

## QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT

Website <https://zetbid.com> (tên miền phụ trợ đến Website: <https://zetbid.vn>)

### I. Nguyên tắc chung

#### 1. Hình thức tổ chức hoạt động thương mại điện tử của Website

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử có tên miền là: [www.zetbid.com](http://www.zetbid.com) (tên miền phụ trợ đến Website: [www.zetbid.vn](http://www.zetbid.vn)) (sau đây gọi chung là “Zetbid” hoặc “Website”), hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, loại hình Website đấu giá trực tuyến và Sàn giao dịch thương mại điện tử, cho phép các thương nhân, tổ chức, cá nhân mở Tài Khoản để mua bán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến thông qua chức năng đấu giá trực tuyến, mua ngay, thanh toán và vận chuyển được tích hợp trên Website Zetbid.

#### 2. Mục đích và nguyên tắc hoạt động của Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử

2.1 Website Zetbid do CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX, có địa chỉ tại Thôn Cam Lâm, Xã Tam Đảo, Tỉnh Phú Thọ, Việt Nam (sau đây gọi là “ZETNEX” hoặc “Zetbid”) phát triển, hoạt động trên thiết bị di động, máy tính hoặc thiết bị điện tử khác có kết nối internet.

2.2 Website Zetbid được thiết lập với mục đích xây dựng một môi trường kinh doanh bằng hình thức đấu giá trực tuyến và sàn giao dịch thương mại điện tử, trong đó Website Zetbid đóng vai trò là trung gian kết nối giữa Người Bán và Người Mua, cung cấp giải pháp cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải chủ sở hữu Website tổ chức đấu giá cho hàng hóa của mình, tham gia đấu giá hàng hóa và tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.

2.3 Quy chế này áp dụng cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân đăng ký Tài Khoản Thành Viên và được Zetbid chấp nhận để sử dụng các Dịch vụ trên Website (sau đây gọi là “Thành Viên” hoặc “Người Dùng”). Sau khi đăng ký Tài Khoản Thành Viên, Người Dùng có thể tham gia đấu giá hàng hóa, mua sản phẩm. Trường hợp muốn bán sản phẩm, Thành Viên phải Xác Minh Danh Tính. Sau khi được phê duyệt, Người Bán có thể tổ chức đấu giá hàng hóa, bán sản phẩm cho Người Dùng khác trên Website Zetbid.

2.4 Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Website Zetbid tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động đấu giá hàng hóa, mua bán sản phẩm và không trái với quy định của pháp luật, phù hợp với các quy định, chính sách, hướng dẫn, tiêu chuẩn cộng đồng của Zetbid (sau đây gọi chung là “Điều Khoản Zetbid” hoặc “Chính sách Zetbid”). Người Tổ Chức Đấu Giá, Người Bán (sau đây gọi chung là “Người Bán”) sẽ là bên duy nhất thực hiện giao dịch với Người Tham Gia Đấu Giá, Người Mua (sau đây gọi chung là “Người Mua”). Người Mua chịu trách nhiệm kiểm tra thông tin sản phẩm và cuộc đấu giá, phương thức giao

hàng, thanh toán (nếu có) trước khi quyết định tham gia đấu giá, mua sản phẩm của Người Bán trên Zetbid. Zetbid sẽ không chịu trách nhiệm về giao dịch đấu giá, mua bán giữa Người Bán và Người Mua trên Trang Zetbid

- 2.5 Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Zetbid 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, không vi phạm **Điều Khoản Zetbid**.
- 2.6 Hoạt động đấu giá hàng hóa, mua bán sản phẩm qua Zetbid phải được thực hiện theo nguyên tắc công khai, trung thực, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của các bên tham gia.
- 2.7 Tất cả các nội dung trong Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Người Dùng khi sử dụng Nền Tảng Zetbid phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy Chế Hoạt Động và các **Điều Khoản Zetbid** được đăng tải công khai trên Website zetbid.com.

### 3. Địa chỉ truy cập

- 3.1 Địa chỉ truy cập dành cho Khách Hàng, Người Mua, Người sử dụng dịch vụ: <https://zetbid.com>
- 3.2 Địa chỉ truy cập dành cho Người Bán/Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác: <https://zetbid.com>

## II. Quy định chung

### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này ban hành các quy tắc, quy trình, quy định và chính sách về các hoạt động và Dịch vụ tại Website đấu giá trực tuyến và Sàn giao dịch thương mại điện tử Zetbid.

### 2. Đối tượng áp dụng

- 2.1 Ban quản lý Website Zetbid;
- 2.2 Người Dùng hay Thành Viên, bao gồm các thương nhân, tổ chức, cá nhân truy cập, tham gia hoặc sử dụng Dịch Vụ do Zetbid cung cấp. Người Dùng bao gồm: Người Bán hay Người Tổ Chức Đấu Giá; Người Mua hay Người Tham Gia Đấu Giá hay Khách Hàng.
- 2.3 Đối tác hợp tác, liên kết hoặc cung cấp dịch vụ cho Zetbid, bao gồm: Đơn Vị Vận Chuyển liên kết; Đơn Vị Dịch Vụ Thanh Toán, Đơn Vị Trung Gian Thanh Toán liên kết; Đơn vị cung cấp Dịch vụ Hosting và các đơn vị khác có Hợp đồng với ZETNEX để cung cấp dịch vụ trên Zetbid.

### 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này và trong tất cả các nội dung có liên quan hoặc trích dẫn từ Quy chế này, trừ khi ngữ cảnh yêu cầu hiểu khác đi, những từ ngữ hoặc thuật ngữ được nêu dưới đây sẽ được hiểu theo giải thích như sau:

- 3.1 “**Thành Viên**” hoặc “**Người Dùng**”: Là thương nhân, tổ chức, cá nhân đã mở Tài Khoản điện tử trên Zetbid và được phê duyệt để sử dụng Dịch Vụ trên Zetbid. Thành Viên trên Zetbid bao gồm:
  - Người Bán hoặc Người Tổ Chức Đấu Giá;
  - Người Mua hoặc Người Tham Gia Đấu Giá hoặc Khách Hàng.

- 3.2 **“Người Bán” hoặc “Người Tổ Chức Đấu Giá”**: Là Thành Viên có nhu cầu sử dụng Dịch Vụ của Zetbid bao gồm: tạo lập gian hàng, tổ chức đấu giá hàng hóa, giao kết và thực hiện hợp đồng mua bán sản phẩm với Người Mua; đã Xác Minh Danh Tính theo quy định của Zetbid; và được Hệ Thống xác nhận. Người Bán, Người Tổ Chức Đấu Giá phải đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định pháp luật khi tham gia, thực hiện các giao dịch trên Zetbid. Người Bán, Người Tổ Chức Đấu Giá có thể là chủ sở hữu hàng hóa, người được chủ sở hữu hàng hóa ủy quyền bán hoặc người có quyền bán hàng hóa của người khác theo quy định của pháp luật.
- 3.3 **“Khách Hàng”**: Là Thành Viên có nhu cầu tìm kiếm, tham khảo, mua sắm hàng hóa trên Zetbid.
- 3.4 **“Người Tham Gia Đấu Giá”**: Là Khách Hàng đã đăng ký tham gia cuộc đấu giá được tổ chức trên Zetbid. Người Tham Gia Đấu Giá phải có đủ năng lực hành vi dân sự và đáp ứng các điều kiện theo quy định pháp luật khi tham gia giao dịch trên Zetbid.
- 3.5 **“Người Trúng Đấu Giá” hoặc “Người Mua”**: Là Người Tham Gia Đấu Giá đầu tiên có mức trả giá sau cùng cao hơn giá của người trước (tức là Người Trả Giá Cao Nhất được Hệ Thống xác định và hiển thị công khai trên Trang Chi Tiết Sản Phẩm), và cao hơn hoặc bằng mức Giá Chấp Nhận Bán (nếu có), được Hệ Thống ghi nhận trước thời điểm Kết Thúc Đấu Giá, và xác định là người duy nhất có quyền mua hàng hóa đấu giá khi cuộc đấu giá kết thúc. Trường hợp có nhiều người đồng thời trả mức giá cuối cùng, Hệ Thống sẽ xác định người mua hàng là người đầu tiên có mức trả giá cao nhất (tức là Người Trả Giá Cao Nhất được Hệ Thống xác định và hiển thị công khai trên Trang Chi Tiết Sản Phẩm). Trường hợp Mua Ngay, Người Trúng Đấu Giá là người Trả Giá Mua Ngay.
- 3.6 **“Website Zetbid”, “Trang Zetbid” hoặc “Website” hoặc “Hệ Thống” hoặc Nền Tảng**: Là tên viết tắt của Nền Tảng thương mại điện tử, hoạt động thông qua website <https://zetbid.com> (tên miền phụ: [www.zetbid.vn](http://www.zetbid.vn)), kết nối Người Dùng thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa bằng hình thức đấu giá trực tuyến, sàn giao dịch thương mại điện tử.
- 3.7 **“ZETNEX” hoặc “Công ty”**: Viết tắt của CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX, là đơn vị phát triển, quản lý và vận hành Website Zetbid.
- 3.8 **“Ban quản lý” hoặc “Ban quản lý Website”**: Là bộ phận thuộc ZETNEX, được ZETNEX giao quyền và trách nhiệm thực hiện quản lý, giám sát và vận hành Trang Zetbid.
- 3.9 **“Zetbid”**: Là tên được sử dụng chung, để chỉ Trang Zetbid, Ban quản lý Website Zetbid, hoặc CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX, tùy theo ngữ cảnh được sử dụng.
- 3.10 **“Hàng hóa”**: Là sản phẩm, hàng hóa được bán đấu giá trên Zetbid.
- 3.11 **“Đấu giá hàng hóa”** là hoạt động thương mại, theo đó Người Bán thực hiện việc bán hàng hóa công khai trên Zetbid để chọn Người Mua trả giá cao nhất trên Zetbid. Hiện tại, việc đấu giá hàng hóa trên Zetbid được thực hiện theo Phương thức Trả Giá Lên.
- 3.12 **“Phương thức Trả Giá Lên” hoặc “Trả Giá Lên”**: Là phương thức bán đấu giá, theo đó người trả giá hợp lệ cao nhất và sớm nhất so với Giá Khởi Điểm được Hệ Thống ghi nhận trong phiên đấu giá là người có quyền mua hàng. Zetbid hiện chưa áp dụng **Phương thức Đặt Giá Xuống**, có thể xem xét mở rộng trong tương lai.

3.13 “**Bước Giá**”: Là mức chênh lệch tối thiểu của lần trả giá sau so với lần trả giá trước liền kề. Hệ Thống Zetbid tự động xác định Bước Giá dựa trên mức Giá Hiện Tại của sản phẩm theo Nguyên tắc xác định Bước Giá do Website quy định, có thể thay đổi tùy từng thời điểm (Hệ Thống hiện tại đang quy định theo VNĐ: Dưới 50.000: 5000; 50.000-500.000: 10.000; trên 500.000: 50.000). Bước Giá nhằm phục vụ cho Hệ Thống đề xuất mức trả giá tiếp theo để hiển thị trên màn hình của Người Tham Gia Đấu Giá và nhằm mục đích Đấu Giá Tự Động cho Người Trả Giá Cao Nhất.

Lưu ý: Người Tham Gia Đấu Giá không bắt buộc trả giá theo bội số của Bước Giá. Mức giá do Hệ Thống đề xuất theo Bước Giá trên màn hình của Người đấu giá chỉ mang tính chất tham khảo, Người Tham Gia Đấu Giá có thể trả bất kỳ mức giá nào, miễn là giá đó lớn hơn hoặc bằng mức giá tối thiểu mà Hệ Thống đề xuất là hợp lệ.

3.14 “**Giá Khởi Điểm**”: Là giá ban đầu thấp nhất của hàng hóa dịch vụ, do Người Tổ Chức Đấu Giá - Người Bán quyết định.

3.15 “**Giá Mua Ngay**”: Là mức giá cố định mà Người Tổ Chức Đấu Giá thiết lập (nếu có), cho phép Người Tham Gia Đấu Giá được quyền mua hàng hóa dịch vụ đấu giá ngay lập tức tại mức giá này và kết thúc cuộc đấu giá mà không cần chờ đến hết thời gian đấu giá. Người Tham Gia Đấu Giá có thể chọn “Mua Ngay” trên **Trang Chi Tiết Sản Phẩm** hoặc trả giá bằng hoặc cao hơn mức Giá Mua Ngay trên **Màn Hình Trả Giá**.

3.16 “**Giá Trúng Đấu Giá**”: Là mức giá mua hàng hóa dịch vụ đấu giá do Hệ Thống xác định tại thời điểm kết thúc đấu giá của Cuộc Đấu Giá Thành, theo nguyên tắc sau:

- Trường hợp Người Tham Gia Đấu Giá trả giá bằng Giá Mua Ngay (chọn “Mua Ngay” hoặc trả giá bằng hoặc cao hơn mức Giá Mua Ngay): Đấu giá kết thúc. Giá Trúng Đấu Giá là Giá Mua Ngay.
- Trường hợp Người Tham Gia Đấu Giá trả giá thấp hơn Giá Mua Ngay: Giá Trúng Đấu Giá là mức **Giá Cao Nhất Hợp Lệ** đã được trả giá (bao gồm cả Trả Giá Tự Động), được Hệ Thống ghi nhận và hiển thị công khai tại mục “Giá Hiện Tại” trước thời điểm Kết Thúc Đấu Giá.
- Trường hợp chỉ có một (01) người trả giá: Giá Trúng Đấu Giá bằng Giá Khởi Điểm (nếu không có Giá Chấp Nhận Bán). Trong cuộc đấu giá có Giá Chấp Nhận Bán, Giá Trúng Đấu Giá bằng Giá Chấp Nhận Bán, nếu người trả giá duy nhất trả giá thấp hơn Giá Chấp Nhận Bán, cuộc đấu giá được xác định là Đấu Giá Không Thành.

3.17 “**Giá Hiện Tại**”: Là mức **Giá Cao Nhất Hợp Lệ** được ghi nhận do Hệ Thống xác định tự động sau mỗi lượt trả giá của Người Tham Gia Đấu Giá, theo nguyên tắc sau:

- Giá Hiện Tại được Hệ Thống cập nhật liên tục theo thời gian thực, là mức **Giá Cao Nhất Hợp Lệ** đã được trả, bao gồm mức giá được đưa ra bởi Người Tham Gia Đấu Giá trả, và Hệ Thống Trả Giá Tự Động.
- Trường hợp chưa có người trả giá và trường hợp có duy nhất một người trả giá: Giá Hiện Tại bằng Giá Khởi Điểm.

3.18 “**Giá Đề Xuất**”: Là mức giá do Hệ Thống đề xuất cho người trả giá tiếp theo, sau mỗi lượt trả giá, và hiển thị công khai trên Màn Hình Trả Giá. Giá Đề Xuất bằng Giá Hiện Tại cộng thêm một (01) Bước Giá. Người Tham Gia Đấu Giá phải trả giá bằng hoặc lớn hơn Giá Đề Xuất. Hệ Thống không cho phép trả giá thấp hơn Giá Đề Xuất.

- 3.19 “**Người Trả Giá Cao Nhất**”: Là người có mức trả giá cao nhất và sớm nhất hợp lệ được Hệ Thống ghi nhận và hiển thị công khai trên **Trang Chi Tiết Sản Phẩm**, theo thời gian thực.
- 3.20 “**Người Trả Giá Liên Kề**” là người có mức trả giá thấp hơn liền kề với Người Trả Giá Cao Nhất; hoặc có mức trả giá bằng Người Trả Giá Cao Nhất nhưng không phải người trả giá sớm nhất.
- 3.21 “**Trả Giá Tự Động**”: là tính năng hỗ trợ của Zetbid dành cho Người Trả Giá Cao Nhất nhằm tối ưu giá mua, trong trường hợp Người này trả mức giá cao hơn Giá Đề Xuất và chưa có người nào đưa ra mức giá cao hơn. Cụ thể như sau:
- Trong trường hợp Người Tham Gia Đấu Giá trả mức giá cao hơn Giá Đề Xuất, Hệ thống sẽ kiểm tra và xác định giá đã trả là “**Giá Chấp Nhận Mua**”, và tính toán, ghi nhận mức trả giá hợp lệ cho người đó bằng với mức Giá Đề Xuất. Giá Chấp Nhận Mua được giữ bí mật với Người Tham Gia Đấu Giá khác, và chỉ hiển thị trên Màn Hình Lịch Sử Đấu Giá của Người Trả Giá Cao Nhất đã trả giá đó.
  - Nếu sau đó, có người trả giá thấp hơn hoặc bằng Giá Chấp Nhận Mua của Người Trả Giá Cao Nhất (“Người Trả Giá Liên Kề”), Hệ Thống sẽ tự động trả mức giá mới cho Người Trả Giá Cao Nhất, bằng giá của Người Trả Giá Liên Kề nói trên cộng thêm một (01) Bước Giá, hoặc bằng giá của Người Trả Giá Cao Nhất, tùy mức giá nào nhỏ hơn. Người Trả Giá Cao Nhất chỉ bị thay đổi, khi có người trả giá cao hơn Giá Chấp Nhận Mua của Người Trả Giá Cao Nhất.
  - Hệ Thống không cho phép Người Trả Giá Cao Nhất rút lại giá đã trả (bao gồm cả trường hợp Trả Giá Tự Động). Người Trả Giá Cao Nhất được sửa đổi Giá Chấp Nhận Mua của chính mình bằng cách thực hiện trả cao hơn hoặc thấp hơn Giá Chấp Nhận Mua ( nhưng phải bằng hoặc lớn hơn Giá Đề Xuất).
- 3.22 “**Trả Giá Lên Công Khai**”: Là một hình thức trả giá trong phương thức Trả Giá Lên, trong đó Mức Giá Cao Nhất Hợp Lệ được ghi nhận (bao gồm cả Trả Giá Tự Động) và Người Trả Giá Cao Nhất được công bố ngay khi được Hệ Thống xác định và ghi nhận. Người trả giá đầu tiên có thể trả bằng Giá Khởi Điểm, những người tiếp theo phải trả tối thiểu bằng Giá Đề Xuất của Hệ Thống (lớn hơn hoặc bằng một (01) Bước Giá so với Giá Hiện Tại). Người Trả Giá Cao Nhất được phép tiếp tục thực hiện trả cao hơn giá của chính mình.
- 3.23 “**Mua Ngay**”: Là một hình thức trả giá đặc biệt trong Phương thức Trả Giá Lên. Theo đó, khi Người Tham Gia Đấu Giá hoàn thành xác nhận việc thực hiện Mua Ngay, cuộc đấu giá sẽ kết thúc và người đó được quyền mua hàng hóa đấu giá với Giá Mua Ngay.
- 3.24 “**Thông Báo Đấu Giá**”: Là việc niêm yết và công khai thông tin trên **Trang Chi Tiết Sản Phẩm**, gồm tất cả các thông tin của cuộc đấu giá, thông tin hàng hóa dịch vụ đấu giá, và thông tin về Người Tổ Chức Đấu Giá.
- 3.25 “**Thời Gian Niêm Yết**”: Là khoảng thời gian mà thông tin cuộc đấu giá được niêm yết và công khai thông tin trên **Trang Chi Tiết Sản Phẩm** để những người có nhu cầu mua hàng hóa dịch vụ đấu giá có thể tham gia và trả giá hoặc Mua Ngay. Hết thời gian này, việc tham gia đấu giá bị vô hiệu, và sản phẩm không còn hiển thị trên màn hình của Người Dùng (ngoại trừ: Sản phẩm/Cuộc đấu giá đã kết thúc vẫn hiển thị đối với Người Tổ Chức Đấu Giá và Người Tham Gia Đấu Giá đã có hoạt động trả giá).

- 3.26 “**Phòng Đấu Giá**”: Là trang điện tử được xây dựng trên Trang Zetbid để Người Tổ Chức Đấu Giá có thể giám sát, quản lý cuộc đấu giá, và để (những) Người Tham Gia Đấu Giá theo dõi và thực hiện đấu giá.
- 3.27 “**Phòng Đấu Giá Mở**”: Là loại hình Phòng Đấu Giá được mở ra ngay tại thời điểm bắt đầu niêm yết và được đóng lại vào thời điểm kết thúc niêm yết. Đối với loại hình này, diễn tiến cuộc đấu giá luôn được cập nhật và công bố công khai. Mọi cuộc đấu giá trên Zetbid sẽ niêm yết và bắt đầu kể từ thời điểm Hệ Thống phê duyệt thành công đăng ký sản phẩm của Người Bán. Phòng Đấu Giá Mở trên Zetbid chính là **Trang Chi Tiết Sản Phẩm** với chức năng trả giá trên Màn Hình Trả Giá. Zetbid hiện chưa áp dụng Phòng Đấu Giá Đóng, có thể xem xét mở rộng trong tương lai.
- 3.28 “**Đấu Giá Thành**”: Là cuộc đấu giá đã kết thúc và xác định được Người Trúng Đấu Giá, bao gồm cả trường hợp Mua Ngay.
- 3.29 “**Đấu Giá Không Thành**”: Là cuộc đấu giá đã kết thúc và không có Người Trúng Đấu Giá.
- 3.30 “**Hợp Đồng Dịch Vụ**”: Là Điều Khoản Dịch Vụ được ký kết giữa Người Dùng và Zetbid tại thời điểm Người Dùng đăng ký Tài Khoản Thành Viên, và công bố công khai trên Website Zetbid, là căn cứ pháp lý cho cuộc đấu giá được tổ chức trên Zetbid.
- 3.31 “**Thông Báo Kết Quả Đấu Giá**”: Là tài liệu do Hệ Thống phát hành ngay khi cuộc đấu giá kết thúc nhằm cung cấp thông tin về kết quả và/hoặc diễn tiến của cuộc đấu giá cho các đối tượng liên quan theo quy định.
- 3.32 “**Thời gian**”: Thời gian được Zetbid sử dụng thống nhất là Dương Lịch, định dạng Giờ : Phút : Giây, Ngày/Tháng/Năm, theo múi giờ Việt Nam (GMT+7).
- 3.33 “**Giờ làm việc**”: từ 08 giờ 00 - 17 giờ 00 của Ngày làm việc.
- 3.34 “**Ngày làm việc**”: Là Ngày theo Dương Lịch, Từ T2 đến T6, không bao gồm ngày nghỉ lễ, tết, ngày nghỉ bù theo quy định.
- 3.35 “**Đơn vị tiền tệ**”: Đơn vị tiền tệ được sử dụng thống nhất trên Website Zetbid là đồng tiền Việt Nam, viết tắt là VND hoặc VNĐ.
- 3.36 “**Dịch Vụ**”: bao gồm các tính năng được cung cấp bởi Zetbid cho Thành Viên/Người Dùng, có sẵn trên Zetbid, cho phép người tham gia được mở Tài Khoản để thực hiện quá trình đấu giá, giao kết, thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa.

#### **4. Hoạt động đấu giá tại Zetbid**

- 4.1 Tiêu chuẩn Dịch Vụ: Phương thức và trình tự đấu giá trực tuyến đã được Zetbid ấn định và cung cấp cho Khách Hàng trong Dịch Vụ của mình bảo đảm tuân thủ các tiêu chuẩn về tính công khai, minh bạch trong hoạt động đấu giá, phù hợp quy định pháp luật hiện hành.
- 4.2 Tất cả các Dịch Vụ được Zetbid cung cấp đến Người Dùng hoàn toàn được thực hiện trên môi trường trực tuyến.
- 4.3 **Loại hình đấu giá/Phòng Đấu Giá**: Zetbid áp dụng Phương thức Trả Giá Lên Công Khai và Phòng Đấu Giá Mở. Trong tương lai, Công ty có thể xem xét mở rộng thêm Phương thức Đặt Giá Xuống, Bỏ Phiếu Kín, Phòng Đấu Giá kín.

- Phòng Đấu Giá được mở ra ngay tại thời điểm sản phẩm được Hệ Thống phê duyệt Đăng bán, và được đóng lại vào thời điểm kết thúc đấu giá (gồm trường hợp Mua Ngay và hết thời gian đấu giá).
- Diễn tiến cuộc đấu giá luôn được cập nhật và công bố công khai trên **Trang Chi tiết sản phẩm** cho tất cả Thành Viên/Người Dùng có thể theo dõi và tham gia nếu có nhu cầu.
- Cho phép Người Dùng có thể yêu cầu tham gia trong khi cuộc đấu giá đang diễn ra, mà không cần phải đăng ký trước.
- Mức Giá Cao Nhất Hợp Lệ được ghi nhận (bao gồm cả Trả Giá Tự Động), hay còn gọi là Giá Hiện Tại và Người Trả Giá Cao Nhất được công bố ngay khi được Hệ Thống ghi nhận.
- Người trả giá đầu tiên có thể trả bằng Giá Khởi Điểm, những người tiếp theo phải trả tối thiểu bằng Giá Đề Xuất (bằng hoặc cao hơn một (01) Bước Giá so với Giá Hiện Tại).
- Người trả giá hợp lệ cao nhất và sớm nhất so với Giá Khởi Điểm được Hệ Thống ghi nhận trong phiên đấu giá, và cao hơn hoặc bằng mức Giá Chấp Nhận Bán (nếu có) là người có quyền mua hàng.

**4.4 Nguyên tắc xác định Người Trúng Đấu Giá (Phương thức Trả Giá Lên):** Người có quyền mua hàng hóa dịch vụ đấu giá là Người Trả Giá Cao Nhất được Hệ Thống ghi nhận và công bố công khai và có mức trả giá cao hơn hoặc bằng Giá Chấp Nhận Bán (nếu cuộc đấu giá có thiết lập Giá Chấp Nhận Bán) tại thời điểm kết thúc đấu giá. Trong trường hợp cuộc đấu giá thiết lập hình thức Mua Ngay, Người Trúng Đấu Giá là người đầu tiên hoàn thành thực hiện và xác nhận Mua Ngay.

**4.5 Thông Báo Đấu Giá** hàng hóa được thực hiện tại **Trang Chi Tiết Sản Phẩm** được quy định như sau:

- Thời gian bắt đầu tiến hành đấu giá: Là thời điểm Hệ Thống phê duyệt đăng ký sản phẩm đấu giá của Người Bán và thông tin cuộc đấu giá được niêm yết. Trong Phòng Đấu Giá Mở, thời gian bắt đầu tiến hành đấu giá không được hiển thị, Người Dùng có thể tham gia đấu giá bất kỳ thời điểm nào trước Thời gian kết thúc đấu giá.
- Thời gian kết thúc đấu giá: Do Người Tổ Chức Đấu Giá quy định, phù hợp với cài đặt của Hệ Thống, đảm bảo Thời Gian Đấu Giá quy định của cuộc đấu giá tối thiểu là 24 giờ.
- Thông tin liên hệ của Người Bán (Hệ thống có thể ẩn một phần/toàn bộ thông tin địa chỉ của Người Bán, nhằm đảm bảo an toàn giao dịch trên Zetbid).
- Thông tin cần thiết liên quan đến hàng hóa.
- Giá Khởi Điểm.
- Mức Giá Chấp Nhận Bán (nếu có).
- Thời hạn và phương thức thanh toán: Phương thức thanh toán theo thỏa thuận giữa Người Bán và Người Mua, phù hợp với Điều Khoản Zetbid.
- Thời hạn và phương thức giao hàng cho Người Mua sau khi đấu giá kết thúc: Phương thức giao hàng theo thỏa thuận giữa Người Bán và Người Mua, phù hợp với Điều Khoản Zetbid.

- Trường hợp đối tượng đấu giá là hàng hóa phải đăng ký sở hữu theo quy định của pháp luật, Thông Báo Đấu Giá hàng hóa phải bao gồm thêm các nội dung sau:
- Thời gian và địa điểm trưng bày hàng hóa;
- Thời gian và địa điểm tham khảo hồ sơ hàng hóa;
- Thời gian và địa điểm đăng ký mua hàng hóa;
- Thời gian và cách thức tiến hành thủ tục chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa.

4.6 Đối với mỗi cuộc đấu giá được tổ chức trên Zetbid, các bên liên quan phải tuân thủ các nội dung, quy định của cuộc đấu giá do Người Tổ Chức Đấu Giá quy định được công bố công khai, Quy Chế Hoạt Động của Website Zetbid, Điều Khoản Dịch Vụ và Điều Khoản Zetbid.

4.7 Người Tổ Chức Đấu Giá có thể thiết lập mức Giá Chấp Nhận Bán đối với bất kỳ cuộc đấu giá được tổ chức trên Zetbid. Trong trường hợp không thiết lập mức Giá Chấp Nhận Bán, Người Tổ Chức Đấu Giá chấp nhận bán hàng hóa sản phẩm đấu giá với mức Giá Chấp Nhận Bán bằng Giá Khởi Điểm. Zetbid hiện chưa cho phép Người Bán thiết lập mức Giá Chấp Nhận Bán, có thể xem xét mở rộng trong tương lai.

4.8 Những người không được tham gia đấu giá theo quy định tại Điều 198 Luật thương mại 2005 gồm:

- Người không có năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của Bộ luật Dân sự hoặc người tại thời điểm đấu giá không nhận thức, làm chủ được hành vi của mình.
- Những người làm việc trong tổ chức bán đấu giá hàng hóa; cha, mẹ, vợ, chồng, con của những người đó.
- Người đã trực tiếp thực hiện việc giám định hàng hóa bán đấu giá; cha, mẹ, vợ, chồng, con của người đó.
- Những người không có quyền mua hàng hóa đấu giá theo quy định của pháp luật.

4.9 Tất cả cuộc đấu giá được tổ chức trên Zetbid mặc nhiên đều chấp nhận trường hợp cuộc đấu giá chỉ có duy nhất một Người Tham Gia Đấu Giá. Trong trường hợp này, cuộc đấu giá vẫn được xem như là Đấu Giá Thành nếu Người Tham Gia Đấu Giá duy nhất đó có thực hiện việc đưa ra giá mua hàng hóa dịch vụ đấu giá hợp lệ, được Hệ Thống ghi nhận và xác định được Giá Trúng Đấu Giá hợp lệ theo Quy chế này.

4.10 Ngay tại thời điểm cuộc đấu giá kết thúc, Thông Báo Kết Quả Đấu Giá được Hệ Thống lập và phát hành đến các bên liên quan cuộc đấu giá, kể cả trong trường hợp Đấu Giá Không Thành. Đối với hàng hóa mà theo quy định của pháp luật phải đăng ký quyền sở hữu, Thông Báo Kết Quả Đấu Giá là căn cứ để lập hợp đồng mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá và thực hiện các thủ tục có liên quan để chuyển quyền sở hữu đối với hàng hóa dịch vụ đó.

4.11 Sau khi cuộc đấu giá kết thúc, Người Tổ Chức Đấu Giá và Người Trúng Đấu Giá thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá theo quy định về thực hiện giao dịch trên Sàn thương mại điện tử.

## **5. Giới hạn trong việc cung cấp Dịch Vụ trên trang Zetbid**

5.1 Giới hạn về địa lý: Địa điểm giao nhận/kho hàng nơi hàng hóa dịch vụ đấu giá tọa lạc là do Người Tổ Chức Đấu Giá chỉ định và phải nằm trong lãnh thổ Việt Nam.

- 5.2 Giới hạn về hình thức giao nhận: Zetbid có Đơn Vị Vận Chuyển, giao nhận liên kết. Sau khi trúng đấu giá, Người Trúng Đấu Giá và Người Tổ Chức Đấu Giá thực hiện giao nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá trong phạm vi thời hạn giao nhận theo cách thức do Người Tổ Chức Đấu Giá công bố và được Người Trúng Đấu Giá lựa chọn, được tích hợp trên Zetbid/hoặc sử dụng dịch vụ Người Bán Tự Vận Chuyển trong trường hợp hàng hóa sản phẩm nằm ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ của Đơn Vị Vận Chuyển liên kết.
- 5.3 Giới hạn về phương thức thanh toán: Trong giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá, Zetbid trực tiếp nhận tiền thanh toán từ Người Mua để chuyển cho Người Bán thông qua dịch vụ thanh toán của đơn vị liên kết và Thời Gian Bảo Đảm Zetbid.
- 5.4 Giới hạn trong việc thiết lập các tham số của cuộc đấu giá: Nhằm bảo đảm các cuộc đấu giá được diễn ra phù hợp với sự thay đổi trong nhu cầu và khả năng của Zetbid, thông lệ hoặc quy định trong các lĩnh vực có liên quan, và quy định của pháp luật hiện hành; Zetbid giữ quyền cài đặt mức tối thiểu/tối đa cho các tham số của cuộc đấu giá, như: Thời Gian Đấu Giá, Giá Khởi Điểm, Bước Giá, Thời gian chuẩn bị giao hàng, ... Người Bán chỉ được phép thiết lập các tham số của cuộc đấu giá trong phạm vi giới hạn mà Zetbid đã cài đặt (nếu có). Trong quá trình hoạt động, giới hạn của các tham số này có thể được thay đổi mà không cần được báo trước, đảm bảo không gây ảnh hưởng tới những cuộc đấu giá đã được tổ chức trước đó, phù hợp theo Quy Chế Hoạt Động, Điều Khoản Dịch Vụ, Điều Khoản Zetbid và các quy định của pháp luật có liên quan.
- 5.5 Bên Bán và Bên Mua phải hoàn thành giao dịch mua bán (trạng thái **Đã nhận và kiểm hàng thành công**) trong vòng 6 tháng kể từ thời điểm Đấu giá thành công. Quá thời hạn trên, Hệ Thống sẽ tự động hủy bỏ giao dịch. Quyền và trách nhiệm các bên xử lý theo Điều khoản Zetbid.

