nilon khí 2 lớp xung quanh.- Dán tem Hàng dễ vỡ bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng. <p>Lưu ý: Một số đơn vị vận chuyển có thể yêu cầu Người bán phải đóng hộp gỗ/khung gỗ bên ngoài để đảm bảo an toàn cho hàng hóa khi vận chuyển.</p>
Đồ điện tử lớn không dễ vỡ, không dễ móp méo (VD: Tủ lạnh, máy giặt,...)	<ul style="list-style-type: none">- Quần màng co trong (không sử dụng màng co màu, đặc biệt là màu đen) xung quanh thùng của nhà sản xuất.- Dán tem thể hiện chiều trên/dưới của sản phẩm.- Khuyến khích: Nếu sản phẩm không cần giữ nguyên seal của Nhà sản xuất, Người bán nên mở hộp sản phẩm và chèn lót xốp vào các khoảng trống giữa sản phẩm chính và hộp ngoài cùng để tránh tối đa rủi ro, hư hại trong quá trình vận chuyển.

3. Minh họa đóng gói sản phẩm

- Sản phẩm là hóa mỹ phẩm:
 - o Được đậy nắp, bịt kín.
 - o Quần 02 lớp nylon khí.
 - o Chèn miếng xốp 6 phía.
- Sản phẩm là Điện thoại, điện tử, đồng hồ, hàng dễ vỡ:
 - o Quần 02 lớp nylon khí xung quanh 06 mặt hộp của nhà sản xuất.
 - o Chèn miếng xốp 6 phía bên ngoài sau khi quần 02 lớp nylon khí.
- Sản phẩm là đồ gia dụng kích thước lớn (nồi cơm điện, bếp ga, lò vi sóng ...):
 - o Chèn miếng xốp 6 phía xung quanh sản phẩm dày tối thiểu 5 cm trước khi cho vào thùng carton hoặc thùng gỗ.

C. QUY ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

1. Khiếu nại

- Thời hạn khiếu nại:
 - o Hàng hóa hư hại do vận chuyển: trong vòng 24 giờ sau khi Người Mua nhận hàng hoặc Người Bán nhận được hàng trả về.
 - o Không nhận được hàng: trong vòng 24 giờ sau khi nhận được thông báo đơn hàng đã giao hàng thành công cho Người Mua hoặc đơn hàng đã chuyển hoàn thành công cho Người Bán.
 - o Sai phôi vận chuyển dẫn đến tiền hàng nhận được bị thiếu (dành cho Người Bán): trong vòng 7 ngày kể từ ngày khoản tiền hàng của đơn hàng được chuyển vào Ví FclassMall.
- Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Tổng đài 19001831 hoặc gửi yêu cầu cho FclassMall **[TAI ĐÂY](#)**
 - o FclassMall có quyền từ chối hỗ trợ và xử lý khiếu nại vận chuyển nếu Người Gửi vi phạm các quy định được nêu ra trong Chính Sách này, và/hoặc vi phạm các quy định về vận chuyển hàng hóa theo pháp luật Việt Nam (ví dụ: hàng hóa được lưu thông/vận chuyển cần có hóa đơn, chứng từ hợp lệ).
 - o Khi khiếu nại, Người Bán cần cung cấp các thông tin sau cho FclassMall:
 - Mã đơn hàng/mã vận đơn và ảnh chụp vận đơn giấy xác nhận đã gửi hàng cho đơn vị vận chuyển
 - Ảnh chụp tình trạng bao bì gói hàng khi hàng được giao tới Người Mua hoặc hoàn trả lại Người Bán
 - Ảnh chụp tình trạng bao bì gói hàng ban đầu khi Người Bán gửi hàng đi
 - Ảnh chụp hoặc video ghi lại phần hư hại của hàng hóa bên trong khiến cho sản phẩm không thể sử dụng/vận hành được một cách bình thường
 - Video ghi lại quá trình đóng gói hàng hóa thể hiện người bán đã đóng đúng hàng theo đúng quy định về đóng gói hàng hóa, và dán đúng phiếu gửi hàng/ghi đúng mã vận đơn bên ngoài gói/hộp hàng.
 - Các bằng chứng khác (nếu có)
 - Thời hạn cung cấp bằng chứng: Trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu khiếu nại.
 - Thời gian xử lý khiếu nại vận chuyển của FclassMall: Từ 07 - 10 ngày làm việc
- Lưu ý:
 - o Dịch vụ vận chuyển của FclassMall không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi nhận hàng.
 - o Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm của mình đúng quy cách khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển. Trường hợp bao bì/gói/hộp đựng sản phẩm vẫn còn nguyên vẹn trong quá trình vận chuyển nhưng hàng hóa bên trong lại bị hư hại do đóng gói không đúng cách, FclassMall sẽ không giải quyết bất cứ khiếu nại yêu cầu bồi thường nào từ phía Người Bán hoặc Người Mua (trong trường hợp gửi trả hàng).
 - o Người Bán cần phải giữ lại vận đơn/hóa đơn vận chuyển mỗi khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển. Khi có bất kỳ khiếu nại hay tranh chấp nào về mất mát hàng hóa xảy ra, vận đơn/hóa đơn vận chuyển sẽ là bằng chứng vững chắc nhất chứng minh Người Bán đã giao hàng.