### III. Quy trình giao dịch

#### 1. Quy trình dành cho Người Tham Gia Đấu Giá/ Người Mua/Khách Hàng

##### Tài Khoản thử nghiệm:

Tài khoản của Người Mua:

- <https://dev.zetbid.com/>
- <https://dev.help.zetbid.com/>

Tài khoản bảo vệ /vào web thử nghiệm:

- User: zetbid-access
- Pass: Test12345678@

Tài khoản Thành Viên:

- User: zetbid\_buyer\_01@aol.com
- Pass: Test12345678@

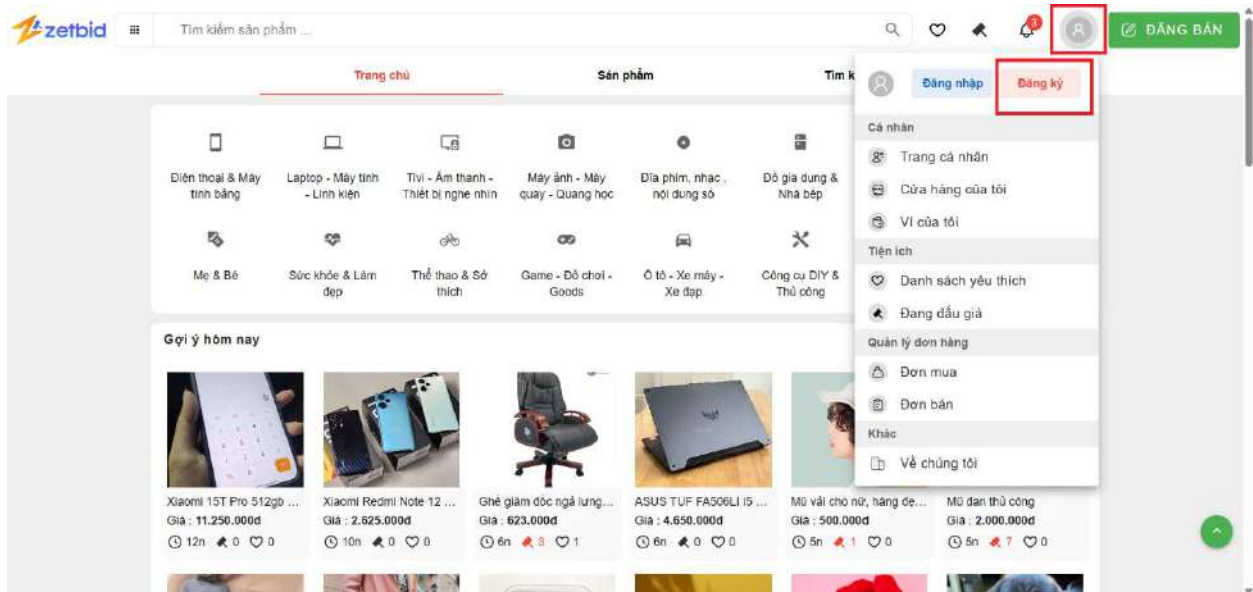
Thẻ Thanh toán thử nghiệm (Thẻ nội địa)

Ngân hàng	NCB
Số thẻ	9704198526191432198
Tên chủ thẻ	NGUYEN VAN A
Ngày phát hành	07/15

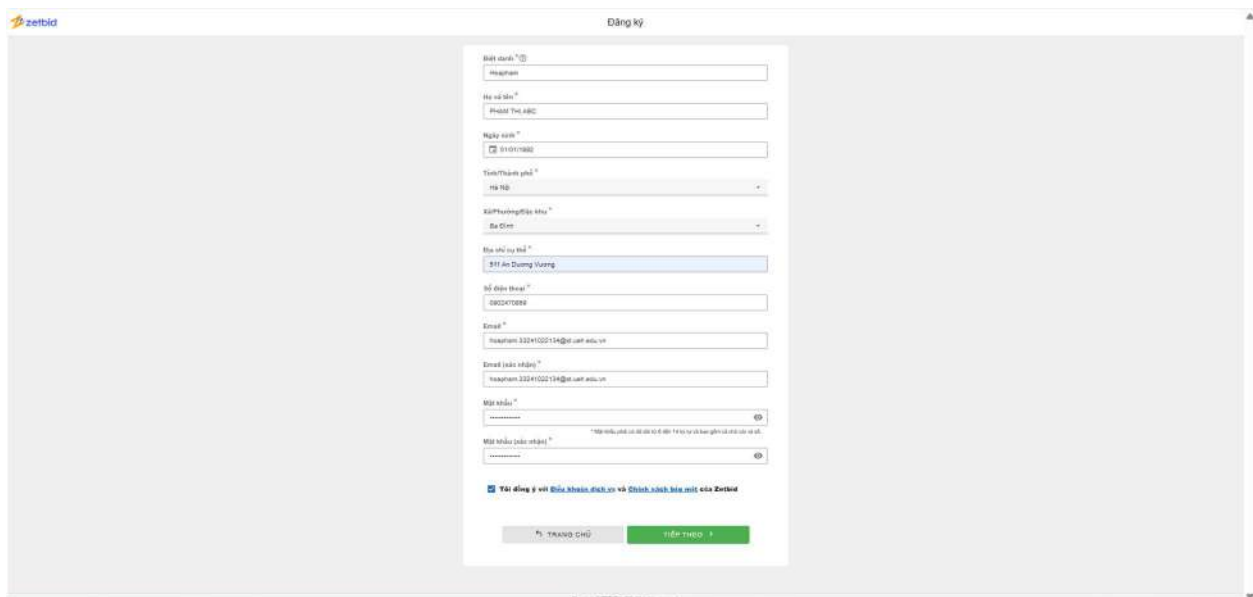
Mật khẩu OTP 123456

## 1.1 Tạo Tài Khoản

Để tạo Tài Khoản, Người Dùng cần truy cập vào địa chỉ: <http://zetbid.com/register>, hoặc trên Trang Chủ, chọn Biểu tượng Thông tin Tài Khoản, chọn Đăng Ký.



Trên Trang Đăng ký, Người Dùng điền đầy đủ thông tin và làm theo chỉ dẫn trên màn hình. Người Dùng cần tích chọn “Tôi đồng ý với các Điều Khoản Dịch Vụ và Chính Sách Bảo Mật của Zetbid” để đăng ký và sử dụng Dịch Vụ trên Website Zetbid.



Sau khi chọn Tiếp theo, Người Dùng kiểm tra các nội dung, sau đó bấm nút “Gửi”.

Hãy kiểm tra các nội dung, sau đó bấm nút "GỬI"

Biệt danh	Hoapham
Họ và tên	PHAM THI ABC
Ngày sinh	01/01/1992
Tỉnh/Thành phố	Hà Nội
Xã/Phường/Độc khu	Ba Đình
Địa chỉ cụ thể	511 An Dương Vương
Số điện thoại	0902470899
Email	hoapham.33241022134@st.ueh.edu.vn
Email (xác nhận)	hoapham.33241022134@st.ueh.edu.vn
Mật khẩu	*****
Mật khẩu (xác nhận)	*****
Đồng ý với điều khoản	<input checked="" type="checkbox"/> Đồng ý

Copyright © ZETNEX JSC. All rights reserved.

Hệ thống sẽ gửi mã OTP và đường link qua email sử dụng để kích hoạt tài khoản. Người Dùng sử dụng một trong hai cách kích hoạt tài khoản bằng cách nhập mã OTP (6 chữ số) vào màn hình xác nhận, hoặc nhấn vào liên kết để kích hoạt ngay lập tức.

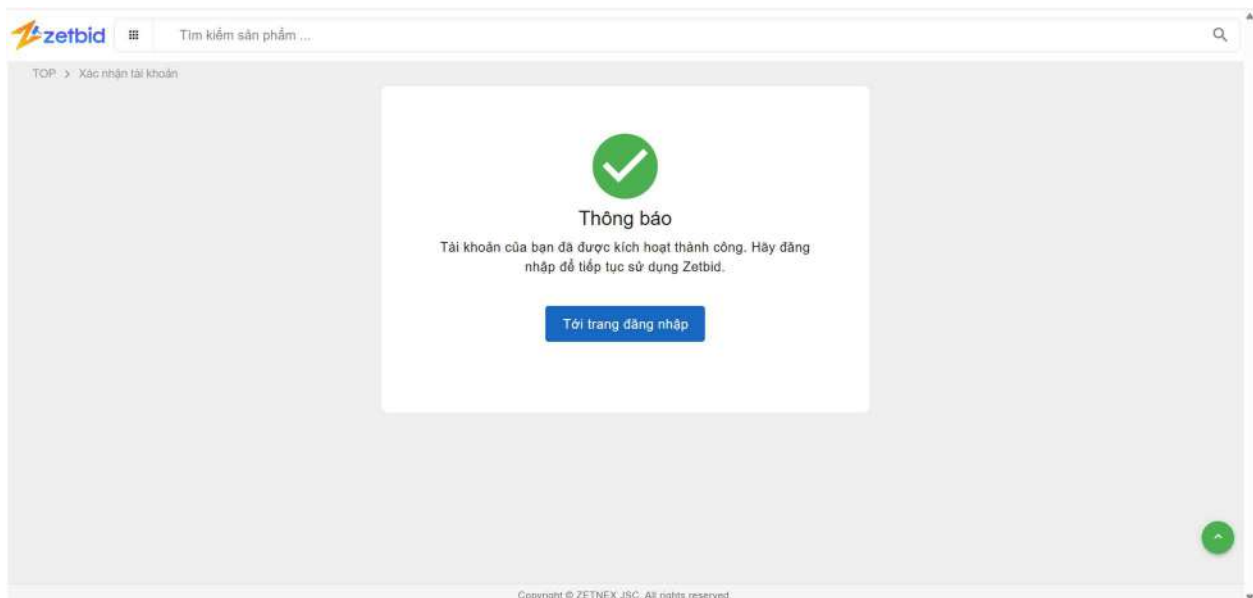
Nhập mã xác thực OTP

Chúng tôi đã gửi mã OTP 6 chữ số đến email [hoapham.33241022134@st.ueh.edu.vn](mailto:hoapham.33241022134@st.ueh.edu.vn)  
Vui lòng kiểm tra hộp thư (kể cả mục Spam/Thư rác) và nhập mã vào ô dưới đây để hoàn tất kích hoạt tài khoản.

[Bạn chưa nhận được mã? Gửi lại](#)

Copyright © ZETNEX JSC. All rights reserved.

Sau khi đăng ký thành công, Hệ thống gửi thông báo đăng ký thành công, có chứa đường liên kết "Trở trang đăng nhập" để Người Dùng đăng nhập nhanh vào Tài Khoản.

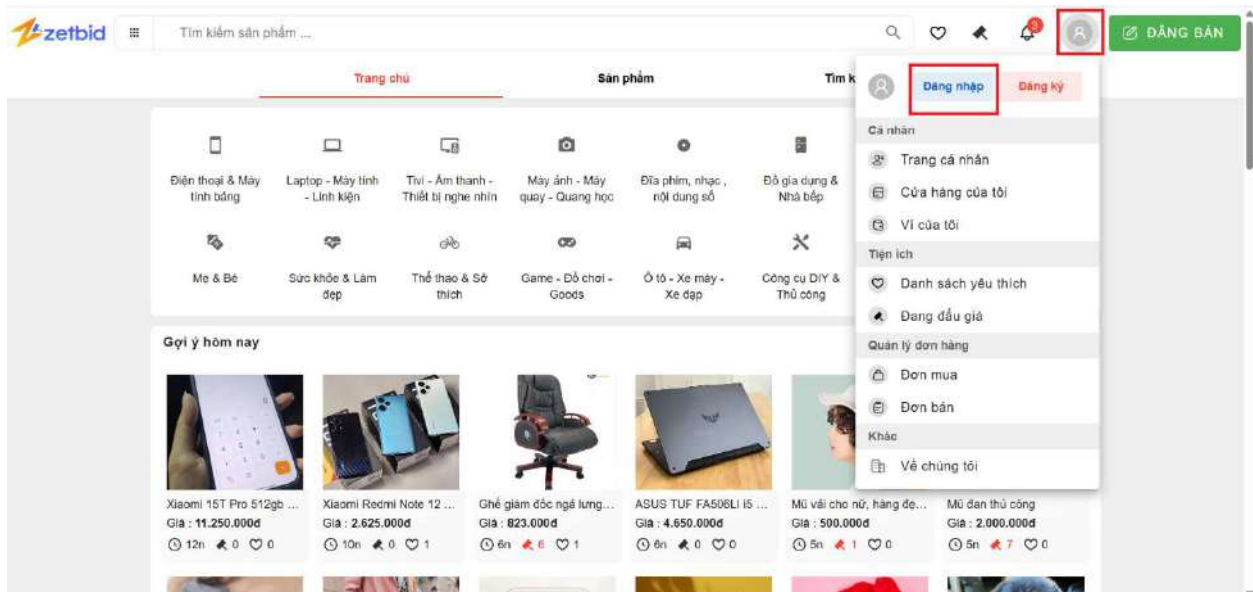


## 1.2 Đăng nhập Tài Khoản

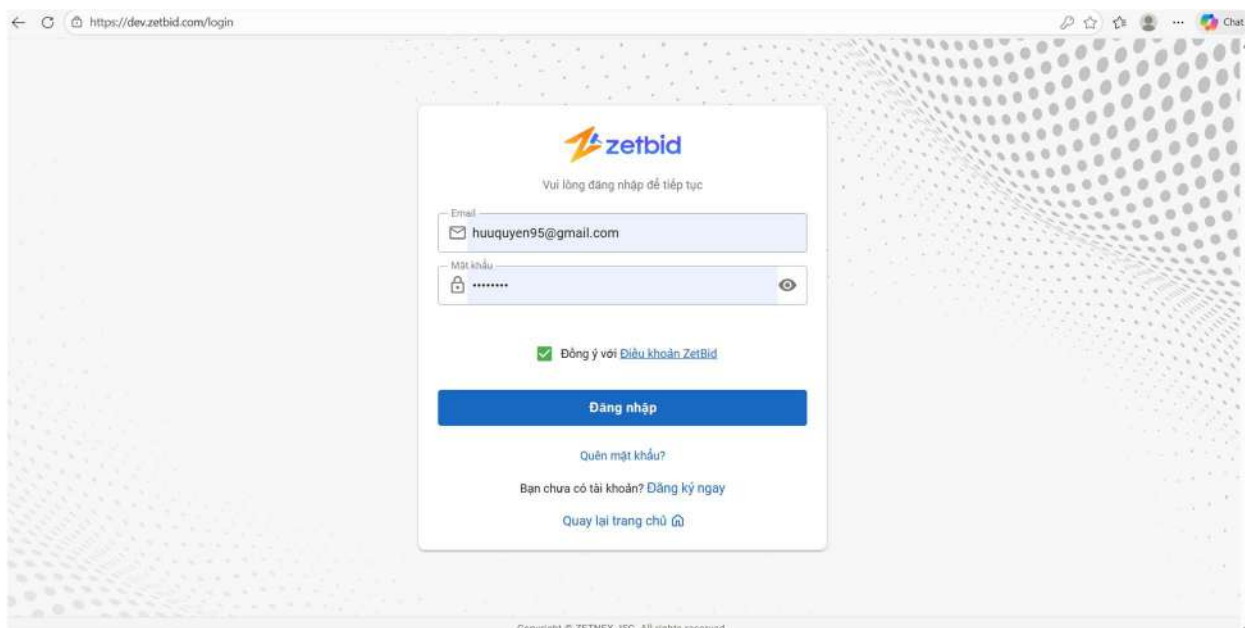
Người Dùng cần đăng nhập vào Tài Khoản để sử dụng được các tính năng của Zetbid.

### Đăng nhập

Để đăng nhập Tài Khoản, Người Dùng cần truy cập vào địa chỉ: <http://zetbid.com/login>, hoặc trên Trang Chủ, chọn Biểu tượng Thông tin Tài Khoản, chọn Đăng Nhập.



Điền tên và mật khẩu đăng nhập, tích chọn “**Đồng ý với Điều khoản Zetbid**”, chọn Đăng Nhập.



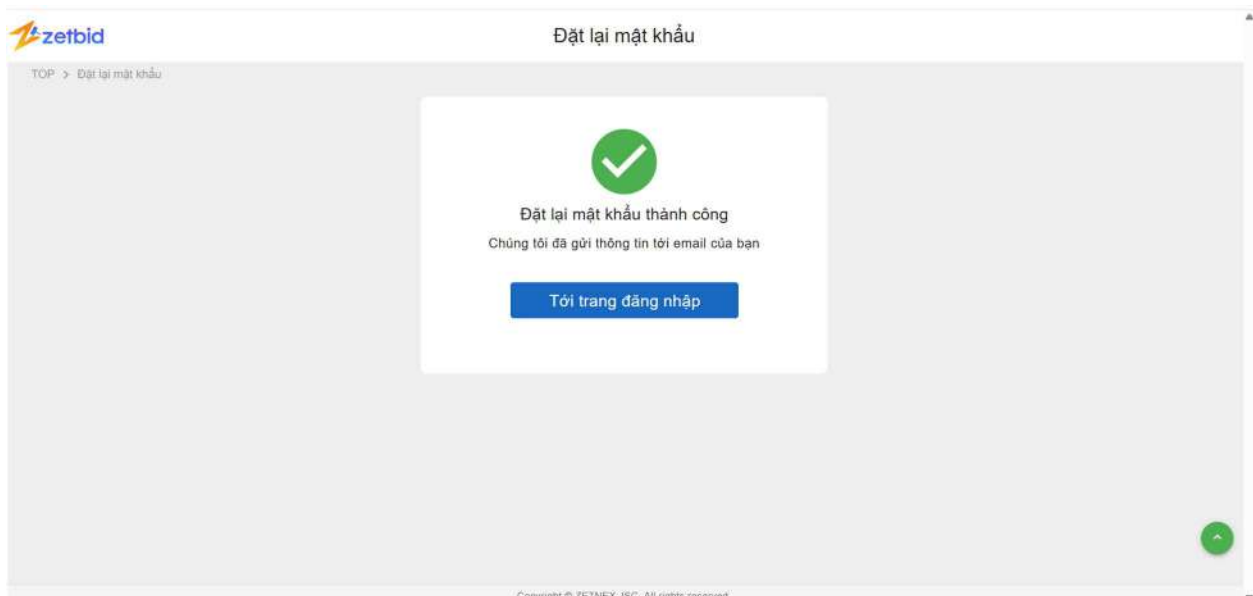
## Quên mật khẩu:

Trường hợp quên mật khẩu, Người dùng xin cấp lại mật khẩu bằng cách bấm nút “Quên mật khẩu?” trên Trang Đăng nhập.

Sau đó, nhập địa chỉ email đã đăng ký Tài Khoản và bấm Gửi.

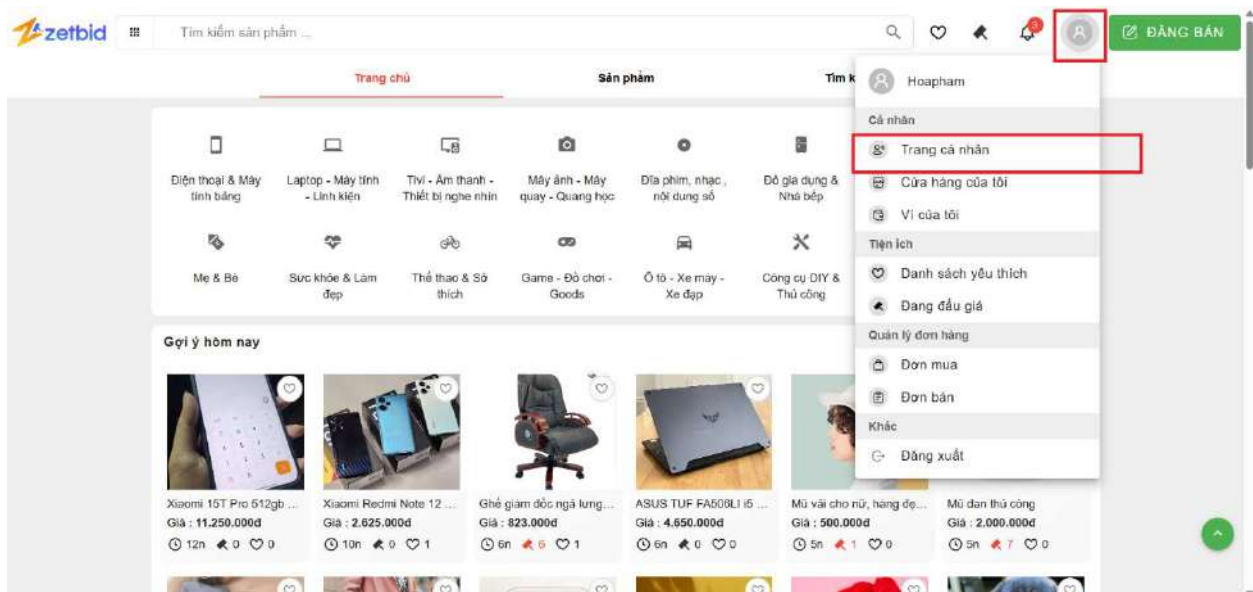


Mật khẩu mới sẽ được Hệ Thống gửi về email của Người Dùng đã đăng ký. Màn hình hiển thị thông báo Đặt lại mật khẩu thành công, Người Dùng chọn Tới Trang Đăng nhập và sử dụng mật khẩu mới được cấp để Đăng nhập.

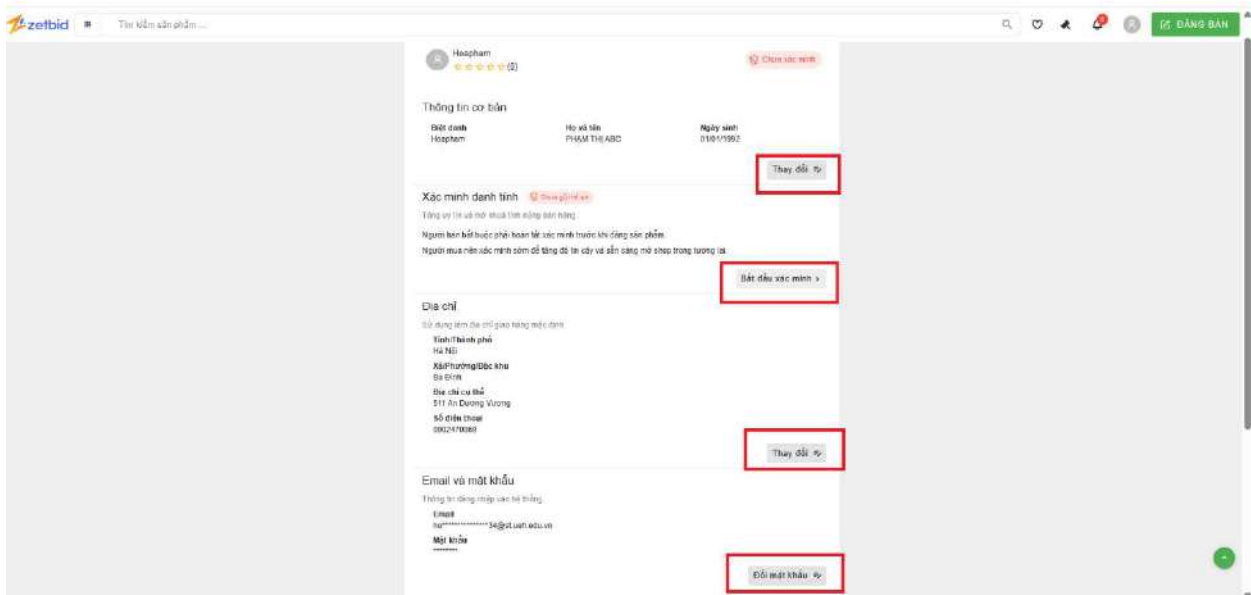


### 1.3 Thay đổi thông tin Tài Khoản

Sau khi Đăng nhập, trên Trang Chủ, chọn Biểu tượng Thông tin Tài Khoản, tại Menu Cá Nhân, chọn Trang cá nhân.



(i) Để cập nhật thông tin cơ bản (Họ và tên, Ngày sinh), hoặc thay đổi địa chỉ, Người Dùng chọn Thay đổi ở nội dung tương ứng.



Trước khi nhập thông tin thay đổi, Người Dùng được hệ thống yêu cầu nhập địa chỉ email và mã OTP gửi về email, để xác thực Người Dùng, đảm bảo an toàn giao dịch.



Tại trang Cập nhật thông tin, tiến hành chỉnh sửa thông tin mới, bấm Tiếp theo, kiểm tra lại thông tin trên màn hình và bấm Gửi.

zetbid | Tìm kiếm sản phẩm ... | ĐĂNG BÀN

TOP > Cập nhật thông tin cơ bản

### Cập nhật thông tin cơ bản

Thay đổi thông tin cá nhân cơ bản (biệt danh, họ và tên, ngày tháng năm sinh)

**Biệt danh \***  
Hoapham

**Họ và tên \***  
PHAM THỊ ABC

**Ngày sinh \***  
01/01/1992

[Quay lại](#) [Tiếp theo >](#)

zetbid | Tìm kiếm sản phẩm ... | ĐĂNG BÀN

TOP > Cập nhật thông tin cơ bản

Kiểm tra xem thông tin đã chuẩn xác chưa, sau đó bấm nút Gửi.

**Biệt danh**  
Hoapham

**Họ và tên**  
PHAM THỊ ABC


**Ngày sinh**  
01/01/1992

[Quay lại](#) [Gửi >](#)

Hệ thống sẽ gửi thông báo cập nhật thông tin thành công trên màn hình và qua email của Người Dùng.

zetbid | Tìm kiếm sản phẩm ... | ĐĂNG BÀN

TOP > Cập nhật thông tin cơ bản

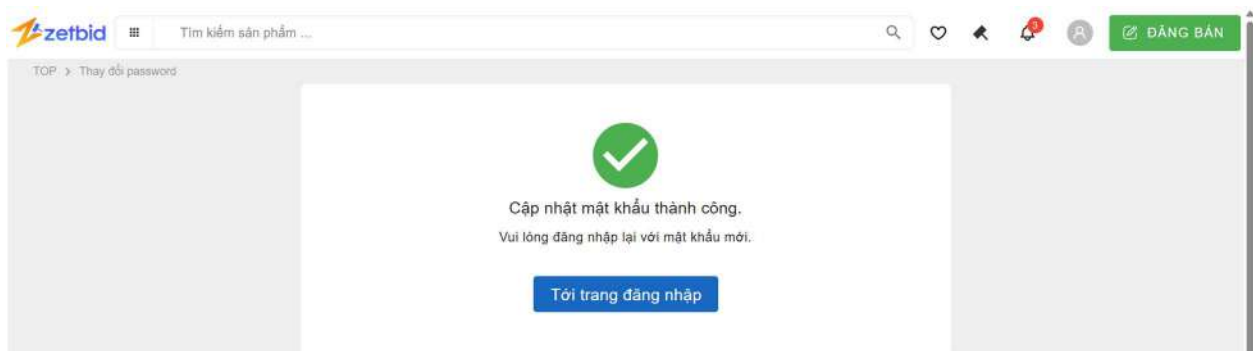
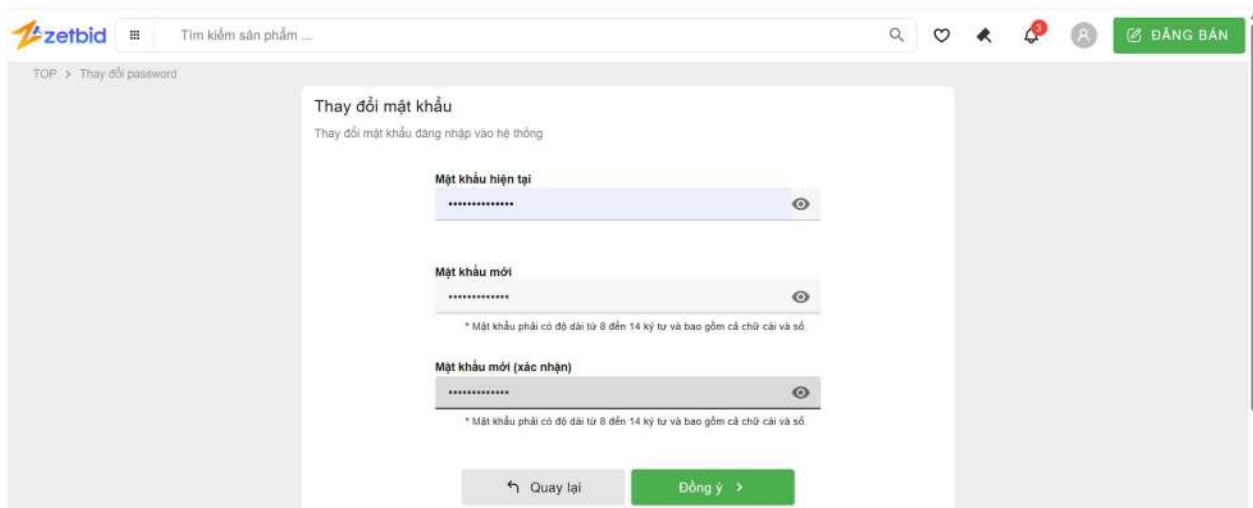


### Cập nhật thành công

Thông tin cá nhân của bạn đã được lưu.  
Từ bây giờ, hệ thống sẽ sử dụng thông tin mới để xử lý đơn hàng.

[Tới trang cá nhân](#)

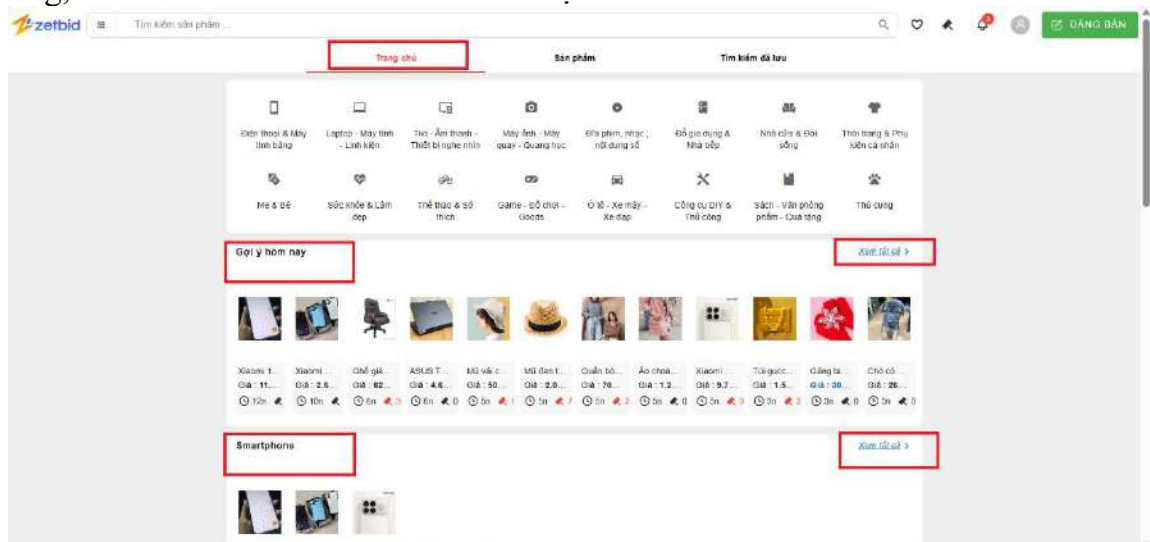
(ii) Để đổi mật khẩu, Người Dùng điền đầy đủ thông tin mật khẩu hiện tại, mật khẩu mới, xác nhận mật khẩu mới, sau đó chọn Đồng Ý để lưu thông tin thay đổi. Hệ thống sẽ gửi thông báo cập nhật mật khẩu thành công trên màn hình và qua email của Người Dùng.



## 1.4 Tìm kiếm, xem thông tin sản phẩm/cuộc đấu giá đang diễn ra

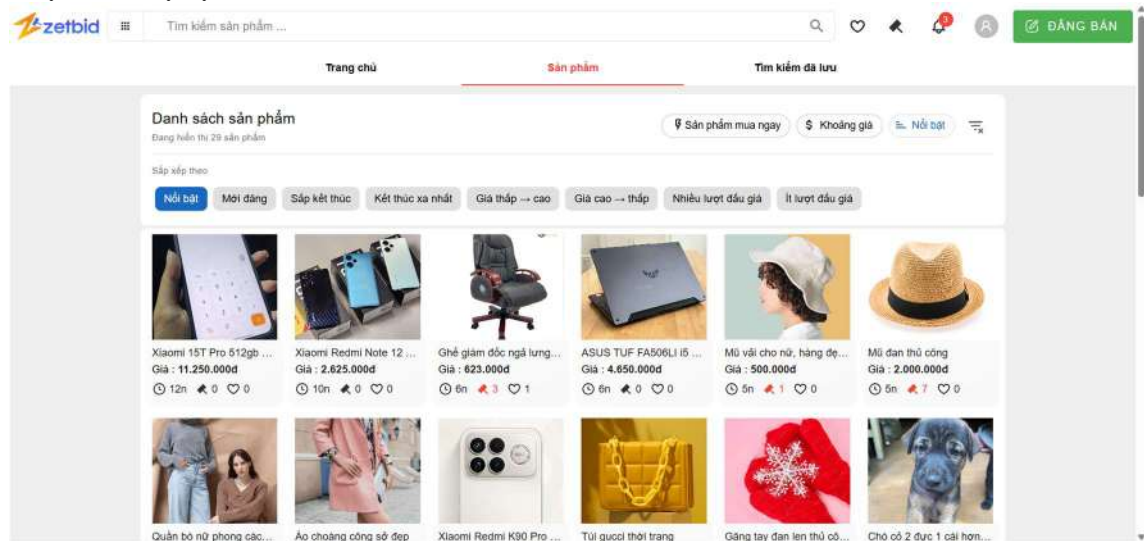
Truy cập đến sản phẩm/cuộc đấu giá đang diễn ra bằng cách truy cập vào:

- **Trang Chủ:** Danh sách sản phẩm/phiên đấu giá đang diễn ra được Hệ Thống đề xuất và ưu tiên hiển thị tại mục Gợi ý hôm nay hoặc sắp xếp theo ngành hàng tương ứng, có nút “Xem tất cả” để xem toàn bộ danh sách.

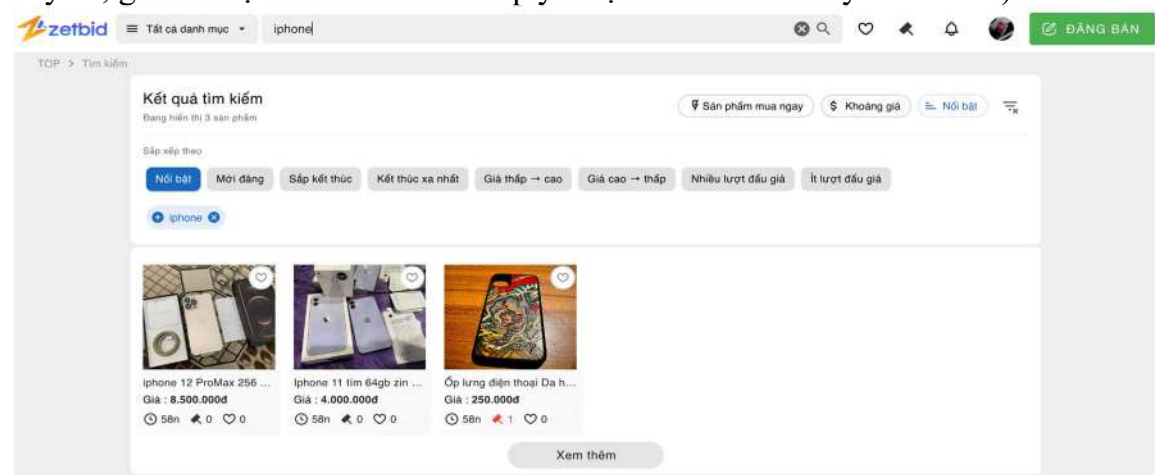


- **Trang Danh sách sản phẩm** thông qua việc chọn menu Sản phẩm trên Trang Chủ. Trang Danh sách sản phẩm: có chứa toàn bộ các sản phẩm/phiên đấu giá đang diễn ra, được sắp xếp theo tiêu chí: Nổi bật, Mới đăng, Sắp kết thúc, Kết thúc xa nhất, Giá thấp -> Cao, Giá cao -> Thấp, nhiều lượt đấu giá, ít lượt đấu giá. Người Dùng

cũng có thể sử dụng chức năng lọc theo “Sản phẩm mua ngay”, khoảng giá, Nổi bật, hoặc xóa bộ lọc.



- **Trang Kết quả tìm kiếm**, bằng cách sử dụng tính năng tìm kiếm trên Thanh tìm kiếm tại Trang chủ. Kết quả hiển thị danh sách sản phẩm/phiên đấu giá được tìm kiếm theo từ khóa nhập trên Thanh tìm kiếm tại Trang Chủ. Có bộ lọc theo tiêu chí: Nổi bật, Mới đăng, Sắp kết thúc, Kết thúc xa nhất, Giá thấp -> Cao, Giá cao -> Thấp, nhiều lượt đấu giá, ít lượt đấu giá). Người Dùng cũng có thể sử dụng chức năng lọc theo “Sản phẩm mua ngay”, khoảng giá, Nổi bật, hoặc xóa bộ lọc. Zetbid tích hợp Tính năng tìm kiếm Ngữ nghĩa được hỗ trợ bởi AI, cho phép Người Dùng truy vấn sản phẩm bằng ngôn ngữ tự nhiên. Thuật toán sẽ phân tích mô tả đầu vào để trả về kết quả phù hợp và có mức độ liên quan cao nhất (tính năng này có thể duy trì, gỡ bỏ hoặc điều chỉnh theo quyết định của Zetbid tùy thời điểm).

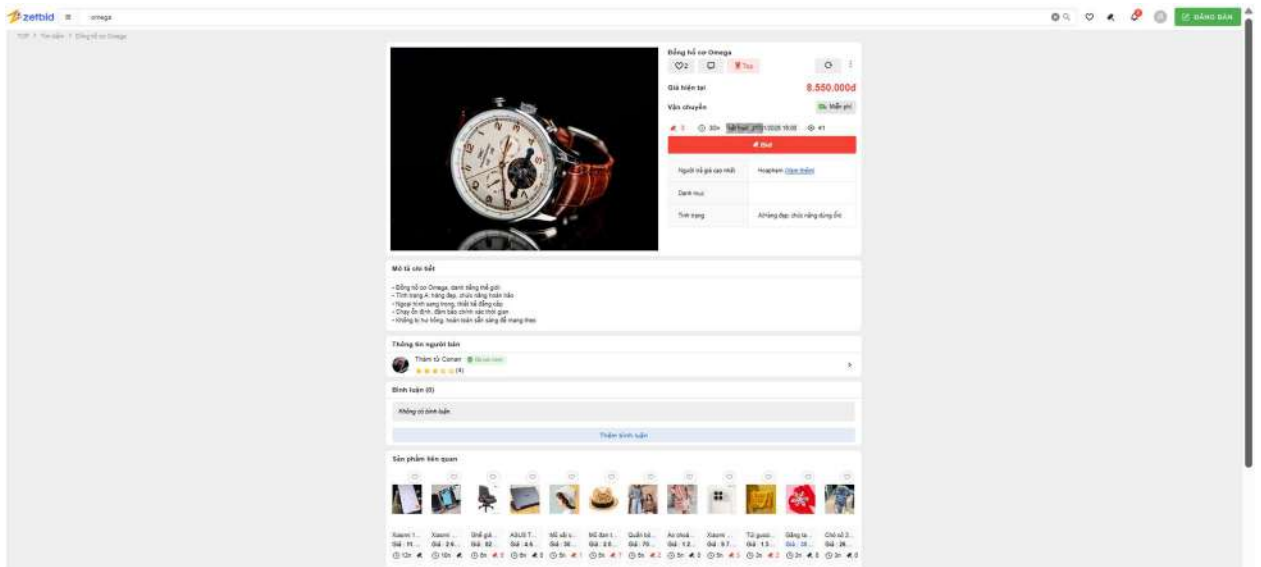


**Truy cập vào Trang Chi tiết sản phẩm, bằng cách bấm chọn vào Tên hoặc Hình ảnh sản phẩm.**

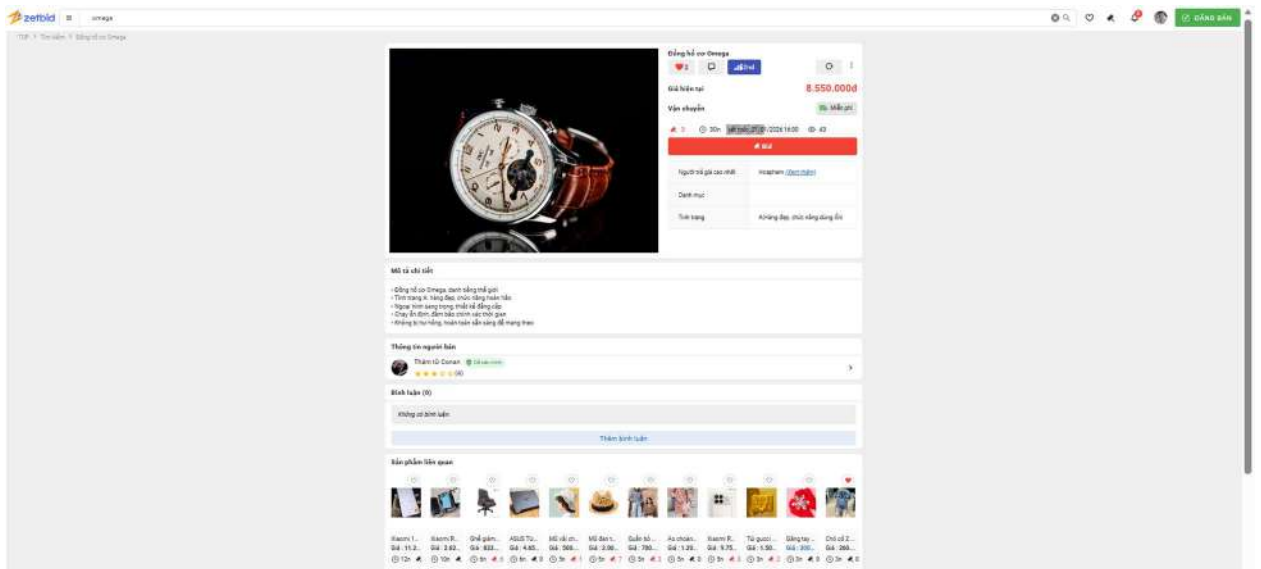
Trang Chi tiết sản phẩm hiển thị thông tin sản phẩm, thông tin phiên đấu giá, Thông tin Người Bán, Danh sách các sản phẩm liên quan, Tính năng Đấu Giá, Tính năng Mua Ngay, Tính năng xem và Bình luận, Tính năng Quản lý sản phẩm.

Tùy theo vai trò Người Dùng, và tùy diễn tiến cuộc đấu giá ở mỗi thời điểm, màn hình Trang Chi tiết sản phẩm sẽ cập nhật các thông tin tương ứng và có sự khác nhau:

(i) Trang Chi tiết sản phẩm của Người Trả Giá Cao Nhất hiển thị như sau (có biểu tượng Top bên dưới Tên sản phẩm):



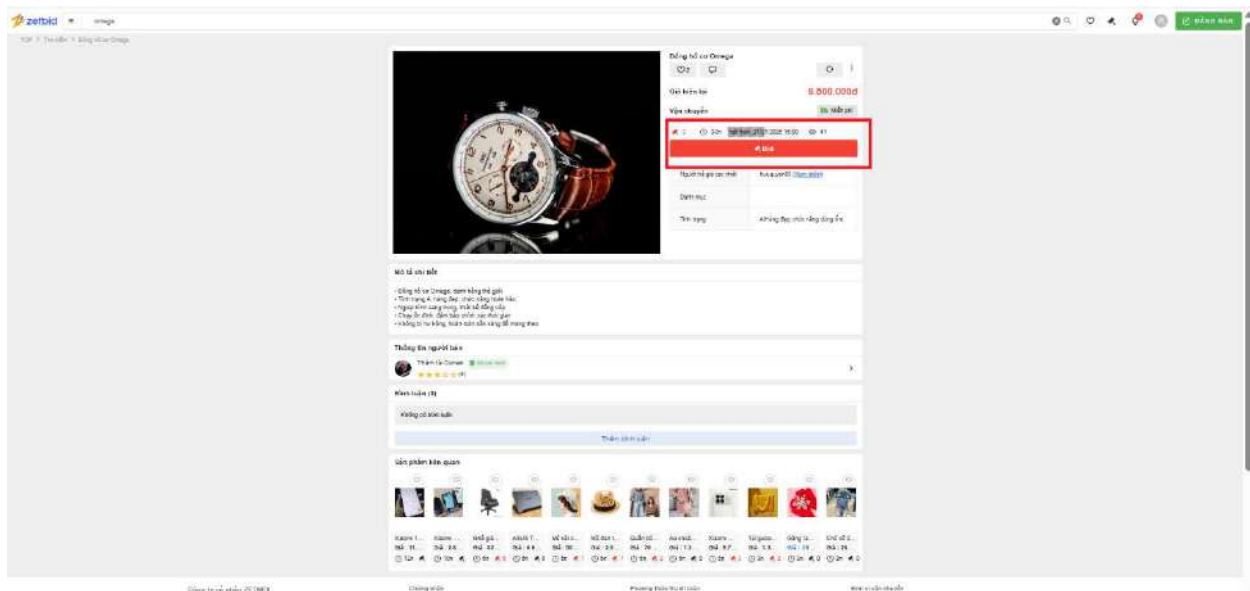
Trang Chi tiết sản phẩm của Người Trả Giá Liên Kề (Cao thứ hai) hiển thị như sau (có biểu tượng 2nd bên dưới Tên sản phẩm):



## 1.5 Tham gia đấu giá

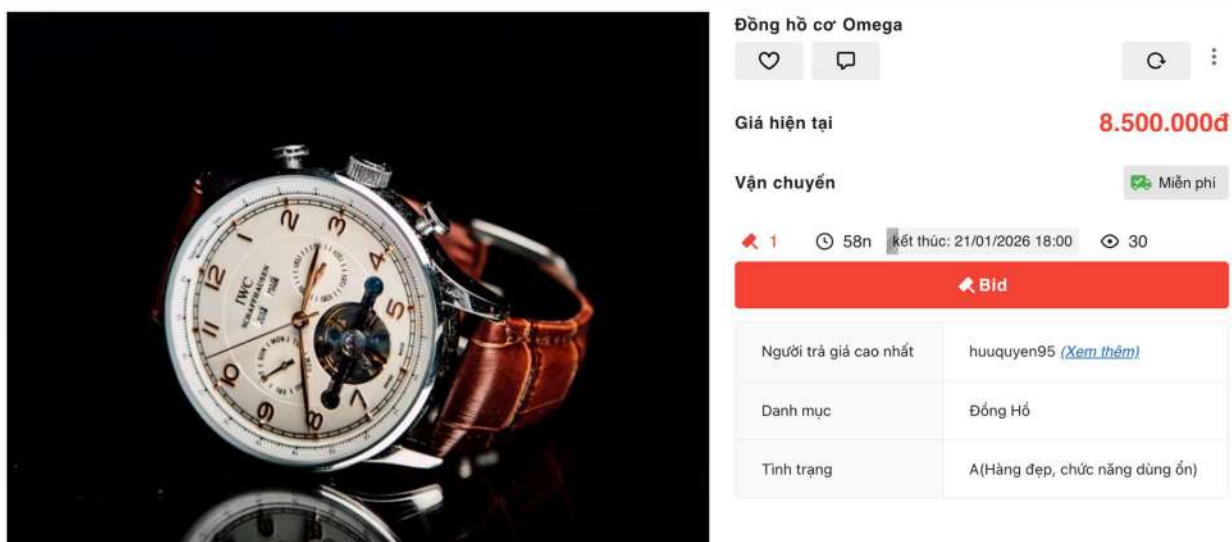
### (i) Trả Giá

Sau khi truy cập vào **Trang Chi Tiết Sản Phẩm**, Người Dùng kích hoạt nút **“Bid”** để tham gia đấu giá.



Tất cả các cuộc đấu giá trên Zetbid đều là Phòng Đấu Giá Mở, và tất cả Người Dùng đều có thể xem diễn biến cuộc đấu giá và đăng ký tham gia, tại bất kỳ thời điểm nào trong thời gian cuộc đấu giá diễn ra.

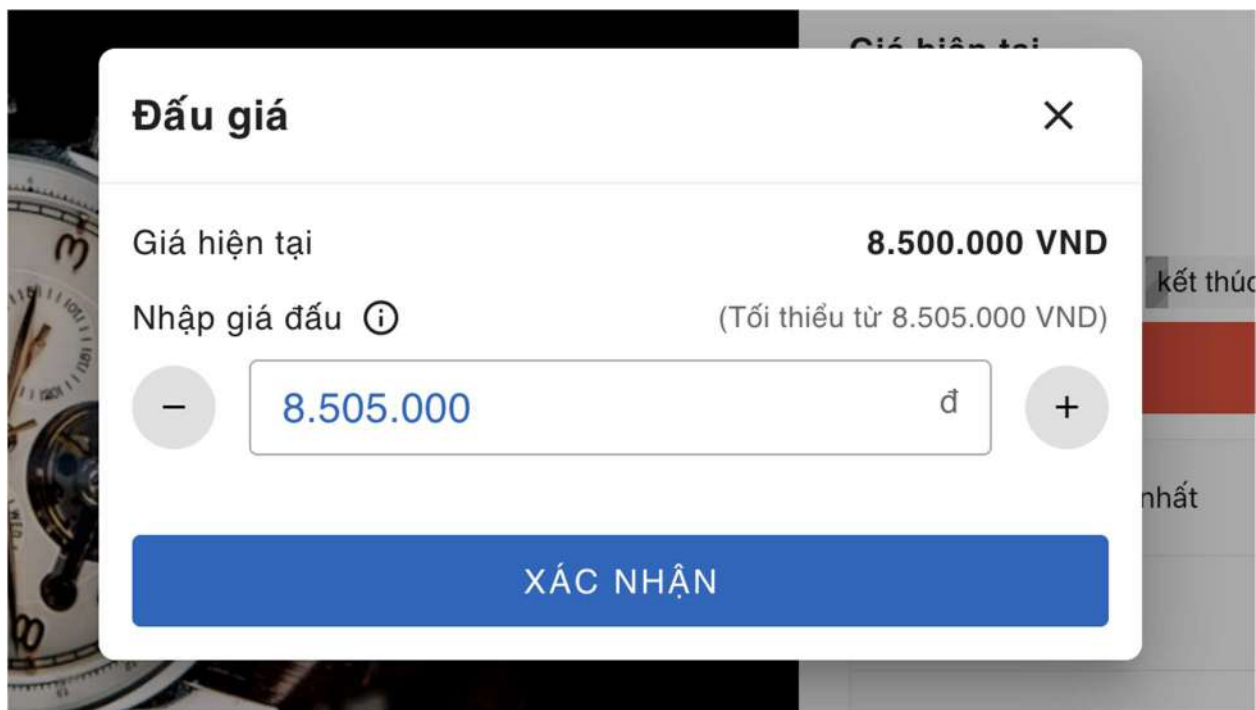
Người Tham Gia Đấu Giá cần lưu ý thông tin về thời điểm đóng Phòng Đấu Giá được thể hiện tại Trang Chi Tiết Sản Phẩm, để tránh bỏ lỡ thời gian tham gia đấu giá.



Sau khi chọn “Bid”, Màn Hình Trả Giá hiển thị: Giá Hiện Tại và chức năng trả giá.

Mọi thao tác trả giá đều được thực hiện trên Màn Hình Trả Giá. Người Tham Gia Đấu Giá trả giá bằng hoặc lớn hơn mức Giá Đề Xuất của Hệ Thống.

Giá hiển thị trên thanh nhập giá đấu là giá đề xuất bởi Hệ Thống dựa trên giá tối thiểu Người Dùng được phép trả. Người Dùng có thể tự nhập giá đấu cao hơn Giá tối thiểu được đề xuất, sử dụng các nút chức năng “+” hoặc “-” để điều chỉnh tăng hoặc giảm mức giá hiển thị trong thanh nhập giá đấu; bấm Xác nhận để chính thức trả giá.



Bằng việc bấm nút “Xác Nhận” lần đầu tiên trong cuộc đấu giá, Người Dùng được xem là đăng ký tham gia đấu giá thành công. Hệ Thống sẽ phê duyệt tự động đăng ký tham gia đấu giá của Người Dùng, đồng thời ghi nhận mức trả giá hợp lệ cho Người Dùng.

Sau khi trả giá thành công, **Màn Hình Trả Giá** cập nhật Giá Hiện Tại và hiển thị Giá Đề Xuất bằng Giá Hiện Tại cộng thêm một (01) Bước Giá, để Người Tham Gia Đấu Giá tiến hành trả giá tiếp theo. Giá Hiện Tại và Người Trả Giá Cao Nhất cũng được cập nhật đồng thời trên **Trang Chi Tiết Sản phẩm**.

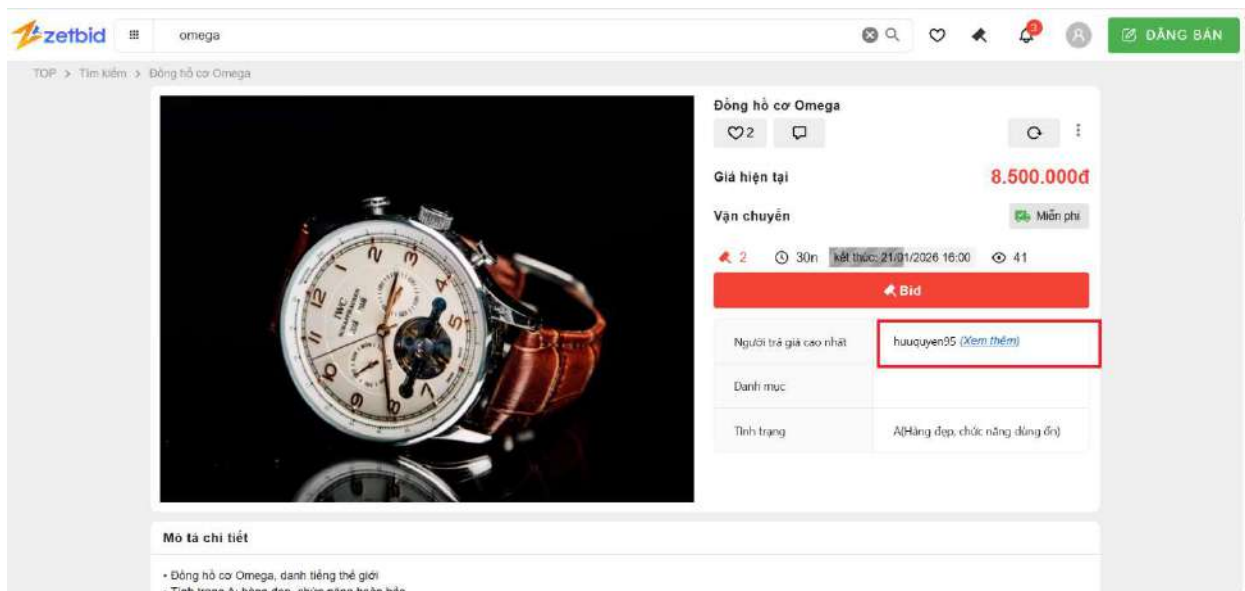
Mọi thao tác trả giá của Người Dùng đều được Hệ Thống ghi nhận. Tùy theo phương thức đấu giá được Người Tổ Chức Đấu Giá lựa chọn, Hệ Thống sẽ ghi nhận và xử lý để tìm ra duy nhất một Người Trúng Đấu Giá phù hợp theo quy định.

Khi trở thành Người Trả Giá Cao Nhất, và khi bị vượt giá bởi Người Dùng khác, Người Dùng sẽ được Hệ Thống gửi email thông báo.

#### **(ii) Xem Lịch sử đấu giá:**

Trong thời gian cuộc đấu giá diễn ra, trên Trang Chi Tiết Sản phẩm có chứa đường dẫn xem Màn Hình Lịch Sử đấu giá.

Bên cạnh tên của Người Trả Giá Cao Nhất, chọn “Xem thêm” để truy cập vào Màn Hình Lịch Sử Đấu Giá.

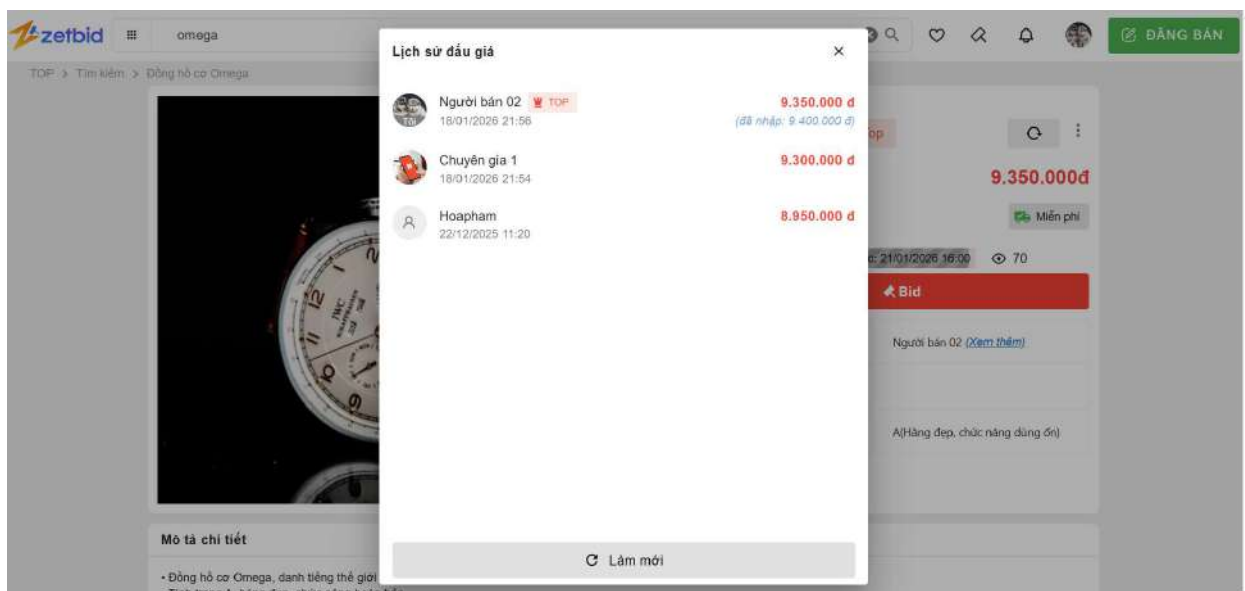


Màn Hình Lịch sử đấu giá hiển thị Lịch sử trả giá của toàn bộ Người Tham Gia Đấu Giá đã đưa ra mức trả giá hợp lệ, bao gồm tên, thời gian, mức giá đã trả.

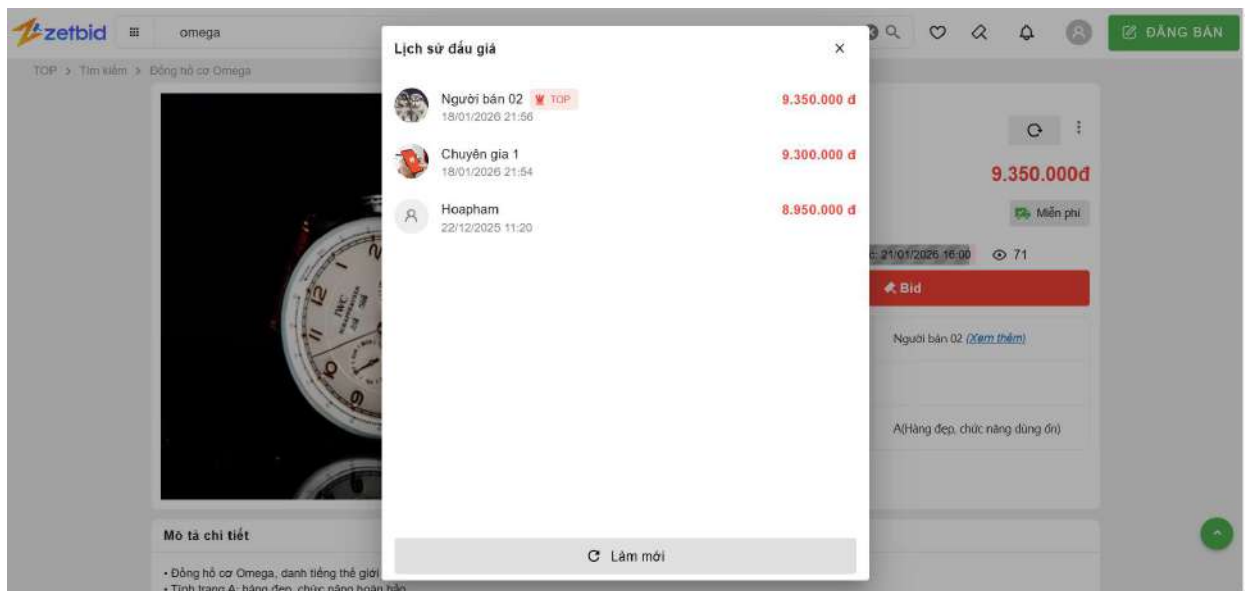
Người Trả Giá Cao Nhất được hệ thống ghi nhận và hiển thị ở vị trí cao nhất trên Màn Hình Trả Giá, kèm theo mức giá hiển thị như sau:

- Giá Chấp Nhận Mua (mức giá thực tế đã trả) khi hiển thị trên Màn hình của Người Trả Giá Cao Nhất;
- Giá Cao Nhất Hợp Lệ do Hệ Thống xác định và trả giá thay cho Người Trả Giá Cao Nhất khi hiển thị trên Màn hình của Người Tham Gia Đấu Giá khác và Người Tổ Chức Đấu Giá.

Màn Hình Lịch sử đấu giá của Người Trả Giá Cao Nhất hiển thị như sau (hiển thị Giá Chấp Nhận Mua, và giá hợp lệ do Hệ Thống Đấu Giá Tự Động cho Người Mua):

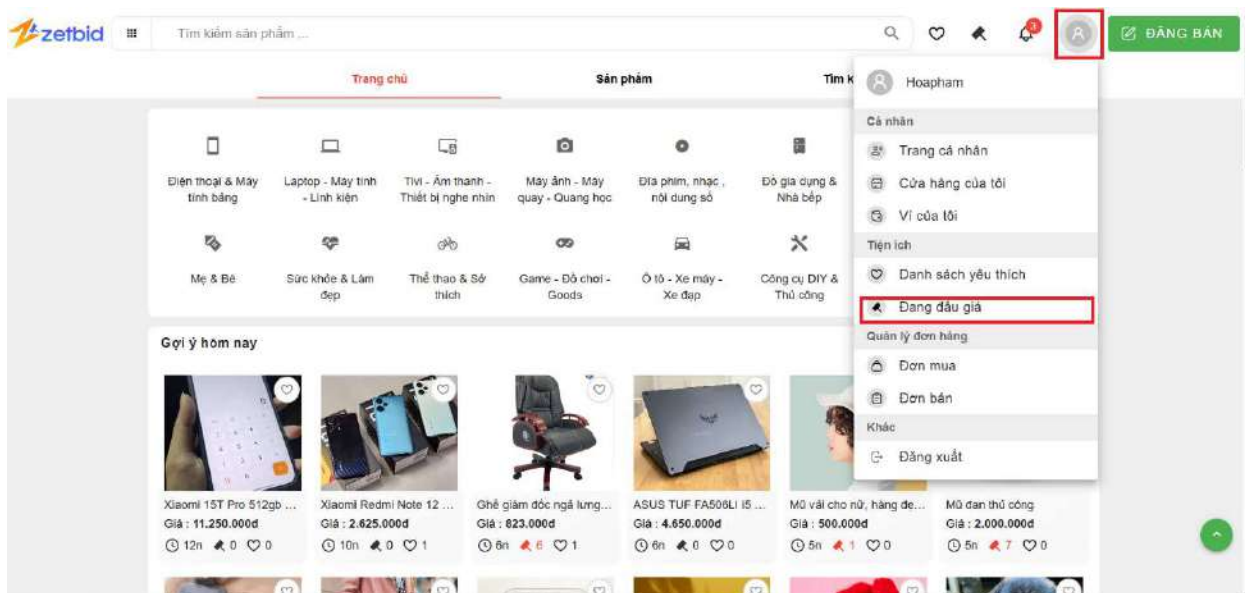


Màn Hình Lịch sử đấu giá của Người Tham Gia Đấu Giá khác không phải là Người Trả Giá Cao Nhất) hiển thị như sau:

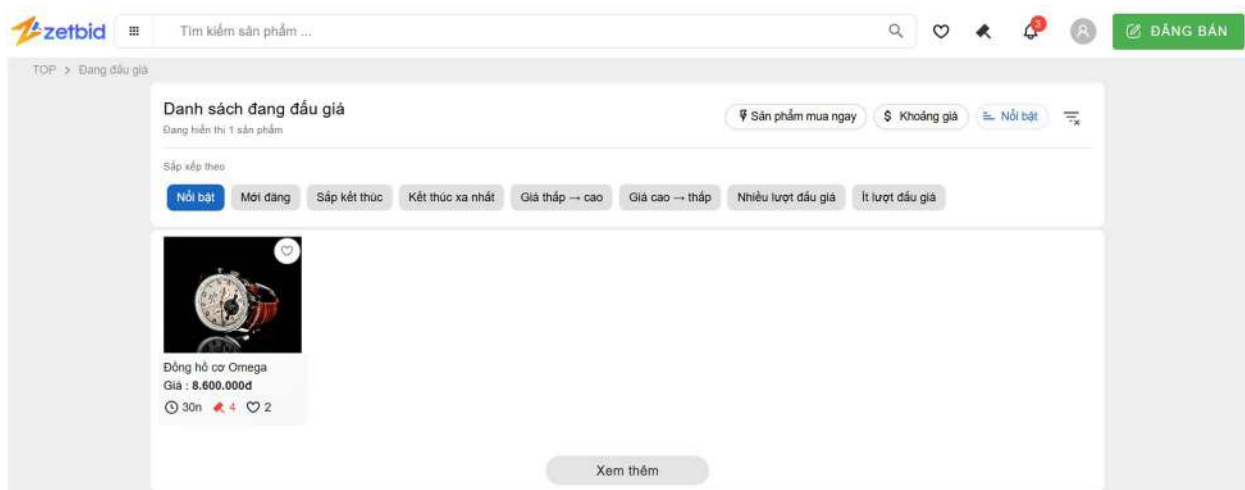


### (iii) Xem Danh sách phẩm đã tham gia trả giá

Để xem Danh sách sản phẩm đã tham gia trả giá, sau khi Đăng Nhập, Người Dùng truy cập Biểu tượng Thông Tin Tài Khoản -> Tiện ích -> Đăng đấu giá.