2. Bồi thường

- Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được FclassMall thông báo trực tiếp cho Người Dùng kèm theo thông tin về mức bồi thường (nếu có).
- Nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của FclassMall về lỗi vận chuyển cho thấy thiệt hại gặp phải không hoàn toàn do lỗi của đơn vị vận chuyển mà do Người Dùng đã không tuân theo các điều kiện cấm/hạn chế hỗ trợ vận chuyển hoặc các hướng dẫn đã được nêu ra trong Chính Sách này, thì FclassMall có quyền từ chối bồi thường các thiệt hại này.
- Trường hợp hàng hóa bị Cơ quan quản lý thị trường hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ do không có hóa đơn chứng từ hợp lệ, FclassMall sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường.
- Các mức bồi thường đối với đơn hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển của FclassMall:

Tình trạng	Mức bồi thường tối đa dựa trên giá bán của sản phẩm tại thời điểm Người mua đặt hàng
Mất hàng, bưu phẩm gửi thất lạc	100%
Rách, vỡ, ướt bao bì của nhà sản xuất nhưng sản phẩm còn nguyên	5%
Rách tem niêm phong của nhà sản xuất	10%
Kích hoạt bảo hành điện tử hoặc kích hoạt nguồn nhưng sản phẩm vẫn như mới & còn nguyên	20%
Mất phụ kiện nhưng sản phẩm vẫn như mới & còn nguyên	20%
Hàng hóa móp méo, bể vỡ, hư hại từ 1% đến 30% và sản phẩm vẫn còn sử dụng được mà không cần sửa chữa	30%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại từ vượt quá 30%	100%

- Lưu ý: Để được bồi thường, Người Bán cần phải cung cấp Hóa đơn hợp pháp của (các) sản phẩm có trong đơn hàng (Hóa đơn chứng minh giá trị pháp lý của hàng hóa). Trong trường hợp Người Bán không cung cấp được Hóa đơn hợp lệ của sản phẩm, mức bồi thường là 4 lần cước phí vận chuyển của đơn hàng.
- Trong mọi trường hợp, khoản tiền bồi thường sẽ không vượt quá giá bán sản phẩm mà Người Bán đã niêm yết trên website <https://www.fclass.vn/> và/hoặc Ứng dụng FclassMall tại thời điểm Người Mua đặt hàng. FclassMall có quyền từ chối bồi thường cho Người Bán nếu Người Bán gửi hàng hóa sai khác so với nội dung sản phẩm đã đăng ký trong đơn hàng.

3. Các khuyến cáo về việc vận chuyển

- Đơn vị vận chuyển sẽ yêu cầu Người Mua thanh toán đầy đủ hoặc xác nhận nhận hàng trước khi Người Mua có thể bóc hàng và kiểm tra hàng. Nếu có bất cứ vấn đề phát sinh với bưu kiện, Người Mua vui lòng liên hệ tới Tổng đài hỗ trợ 190011831 hoặc gửi yêu cầu tại đây
- Luôn chụp lại gói hàng trước khi mở ra để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì gói bọc, phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có). Do nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, các đơn vị vận chuyển sẽ không giải quyết các khiếu nại bồi thường nếu Người Mua/Người Bán đồng ý nhận (lại) hàng và đã ký vào biên bản nhận hàng/trả hàng. Do đó, vui lòng kiểm tra kỹ bao bì của sản phẩm. Nếu bao bì sản phẩm có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt) và Người dùng nghi ngờ hàng hóa bên trong đã bị tổn hại, vui lòng từ chối nhận hàng và thông báo cho FclassMall.
- Sau khi gửi Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền hoặc Khiếu nại vận chuyển, vui lòng bảo quản và giữ nguyên trạng bưu kiện và sản phẩm, không sử dụng thử hay gây ra tác động khiến tình trạng của sản phẩm còn không như, lúc nhận hàng. Nếu FclassMall xác định sản phẩm và bưu kiện không còn nguyên trạng như khi Người Nhận (Người Mua) nhận hàng, FclassMall có quyền từ chối mọi Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền hoặc Khiếu nại vận chuyển.
- Khi có khiếu nại xảy ra, Người dùng phải có trách nhiệm hỗ trợ FclassMall trong quá trình xác minh thông tin bằng cách cung cấp thông tin trung thực, chính xác khi FclassMall liên hệ. Trong trường hợp FclassMall không thể liên hệ với Người khiếu nại để xác minh thông tin, FclassMall có quyền kết thúc khiếu nại và không giải thích gì thêm.
- Việc không gửi hàng thật, đưa tiền cho nhân viên vận chuyển để cập nhật sai trạng thái đơn hàng, tự đặt hàng của chính mình, vv... nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của FclassMall sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của FclassMall. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của FclassMall và pháp luật Việt Nam. Người bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa gửi đi bị phát hiện vi phạm pháp luật./.

7. CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN

1. Điều kiện áp dụng

Theo các điều khoản và điều kiện được quy định trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này và tạo thành một phần của Điều khoản dịch vụ, Fclass đảm bảo quyền lợi của Người mua bằng cách cho phép gửi yêu cầu hoàn trả sản phẩm và/hoặc hoàn tiền trước khi hết hạn. Thời hạn Fclass Đảm Bảo đã được qui định trong Điều khoản Dịch vụ.

Fclass Đảm bảo thực hiện bởi Fclass, theo yêu cầu của Người dùng, để hỗ trợ Người dùng trong việc giải quyết các xung đột có thể phát sinh trong quá trình giao dịch. Người dùng có thể liên hệ với nhau để thỏa thuận về việc giải quyết tranh chấp của họ hoặc báo cáo lên Fclass hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được hỗ trợ trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp xảy ra trước, trong hoặc sau khi sử dụng Fclass Đảm bảo.

Chính Sách trả hàng và/hoặc hoàn tiền cho sản phẩm thuộc FclassMall được quy định tại [Điều Khoản Dịch Vụ Fclass Mall](#).

2. Điều kiện trả hàng

Các trường hợp có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền:

- Người mua đã thanh toán nhưng (i) không nhận được sản phẩm, hoặc (ii) không nhận được toàn bộ các sản phẩm đã đặt, hoặc (iii) nhận được sản phẩm là hàng giả, hàng nhái;
- Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;
- Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (ví dụ: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);
- Sản phẩm Người mua nhận được khác biệt một cách rõ rệt so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;
- Sản phẩm bị trả lại không phải là [Sản phẩm hạn chế trả hàng](#);
- Người bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người mua trả hàng (tuy nhiên Fclass sẽ cần Người bán xác nhận lại những thỏa thuận này).

Người mua có thể gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền trong vòng 07 (bảy) ngày (đối với các sản phẩm thuộc Fclass Mall) và 03 (ba) ngày (đối với các sản phẩm không thuộc Fclass Mall) kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công. Riêng đối với các sản phẩm thực phẩm tươi sống và đông lạnh (trừ trường hợp chưa nhận được hàng), Người mua cần gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền trong vòng 24 giờ kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công.

Tất cả các yêu cầu trả hàng-hoàn tiền phải được thực hiện trên Ứng dụng Fclass.

Fclass luôn xem xét cẩn thận từng yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua và có quyền đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu đó dựa trên các quy định nêu trên và theo Điều khoản Dịch vụ của Fclass.

3. Không thay đổi ý định mua hàng

Trừ khi được đề cập trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này, các trường hợp trả hàng do Người mua thay đổi ý định mua hàng sẽ không được chấp nhận.

4. Quyền lợi của Người bán

Khi nhận được yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền từ phía Người mua, Fclass sẽ thông báo cho Người bán trên Ứng dụng và/hoặc thư điện tử và/hoặc tin nhắn điện thoại. Người bán cần gửi phản hồi trong vòng 02 ngày lịch kể từ ngày nhận được thông báo của Fclass. Sau thời gian này mà Fclass không nhận được bất cứ phản hồi nào từ Người bán, Fclass hiểu rằng Người bán hoàn toàn đồng ý với yêu cầu của Người mua, và tự động hoàn tiền cho Người mua. Việc hoàn tiền cho người mua có thể được Fclass cân nhắc thực hiện mà không cần người mua phải hoàn trả hàng cho Người bán.

5. Tình trạng của hàng trả lại

Để hạn chế các rắc rối phát sinh liên quan đến trả hàng, Người mua lưu ý cần phải đóng gói theo quy định về đóng gói hàng hóa trong [Chính Sách Vận Chuyển](#) Fclass và gửi trả sản phẩm bao gồm toàn bộ phụ kiện đi kèm, hóa đơn VAT, tem phiếu bảo hành... nếu có và sản phẩm phải trong tình trạng nguyên vẹn như khi nhận hàng. Fclass khuyến khích Người mua quay video hoặc chụp lại ảnh sản phẩm ngay khi nhận được để làm bằng chứng đối chiếu/khiếu nại về sau nếu cần.

6. Chi phí trả hàng

6.1. Với hàng mua tại FclassMall, Người mua sẽ không phải trả phí trả hàng.

6.2. Với hàng không thuộc FclassMall, Người mua có thể lựa chọn trả hàng:

(i) có sử dụng đơn vị vận chuyển J&T Express, và được hỗ trợ toàn bộ về chi phí và thủ tục trả hàng theo các điều khoản và hướng dẫn chi tiết tại [link](#) (dành cho Người mua) và [link](#) (dành cho Người bán).

(ii) theo hình thức “Tự sắp xếp”, theo đó:

- Người mua được hỗ trợ một phần phí trả hàng trả hàng theo [chính sách](#) của Fclass;
- Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại trong trường hợp này; và
- Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên Fclass).

7. Hoàn tiền cho Hàng trả lại

Fclass sẽ chỉ hoàn tiền cho Người mua khi (i) Người bán xác nhận đã nhận được Hàng trả lại, hoặc (ii) Người mua chấp nhận đề xuất hoàn tiền không cần trả hàng của Người bán, hoặc (iii) Đơn hàng của Người mua đủ điều kiện được trả hàng/hoàn tiền và Fclass quyết định cho Người mua được hoàn tiền mà không cần trả hàng cho Người bán.

Fclass sẽ tự động hoàn tiền cho Người mua trong trường hợp Người bán không phản hồi trong khoảng thời gian đã được quy định trước.

Để biết thêm thông tin về thời hạn phản hồi của Người bán, vui lòng bấm vào [đây](#).

Để biết thêm thông tin về việc hoàn tiền không cần trả hàng, vui lòng bấm vào [đây](#).

Tùy từng trường hợp, tiền hoàn trả sẽ được chuyển vào Số Dư Tài Khoản Fclass, hoặc thẻ tín dụng/ ghi nợ của Người mua đã đăng ký với Fclass. Để biết thêm chi tiết, vui lòng bấm vào [đây](#).

Đối với các trường hợp yêu cầu trả hàng hoàn tiền đã được Người bán chấp thuận, số tiền hoàn trả sẽ do hai Bên tự thỏa thuận với nhau nhưng không được thấp hơn 50% giá trị của sản phẩm có phát sinh yêu cầu trả hàng/hoàn tiền. Trường hợp Fclass nhận được khiếu nại từ Người mua vì lý do Người bán hoàn tiền thấp hơn 50% giá trị sản phẩm thì Fclass, tại bất kỳ thời điểm nào, có quyền cản trở từ Số Dư Tài Khoản Fclass của Người bán đó số tiền chênh lệch (được xác định bằng 100% giá trị sản phẩm trừ đi số tiền đã hoàn lại cho Người mua) để thanh toán cho Người mua mà không cần phải thông báo hay được sự đồng ý của Người bán. Quy định này nhằm ngăn chặn các hành vi trục lợi, đảm bảo tính minh bạch và công bằng của Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền của Fclass.

8. Liên lạc giữa Người bán và Người mua

Fclass khuyến khích Người dùng liên hệ để thương lượng trước với nhau khi có bất cứ vấn đề nào phát sinh trong giao dịch. Fclass sẽ chỉ can thiệp trong trường hợp Người bán và Người mua không thể đi đến thỏa thuận cuối cùng; do vậy Người mua nên chủ động liên hệ với Người bán khi có bất cứ vấn đề nào liên quan đến đơn hàng.

9. Tranh chấp giữa Người mua và Người bán

Trong trường hợp Người mua và Người bán không thể đồng thuận về phương án giải quyết, Người mua và Người bán có thể khiếu nại việc này lên các Cơ quan chức năng để giải quyết.

Nếu một bên khiếu nại bên kia tới các Cơ quan chức năng, bên khiếu nại cần thông báo kịp thời với Fclass về vụ việc tranh chấp này kèm theo những thông tin yêu cầu từ phía Fclass mà Fclass cho là hợp lý, theo từng vụ việc cụ thể. Trong trường hợp đó, Người bán và Người mua cùng đồng ý rằng một khi Fclass đã nhận được thông báo và các thông tin liên quan đến vụ việc tranh chấp, khi tiền hàng vẫn chưa được thanh toán cho Người bán theo quy định của Fclass Đảm Bảo, Fclass có quyền tạm hoãn thanh toán cho Người bán cho đến khi có quyết định cuối cùng về việc giải quyết tranh chấp giữa Người bán và Người mua. Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách Fclass Đảm Bảo, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng Fclass không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.

Người mua và Người bán đồng ý bồi thường và giữ cho Fclass không bị thiệt hại, hoặc chống lại bất kỳ việc khiếu nại, kiện tụng, hoặc các nghĩa vụ/trách nhiệm, thiệt hại, tuyên bố, hình phạt, tiền phạt, các chi phí và phí tổn (bao gồm, nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) có liên quan phát sinh từ hoặc có liên quan đến bất kỳ hành động nào của Fclass theo Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này.