Trang Danh sách sản phẩm Đăng Đấu Giá hiển thị như sau:



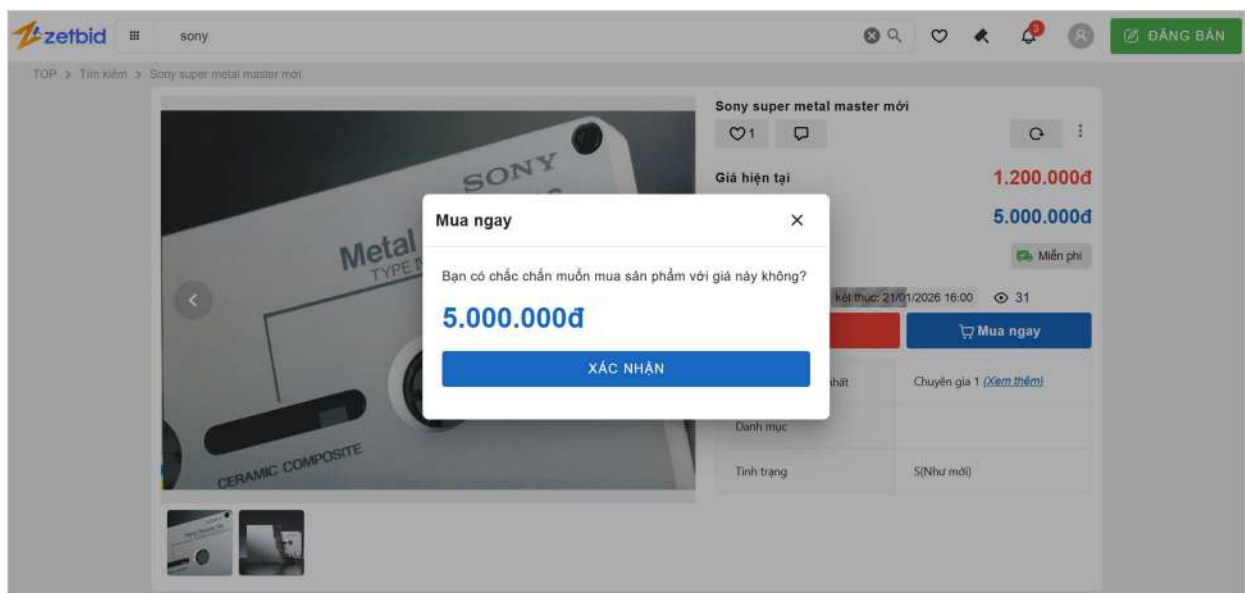
## 1.6 Mua Ngay sản phẩm

Mua Ngay là trường hợp đặc biệt của Đấu Giá, khi Người Tổ Chức Đấu Giá thiết lập Giá Mua Ngay, cho phép Người Dùng đấu giá nhanh bằng nút “Mua Ngay” để kết thúc sớm cuộc đấu giá.

Để Mua Ngay, Người Dùng chọn “Mua Ngay” trên **Trang Chi Tiết Sản Phẩm**, trong thời gian đấu giá diễn ra; Hoặc Người Dùng tiến hành trả giá bằng hoặc lớn hơn Giá Mua Ngay trên Màn Hình Trả Giá (“Trả Giá Mua Ngay”).



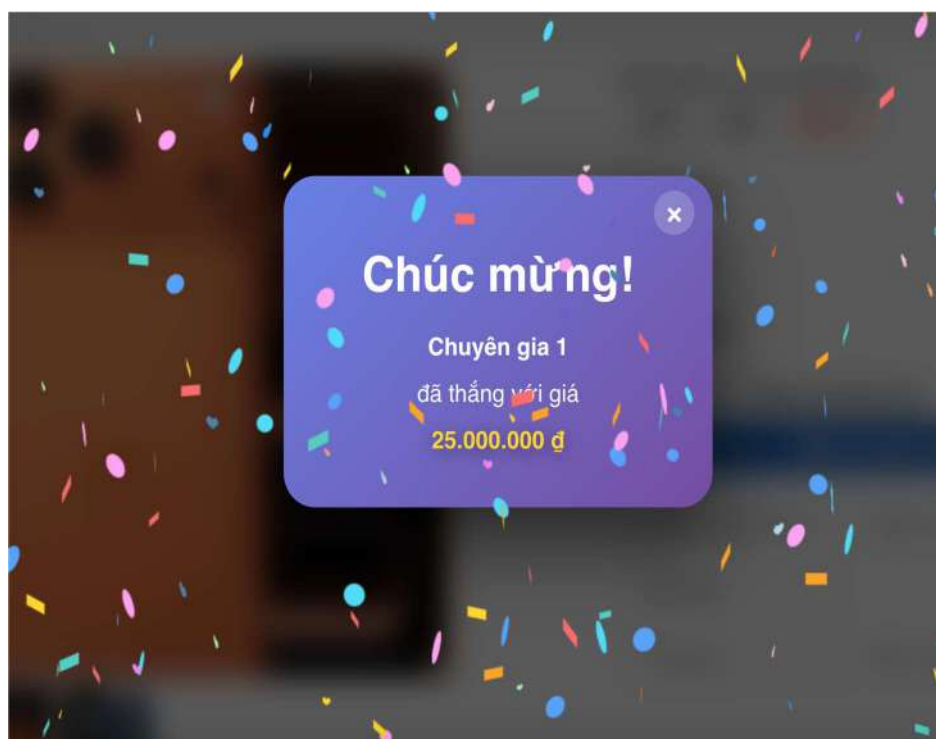
Sau khi Người Dùng xác nhận Mua Ngay, Phiên đấu giá sẽ kết thúc ngay, Người Mua Ngay sẽ trở thành Người Trúng Đấu Giá (“Người Mua Hợp lệ”) với Giá Trúng Đấu Giá bằng Giá Mua Ngay.



## 1.7 Nhận Thông Báo Kết Quả Đấu Giá

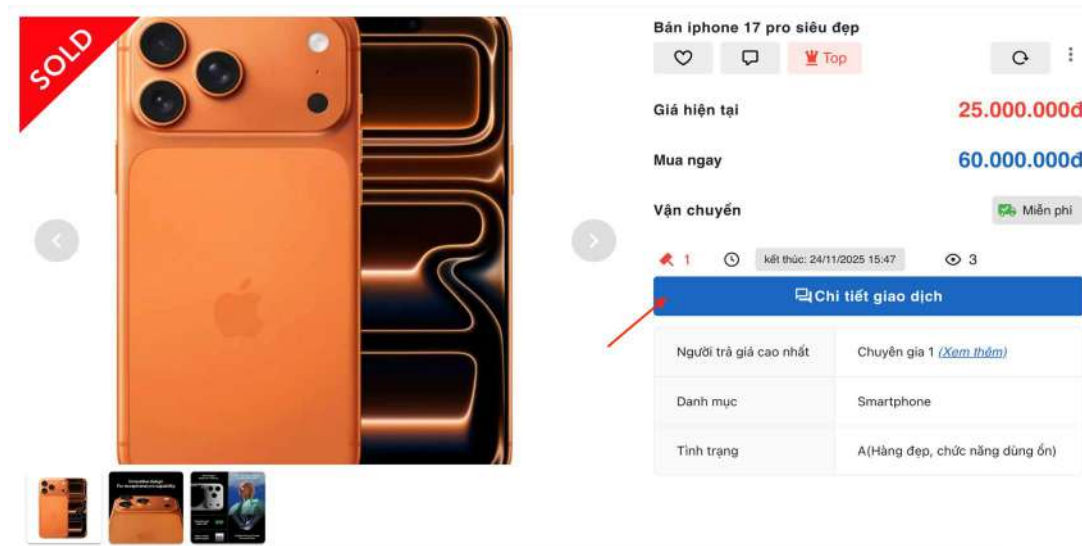
Ngay sau khi Phiên đấu giá kết thúc, Hệ Thống sẽ tự động gửi Thông Báo Kết Quả Đấu Giá tới email cho Người Bán.

Đối với trường hợp Đấu Giá Thành, trên màn hình Trang Chi tiết sản phẩm của Người Trúng Đấu Giá, Hệ Thống gửi thông báo chúc mừng trúng đấu giá. Đồng thời, Hệ Thống sẽ gửi Thông báo kết quả đấu giá thành công về email đăng ký của Người Mua kèm theo đường dẫn để thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa trúng đấu giá.



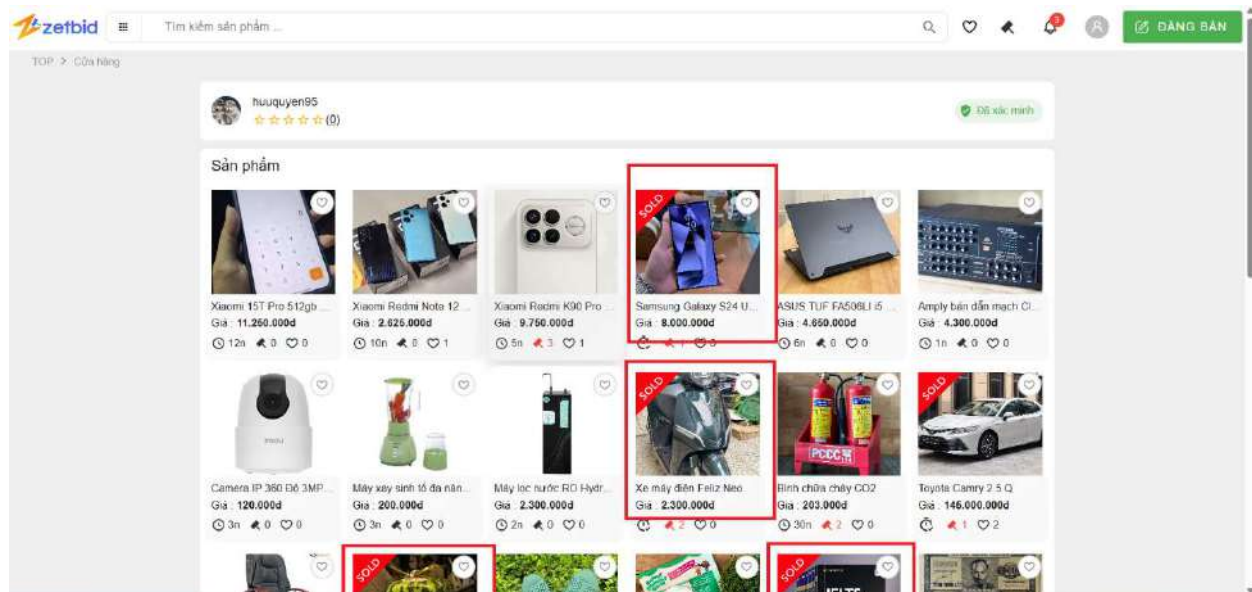
Tại vị trí nút “Bid” và “Mua Ngay” trên màn hình Trang Chi Tiết Sản Phẩm của Người Trúng Đấu Giá và Người Tổ Chức Đấu Giá, được thay thế bằng nút “**Chi tiết giao dịch**”. Người Mua bấm nút “Chi tiết giao dịch” để chuyển sang **Trang Chi tiết giao dịch**, và bắt đầu tiến trình mua hàng. Hình ảnh sản phẩm Đấu Giá Thành cũng được Hệ Thống tự động

gắn chữ “Sold”, để thông báo cho Người Dùng về việc sản phẩm đã được bán đấu giá thành công).



Người Trúng Đấu Giá cần phải tìm hiểu nội dung của Thông Báo Kết Quả Đấu Giá để thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá.

Sau khi cuộc đấu giá kết thúc, trên màn hình hoặc email của Người Tham Gia Đấu Giá khác (không phải là Người Trúng Đấu Giá) có thể xem lại thông tin tin sản phẩm đã bán và Lịch Sử Đấu Giá trong Danh sách sản phẩm tại Cửa hàng của Người Bán.



## 1.8 Thực hiện giao dịch mua hàng hóa đối với Người Trúng Đấu Giá

### (i) Truy cập Trang Chi tiết giao dịch

Người Trúng Đấu Giá được hệ thống xác định và thông báo trở thành Người Mua hợp lệ, là người duy nhất có quyền mua hàng hóa. Người Trúng Đấu Giá phải thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa đấu giá với Người Tổ Chức Đấu Giá theo đúng các quy định liên quan.

Để thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa đã trúng đấu giá, Người Dùng tải lại Trang Chi tiết sản phẩm, hoặc truy cập **Trang Chi tiết sản phẩm** thông qua đường link được Hệ thống gửi về email của Người Mua, sau đó chọn “Chi tiết giao dịch” để truy cập vào **Trang Chi tiết giao dịch** và bắt đầu tiến trình mua hàng.

**Bán iphone 17 pro siêu đẹp**

Giá hiện tại **25.000.000đ**

Mua ngay **60.000.000đ**

Vận chuyển **Miễn phí**

1 kết thúc: 24/11/2025 15:47 3

**Chi tiết giao dịch**

Người trả giá cao nhất	Chuyên gia 1 <a href="#">(Xem thêm)</a>
Danh mục	Smartphone
Tình trạng	A(Hàng đẹp, chức năng dùng ổn)

Người Mua cũng có thể truy cập **Trang Chi tiết giao dịch** bằng cách truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Quản lý Đơn Hàng -> Đơn Mua, sau đó, chọn tên hoặc hình ảnh sản phẩm đã Mua Ngay hoặc đã trúng đấu giá để xem chi tiết và làm theo hướng dẫn.

Trang chủ Sản phẩm Tìm kiếm

Điện thoại & Máy tính bảng Laptop - Máy tính - Linh kiện Tivi - Âm thanh - Thiết bị nghe nhìn Máy ảnh - Máy quay - Quang học Đĩa phim, nhạc, nội dung số Đồ gia dụng & Nhà bếp Mẹ & Bé Sức khỏe & Làm đẹp Thể thao & Sở thích Game - Đồ chơi - Goods Ô tô - Xe máy - Xe đạp Công cụ DIY & Thủ công

Gợi ý hôm nay

Xiaomi 15T Pro 512gb k... Giá: 11.250.000đ 12n 0 0

Xiaomi Redmi Note 12 T... Giá: 2.625.000đ 10n 0 1

Ghế giám đốc ngà lưng... Giá: 823.000đ 6n 5 1

ASUS TUF FA506LI i5 10... Giá: 4.650.000đ 6n 0 0

Mũ vải cho nữ, hàng đẹp... Giá: 500.000đ 5n 1 0

Mũ đan thủ công Giá: 2.000.000đ 5n 7 0

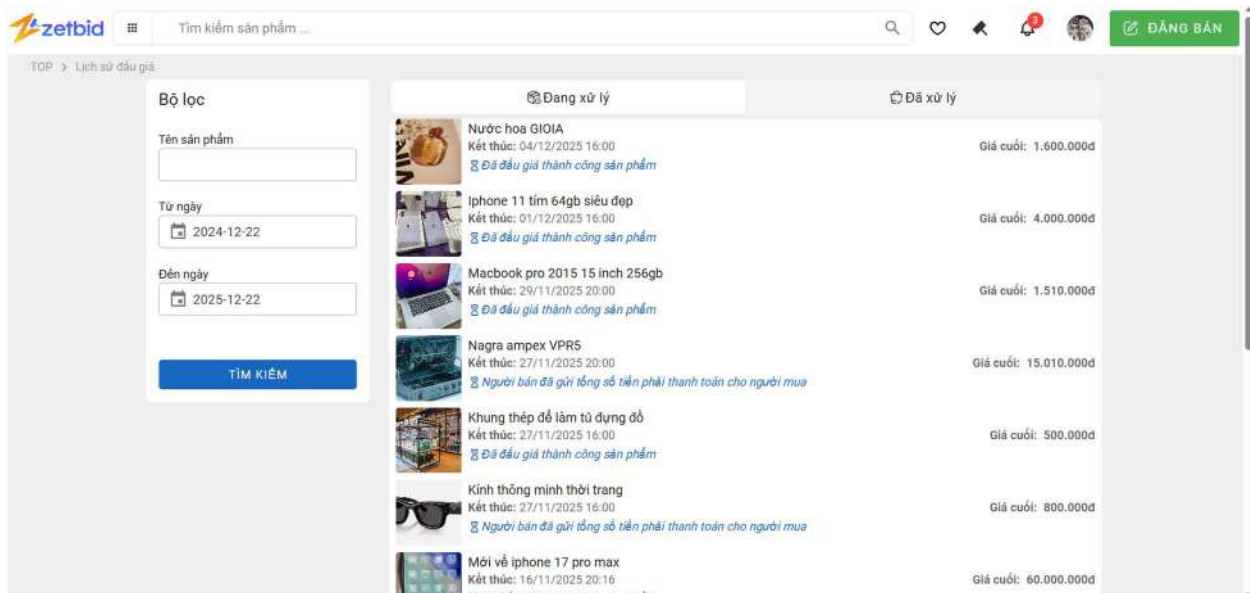
huuquyen95

Cá nhân

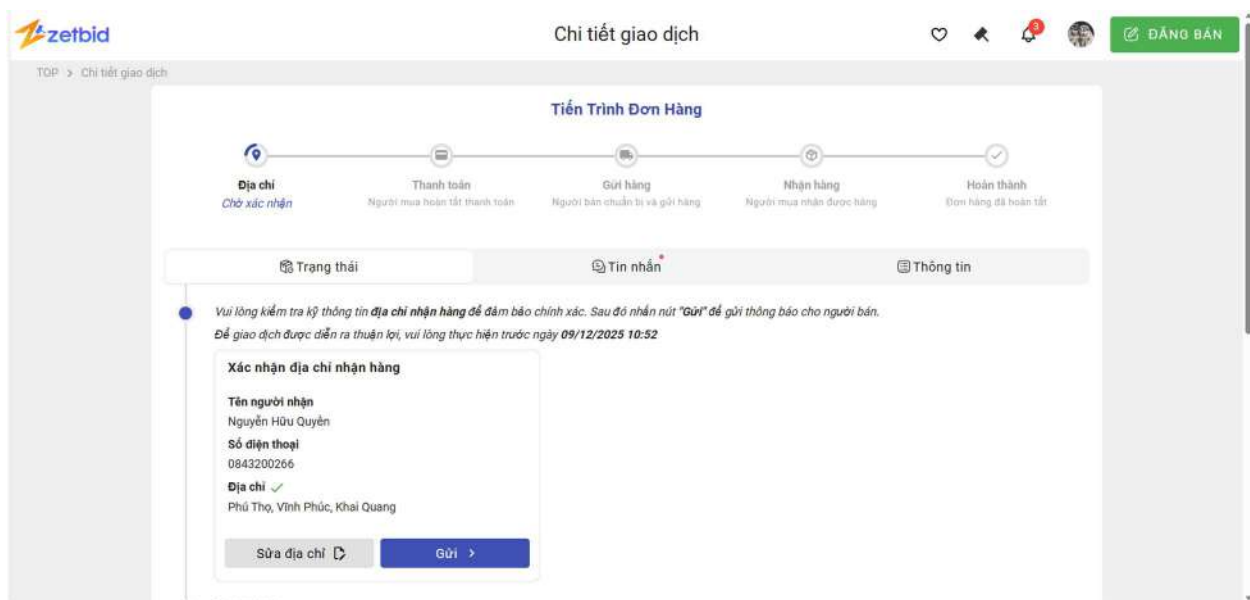
- Trang cá nhân
- Cửa hàng của tôi
- Ví của tôi

Tiện ích

- Danh sách yêu thích
- Đang đấu giá
- Quản lý đơn hàng
- Đơn mua**
- Đơn bán
- Khác
- Đăng xuất



Trang Chi tiết giao dịch hiển thị như sau:



(ii) Tiến trình giao dịch mua hàng hóa đấu giá gồm các bước sau:

**Bước 1: Kiểm tra và xác nhận Thông tin nhận hàng**

Người Mua xác nhận địa chỉ nhận hàng và gửi cho Người Bán (trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm Kết thúc đấu giá).

## Tiến Trình Đơn Hàng

Hãy kiểm tra địa chỉ nhận hàng cho chính xác, sau đó bấm nút "Gửi" để thông báo cho người bán.

**Xác nhận địa chỉ nhận hàng**

**Tên người nhận**  
Nguyễn Văn A

**Số điện thoại**  
0987654322

**Địa chỉ** ✓  
Cao Bằng, Lý Bôn, Số nhà 123

Sửa địa chỉ ↗ **Gửi** →

2 phút trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

Bán iphone 17 pro siêu đẹp  
**Giá cuối: 25.000.000đ**  
🕒 24/11/2025 15:47

**Xác nhận**

Bạn có chắc chắn muốn sử dụng địa chỉ này để nhận hàng chứ?

Đóng **Đồng ý**

### Lưu ý:

(i) Người Mua có trách nhiệm chọn phương thức vận chuyển, phương thức thanh toán (nếu có) trước khi đăng ký tham gia đấu giá (nếu Hệ Thống cho phép), hoặc xác nhận theo đề xuất của Người Bán khi trở thành Người Trúng Đấu Giá.

(ii) Thông tin nhận hàng, được thiết lập mặc định là thông tin và địa chỉ của Người Mua theo Tài Khoản Thành Viên. Trường hợp thay đổi Thông tin nhận hàng, Người Mua phải chỉnh sửa và cập nhật lại Thông Tin Tài Khoản theo thông tin nhận hàng mong muốn.

(iii) Thông Tin Tài Khoản Thành Viên, đặc biệt các thông tin liên quan đến tài khoản ngân hàng, không chính xác có thể sẽ khiến Người Mua gặp phải rủi ro là không nhận được hàng hoặc khoản tiền hoàn trả trong trường hợp Trả Hàng/Hoàn Tiền.

## Bước 2: Nhận thông tin đơn hàng

Người Bán gửi thông tin đơn hàng cho Người Mua, gồm thông tin Giá sản phẩm, Chi phí vận chuyển (nếu có); các thông tin khác liên quan đến Đơn Hàng (nếu có) (trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm Người Mua xác nhận địa chỉ giao hàng).

**Tiến Trình Đơn Hàng**

Địa chỉ: Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng  
Thanh toán: Chờ thanh toán  
Gửi hàng: Người bán chuẩn bị và gửi hàng  
Nhận hàng: Người mua nhận được hàng  
Hoàn thành: Đơn hàng đã hoàn tất

---

Trạng thái | Tin nhắn | Thông tin

Hãy tiến hành thanh toán cho sản phẩm này. Bấm vào **"Thanh Toán Ngay"** để được hướng dẫn chi tiết.

**Thông tin thanh toán**

Tiền hàng	1.130.000đ
Phi vận chuyển	0đ
<b>Tổng</b>	<b>1.130.000đ</b>

[Thanh Toán Ngay >](#)

đường 1 phút trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.

đường 1 phút trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

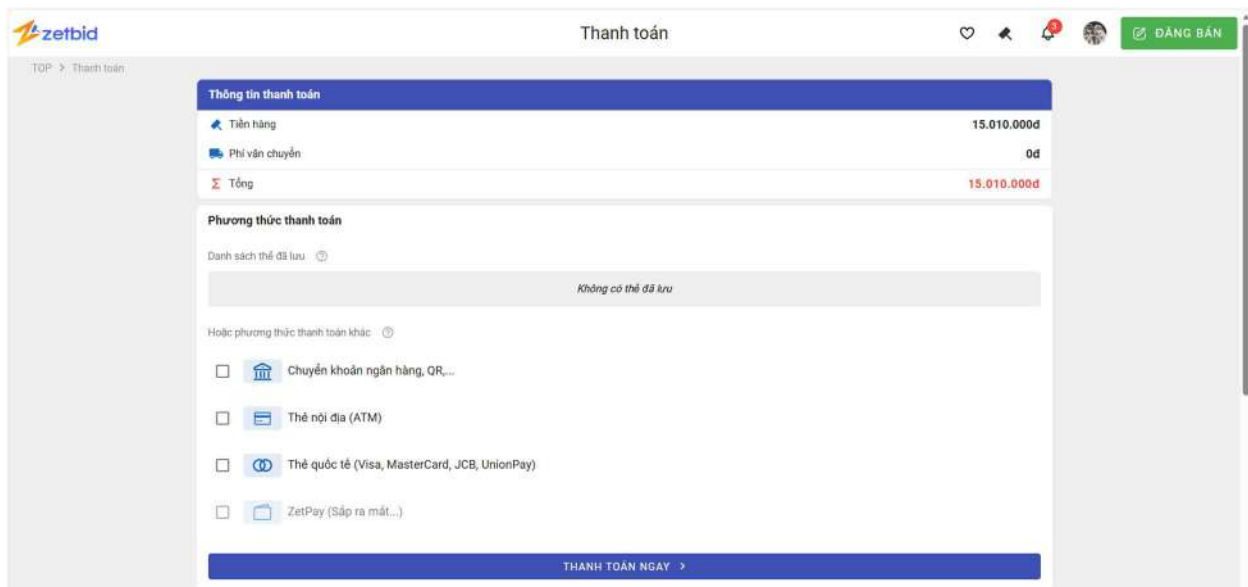
6 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

Dây chuyền bạc nữ đính kim cương Moissanite tròn cách điệu LILI\_413898  
**Giá cuối: 1.130.000đ**  
🕒 03/12/2025 20:00

## Bước 3: Kiểm tra thông tin đơn hàng và thanh toán

Người Mua kiểm tra thông tin và tiến hành Thanh toán bằng các phương thức thanh toán khả dụng trên Website (trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm Người Bán gửi thông tin đơn hàng).

Người Dùng chọn Thanh Toán Ngay, và chọn Phương thức thanh toán, Hệ Thống sẽ điều hướng đến Cổng thanh toán của Đơn Vị Cung Cấp Dịch vụ Thanh Toán liên kết, để Người Dùng tiến hành thanh toán.



Bằng việc bấm chọn “Thanh Toán Ngay” và tiến hành thanh toán cho đơn hàng này, Người Mua đồng ý mua sản phẩm trúng đấu giá theo các điều khoản, điều kiện do Người Bán đề xuất và công bố.

#### **Bước 4: Người Bán gửi hàng, Người Mua chờ lấy hàng**

Sau khi Người Mua thanh toán tiền, Người Bán chuẩn bị Đơn Hàng, tạo vận đơn trên Hệ Thống và gửi hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển để giao cho Người Mua (trong thời gian chuẩn bị giao hàng đã cam kết ở bước đăng sản phẩm).

Người Mua có thể theo dõi vị trí đơn hàng bằng cách tra cứu mã vận đơn trên website của Đơn Vị Vận Chuyển liên kết.

#### **Bước 5: Nhận hàng và hoàn tất giao dịch**

Người Mua nhận hàng từ Đơn Vị Vận Chuyển, kiểm tra hàng và cập nhật trạng thái đơn hàng “**Đã nhận và kiểm hàng thành công**” trên Hệ thống, hoàn tất giao dịch.

TOP &gt; Chi tiết giao dịch

## Tiến Trình Đơn Hàng



Trạng thái

Tin nhắn

Thông tin

- Sau khi kiểm hàng hoàn tất, hãy bấm chọn **"Tôi đã nhận và kiểm hàng thành công"** và bấm vào nút **"Xác nhận"** dưới đây.  
**Lưu ý:** Sau khi nhận được hàng, hãy nhớ chụp ảnh hoặc quay video lưu lại để làm bằng chứng (Bắt buộc trong trường hợp muốn trả hàng/hoàn tiền).

**Đơn vị giao hàng**  
 Giao hàng tiết kiệm  
**Mã vận đơn**  
 1050035331  
**Trạng thái**  
 Đăng ký thông tin thành công

Tôi đã nhận và kiểm hàng thành công  
 Xác nhận >

- 1 phút trước  
Người bán đã gửi hàng
- 1 ngày trước  
Người mua đã thanh toán thành công
- 3 ngày trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.
- 9 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 15 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm



Dây chuyền bạc nữ đính kim cương Moissanite tròn cách điệu LILI\_413898  
**Giá cuối: 1.130.000đ**  
 03/12/2025 20:00



Trạng thái

Tin nhắn

Thông tin

- Sau khi kiểm hàng hoàn tất, hãy bấm chọn **"Tôi đã nhận và kiểm hàng thành công"** và bấm vào nút **"Xác nhận"** dưới đây.  
**Lưu ý:** Sau khi nhận được hàng, hãy nhớ chụp ảnh hoặc quay video lưu lại để làm bằng chứng (Bắt buộc trong trường hợp muốn trả hàng/hoàn tiền).

**Đơn vị giao hàng**  
 Giao hàng tiết kiệm  
**Mã vận đơn**  
 1050035331  
**Trạng thái**  
 Đăng ký thông tin thành công

Tôi đã nhận và kiểm hàng thành công  
 Xác nhận >

**Xác nhận**  
 Hãy chắc chắn rằng bạn đã nhận hàng và kiểm hàng thành công.  
 Bạn sẽ không thể khiếu nại sau khi thực hiện hành động này.

Đóng **Xác nhận**

- 1 phút trước  
Người bán đã gửi hàng

Sau khi giao dịch hoàn tất, Người Mua có thể đánh giá Người Bán. Trang Chi tiết giao dịch sau khi hoàn thành giao dịch hiển thị như sau:

Tiến Trình Đơn Hàng



Trạng thái

Tin nhắn

Thông tin

- 15 ngày trước: Người bán gửi đánh giá
- 15 ngày trước: Người mua gửi đánh giá
- 15 ngày trước: Kết thúc giao dịch
- 15 ngày trước: Người mua nhận hàng và xác nhận sản phẩm thành công
- 15 ngày trước: Người bán đã gửi hàng
- 28 ngày trước: Người mua đã thanh toán thành công
- 28 ngày trước: Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.
- 28 ngày trước: Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 28 ngày trước: Đã đấu giá thành công sản phẩm

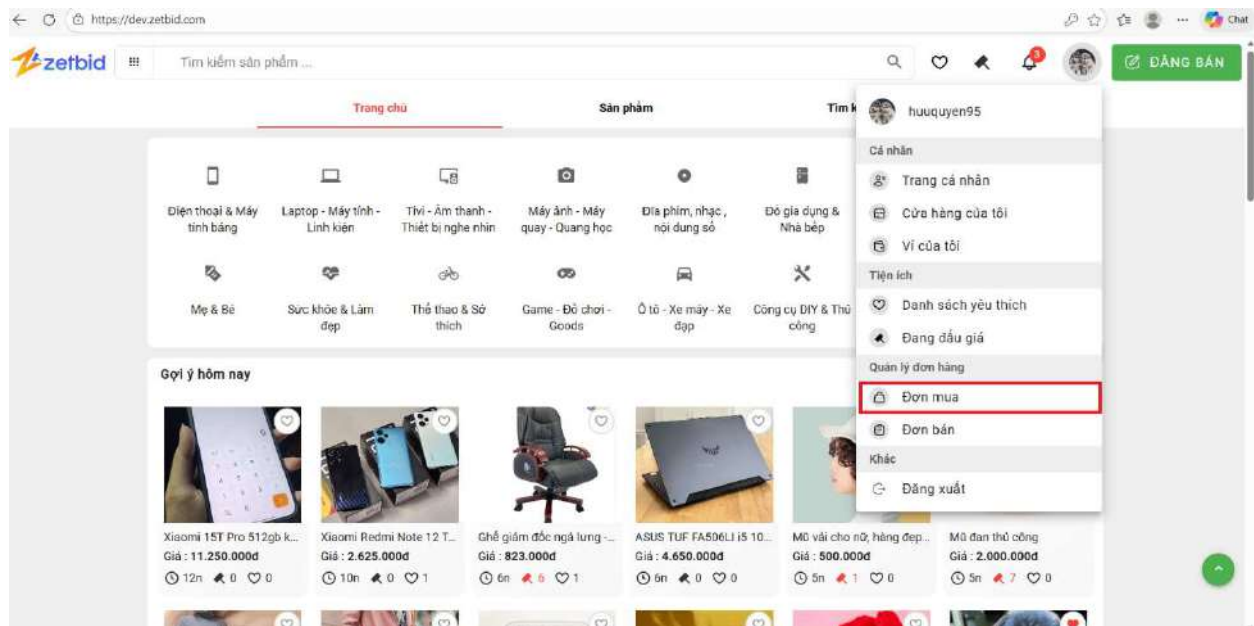


Bán iphone 17 pro siêu đẹp  
 Giá cuối: 25.000.000đ  
 24/11/2025 15:47

## 1.9 Quản lý đơn hàng/kiểm tra lịch sử đơn hàng

Sau khi Đăng Nhập, Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Mua, chọn menu Đăng xử lý để kiểm tra đơn chưa hoàn tất và thực hiện các bước tiếp theo; chọn menu Đã xử lý để xem đơn hàng đã hoàn thành.