8. DỊCH VỤ GIẢM CHI PHÍ VẬN CHUYỂN

- 8.1. Fclass sẽ cung cấp dịch vụ giảm chi phí vận chuyển cho các đơn hàng của Người Bán tại sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass (sau đây được gọi là “Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển”) theo từng giai đoạn. Người Bán có thể chọn mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển. Fclass cung cấp Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển theo các điều khoản dịch vụ này (sau đây được gọi là “Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển”) được đăng tải trên Trang Web hoặc thông báo cho Người Bán. Người Bán chọn mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển đồng ý tuân thủ và chịu sự điều chỉnh của Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển. Nếu Người dùng không đồng ý chịu sự điều chỉnh của Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, vui lòng không chọn mua bất kỳ Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển nào.
- 8.2. Để mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Người dùng phải là Người Bán đủ điều kiện theo quy định của Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển. Vào thời điểm Người dùng mua và thanh toán cho Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Tài Khoản của Người dùng không được đang ở tình trạng bị đình chỉ hoặc tạm ngưng hoạt động.
- 8.3. Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển là một khoản tương đương 10% của tổng doanh thu bán hàng thực tế (chưa trừ thuế, phí, lệ phí nếu có) của Người Bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass trong giai đoạn tính phí (“Giai Đoạn Tính Phí”) hoặc Phí Tối Thiểu (có thể thay đổi theo từng thời kỳ), tùy giá trị nào lớn hơn (Phí này chưa bao gồm VAT 10%)
- 8.4. Đơn hàng làm phát sinh tổng doanh thu bán hàng thực tế (chưa trừ thuế, phí, lệ phí nếu có) của Người Bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass trong Giai Đoạn Tính Phí sẽ không bao gồm các đơn hàng bị Người Mua hủy hoặc hoàn trả, hoặc đơn hàng phát sinh trong các ngày có chính sách phí vận chuyển riêng theo quyết định của Fclass. Để tránh hiểu nhầm, các đơn hàng trong Giai Đoạn Tính Phí do Người Bán hủy vẫn được tính vào tổng doanh thu bán hàng thực tế phát sinh trong Giai Đoạn Tính Phí.
- 8.5. Quy trình thanh toán Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển
 - Theo định kỳ hàng tuần, Fclass gửi thông kê tổng doanh thu bán hàng thực tế (chưa trừ thuế, phí, lệ phí nếu có) của Người Bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass cùng tổng phí dịch vụ tương ứng mà Người Bán phải thanh toán cho Fclass (“Thông Kê”).
 - Sau khi gửi Thông Kê cho Người Bán, Fclass tiến hành căn trừ vào Số Dư Tài Khoản Fclass của Người Bán số tiền Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển tạm tính trong tuần.
- 8.6. Thanh toán phí dịch vụ
 - 8.6.1. Người Bán đồng ý và uỷ quyền không huỷ ngang vô điều kiện cho Fclass được toàn quyền căn trừ Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển vào các khoản tiền của Người Bán trong Tài Khoản Đảm Bảo Fclass, Số Dư Tài Khoản Fclass, các khoản đặt cọc của Người Bán, hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà Fclass giữ thay cho Người Bán theo từng thời kỳ vào bất kỳ lúc nào mà không cần chấp thuận của Người Bán. Fclass có toàn quyền phong tỏa tài khoản Fclass của Người Bán (bao gồm cả Tài Khoản Đảm Bảo Fclass hoặc Số Dư Tài Khoản Fclass của Người Bán) mà không cần thông báo trước trong trường hợp Tài Khoản Đảm Bảo Fclass hoặc Số Dư Tài Khoản Fclass của Người Bán không đủ để thanh toán Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển.
 - 8.6.2. Đặt cọc
 - a. Người Bán đặt cọc cho Fclass khoản tiền tương đương mức Phí Tối Thiểu trước khi sử dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển.
 - b. Fclass có toàn quyền không cung cấp dịch vụ cho Người Bán, trong trường hợp Người Bán không thanh toán đủ tiền đặt cọc theo quy định.
 - c. Khi kết thúc Giai Đoạn Tính Phí:
 - nếu Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển phải trả cao hơn Phí Tối Thiểu, Fclass sẽ hoàn lại toàn bộ tiền đặt cọc cho Người Bán qua Số Dư Tài Khoản Fclass.
 - nếu Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển phải trả thấp hơn Phí Tối Thiểu, khoản đặt cọc của Người Bán theo khoản này ngay lập tức được sử dụng để thanh toán cho Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển trong Giai Đoạn Tính Phí. Fclass sẽ hoàn trả các khoản Phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển đã tạm thu ngoài khoản đặt cọc.
 - 8.6.3. Nếu Người dùng chọn mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Người dùng đồng ý thanh toán các khoản phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển theo quy định của Fclass. Trừ khi được quy định khác đi ở Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển có liên quan, Người dùng không được hủy đặt hàng và/hoặc yêu cầu hoàn phí sau khi đã chọn mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển và hoàn tất quy trình thanh toán phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển. Trừ khi được quy định khác đi trong Điều Khoản Sử

Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển được mua ở sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass chưa bao gồm thuế GTGT. Người Bán có thể yêu cầu hóa đơn thuế đối với Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển cho từng tháng sau ngày 10 của tháng tiếp theo.