Người Dùng có thể sử dụng chức năng lọc theo tên sản phẩm, hoặc ngày trúng đấu giá để tìm nhanh sản phẩm.



zetbid  ĐĂNG BÀN

TOP > Lịch sử đấu giá

**Bộ lọc**

Tên sản phẩm

Từ ngày

Đến ngày

**TÌM KIẾM**

**Đang xử lý** | **Đã xử lý**

	Nước hoa GIOIA Kết thúc: 04/12/2025 16:00 <a href="#">Đã đấu giá thành công sản phẩm</a>	Giá cuối: 1.600.000đ
	Iphone 11 tím 64gb siêu đẹp Kết thúc: 01/12/2025 16:00 <a href="#">Đã đấu giá thành công sản phẩm</a>	Giá cuối: 4.000.000đ
	Macbook pro 2015 15 inch 256gb Kết thúc: 29/11/2025 20:00 <a href="#">Đã đấu giá thành công sản phẩm</a>	Giá cuối: 1.510.000đ
	Nagra ampex VPR5 Kết thúc: 27/11/2025 20:00 <a href="#">Người bán đã gửi tổng số tiền phải thanh toán cho người mua</a>	Giá cuối: 15.010.000đ
	Khung thép để làm tủ đựng đồ Kết thúc: 27/11/2025 16:00 <a href="#">Đã đấu giá thành công sản phẩm</a>	Giá cuối: 500.000đ
	Kính thông minh thời trang Kết thúc: 27/11/2025 16:00 <a href="#">Người bán đã gửi tổng số tiền phải thanh toán cho người mua</a>	Giá cuối: 800.000đ
	Mới về iphone 17 pro max Kết thúc: 16/11/2025 20:16 <a href="#">Đã đấu giá thành công sản phẩm</a>	Giá cuối: 60.000.000đ

**Tiến Trình Đơn Hàng**

**Địa chỉ**

Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng

**Thanh toán**

*Chờ thanh toán*

**Gửi hàng**

Người bán chuẩn bị và gửi hàng

**Nhận hàng**

Người mua nhận được hàng

**Hoàn thành**

Đơn hàng đã hoàn tất

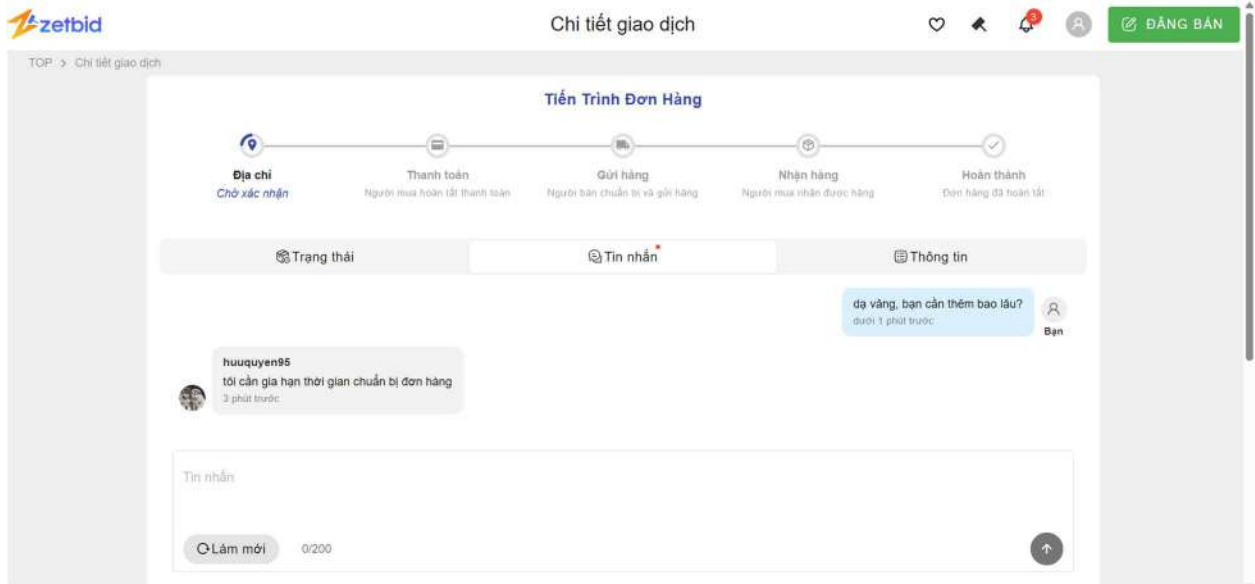
**Trạng thái** | **Tin nhắn** | **Thông tin**

- Đang chờ người bán gửi thông tin thanh toán
- 5 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 5 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

**Toyota Camry 2.5 Q**  
Giá cuối: **145.000.000đ**  
🕒 17/11/2025 20:00

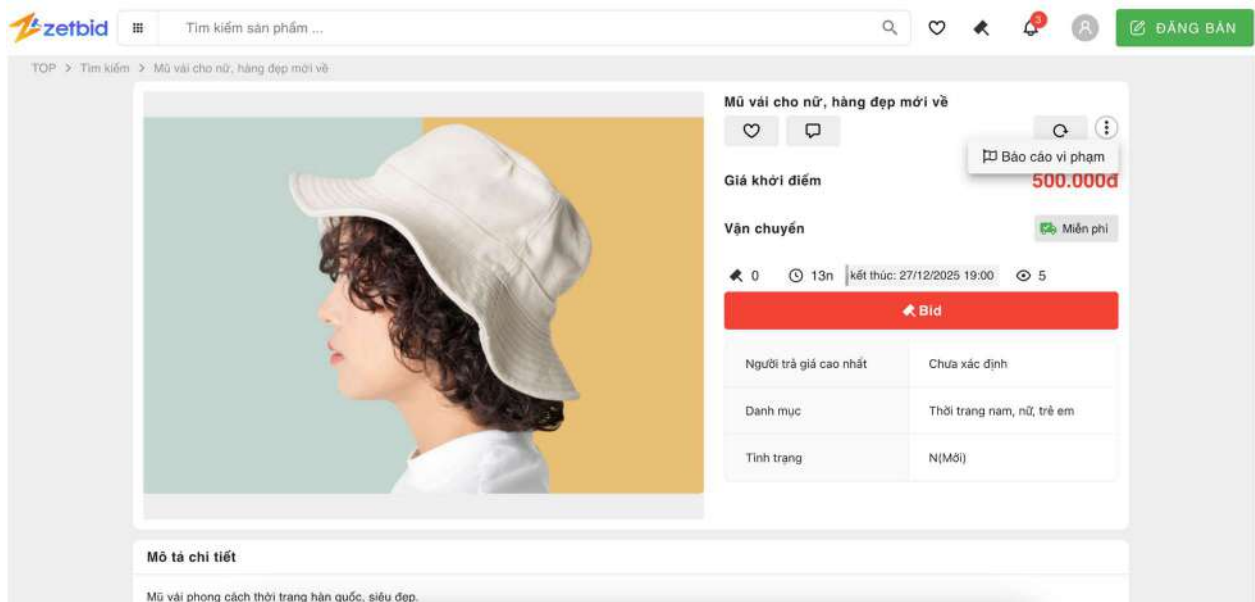
## 1.10 Chat với Người Bán

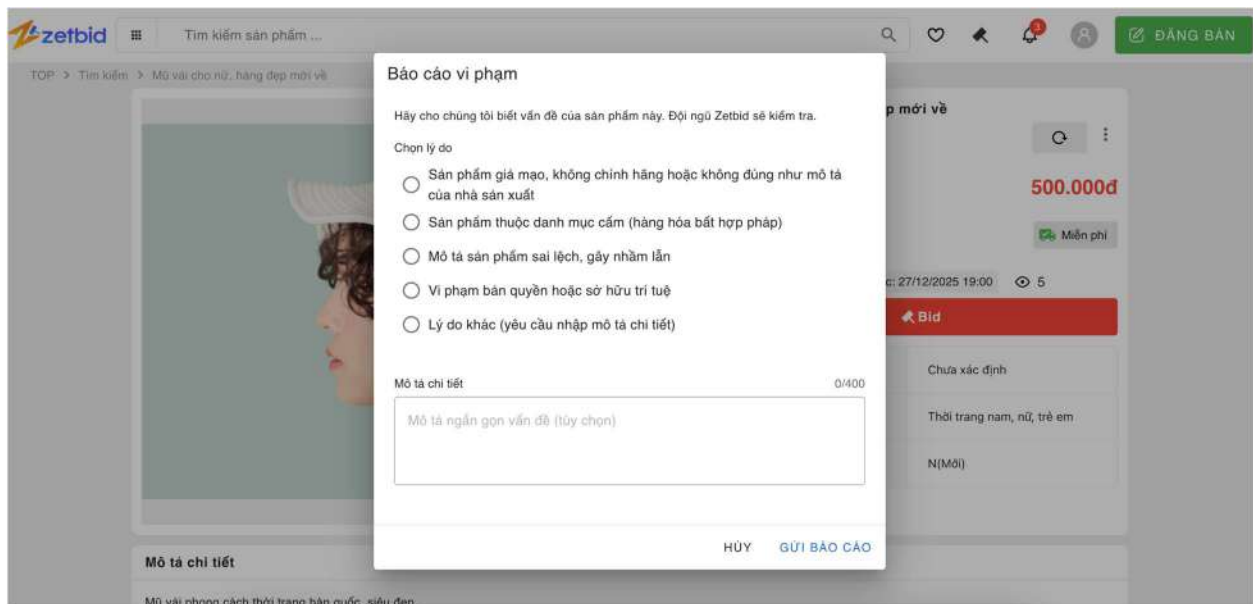
Để trao đổi với Người Bán, Người Dùng truy cập Trang Chi tiết giao dịch, chọn Menu Tin nhắn và trao đổi với Người Bán. Khi có tin nhắn từ Người Bán, Hệ Thống sẽ gửi thông báo qua email cho Người Mua.



### 1.11 Báo cáo vi phạm:

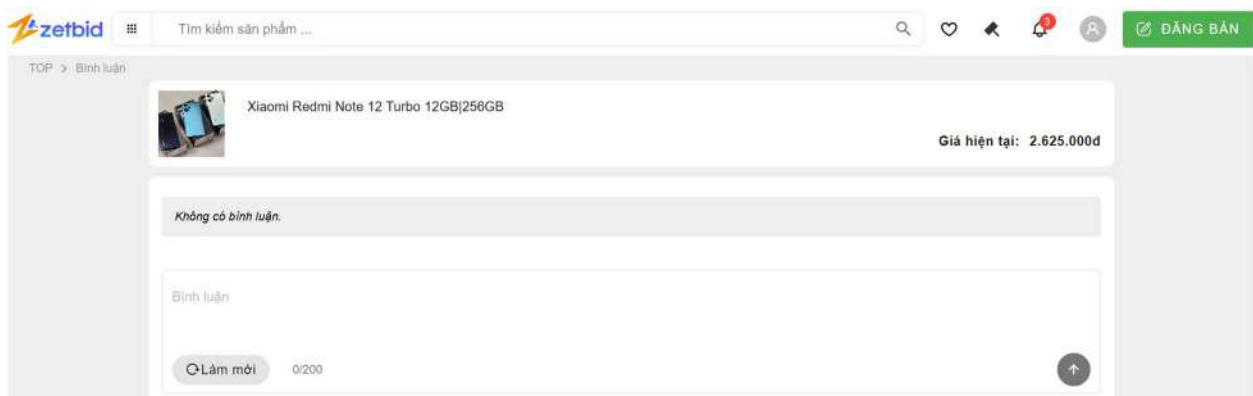
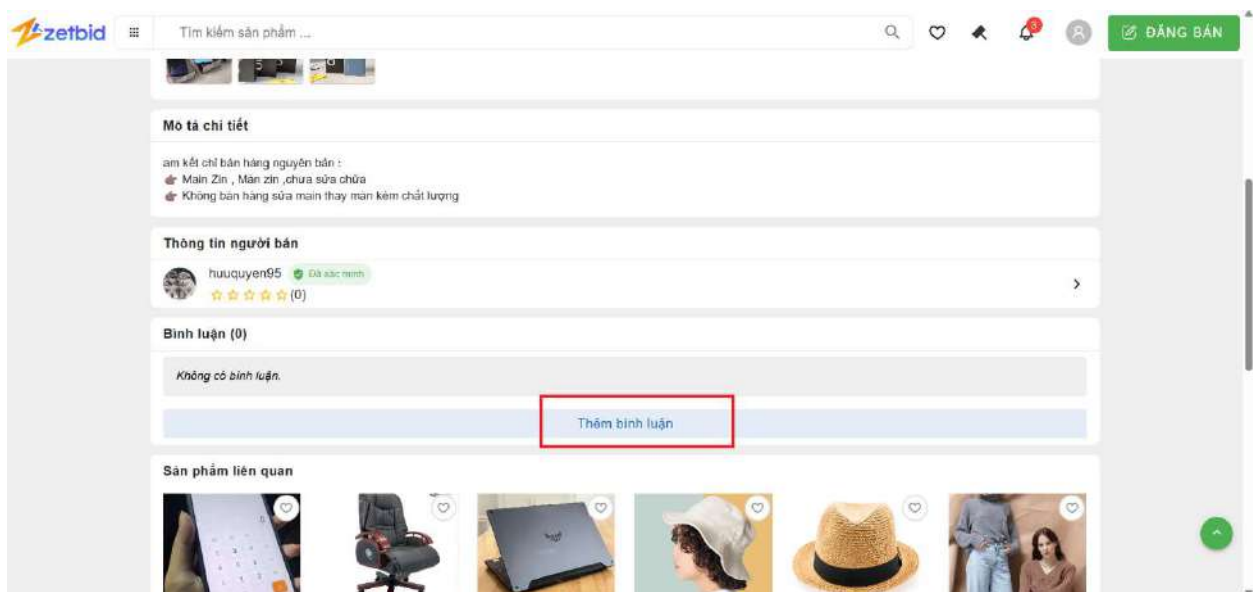
Trên Trang Chi tiết sản phẩm, chọn Báo cáo vi phạm, chọn lý do, và Mô tả chi tiết, chọn Gửi Báo Cáo để gửi yêu cầu đến Ban quản lý Website Zetbid để xem xét xử lý.

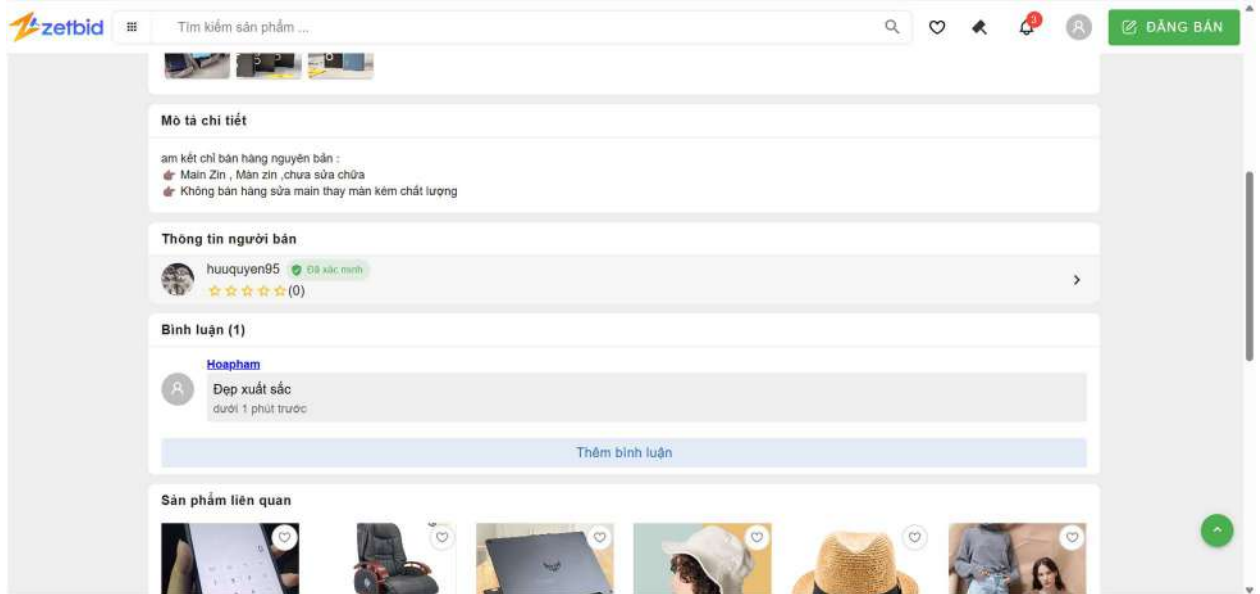




## 1.12 Bình luận, đánh giá

Để Bình luận sản phẩm, Người Dùng chọn Thêm Bình Luận tại Trang Chi tiết sản phẩm, nhập bình luận và gửi. Nội dung bình luận sẽ được hiển thị công khai trên Trang Chi tiết sản phẩm, cho mọi Người Dùng đều có thể xem và tham khảo.





Sau khi hoàn tất giao dịch, Người Mua có thể đánh giá Người Bán trên Trang Chi tiết giao dịch. Kết đánh giá trung bình của Người Bán sẽ được hiển thị công khai trên Trang Chi tiết sản phẩm hoặc tại Cửa hàng/Gian hàng của Người Bán.

TOP > Chi tiết giao dịch

### Tiến Trình Đơn Hàng

Địa chỉ Thanh toán Gửi hàng Nhận hàng Hoàn thành  
 Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng    Người mua hoàn tất thanh toán    Người bán chuẩn bị và gửi hàng    Người mua nhận được hàng    Đang đối soát

Trạng thái    Tin nhắn    Thông tin

#### Đánh giá người bán

Vui lòng để lại đánh giá cho giao dịch này. Phản hồi của bạn là cơ sở quan trọng giúp hệ thống vận hành minh bạch và công bằng hơn.

Hài lòng     Không hài lòng

Nội dung (64200) Văn mẫu

Giao dịch nhanh chóng, người bán nhiệt tình và rất đáng tin cậy!

[Gửi đánh giá](#)

- dưới 1 phút trước  
Người mua nhận hàng và xác nhận sản phẩm thành công
- 11 phút trước  
Người bán đã gửi hàng
- 1 ngày trước  
Người mua đã thanh toán thành công
- 9 ngày trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.
- 9 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 18 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

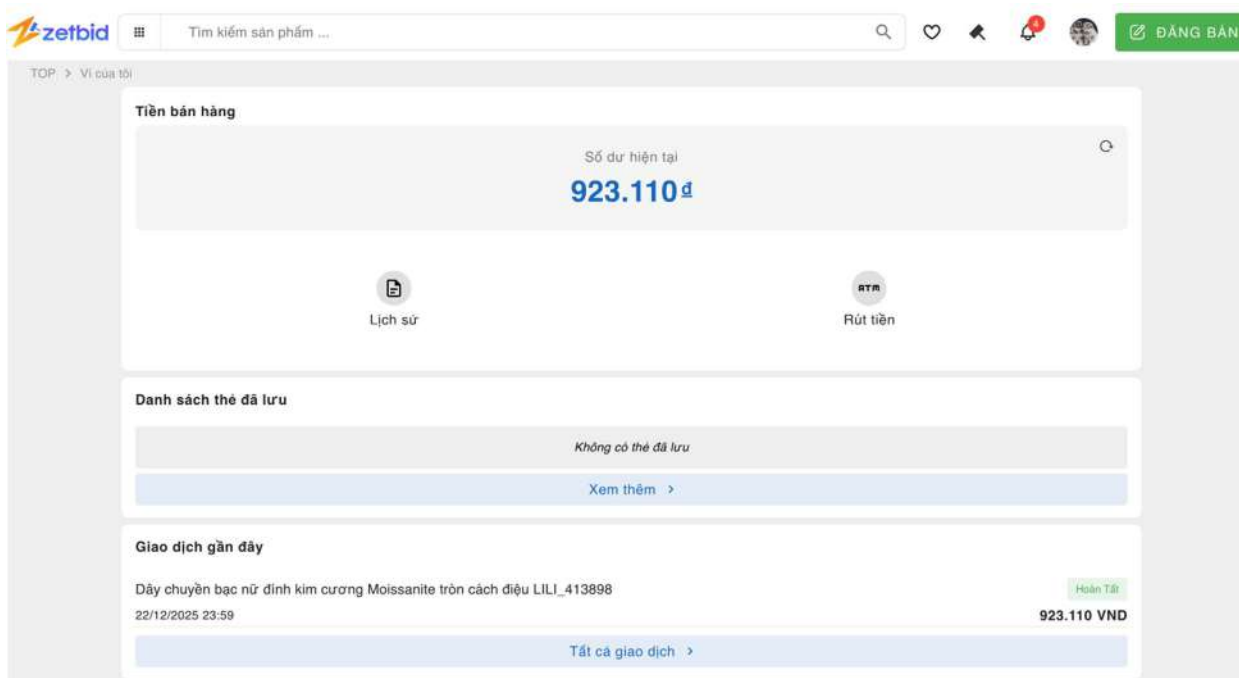
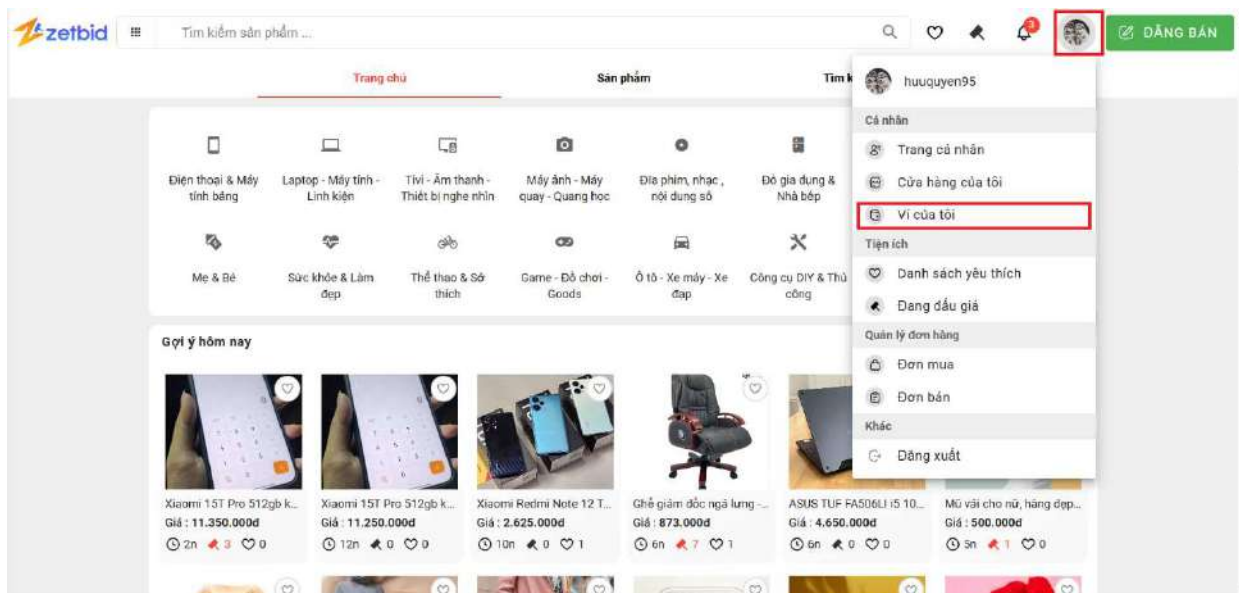
Dây chuyền bạc nữ đính kim cương Moissanite tròn cách điệu LILI\_413898  
 Giá cuối: **1.130.000đ**  
 ⌚ 03/12/2025 20:00

### 1.13 Quản lý Số Dư Tài Khoản Zetbid:

Để kiểm tra Số Dư Tài Khoản Zetbid, Nhận tiền từ yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền, Rút tiền về tài khoản, Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Cá Nhân -> Ví Của Tôi.

Người Dùng có thể xem Số tiền dư, Danh sách thẻ đã lưu, Giao dịch gần đây, và thực hiện lệnh rút tiền về tài khoản ngân hàng cá nhân, khi có số dư.

Để rút tiền, Người Dùng phải cung cấp chính xác Thông Tin Tài Khoản Nhận Tiền.



## Lưu ý:

Website Zetbid không có chức năng nạp tiền vào Ví. Số Dư Tài Khoản Zetbid hiển thị trong Trang Ví của tôi sẽ được Người Bán và Người Mua rút tiền, hoặc Zetbid khấu trừ với các khoản Người Bán, Người Mua phải thanh toán cho Zetbid.

Để làm rõ, Zetbid không cho phép Người Mua nạp tiền để thực hiện giao dịch, trả tiền cho Người Bán khi tham gia đấu giá; và không cho phép Người Mua tự rút tiền từ **Số Dư Tài Khoản Zetbid** ra tài khoản ngân hàng đã đăng ký trên hệ thống, mà phải thông qua yêu cầu rút tiền gửi cho Zetbid để Zetbid thực hiện thanh toán cho Người Mua.

**Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Mua** không phải là ví, và chỉ dùng để hiển thị số tiền hàng Người Mua được hoàn, căn cứ theo kết quả giải quyết yêu cầu Hoàn hàng/Trả

tiền của Zetbid. Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua được Zetbid phê duyệt hoàn trả cho Người Mua, sẽ được Zetbid chuyển khoản thanh toán trực tiếp từ Tài Khoản Bảo Đảm sang tài khoản của Người Mua đã đăng ký; Hoặc Zetbid sẽ hiển thị số tiền được Zetbid phê duyệt hoàn trả trong **Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Mua** để Người Mua có thể yêu cầu rút tiền theo Số Dư Tài Khoản Zetbid, theo quy định rút tiền của Zetbid.

## 2. Quy trình dành cho Người Tổ Chức Đấu Giá/Người Trúng Đấu Giá/Người Bán Tài Khoản thử nghiệm

Tài khoản của Người Bán:

- <https://dev.zetbid.com/>
- <https://dev.help.zetbid.com/>

Tài khoản bảo vệ /vào web thử nghiệm:

- User: zetbid-access
- Pass: Test12345678@

Tài khoản Thành Viên:

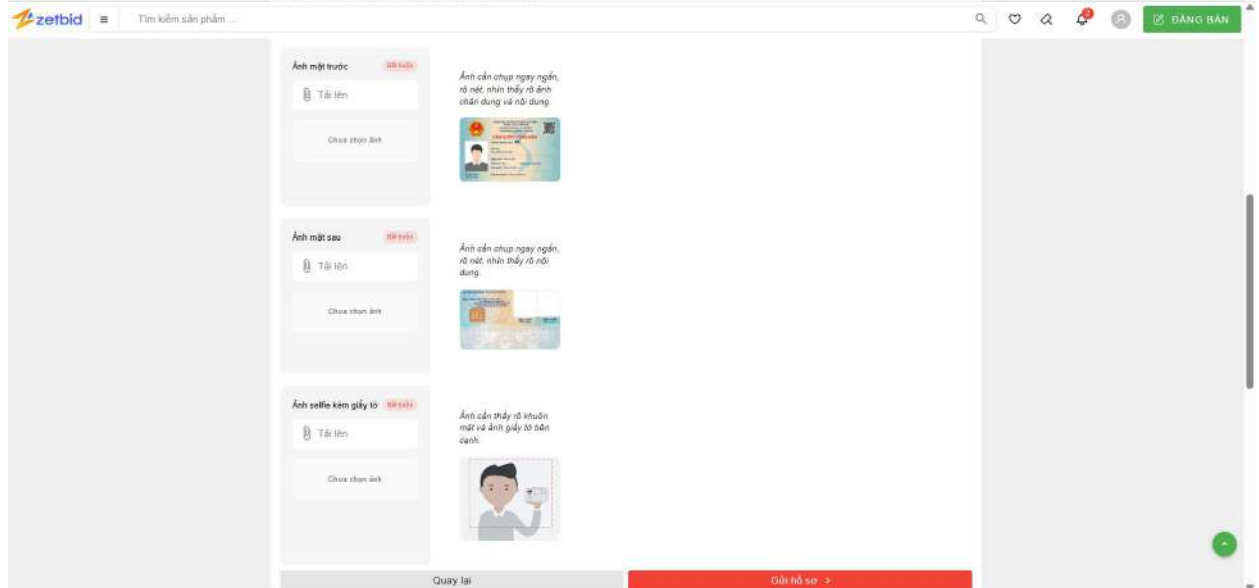
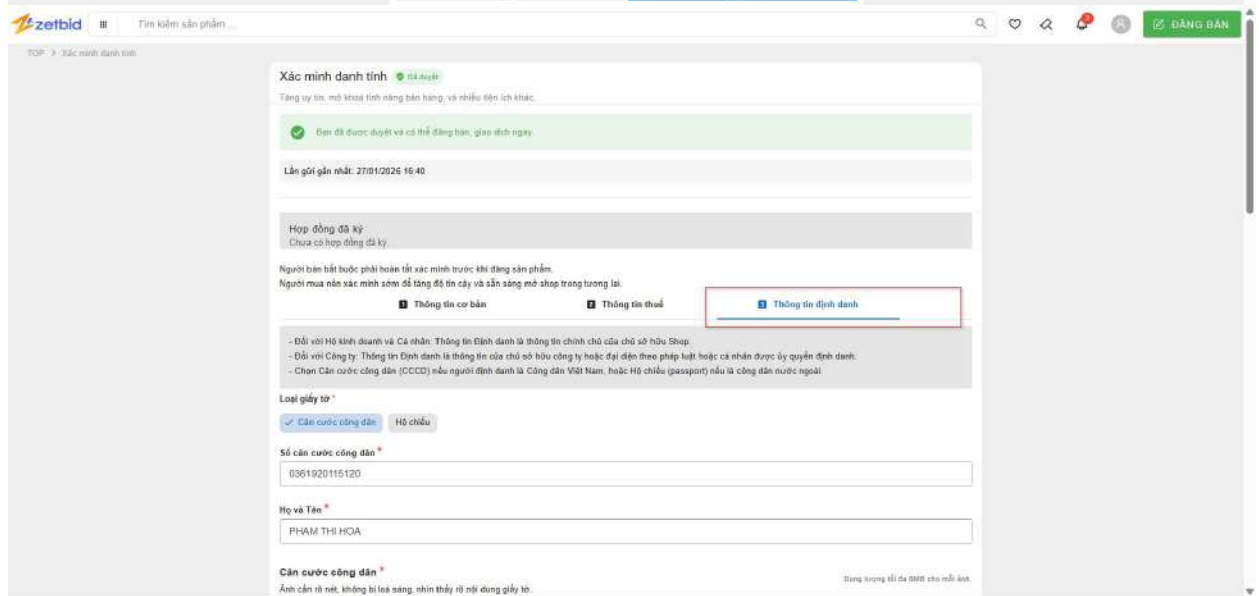
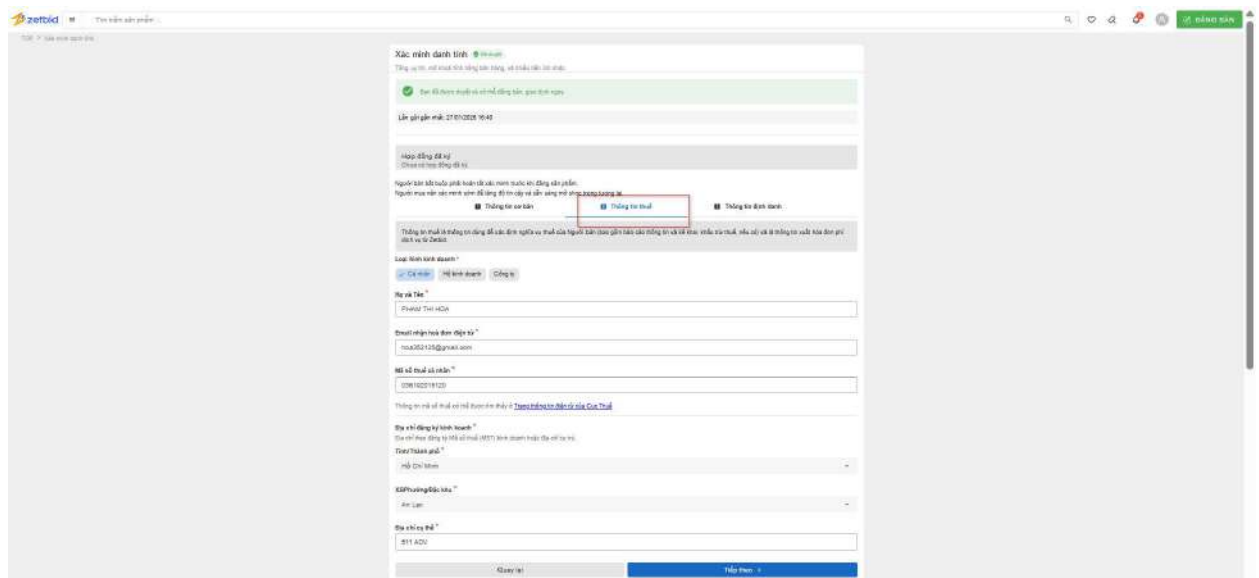
- User: zetbid\_seller\_01@aol.com
- Pass: Test12345678@

### 2.1 Xác Minh Danh Tính

Người Bán, sau khi Tạo Tài Khoản, Đăng Nhập Tài Khoản Thành Viên, cần Xác Minh Danh Tính để sử dụng các tính năng của Người Bán trên Trang Zetbid.

Để Xác Minh Danh Tính, Người Dùng sau khi đăng nhập, truy cập vào trang Thông Tin Tài Khoản, chọn menu Trang Cá Nhân.

Trên Trang Cá Nhân, chọn Bắt đầu xác minh. Người Dùng điền thông tin theo hướng dẫn, tải lên văn bản giấy tờ pháp lý, bấm Gửi Hồ sơ và chờ Ban quản lý Website xét duyệt. Lưu ý lựa chọn đúng loại hình Cá nhân, Hộ kinh doanh, hoặc Công ty (bao gồm cả tổ chức có tư cách pháp nhân) để khai hồ sơ và tải lên giấy tờ phù hợp.

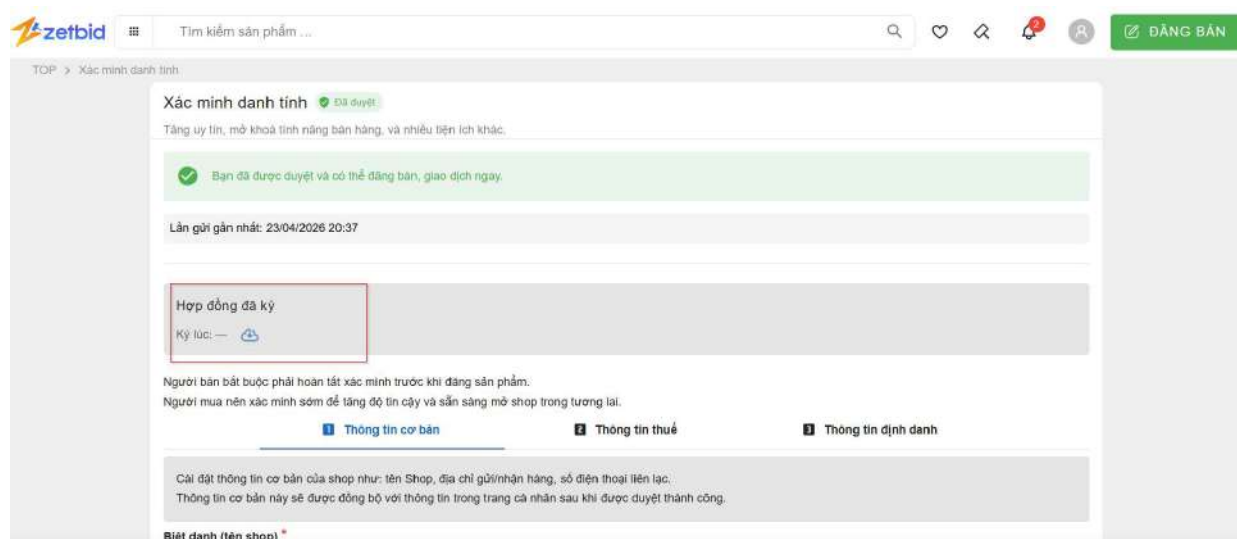


Lưu ý: Nhằm tuân thủ quy định pháp luật, trước khi sử dụng tính năng Người Bán trên Website Zetbid, Người Bán phải cung cấp các thông tin sau:

**Thông tin Mã số thuế, tên, địa chỉ, số điện thoại và bản sao giấy tờ định danh:**

- Cá nhân kinh doanh: Giấy tờ chứng thực cá nhân như Định danh cá nhân, Thẻ Căn cước, Thẻ Căn cước công dân, Căn cước điện tử, Hộ chiếu.
  - Hộ Kinh doanh: Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh.
  - Tổ chức: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Quyết định thành lập hoặc tài liệu tương đương khác.
- Ký Hợp đồng dịch vụ giữa Website Zetbid và Người bán:

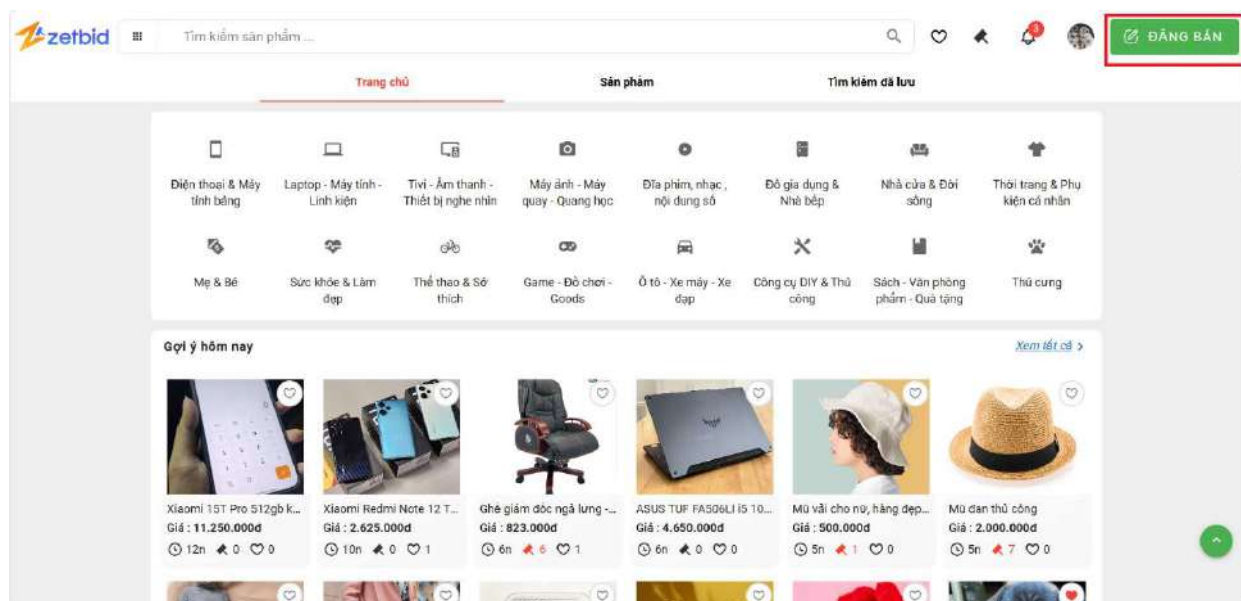
Sau khi bấm Gửi hồ sơ Xác Minh Danh Tính và được Zetbid phê duyệt hồ sơ Người Bán, tạo Hợp đồng điện tử hoặc đăng tải bản scan Hợp đồng đã ký hai bên, Người Bán truy cập trang Xác Minh Danh Tính, và ký Hợp đồng bằng mã OTP. Hợp đồng sau khi đã được hai bên ký hoàn tất, Người Bán có thể truy cập trang Xác Minh Danh Tính để xem Hợp đồng và tải về bất kỳ thời điểm nào.



## 2.2 Đăng bán sản phẩm/Khởi tạo cuộc đấu giá

### Bước 1: Tạo sản phẩm

Người Dùng/Thành Viên, đã đăng ký Tài Khoản và Xác Minh Danh Tính trên Zetbid, sau khi Đăng Nhập, chọn “Đăng Bán” trên Trang Chủ để tạo mới sản phẩm bán đấu giá.



Thành Viên có thể thực hiện việc khởi tạo cuộc đấu giá bằng cách tạo mới hoàn toàn, hoặc chỉnh sửa các bản đã lưu nháp, hoặc từ danh sách sản phẩm đã đăng trước đó.



Tạo mới sản phẩm

Hoặc

Tiếp tục nhập từ bản nhập đã lưu

*Không có bản nhập nào được lưu*

Hoặc

Sao chép nội dung từ sản phẩm đã đăng

-  Kem dưỡng da cao cấp  
20/11/2025 14:50 >
-  Iphone 11 tím 64gb zin đẹp còn BH dài 6 tháng  
19/11/2025 13:58 >
-  Tai nghe phòng thu  
19/11/2025 22:20 >
-  Kính thông minh thời trang  
19/11/2025 22:30 >
-  Ốp lưng điện thoại Da họa tiết hổ iPhone 11  
19/11/2025 13:55 >

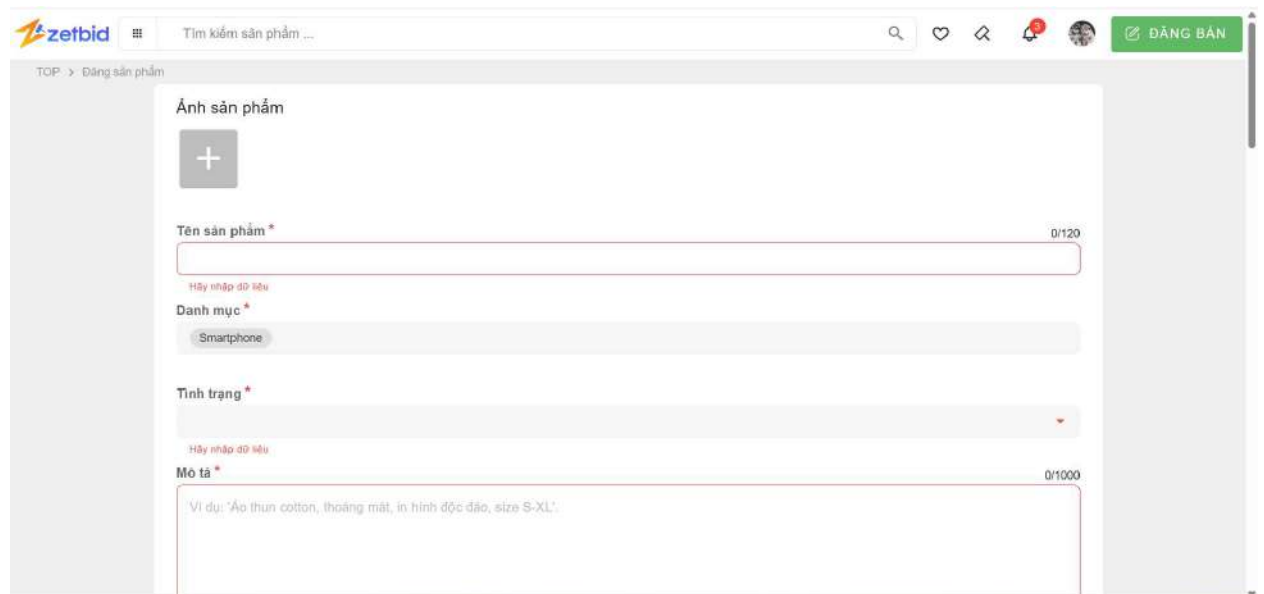
[Xem thêm >](#)

## Bước 2: Nhập thông tin sản phẩm và cuộc đấu giá

Thành Viên cần phải điền đầy đủ thông tin chi tiết về hàng hóa đấu giá và các tham số của cuộc đấu giá theo biểu mẫu do Zetbid đã thiết lập và xác nhận các thông tin này để gửi đến Ban quản lý.

Tích chọn “Tôi đồng ý với Điều Khoản của Zetbid”.

Bấm “Xác nhận” để hoàn tất đăng bán sản phẩm/khởi tạo cuộc đấu giá.



The screenshot shows the Zetbid website interface for product registration. At the top, there is a search bar with the text "Tìm kiếm sản phẩm ..." and a "ĐĂNG BÀN" button. Below the search bar, the page title is "TOP > Đăng sản phẩm". The main form area is titled "Ảnh sản phẩm" and contains several input fields:

- Ảnh sản phẩm:** A large area with a "+" icon for uploading images.
- Tên sản phẩm \*:** A text input field with a character count of "0/120". Below it is a red error message: "Hãy nhập dữ liệu".
- Danh mục \*:** A dropdown menu with "Smartphone" selected.
- Tình trạng \*:** A dropdown menu.
- Mô tả \*:** A text area with a character count of "0/1000". Below it is a red error message: "Hãy nhập dữ liệu". A placeholder text reads: "Ví dụ: 'Áo thun cotton, thoáng mát, in hình độc đáo, size S-XL'."

**Bước 3:** Sau khi bấm xác nhận, Người Dùng kiểm tra lại thông tin, bấm Gửi và chờ Hệ thống phê duyệt

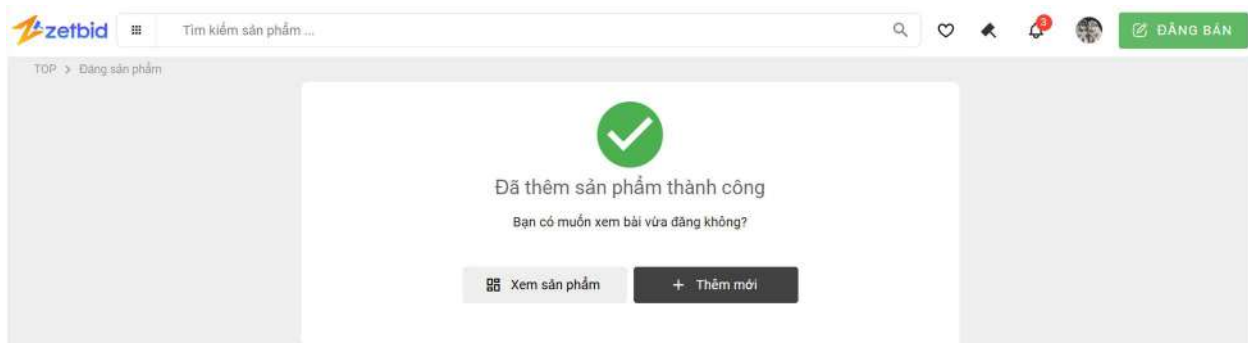
- Hệ Thống Website Zetbid sẽ kiểm duyệt thông tin sản phẩm theo chính sách và quy định về kiểm duyệt của Zetbid.

### Bước 3: Kiểm duyệt

Hệ Thống kiểm duyệt tự động theo từ khóa của Zetbid kiểm tra thông tin cuộc đấu giá để phê duyệt, từ chối hoặc yêu cầu chỉnh sửa lại một phần thông tin cuộc đấu giá trong vòng không quá 3 phút.

Thành Viên thực hiện hiệu chỉnh ngay trên bản thông tin được cung cấp và gửi lại.

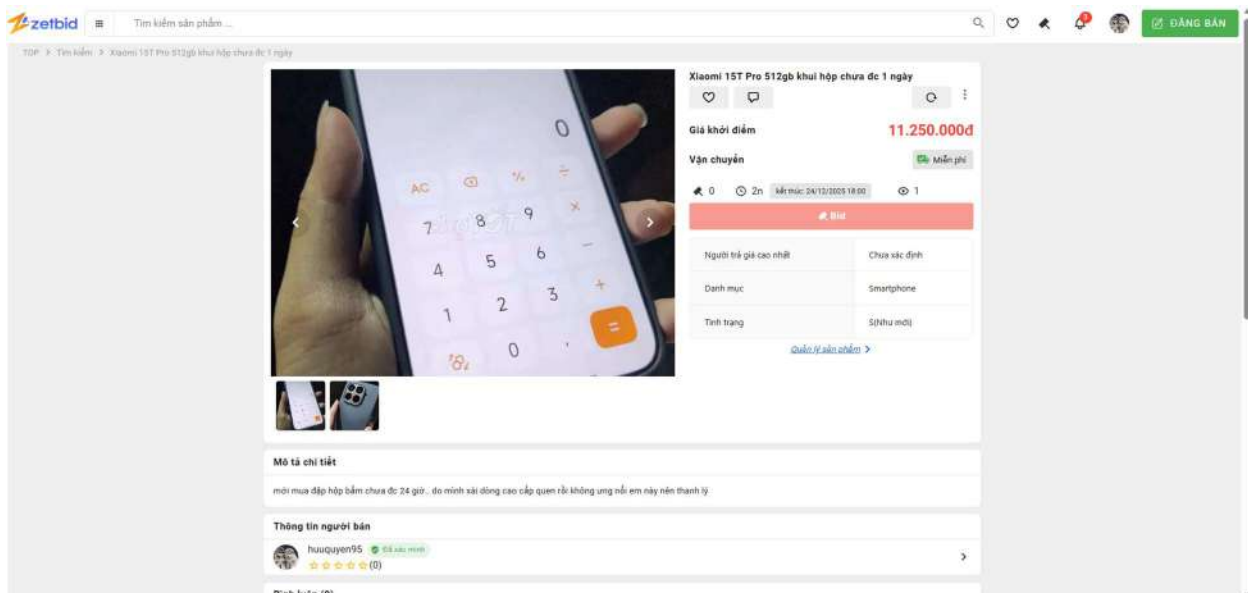
Sau khi phê duyệt thành công Sản phẩm/cuộc đấu giá, Hệ Thống hiển thị thông báo Đã thêm sản phẩm thành công, kèm liên kết nhanh để tiếp tục thêm sản phẩm, hoặc xem sản phẩm đã thêm trên Trang Chi tiết sản phẩm.



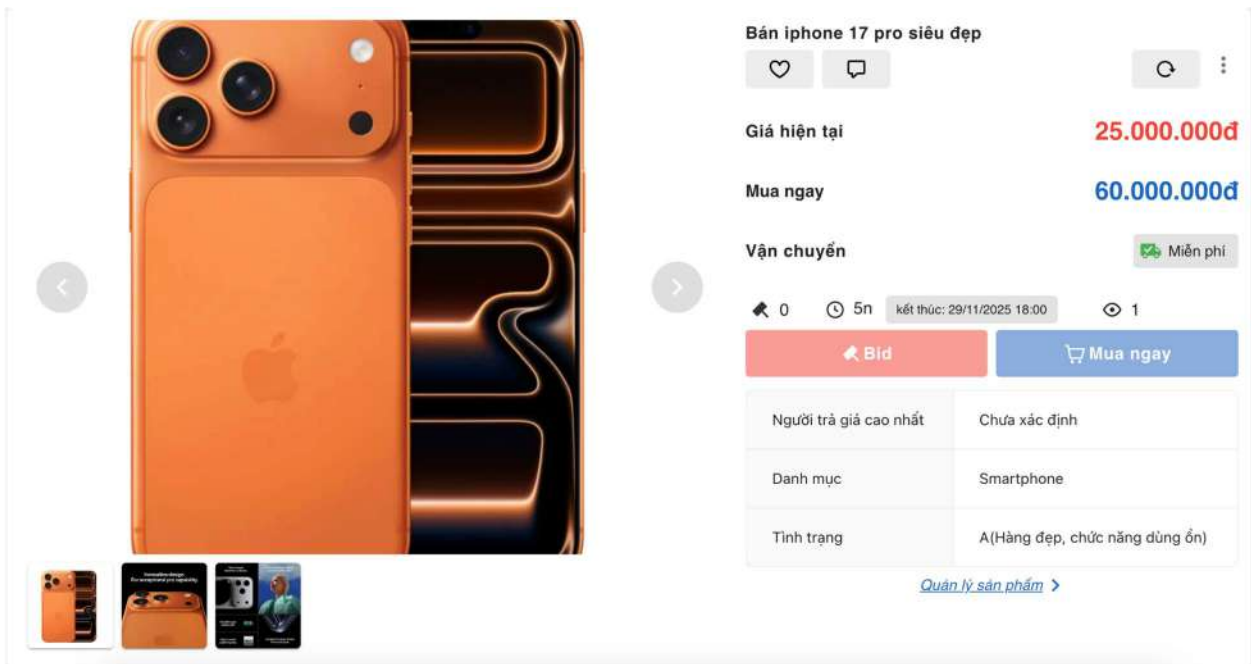
#### Bước 4: Niêm yết sản phẩm/cuộc đấu giá

Sản phẩm/cuộc đấu giá ngay sau khi được khởi tạo và được Hệ Thống phê duyệt thành công, sẽ được niêm yết công khai trên Trang Chi tiết sản phẩm và hiển thị trong suốt thời gian diễn ra đấu giá. Tất cả Thành Viên và Khách Hàng đều có thể nhìn thấy và tham gia đấu giá khi có nhu cầu.

Cuộc đấu giá không thiết lập Giá Mua Ngay sẽ hiển thị như sau:



Cuộc đấu giá có thiết lập Giá Mua Ngay sẽ hiển thị như sau:



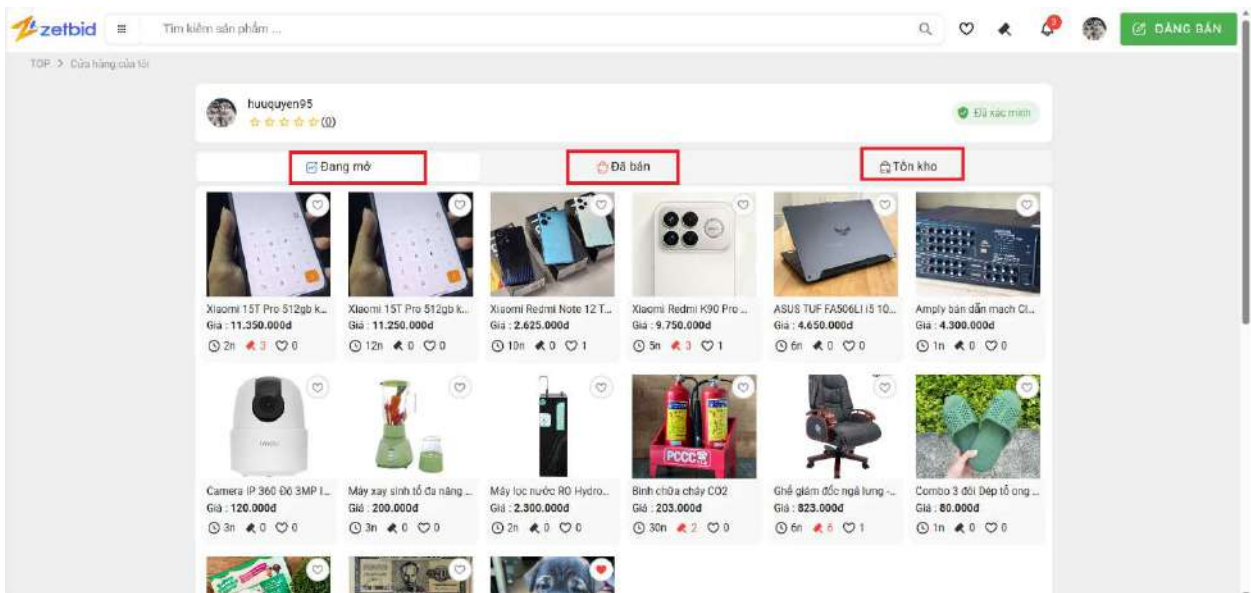
## 2.3 Quản lý sản phẩm/Cửa hàng/Cuộc đấu giá

### (i) Xem Danh sách sản phẩm của Người Bán

Để xem Danh sách sản phẩm đã đăng bán, Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Trang Cá Nhân -> Cửa hàng của tôi.

Người Dùng chọn menu “Đang mở” để xem Danh sách sản phẩm/cuộc đấu giá đang diễn ra; menu “Đã bán” để xem Danh sách sản phẩm/cuộc đấu giá đã Đấu Giá Thành; menu “Tồn kho” để xem Danh sách sản phẩm/cuộc đấu giá Đấu Giá Không Thành.

Bấm vào tên/hình sản phẩm, để xem chi tiết sản phẩm/phiên đấu giá.



### (ii) Quản lý cuộc đấu giá đang diễn ra

Để xem Danh sách sản phẩm/cuộc đấu giá đang diễn ra: Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Trang Cá Nhân -> Cửa hàng của tôi, chọn menu “Đang mở”.



ĐĂNG BÁN



Thám tử Conan

Cá nhân



Trang cá nhân



Cửa hàng của tôi



Ví của tôi

Tiện ích



Danh sách yêu thích



Đang đấu giá

Quản lý đơn hàng



Đơn mua



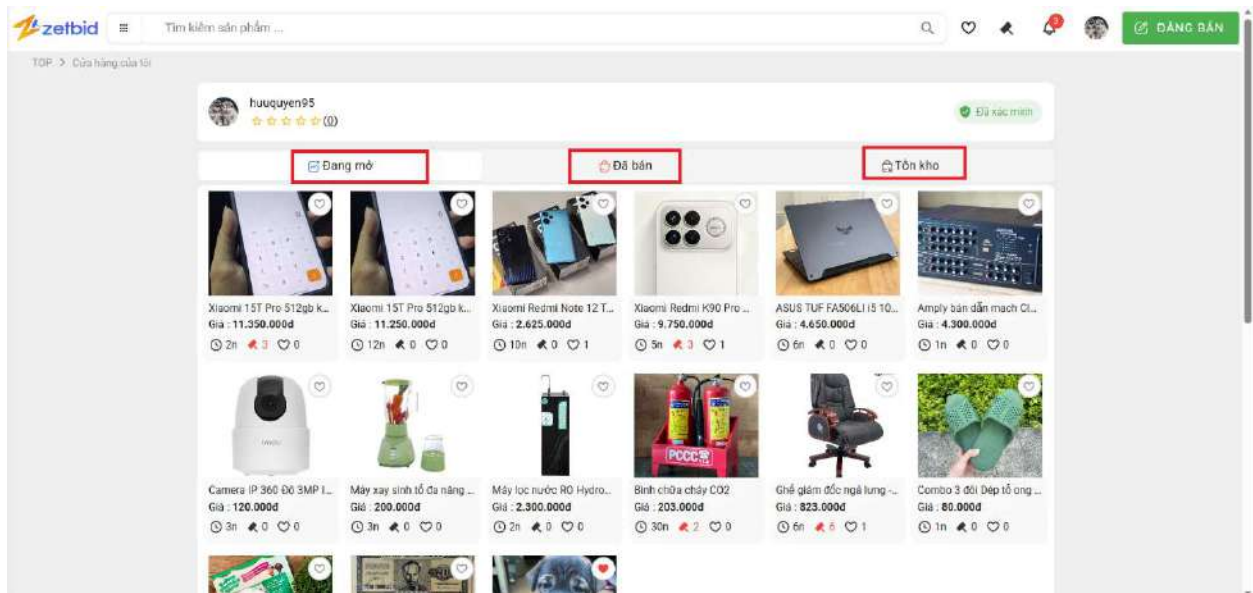
Đơn bán

Khác



Đăng xuất



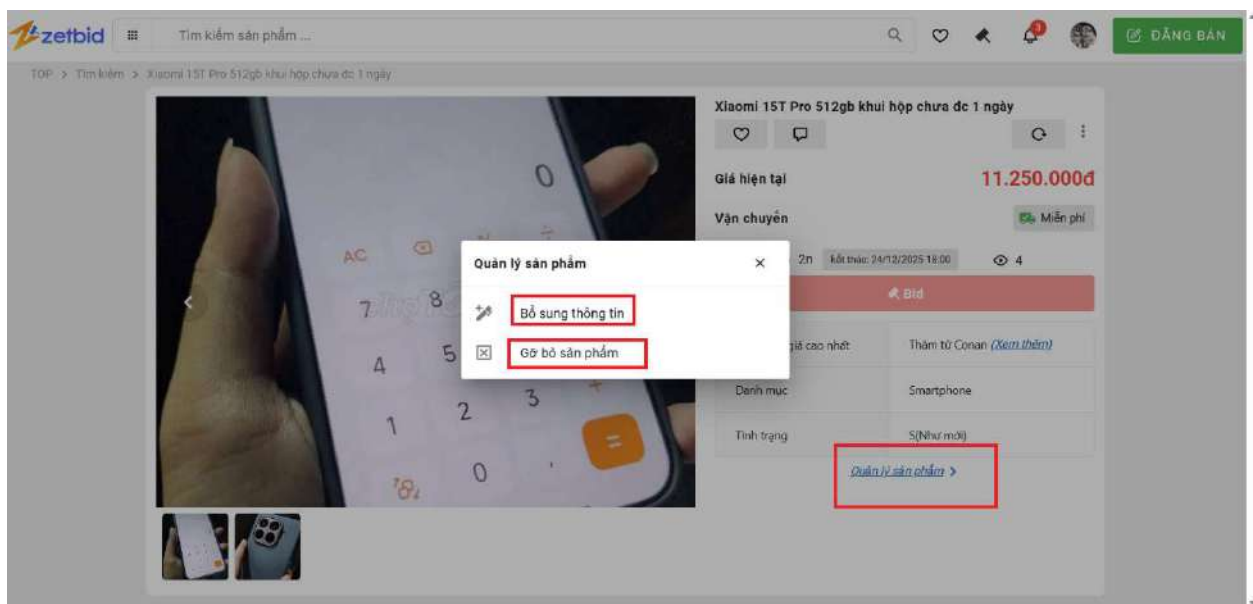


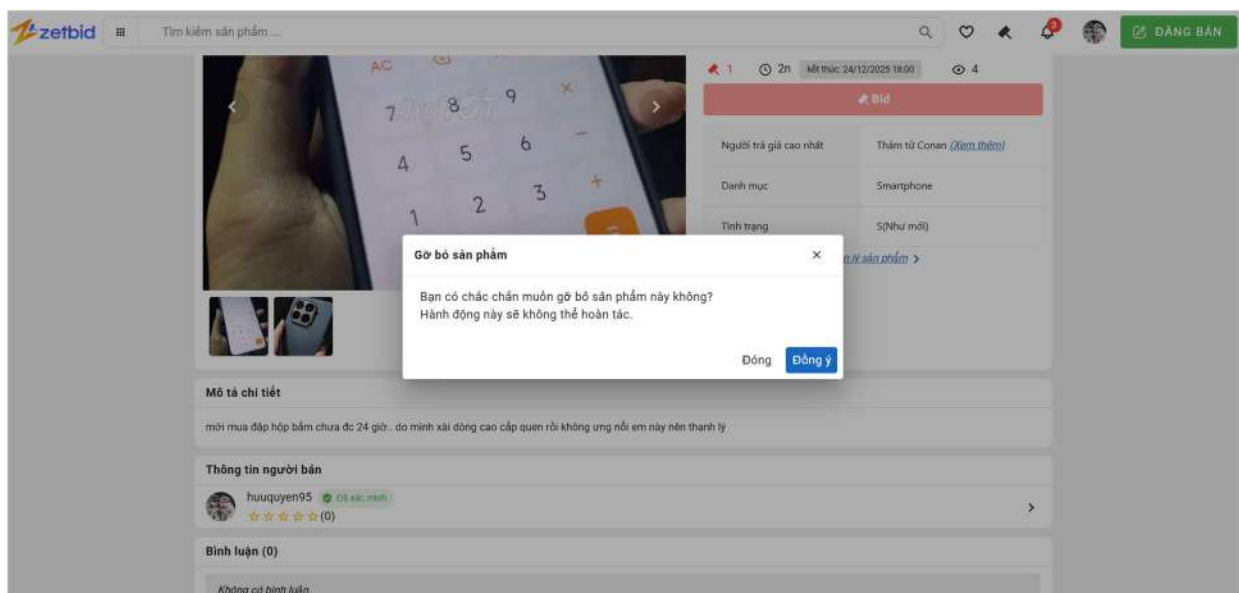
Trên Danh sách sản phẩm, chọn tên/hình ảnh sản phẩm, để truy cập Trang Chi tiết sản phẩm.

**Trong thời gian cuộc đấu giá diễn ra, Người Tổ Chức Đấu Giá có thể theo dõi và quản lý cuộc đấu giá của mình, như: Số lượt trả giá, số lượng Người Dùng xem phiên đấu giá, Giá Hiện Tại, Lịch Sử Đấu Giá, ..., bổ sung thêm thông tin, hoặc hủy cuộc đấu giá (gỡ bỏ sản phẩm) ngay tại Trang Chi Tiết Sản Phẩm.**

Cuộc đấu giá đã khởi tạo và chưa có người tham gia đấu giá/trả giá: Thành Viên được phép hủy (gỡ bỏ sản phẩm).

Cuộc đấu giá đã khởi tạo và đang diễn ra (đã có người tham gia đấu giá/trả giá: Thành Viên không được phép hủy. Trường hợp cần phải Hủy cuộc đấu giá đang diễn ra, Thành Viên phải liên hệ với BQL Website để được xem xét giải quyết theo Điều khoản Zetbid.