- 8.6.4. Người dùng sẽ không được chuyển Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển đã mua sang tài khoản Người Bán khác. Các khoản phí đã thanh toán sẽ không được hoàn lại.
- 8.6.5. Các hàng hóa được đăng bán ở sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass phải tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan, Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Điều Khoản Dịch Vụ, và Chính Sách Cấm/Hạn Chế Sản Phẩm. Người dùng hiểu và đồng ý rằng Fclass có quyền lập tức phong tỏa hoặc xử lý bất kỳ Người Bán nào vi phạm bất kỳ quy định nào trong các Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Điều Khoản Dịch Vụ và Chính Sách Cấm/Hạn Chế Sản Phẩm và bất kỳ khoản phí Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển nào đã thanh toán sẽ không được hoàn lại. Fclass cũng sẽ không có nghĩa vụ bồi thường bất kỳ thiệt hại nào liên quan đến các tài khoản Người Bán bị phong tỏa hoặc bị xử lý theo chính sách của Fclass.
- 8.7. Người dùng hiểu và đồng ý rằng Fclass không bảo đảm hoặc cam kết về việc tăng số lượng người truy cập hoặc doanh số của sản phẩm có Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển.
- 8.8. Fclass khuyến cáo Người Bán chỉ mua Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển sau khi đã cân nhắc thấu đáo ngân sách cũng như các mục tiêu sử dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển. Trừ khi được quy định khác đi trong Điều Khoản Sử Dụng hoặc Điều Khoản Sử Dụng Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển, Fclass sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường hoặc bất kỳ trách nhiệm nào (bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí thực tế hoặc tổn thất về doanh thu) đối với kết quả hoặc hiệu quả kỳ vọng của bất kỳ Dịch Vụ Giảm Chi Phí Vận Chuyển nào.
- 8.9. Bất kể các điều khoản và điều kiện bên trên, nếu fclass, theo phán quyết của tòa án có thẩm quyền, phải chịu trách nhiệm (bao gồm trách nhiệm đối với lỗi vô tình) liên quan đến dịch vụ giảm chi phí vận chuyển, thì, trong chừng mực pháp luật cho phép, trách nhiệm của fclass đối với Người dùng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào sẽ chỉ giới hạn ở khoản tiền mà Người dùng đã thanh toán cho dịch vụ giảm chi phí vận chuyển có liên quan.

9. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP/ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Fclass 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 Fclass đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của Fclass là quyết định cuối cùng. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được Fclass xử lý theo trình tự sau:

- + Bước 1: Để tạo khiếu nại yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền tới Fclass, người mua cần bấm khiếu nại ngay trong trang “Mua hàng”, mục “Đơn Mua”. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Người Mua. Việc tạo khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền là để Fclass tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Người Bán lại cho đến khi giải quyết xong. Các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền có thể được gửi đến cho Fclass qua : <https://www.fclass.vn/cham-soc-khach-hang-fclass-vietnam> hoặc Tổng đài hỗ trợ: 19001831.
- + Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Fclass sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. Fclass sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người khiếu nại/các bên tranh chấp để giải quyết tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc.
- + Bước 3: Khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền được xử lý theo Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền của Fclass. Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền, Fclass yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.
- + Bước 4: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Fclass sẽ yêu cầu các bên tranh chấp đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Fclass tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Các Nhà Bán Hàng trên sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Fclass cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ TMDT Fclass.vn ngày 12 tháng 12 năm 2021, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm (“**Quy chế hoạt động**”). Các thuật ngữ viết hoa trong quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này sẽ có ý nghĩa như được quy định tại Quy chế hoạt động.

10. TIÊU CHUẨN CỘNG ĐỒNG CỦA FCLASSMALL

Fclass muốn xây dựng cộng đồng FclassMall thân thiện và tích cực! Tiêu chuẩn này được đưa ra để hướng dẫn Người bán và Người mua gìn giữ một thị trường mua bán lành mạnh, an toàn, an tâm. Vui lòng tuân thủ những việc nên và không nên làm dưới đây khi sử dụng ứng dụng Fclass. Bằng việc dùng các ứng dụng Fclass, Người dùng đồng ý với các [Điều khoản sử dụng](#) của chúng tôi. Fclass cam kết nỗ lực gìn giữ sự an toàn cho cộng đồng mua bán này.

NHỮNG VIỆC NÊN LÀM

1. Bán hàng thật, không quảng cáo

FclassMall là ứng dụng hỗ trợ người mua và người bán giao dịch với nhau chứ không phải là nền tảng để quảng cáo. Người dùng chỉ nên đăng những sản phẩm mà Người dùng muốn bán trên FclassMall.

Dưới đây là một số ví dụ về việc vi phạm quy tắc này:

- Kết nối trang đăng bán sản phẩm tới một website riêng biệt khác.
- Phần mô tả, hình ảnh hoặc tên gọi của sản phẩm chứa thông tin hướng dẫn người mua kết nối với người bán qua một ứng dụng hoặc phương tiện khác.
- Đăng bán một sản phẩm lặp đi lặp lại trên cùng một danh mục sản phẩm hoặc tại các danh mục sản phẩm khác nhau (spam)
- Đăng bán với giá sản phẩm thật thấp để thu hút người mua nhưng thực tế không bán hàng với giá như vậy và không cho người mua đặt hàng với giá như vậy
- Fclass hiểu rằng người mua và người bán luôn có nhu cầu trao đổi thông tin với nhau. Do vậy, tính năng Trả giá đã được tích hợp trong FclassMall để hỗ trợ tối đa mọi giao dịch của người dùng.

2. Làm thế nào để sản phẩm của Người dùng nổi bật

Người mua sẽ chú ý ngay nếu sản phẩm của Người dùng có ảnh hấp dẫn. Để có những bức ảnh thật đẹp, Người dùng có thể tham khảo [Mẹo bán hàng trên FclassMall](#). Bên cạnh đó, hãy là người bán hàng chân thật, mô tả sản phẩm thật chính xác và chi tiết vì khách hàng luôn muốn biết rõ về sản phẩm mà họ mua. Nhờ đó, Người dùng sẽ nhận được những đánh giá tích cực từ họ.

3. Tôn trọng lẫn nhau

Fclass muốn xây dựng một cộng đồng an toàn và văn minh để mọi người cùng tận hưởng niềm vui mua sắm trên di động. Vì vậy, hãy đăng tải những nội dung lành mạnh và phù hợp với tất cả mọi người; không sử dụng ngôn ngữ thô tục, đăng các nội dung xấu hay làm phiền người khác. Trong cộng đồng FclassMall, người dùng phải tôn trọng lẫn nhau và cư xử có thiện chí giữa người mua và người bán, cũng như giữa người dùng và FclassMall. Dù Người dùng mua hay bán hàng trên FclassMall, hãy tuân thủ những quy tắc dưới đây để đảm bảo mọi người cùng được mua sắm dễ dàng.

4. Giữ “Lịch sử bán hàng” tốt

Để tạo ra trải nghiệm tốt cho khách hàng, Người dùng nên tìm hiểu và đáp ứng những nhu cầu của Người mua. Khi Người mua cảm thấy hài lòng, họ sẽ tiếp tục mua hàng và đánh giá tích cực cho Shop Người dùng.

Để có lịch sử bán hàng tốt, Người dùng đừng quên duy trì đủ lượng hàng, giao hàng đúng hẹn và giảm thiểu các trường hợp hủy, trả đơn hàng và hoàn tiền không cần thiết. Để đảm bảo trải nghiệm tốt cho khách hàng, FclassMall có thể gửi cảnh báo đến những Người bán có lịch sử bán hàng xấu. Trong một vài trường hợp, FclassMall cũng có thể loại bỏ một số đặc quyền của Người bán (VD: miễn phí vận chuyển, Shop Uy Tín), giảm thứ hạng tìm kiếm, giới hạn hoặc tạm ngưng quyền truy cập của Người dùng.

Lịch sử bán hàng tốt dựa vào:

- Quản lý và cập nhật nguồn hàng của Người dùng ít nhất 1 lần/ngày
- Cung cấp thông tin mô tả chi tiết và ảnh sản phẩm trung thực.
- Trả lời các câu hỏi của Người mua trong thời gian sớm nhất
- Đảm bảo chất lượng hàng hóa trước khi vận chuyển
- Đóng gói hàng hóa cẩn thận, đề phòng các hư hại trong quá trình vận chuyển
- Trả lời nhanh chóng các yêu cầu hoàn tiền
- Nếu Người dùng cần hủy các đơn hàng vì các trường hợp bất khả kháng, cần thông báo cho Người mua ngay lập tức với lý do thuyết phục.

NHỮNG VIỆC KHÔNG NÊN LÀM

1. Mạo danh người khác

Mạo danh người khác để lừa đảo dưới bất kỳ hình thức nào bị xem là hành vi vi phạm nghiêm trọng Tiêu chuẩn cộng đồng của FclassMall. Nếu Người dùng sử dụng hình ảnh của người khác, vui lòng tôn trọng bản quyền và dẫn nguồn khi cần thiết. Một số ví dụ về hành vi mạo danh:

- Sử dụng thông tin cá nhân của người khác (thông tin liên lạc, hình ảnh, v.v...) để tạo tài khoản, đặt hàng, bán hàng trên FclassMall mà người đó không biết hoặc không cho phép.
- Sử dụng danh tính của người khác với mục đích giả mạo và lừa đảo.
- Hãy chung tay xây dựng cộng đồng FclassMall lành mạnh. Nếu thấy có người dùng mạo danh Người dùng hay người khác, vui lòng [liên hệ](#) với chúng tôi.

2. **Đăng bán hàng giả, hàng nhái**

Chỉ đăng bán các mặt hàng chính hãng trên FclassMall. FclassMall nghiêm cấm việc đăng bán hàng giả, hàng nhái bởi đó là hành vi vi phạm pháp luật. FclassMall có quyền báo cáo và xóa các mặt hàng này.