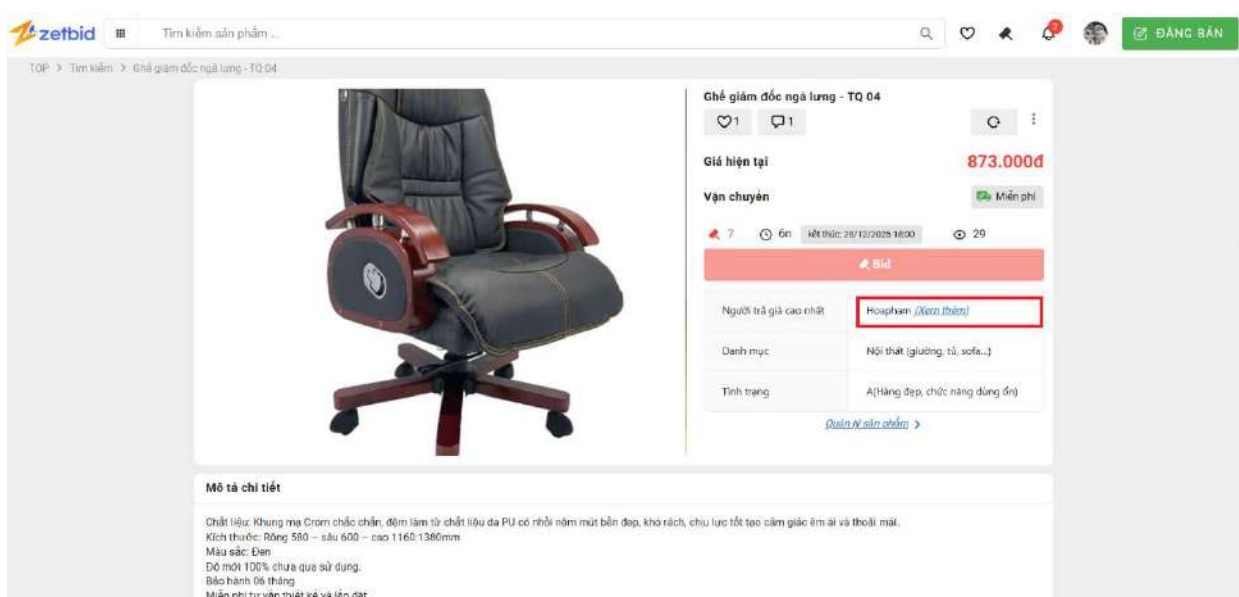




Ngay sau khi Thành Viên xác nhận thao tác hủy cuộc đấu giá (Gỡ bỏ sản phẩm) Cuộc đấu giá kết thúc. Hệ Thống tự động gửi Thông Báo Kết Quả Đấu Giá Không Thành đến tất cả các bên liên quan và các tiến trình xử lý kết quả của cuộc đấu giá sẽ tự động kích hoạt.

**Xem Lịch sử đấu giá:** Trong thời gian cuộc đấu giá diễn ra và sau khi kết thúc đấu giá, trên Trang Chi Tiết Sản phẩm có chứa đường dẫn xem Màn Hình Lịch Sử Đấu Giá.

Bên cạnh tên của Người Trả Giá Cao Nhất, chọn “Xem thêm” để truy cập vào Màn Hình Lịch Sử Đấu Giá.

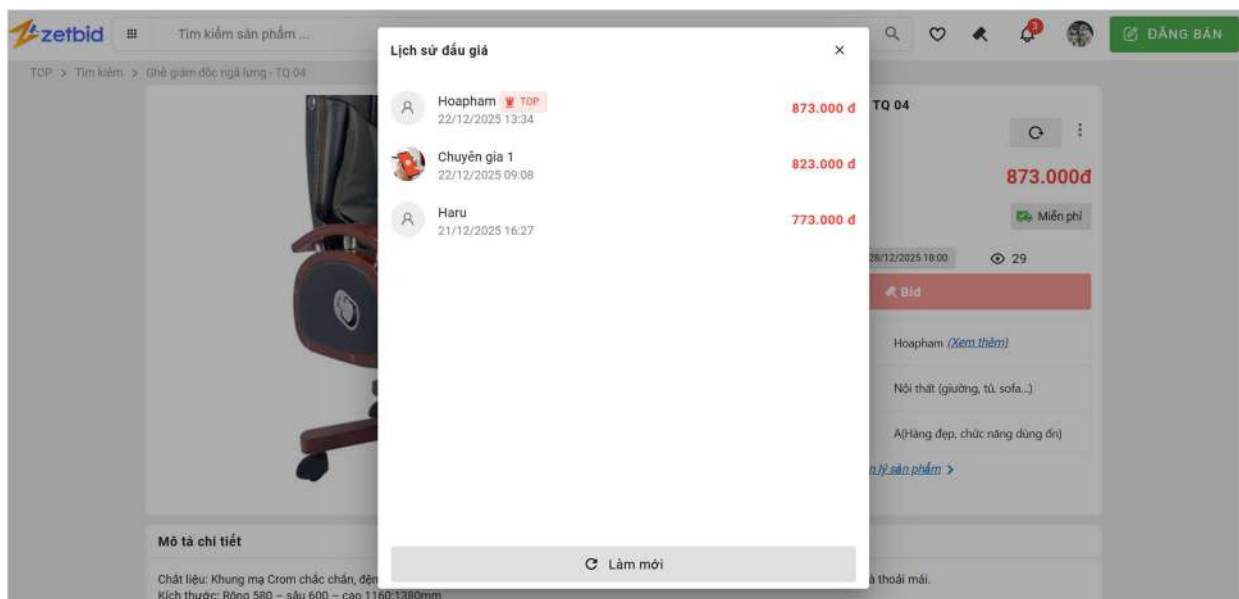


Màn Hình Lịch sử đấu giá hiển thị Lịch sử trả giá của toàn bộ Người Tham Gia Đấu Giá đã đưa ra mức trả giá hợp lệ, bao gồm tên, thời gian, mức giá đã trả.

Người Trả Giá Cao Nhất được Hệ Thống ghi nhận và hiển thị ở vị trí cao nhất trên Màn Hình Trả Giá, kèm theo mức giá hiển thị là:

- Giá Cao Nhất Hợp Lệ do Hệ Thống xác định và trả giá thay cho Người Trả Giá Cao Nhất khi hiển thị trên Màn hình của Người Tham Gia Đấu Giá khác và Người Tổ Chức Đấu Giá.

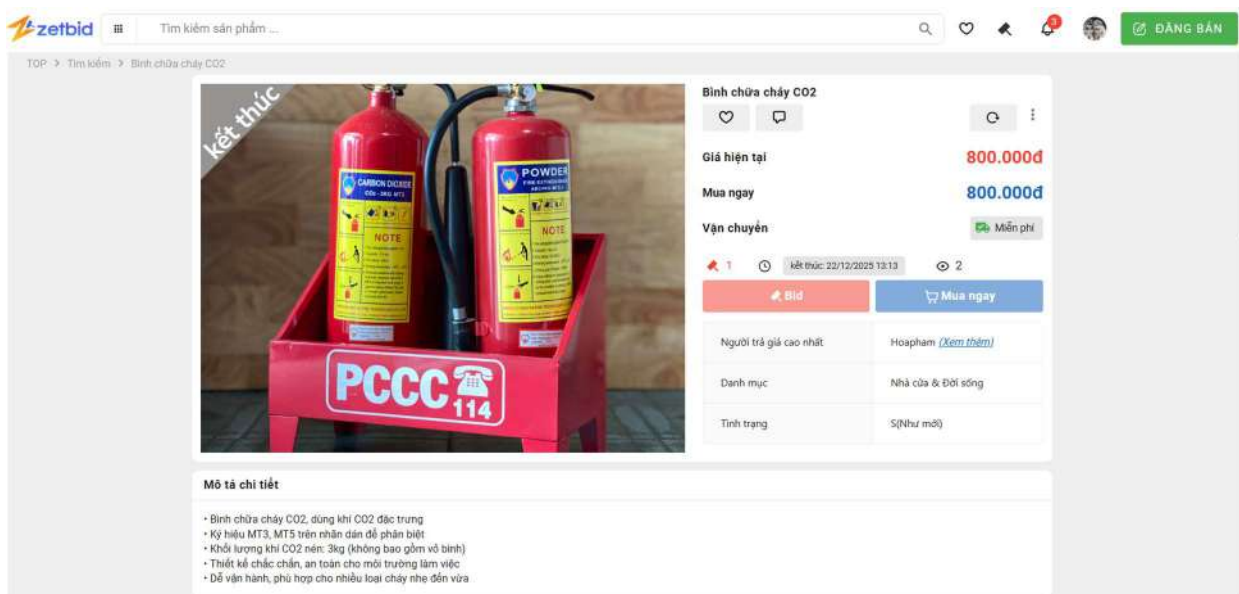
(Giá Chấp Nhận Mua (mức giá thực tế đã trả) của Người Mua được Hệ Thống giữ bí mật đối với Người Tổ Chức Đấu Giá, và chỉ hiển thị trên Màn hình của Người Trả Giá Cao Nhất)



## 2.4 Nhận Thông Báo Kết Quả Đấu Giá

Hệ Thống sẽ tự động gửi Thông Báo Kết Quả Đấu Giá ngay sau khi kết thúc đấu giá cho Người Bán và Người Mua (tức Người Trúng Đấu Giá) qua email và trên màn hình Trang Chi tiết sản phẩm.

Sản phẩm trên màn hình của Người Bán hiển thị như sau:

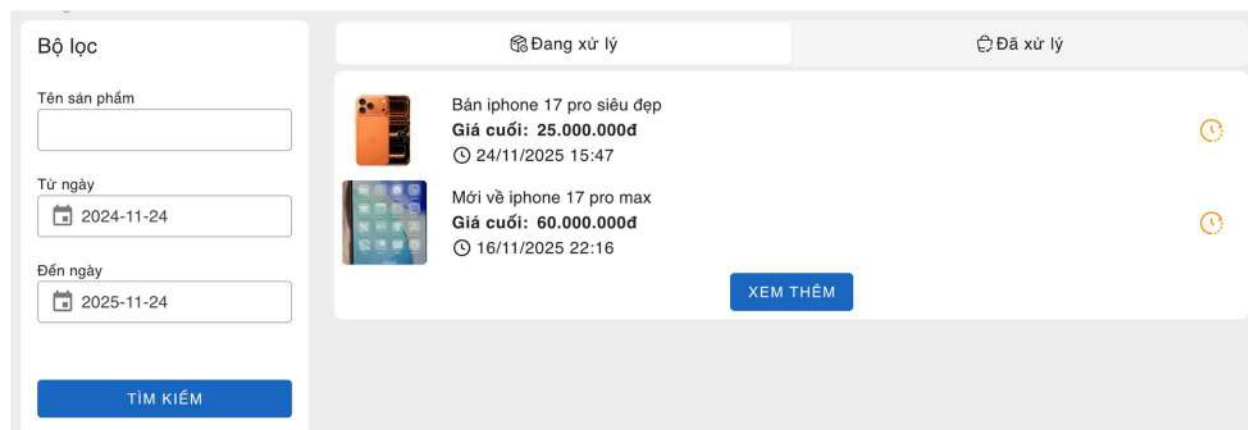
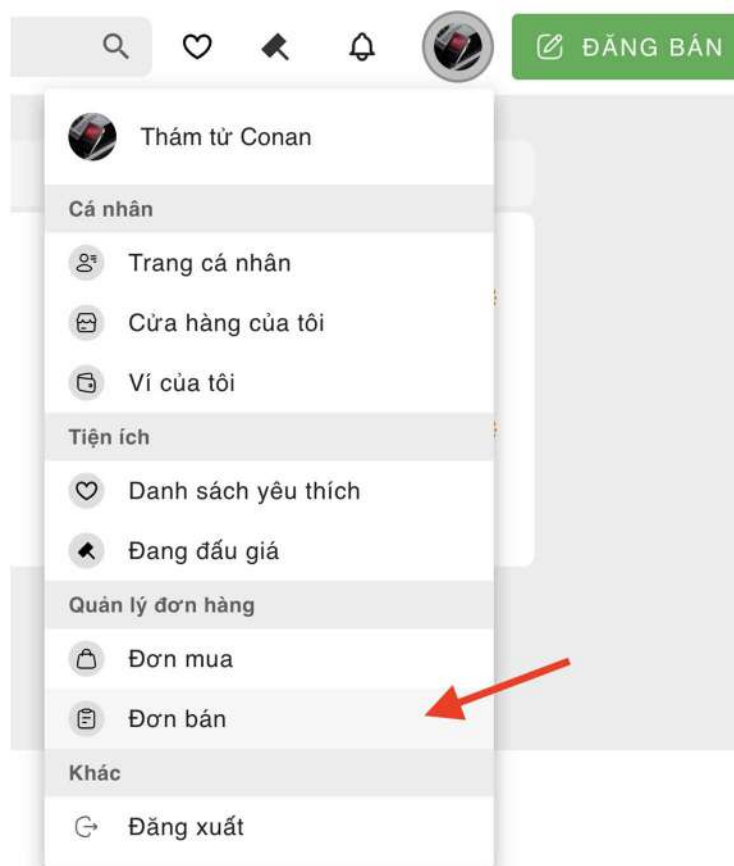


## 2.5 Thực hiện giao dịch mua hàng hóa Đấu Giá Thành

Trong trường hợp Đấu Giá Thành, Người Bán phải thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá với Người Trúng Đấu Giá theo đúng các quy định liên quan.

### Bước 1: Người Bán kiểm tra đơn hàng

Để theo dõi các đơn hàng, Người Bán sau khi đăng nhập Tài Khoản sẽ vào mục Thông Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Bán, để tiếp nhận thông tin đơn hàng và xử lý:



## Bước 2: Xác nhận tổng số tiền mà người Mua cần thanh toán

Sau khi Người Mua xác nhận Thông tin nhận hàng, Người Bán nhập chính xác thông tin đơn hàng (Tiền hàng, Tiền vận chuyển, Tổng thanh toán và các thông tin khác) và gửi thông tin cho Người Mua, trong vòng 48 giờ kể từ khi Người Mua xác nhận địa chỉ giao hàng. Trường hợp Phí Vận chuyển do Người Bán chịu, Hệ Thống sẽ tự động gửi xác nhận Số tiền cho Người Mua.

Sau khi bấm Xác Nhận, Người Bán chờ Người Mua thanh toán.

### Tiến Trình Đơn Hàng

📍 Địa chỉ — 💰 Thanh toán — 📦 Gửi hàng — 📦 Nhận hàng — ✅ Hoàn thành

Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng    
 Chờ thanh toán    
 Người bán chuẩn bị và gửi hàng    
 Người mua nhận được hàng    
 Đơn hàng đã hoàn tất

---

🏠 Trạng thái
💬 Tin nhắn
📄 Thông tin

● Dưới đây là thông tin chi tiết thanh toán. Hãy kiểm tra rồi bấm nút "Xác Nhận".

Thông tin thanh toán

Tiền hàng	25.000.000đ
Phí vận chuyển	0đ
<b>Tổng</b>	<b>25.000.000đ</b>

Xác nhận >

● 2 phút trước  
 Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

● 34 phút trước  
 Đã đấu giá thành công sản phẩm

Bán iphone 17 pro siêu đẹp

**Giá cuối: 25.000.000đ**

🕒 24/11/2025 15:47

>

### Tiến Trình Đơn Hàng

📍 Địa chỉ — 💰 Thanh toán — 📦 Gửi hàng — 📦 Nhận hàng — ✅ Hoàn thành

Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng    
 Chờ thanh toán    
 Người bán chuẩn bị và gửi hàng    
 Người mua nhận được hàng    
 Đơn hàng đã hoàn tất

---

🏠 Trạng thái
💬 Tin nhắn
📄 Thông tin

● Đang chờ người mua thanh toán

● dưới 1 phút trước  
 Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.

● 4 phút trước  
 Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

● 36 phút trước  
 Đã đấu giá thành công sản phẩm

Bán iphone 17 pro siêu đẹp

**Giá cuối: 25.000.000đ**

🕒 24/11/2025 15:47

>

### Bước 3: Gửi hàng:

Sau khi Người Mua thanh toán, Người Bán soạn đơn, đóng gói hàng hóa và tiến hành gửi đơn hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển trong thời gian chuẩn bị giao hàng đã cam kết ở bước đăng sản phẩm. Hóa đơn, chứng từ của Hàng hóa, phải được gửi đầy đủ cho Người Mua cùng với đơn hàng, trừ trường hợp Người Bán và Người Mua có thỏa thuận khác.

Người Bán tạo phiếu chuyển hàng (“Vận Đơn”), điền đầy đủ thông tin theo hướng dẫn, chọn: “Tạo Vận Đơn” và gửi hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển.

## Gửi hàng

### Tên hàng hoá

Bán iphone 17 pro siêu đẹp

### Người nhận

Họ và Tên

Ngu\*\*\*\*\*

Số điện thoại

0987\*\*\*\*\*2

Địa chỉ ✓

Cao Bằng, \*\*\*\*\*

### Người gửi

[Chỉnh sửa](#)

Họ và Tên

Nguyễn Hữu Chức

Số điện thoại

0987654321

Địa chỉ ✓

Hà Nội, Hoàn Kiếm, Số nhà 123

### Đơn vị vận chuyển



Viettel Post



Giao hàng tiết kiệm



Tự sắp xếp

TIẾP THEO >

Hãy nhập vào các thông tin dưới đây:

Tên sản phẩm (rút gọn) \*

(22/100)

iphone 17 pro siêu đẹp

Khối lượng (Kg) \*

5

Dịch vụ chính \*



Chuyển phát nhanh



Hỏa tốc thỏa thuận



CP tiết kiệm thỏa thuận



TMDT tiết kiệm thỏa thuận

Dịch vụ cộng thêm



Hàng giá trị cao



Hàng nguyên khối



Chất lỏng



Hàng dễ vỡ



Gửi hàng tại bưu cục

Tổng cước phí dự kiến

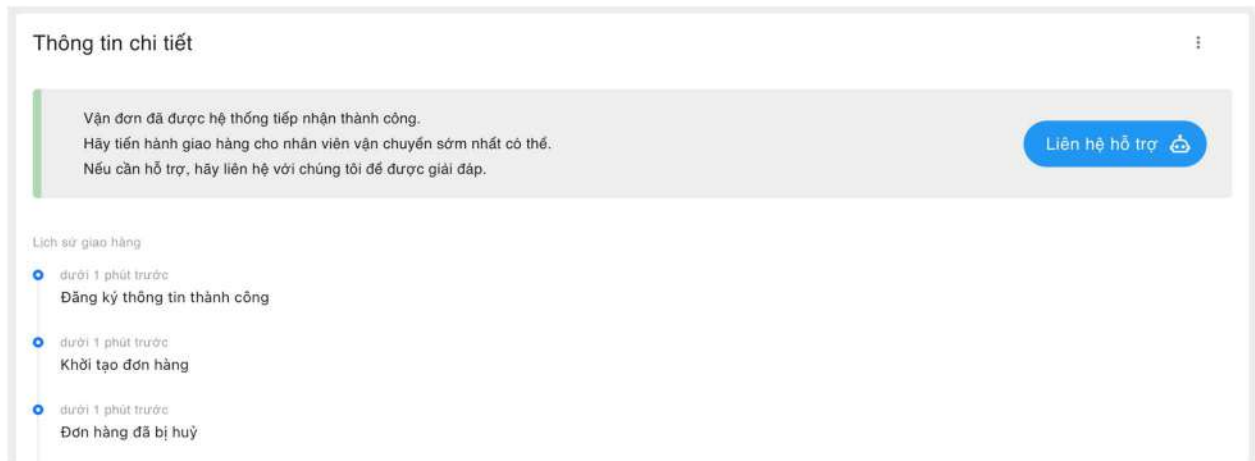
101.556 VND

Sau khi tạo vận đơn, nhân viên của Viettel Post sẽ liên hệ với bạn để lấy hàng.

Hoặc bạn cũng có thể tới trực tiếp các bưu cục gần nhất của Viettel Post, sau đó thông báo với nhân viên bưu cục mã đơn hàng để gửi hàng trực tiếp.

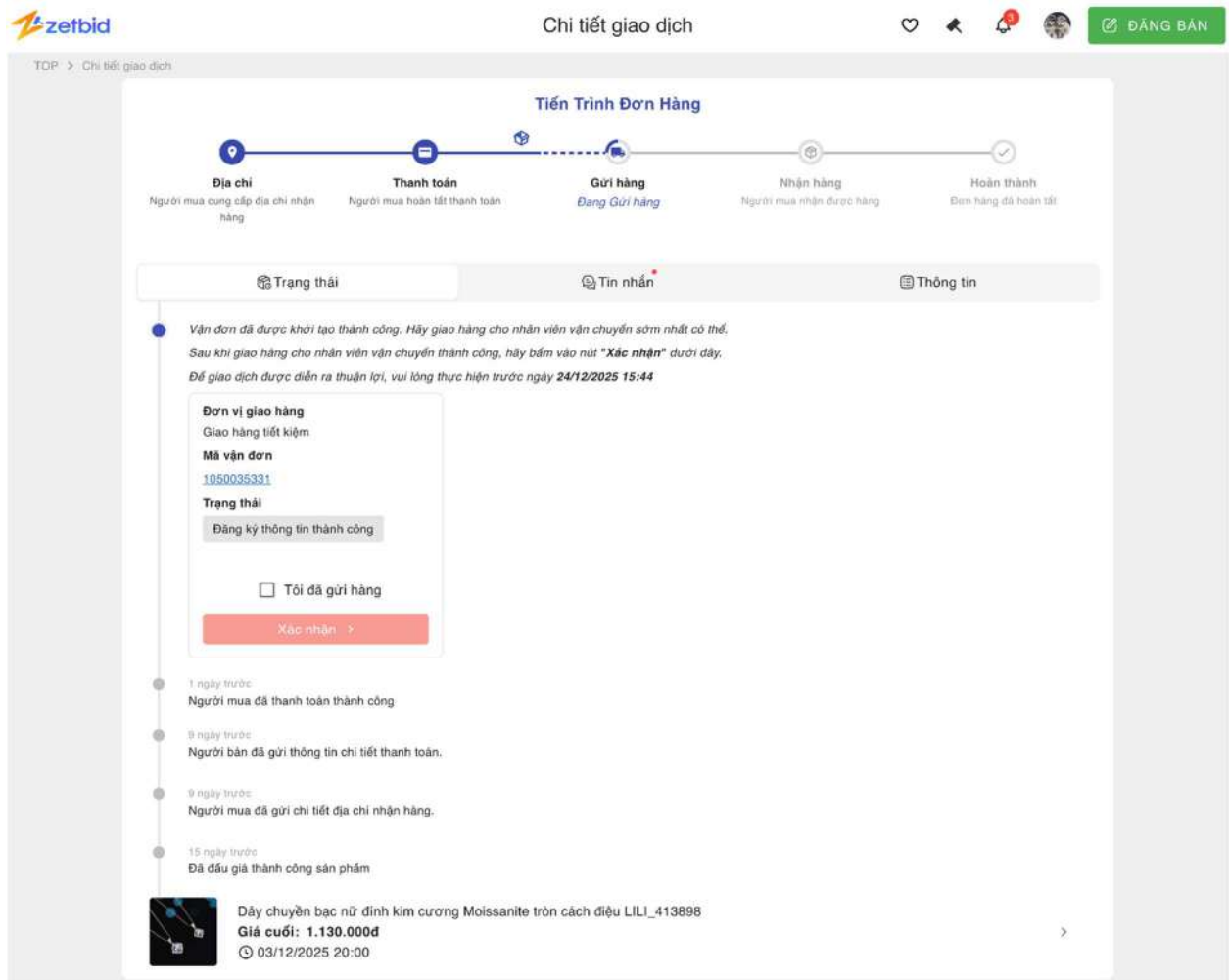
< Quay lại

Tạo vận đơn

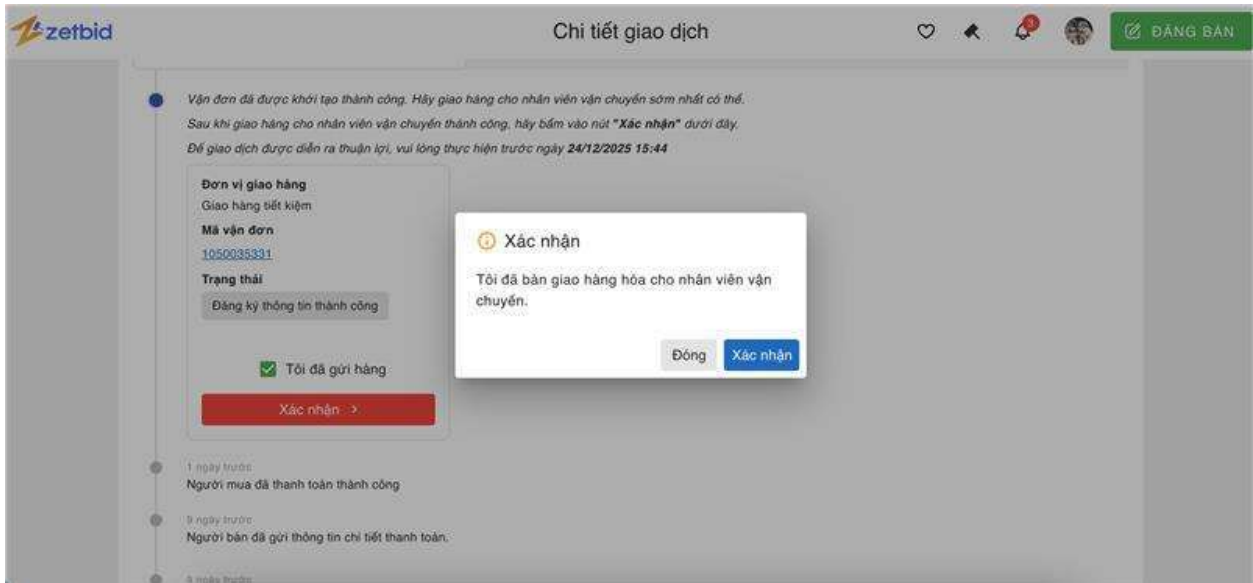


Sau khi gửi hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển, Người Bán tiến hành cập nhật trạng thái đơn hàng trên Hệ Thống: Chọn “Tôi đã gửi hàng”, bấm “Xác nhận”.

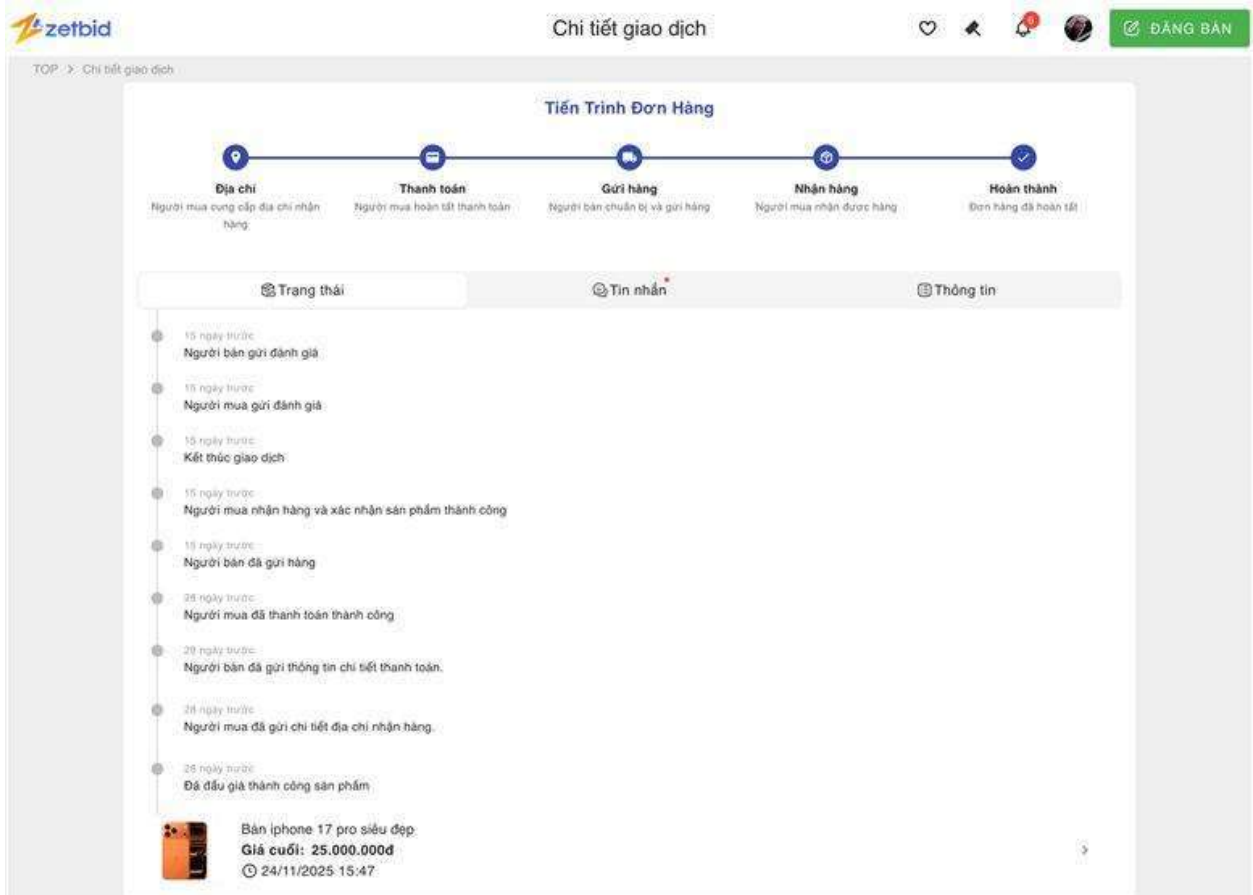
Người Bán theo dõi vị trí và tình trạng vận chuyển đơn hàng thông qua Mã vận đơn trên Website của Đơn Vị Vận Chuyển.



Màn hình hiển thị xác nhận giao hàng thành công cho Đơn Vị Vận Chuyển:



**Bước 4:** Sau khi Người Mua nhận hàng, Hệ Thống cập nhật tình trạng đơn hàng hoàn thành, hoàn tất giao dịch (trạng thái “Đơn hàng đã hoàn tất”). Sau khi giao dịch hoàn tất, Người Bán có thể đánh giá Người Mua.



TOP > Chi tiết giao dịch

### Tiến Trình Đơn Hàng

**Địa chỉ** Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng

**Thanh toán** Người mua hoàn tất thanh toán

**Gửi hàng** Người bán chuẩn bị và gửi hàng

**Nhận hàng** Người mua nhận được hàng

**Hoàn thành** Đơn hàng đã hoàn tất

Trạng thái Tin nhắn Thông tin

#### Đánh giá người mua

Vui lòng để lại đánh giá cho giao dịch này. Phản hồi của bạn là cơ sở quan trọng giúp hệ thống vận hành minh bạch và công bằng hơn.

Nội dung (0/200)

Hãy nhập nội dung đánh giá.

2 phút trước  
Kết thúc giao dịch

2 phút trước  
Người mua nhận hàng và xác nhận sản phẩm thành công


13 phút trước  
Người bán đã gửi hàng

1 ngày trước  
Người mua đã thanh toán thành công

9 ngày trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.

9 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

15 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

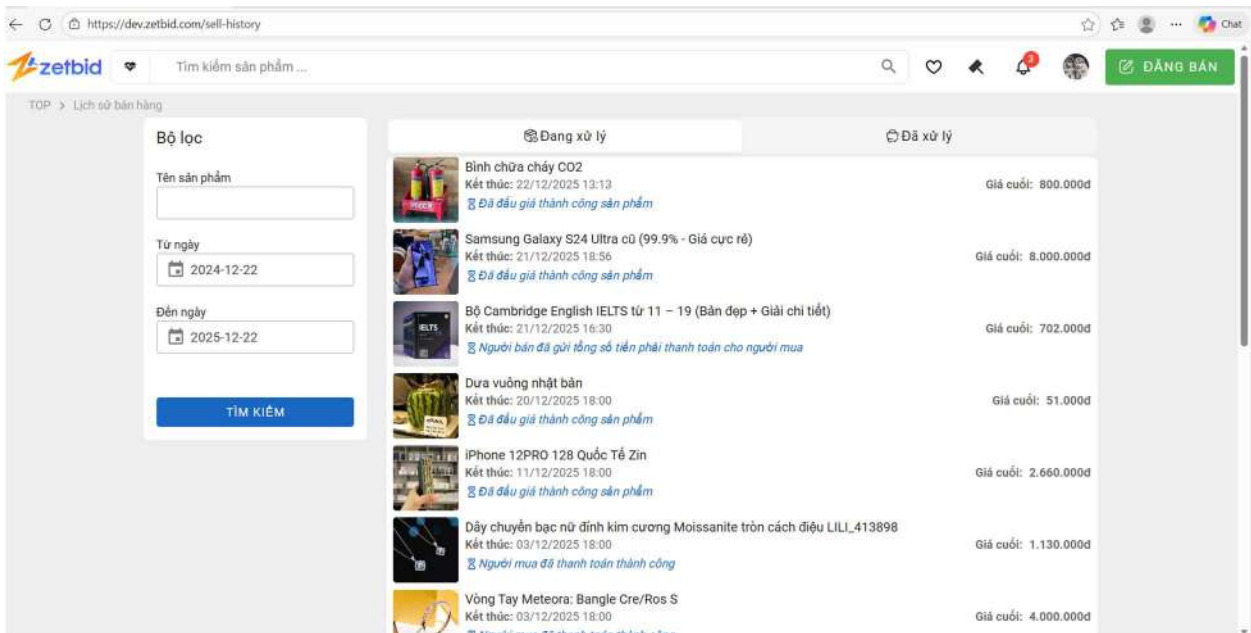
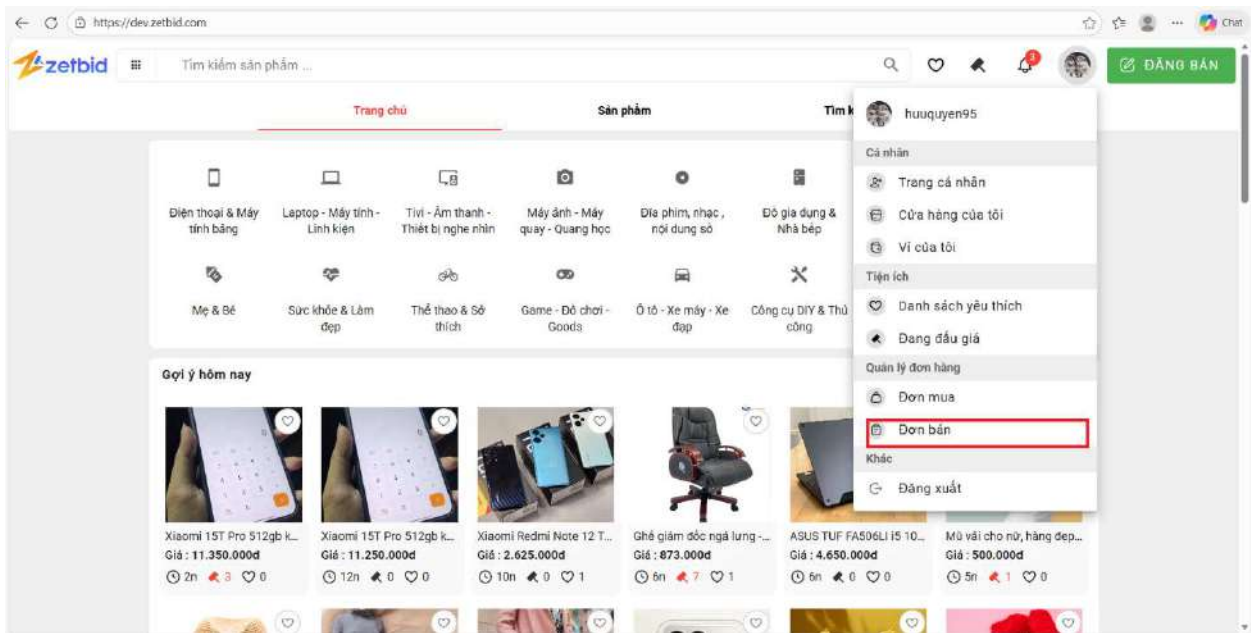
 Dây chuyền bạc nữ đính kim cương Moissanite tròn cách điệu LILI\_413898  
Giá cuối: 1.130.000đ  
🕒 03/12/2025 20:00

## 2.6 Quản lý đơn hàng/kiểm tra lịch sử đơn hàng

Sau khi Đăng Nhập, Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Bán, chọn menu Đang xử lý để kiểm tra đơn chưa hoàn tất và thực hiện các bước tiếp theo; chọn menu Đã xử lý để xem đơn hàng đã hoàn thành.