3. **Tên sản phẩm đăng bán không phù hợp**

- Tên sản phẩm không rõ ràng, viết tắt dễ gây hiểu nhầm, không thể hiện sản phẩm đăng bán
- Tên sản phẩm chứa ký tự lạ: @, !, ^, {, [, ...
- Tên sản phẩm có chứa thông tin quảng cáo.
- Tên sản phẩm được lặp lại rất nhiều lần, hoặc chứa hashtags, từ khóa, tên các nhãn hiệu và những thông tin không liên quan.
- Tên và mô tả sản phẩm bị thay đổi toàn bộ thành một sản phẩm khác, nhằm lợi dụng đánh giá hoặc bình luận tốt của người mua dành cho sản phẩm trước đó.

4. **Giao dịch không hợp lệ trên FclassMall**

- Người bán tự tạo tài khoản và đặt hàng của chính mình nhằm lợi dụng các chương trình của FclassMall.
- Người bán đặt hộ và người mua không biết gì về FclassMall.
- Người bán đặt hộ người mua nhiều lần.
- Một người dùng tạo nhiều tài khoản để được hưởng nhiều lần đối với một chương trình của FclassMall
- Người bán và người mua tự thỏa thuận tăng giá sản phẩm để trục lợi phí vận chuyển, mã giảm giá hoặc lạm dụng các chương trình khuyến mãi khác của FclassMall.
- Người bán hoặc người mua tách nhỏ đơn hàng số lượng lớn/ mua sỉ thành nhiều đơn nhỏ để lạm dụng chương trình miễn phí vận chuyển của FclassMall
- Các trường hợp khác mà hệ thống của FclassMall phát hiện được.
- Tùy từng trường hợp, FclassMall sẽ có biện pháp xử lý thích hợp, bao gồm nhưng không hạn chế khóa tài khoản mà không cần báo trước.

5. **Xây dựng chính sách hoàn trả không phù hợp**

Người bán có quyền xây dựng chính sách hoàn trả riêng nếu không mâu thuẫn với chính sách hoàn trả hiện thời của FclassMall.

Mọi người dùng đều đóng vai trò quan trọng trong việc gìn giữ sự an toàn cho cộng đồng FclassMall. Đây là môi trường cởi mở để mọi người cùng mua bán dễ dàng. Hãy tôn trọng lẫn nhau và tạo nên cộng đồng mua bán trên di động tuyệt vời nhất. Nếu phát hiện người dùng vi phạm các quy tắc này, Người dùng hãy thông báo cho FclassMall bằng cách [Tổ cáo người dùng/ sản phẩm](#). Tuy nhiên, Fclass không đảm bảo người dùng hay sản phẩm này sẽ bị xóa và quyền quyết định cuối cùng thuộc về FclassMall.

Fclass mong nhận được phản hồi và sẵn sàng tiếp thu mọi ý kiến của Người dùng. Hãy [liên hệ](#) với Fclass khi có bất cứ yêu cầu hay đề xuất nào nhằm tạo nên trải nghiệm mua bán trên di động tuyệt vời nhất.

6. **Lợi dụng chính sách hỗ trợ của FclassMall và gian lận**

- Mã giảm giá và các chương trình trợ giá của FclassMall đều nhằm hỗ trợ Người bán bán hàng hiệu quả. Vì vậy, FclassMall nghiêm cấm các hành vi sau:
 - Tạo đơn hàng giả
 - Lợi dụng Mã giảm giá để trục lợi
 - Lợi dụng các chương trình trợ giá
 - Gian lận để được hưởng chênh lệch
- FclassMall sẽ kiểm tra để đảm bảo Người dùng tuân theo đúng Tiêu chuẩn Cộng đồng. Nếu vi phạm tiêu chuẩn này, Người bán (thương nhân) có thể bị:
 - Khóa tài khoản vĩnh viễn
 - Đóng băng số tiền đang được FclassMall Đảm bảo để xác minh các đơn hàng
 - Truy cứu trách nhiệm dân sự hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại
- Trong trường hợp FclassMall nhận được thông báo về hành vi gian lận hoặc có dấu hiệu nghi ngờ gian lận từ tài khoản của Người dùng, FclassMall sẽ tạm giữ dư nợ trong Ví FclassMall của Người dùng trong 14 ngày

(hoặc có thể lâu hơn) để phục vụ việc điều tra. Người dùng sẽ không sử dụng được tính năng “Rút tiền” và “Giao dịch” của ví FclassMall cho đến khi FclassMall hoàn tất quá trình điều tra.

7. Tạo một sản phẩm rất nhiều lần

Nếu vi phạm tiêu chuẩn này, hệ thống sẽ tự động khóa sản phẩm

8. Đăng giá sản phẩm không chính xác

Hệ thống sẽ tự động khóa sản phẩm trong trường hợp giá được đăng rất thấp nhưng chất lượng sản phẩm không được đảm bảo hoặc shop không có ý định bán sản phẩm đó.

9. Sử dụng ngôn ngữ thô tục, có nội dung không lành mạnh

FclassMall sẽ có hình thức xử phạt cũng như thông báo cho mỗi lần vi phạm.