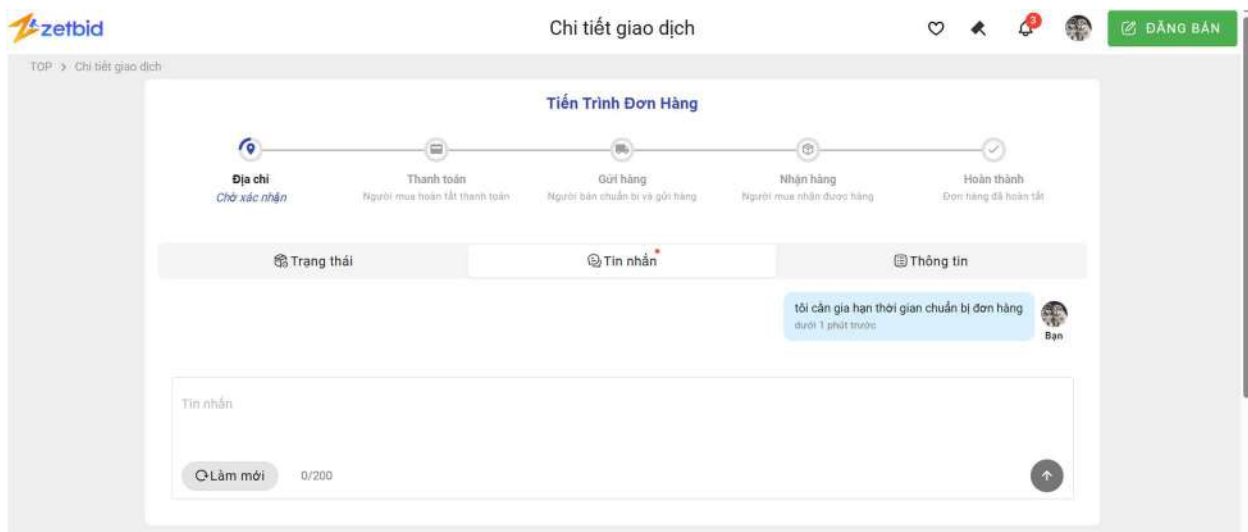
Người Dùng có thể sử dụng chức năng lọc theo Tên sản phẩm, hoặc ngày trúng đấu giá để tìm nhanh sản phẩm.

Người Dùng bấm chọn Tên/Hình ảnh sản phẩm để truy cập Trang Chi tiết giao dịch, xem và làm theo hướng dẫn



## 2.7 Chat với Người Mua

Để trao đổi với Người Mua, Người Dùng truy cập Trang Chi tiết giao dịch, chọn Menu Tin nhắn và trao đổi với Người Mua. Khi có tin nhắn từ Người Mua, Hệ Thống sẽ gửi thông báo qua email cho Người Bán.

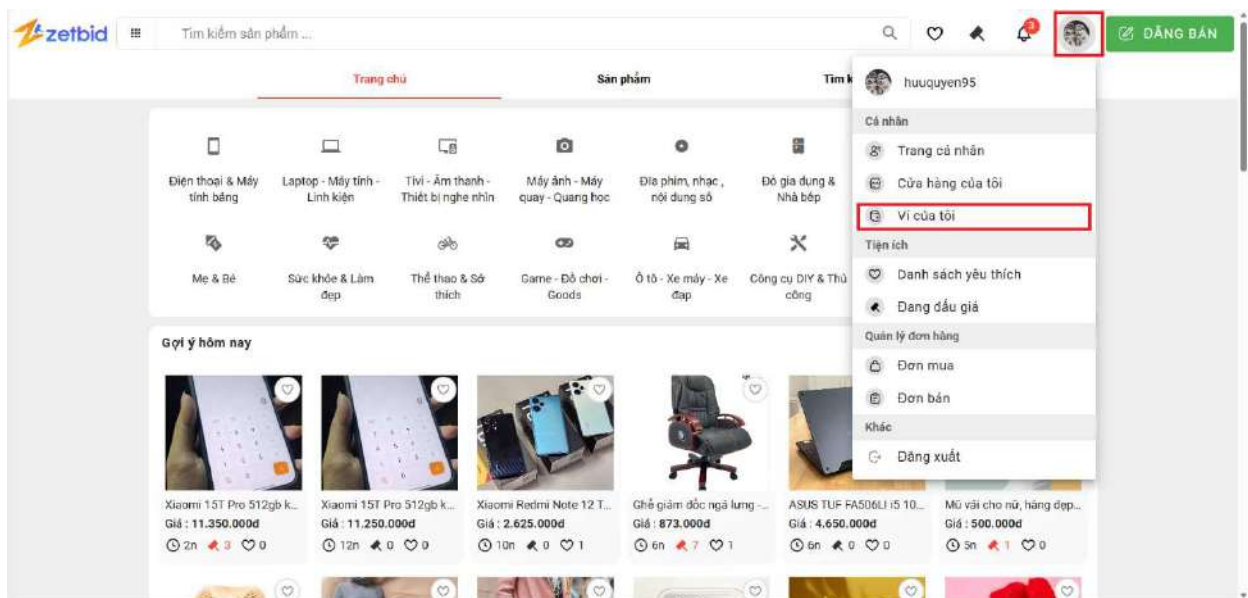


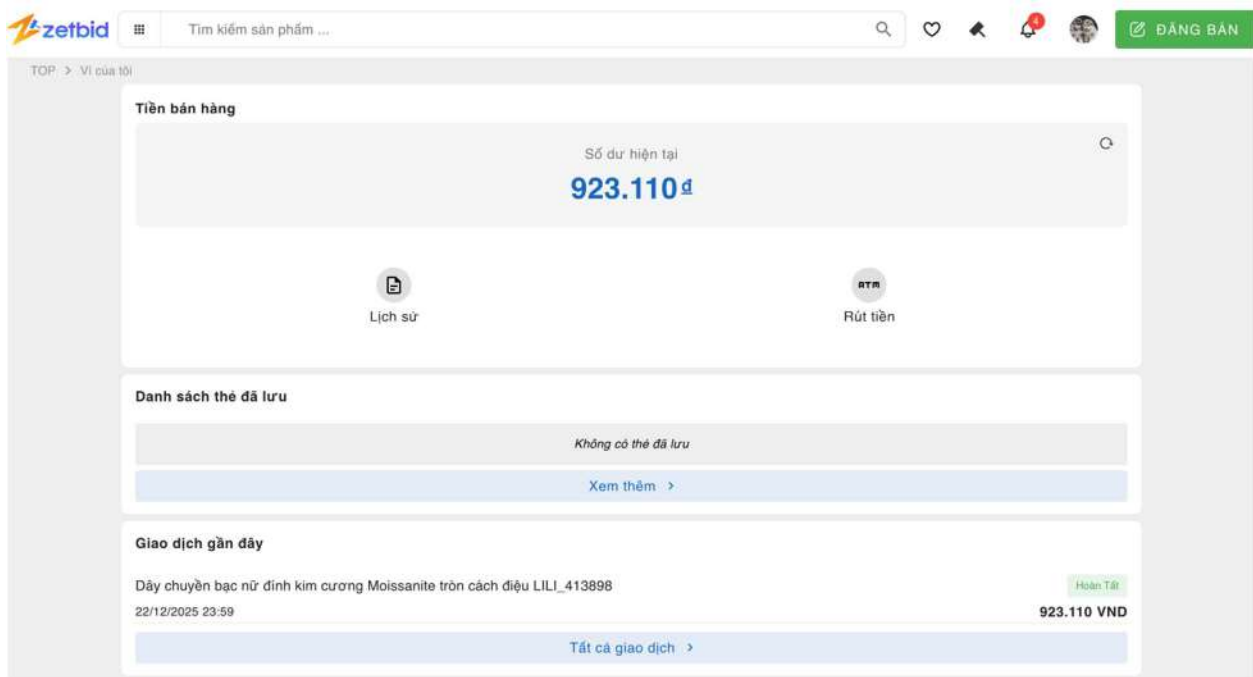
## 2.8 Quản lý Số Dư Tài Khoản Zetbid:

Để kiểm tra Số Dư Tài Khoản Zetbid, Rút tiền về tài khoản, Người Dùng truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Cá Nhân -> Ví Của Tôi.

Người Dùng có thể xem Số dư, Danh sách thẻ đã lưu, Giao dịch gần đây, và thực hiện lệnh rút tiền về tài khoản ngân hàng cá nhân, khi có số dư.

Để rút tiền, Người Dùng phải cung cấp chính xác Thông Tin Tài Khoản Nhận Tiền.





### Lưu ý:

Website Zetbid không có chức năng nạp tiền vào Ví. Số Dư Tài Khoản Zetbid hiển thị trong Trang Ví của tôi sẽ được Người Bán và Người Mua rút tiền, hoặc Zetbid khấu trừ với các khoản Người Bán, Người Mua phải thanh toán cho Zetbid.

Để làm rõ, Zetbid không cho phép Người Mua nạp tiền để thực hiện giao dịch, trả tiền cho Người Bán khi tham gia đấu giá; và không cho phép Người Mua tự rút tiền từ **Số Dư Tài Khoản Zetbid** ra tài khoản ngân hàng đã đăng ký trên hệ thống, mà phải thông qua yêu cầu rút tiền gửi cho Zetbid để Zetbid thực hiện thanh toán cho Người Mua.

**Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Mua** không phải là ví, và chỉ dùng để hiển thị số tiền hàng Người Mua được hoàn, căn cứ theo kết quả giải quyết yêu cầu Hoàn hàng/Trả tiền của Zetbid. Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua được Zetbid phê duyệt hoàn trả cho Người Mua, sẽ được Zetbid chuyển khoản thanh toán trực tiếp từ Tài Khoản Bảo Đảm sang tài khoản của Người Mua đã đăng ký; Hoặc Zetbid sẽ hiển thị số tiền được Zetbid phê duyệt hoàn trả trong **Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Mua** để Người Mua có thể yêu cầu rút tiền theo Số Dư Tài Khoản Zetbid, theo quy định rút tiền của Zetbid.

## 3. Quy trình giao nhận vận chuyển

**3.1 Phương thức giao hàng:** Sử dụng dịch vụ của Đơn Vị Vận Chuyển liên kết.

**Người Bán:** Chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm an toàn, cung cấp đầy đủ chứng từ hàng hóa, và bàn giao đúng thời hạn cho Đơn Vị Vận Chuyển.

**Zetbid:** Cung cấp Hệ Thống kết nối Đơn Vị Vận Chuyển, theo dõi trạng thái đơn hàng và hỗ trợ giải quyết khiếu nại liên quan đến quá trình giao nhận (thay mặt Người Mua).

**Đơn Vị Vận Chuyển:** Chịu trách nhiệm vận chuyển an toàn, nguyên vẹn đến địa chỉ Người Mua, cung cấp chứng Tờ Vận Chuyển và chịu trách nhiệm về mất mát, hư hỏng hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

**3.2 Phân định trách nhiệm về cung cấp chứng từ hàng hóa giữa Người Bán, Zetbid và Đơn Vị Vận Chuyển liên kết:**

- **Trách nhiệm của Người Bán:** Người Bán chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác các chứng từ liên quan đến hàng hóa sản phẩm cho Đơn Vị Vận Chuyển và Người Mua đúng theo thông tin đã công bố về hàng hóa dịch vụ đăng bán, đấu giá, và các giấy tờ, chứng từ nào khác liên quan theo quy định của pháp luật. Giấy tờ, chứng từ cần cung cấp, bao gồm: hóa đơn, giấy chứng nhận chất lượng, giấy chứng nhận xuất xứ, giấy bảo hành của nhà sản xuất, và các giấy tờ khác (nếu có), tùy theo mặt hàng, và hình thức kinh doanh của Người Bán, theo quy định pháp luật và quy định của Zetbid.
- **Trách nhiệm của Zetbid:** Zetbid không chịu trách nhiệm trực tiếp về việc cung cấp chứng từ hàng hóa mua bán đấu giá trên Website. Zetbid sẽ hỗ trợ quá trình trao đổi thông tin giữa các bên và cung cấp đầy đủ thông tin về cuộc đấu giá hàng hóa đã diễn ra để các bên có thể sử dụng để kiểm tra, đối chiếu khi cần trong quá trình thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa.
- **Trách nhiệm của Đơn Vị Vận Chuyển:** Khi Người Bán và Người Mua sử dụng dịch vụ vận chuyển liên kết để thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, thì trách nhiệm về cung cấp chứng từ của hàng hóa thuộc về Người Bán hoặc/và đơn vị logistics, phụ thuộc vào Điều Khoản Dịch Vụ giữa Người Bán, Người Mua và Đơn Vị Vận Chuyển liên kết, phù hợp với quy định pháp luật.

**3.3 Quy trình giao nhận vận chuyển**

- Sau khi kết thúc Cuộc Đấu Giá Thành công, Hệ Thống gửi thông báo xác nhận Thông tin nhận hàng cho Người Mua để xác nhận địa chỉ giao hàng. Sau khi Người Mua xác nhận Thông tin nhận hàng, Người Bán nhập đầy đủ thông tin sản phẩm, lựa chọn Đơn Vị Vận Chuyển, Phương thức giao hàng và gửi thông tin đơn hàng, số tiền cần phải thanh toán cho Người Mua để Thanh toán. Sau khi Người Mua Thanh toán, Người Bán tạo yêu cầu gửi hàng (“Vận Đơn”) và gửi thông tin cho đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển (dựa trên danh sách đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển khả dụng cho mỗi phương thức vận chuyển trên Zetbid mà Người Bán và Người Mua lựa chọn).
- Khi có xác nhận về dịch vụ vận chuyển, Hệ Thống điều phối thông tin đơn hàng sang đối tác vận chuyển để qua lấy hàng tại địa chỉ của Người Bán (hoặc do Người Bán đem hàng đến các địa điểm cung ứng dịch vụ của Đơn Vị Vận Chuyển) và giao tới địa chỉ của Người Mua. Hành trình đơn hàng được công khai dựa vào thông tin vận đơn mà Hệ Thống gửi tới cho cả Người Bán và Người Mua.

**Thời gian giao hàng:**

Dưới đây là các phương thức vận chuyển và Đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển khả dụng cho từng phương thức trên Zetbid được thể hiện như dưới đây:

<b>Phương thức vận chuyển</b>	<b>Hỏa Tốc</b>	<b>Nhanh</b>	<b>Tiết Kiệm</b>	<b>Hàng Kênh Công</b>
-------------------------------	----------------	--------------	------------------	-----------------------

<b>Đơn Vị Vận Chuyển</b>	Giao hàng tiết kiệm (GHTK) Viettel Post	Giao hàng tiết kiệm (GHTK) Viettel Post	Giao hàng tiết kiệm (GHTK) Viettel Post	Giao hàng tiết kiệm (GHTK) Viettel Post
<b>Thời gian giao hàng (*)</b>	02 - 04 giờ	01 - 02 ngày	01 - 05 ngày	01 - 05 ngày
<b>Phí vận chuyển</b>	Phụ thuộc vào khoảng cách vận chuyển	Phụ thuộc vào khoảng cách vận chuyển + khối lượng đơn hàng		

(\*) Tính từ thời điểm Người Bán gửi hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển

- Đơn Vị Vận Chuyển trong bảng nêu trên có thể thay đổi trong từng thời điểm theo quy định của Zetbid;
- Việc kiểm soát toàn trình của việc giao nhận hàng hóa, Người Mua hàng có thể tiến hành tra cứu trên trang web của Đơn Vị Vận Chuyển.
- 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, Người Mua ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo.
- Dịch vụ vận chuyển được cung cấp trên Zetbid không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi nhận hàng. Người Mua vẫn có thể yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền theo Chính Sách Của Zetbid nếu sau khi nhận hàng, kiểm tra phát hiện Sản phẩm không phù hợp.
- Đối với những Sản phẩm có bán trên Zetbid nhưng chưa có dịch vụ vận chuyển liên kết phù hợp để giao Sản phẩm (ví dụ hàng có kích thước/ khối lượng lớn hơn giới hạn kích thước/ khối lượng được các Đơn Vị Vận Chuyển chấp nhận) thì Người Bán cần đăng ký dịch vụ Người Bán Tự Vận Chuyển trên Zetbid. Theo đó, Người Mua sẽ được thông báo là đang sử dụng dịch vụ Tự Vận Chuyển của Người Bán và theo dõi hành trình đơn hàng bằng cách trao đổi trực tiếp với Người Bán thông qua kênh Chat trên Hệ Thống. Người Mua sau khi nhận được hàng cần phải nhấn xác nhận “Đã Nhận Được Hàng” trong trường hợp hàng hóa được giao đảm bảo chất lượng, số lượng, chủng loại, màu sắc hoặc "Yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền" nếu có khiếu nại về chất lượng hàng hóa trong thời hạn quy định trên Zetbid để được hưởng chính sách Bảo đảm, quyền khiếu nại, yêu cầu trả hàng, ... trên Zetbid.

#### **4. Quy trình Xác Nhận/Hủy Đơn Hàng**

##### **4.1 Quy trình Xác Nhận Đơn Hàng**

Sau khi kết thúc Cuộc Đấu Giá Thành công, Hệ Thống tự động chuyển thông tin đơn hàng cho Người Mua để xác nhận địa chỉ giao hàng.

**Tiến Trình Đơn Hàng**

Địa chỉ Thanh toán Gửi hàng Nhận hàng Hoàn thành  
Chờ xác nhận      Người mua hoàn tất thanh toán      Người bán chuẩn bị và gửi hàng      Người mua nhận được hàng      Đơn hàng đã hoàn tất

---

Trạng thái      Tin nhắn      Thông tin

Hãy kiểm tra địa chỉ nhận hàng cho chính xác, sau đó bấm nút "Gửi" để thông báo cho người bán.

**Xác nhận địa chỉ nhận hàng**

Tên người nhận  
Nguyễn Văn A

Số điện thoại  
0987654322

Địa chỉ ✓  
Cao Bằng, Lý Bôn, Số nhà 123

Sửa địa chỉ ↩ Gửi →

⏪ **phát triển**  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

Bán iphone 17 pro siêu đẹp  
**Giá cuối: 25.000.000đ**  
🕒 24/11/2025 15:47

ng cho chính xác, sau đó bấm nút "Gửi" để thông báo cho người bán.

**ⓘ Xác nhận**

Bạn có chắc chắn muốn sử dụng địa chỉ này để nhận hàng chứ?

Đóng Đồng ý

Sau khi Người Mua xác nhận địa chỉ giao hàng, Người Bán nhập đầy đủ thông tin đơn hàng và gửi Thông tin thanh toán cho Người Mua, bấm xác nhận để gửi thông tin cho Người Mua. Trường hợp Người Bán chịu phí vận chuyển, Hệ Thống sẽ tự động gửi Tổng số tiền cho Người Mua ngay sau khi Người Mua xác nhận địa chỉ nhận hàng.

### Tiến Trình Đơn Hàng

**Địa chỉ**  
Người mua cung cấp địa chỉ nhận hàng

**Thanh toán**  
Chờ thanh toán

**Gửi hàng**  
Người bán chuẩn bị và gửi hàng

**Nhận hàng**  
Người mua nhận được hàng

**Hoàn thành**  
Đơn hàng đã hoàn tất

Trạng tháiTin nhắnThông tin

Dưới đây là thông tin chi tiết thanh toán. Hãy kiểm tra rồi bấm nút "Xác Nhận".

**Thông tin thanh toán**

Tiền hàng	25.000.000đ
Phí vận chuyển	0đ
<b>Tổng</b>	<b>25.000.000đ</b>

[Xác nhận >](#)

2 phút trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

34 phút trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

Bán iphone 17 pro siêu đẹp  
**Giá cuối: 25.000.000đ**  
🕒 24/11/2025 15:47

Người Mua tiến hành thanh toán Tổng số tiền của đơn hàng. Việc Người Bán gửi Thông tin thanh toán, và Người Mua thực hiện thanh toán được xem là hoàn tất Xác Nhận Đơn Hàng, và bắt đầu tiến trình giao hàng, Hệ Thống sẽ gửi thông báo cho Người Bán chuẩn bị hàng để giao cho Đơn Vị Vận Chuyển.

## Tiến Trình Đơn Hàng



Trạng thái Tin nhắn Thông tin

Hãy tiến hành thanh toán cho sản phẩm này. Bấm vào **"Thanh Toán Ngay"** để được hướng dẫn chi tiết.

**Thông tin thanh toán**

Tiền hàng	1.130.000đ
Phí vận chuyển	0đ
<b>Tổng</b>	<b>1.130.000đ</b>

[Thanh Toán Ngay >](#)

dưới 1 phút trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.

dưới 1 phút trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

6 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

Dây chuyền bạc nữ đính kim cương Moissanite tròn cách điệu LILI\_413898  
**Giá cuối: 1.130.000đ**  
🕒 03/12/2025 20:00

## 4.2 Hủy Đơn Hàng từ Người Mua

Người Mua chỉ có thể Hủy Đơn Hàng trong trường hợp sau:

- Trường hợp Người Mua đã thanh toán tiền, nhưng Người Bán chưa gửi hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển sau khi hết thời gian gửi hàng quy định (là thời gian chuẩn bị gửi hàng mà Người Bán đã cài đặt khi đăng sản phẩm), thì Người Mua có quyền huỷ đơn và yêu cầu hoàn tiền mà không cần báo cho Người Bán. Hệ Thống sẽ tự động hiển thị nút “Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền” cho phía Người Mua thấy. Người Mua chọn “Gửi yêu cầu” trên Trang Chi tiết giao dịch.

## Tiến Trình Đơn Hàng



Trạng thái

Tin nhắn

Thông tin

### Thông tin thanh toán

Trạng thái

Thanh toán thành công

Chi tiết

Tiền hàng

25.000.000 đ

Phí vận chuyển

0 đ

Tổng

25.000.000 đ

Xem chi tiết >

### Thông tin vận chuyển

Trạng thái

Đăng ký thông tin thành công

Người gửi

Người nhận



Họ và Tên  
Ngu\*\*\*\*\*



Số điện thoại  
0987\*\*\*\*\*1



Địa chỉ  
N/A



Họ và Tên  
Nguyễn Văn A



Số điện thoại  
0987654322

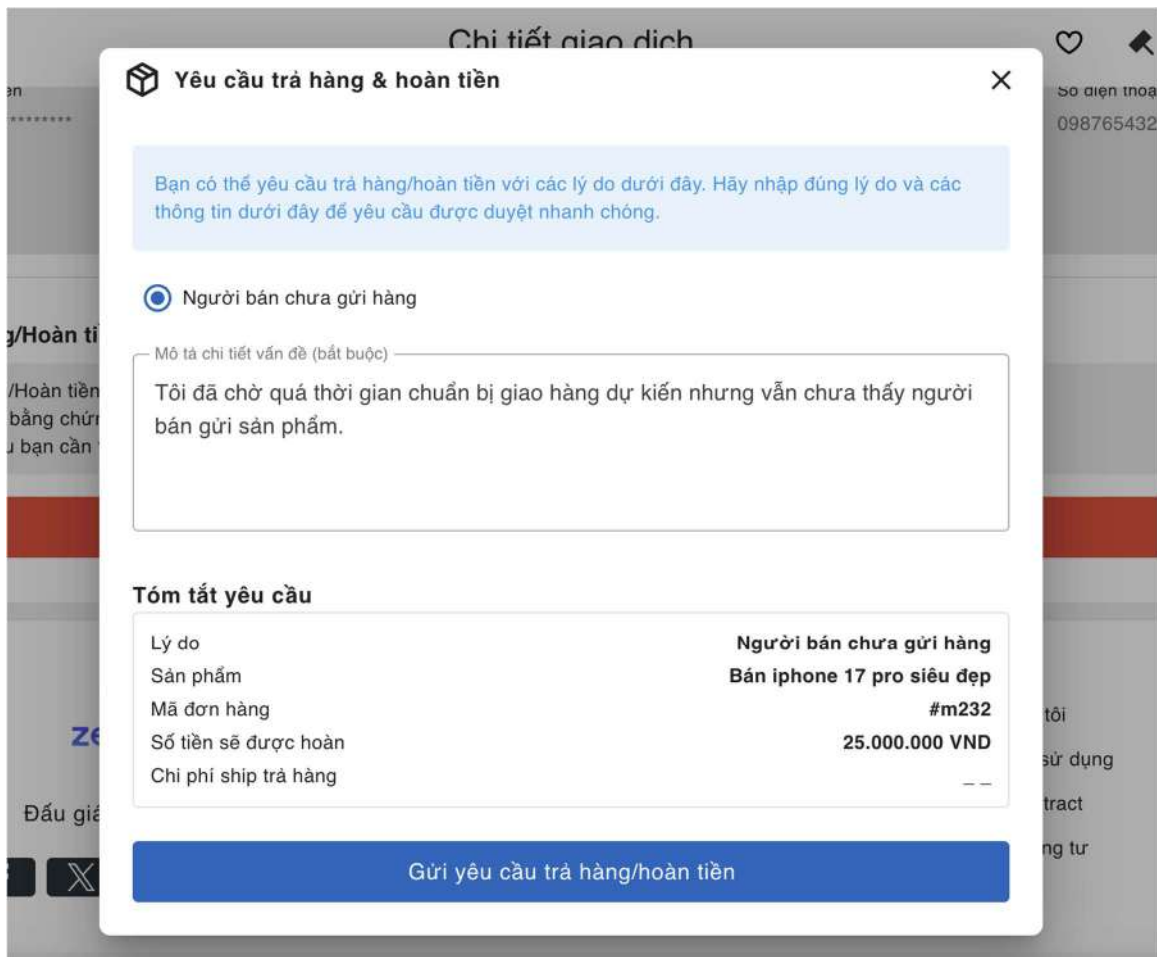


Địa chỉ  
Cao Bằng, Lý Bôn, Số nhà 123

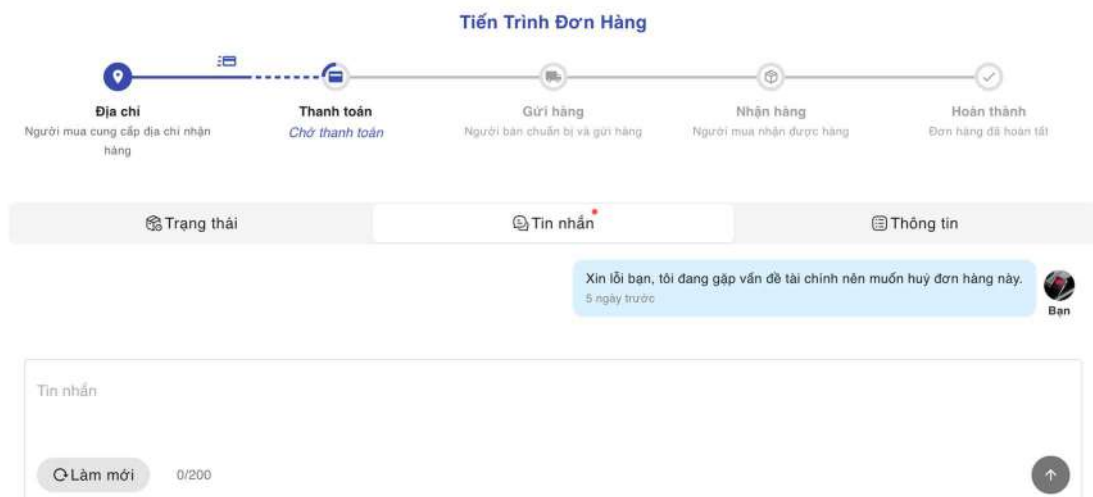
### Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền

Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền sẽ được thực hiện dưới sự giám sát chặt chẽ của ZetBid. Vui lòng chuẩn bị bằng chứng (hình ảnh, video sản phẩm,...), và chọn lý do hoàn để đảm bảo đúng trách nhiệm. Liên hệ hỗ trợ nếu bạn cần thêm thông tin.

Gửi yêu cầu >



- Trường hợp muốn Hủy Đơn Hàng chưa thanh toán và chưa được gửi cho Đơn Vị Vận Chuyển. Người Mua phải liên hệ với Người Bán tại cửa sổ chat để Người Bán hủy đơn, và chỉ được Hủy Đơn Hàng khi được Người Bán đồng ý, trừ trường hợp hủy đơn do Người Bán chậm giao hàng.



- Ngoài các trường hợp trên, Người Mua không được hủy hàng.

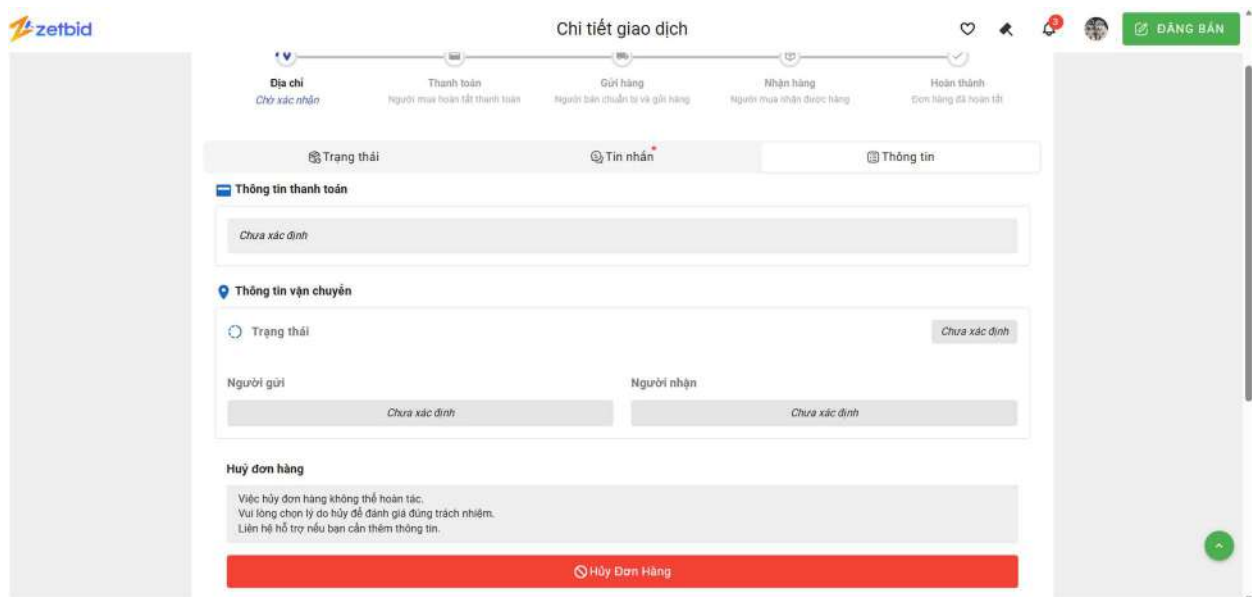
### 4.3 Hủy Đơn Hàng từ Người Bán

Người Bán không được phép Hủy Đơn Hàng, trừ trường hợp do lỗi Người Mua (không xác nhận địa chỉ nhận hàng, không thanh toán, không nhận hàng). Người Bán chịu phí vận chuyển và phí hoàn hàng, trong trường hợp Hủy Đơn Hàng do lỗi của Người Bán. Người

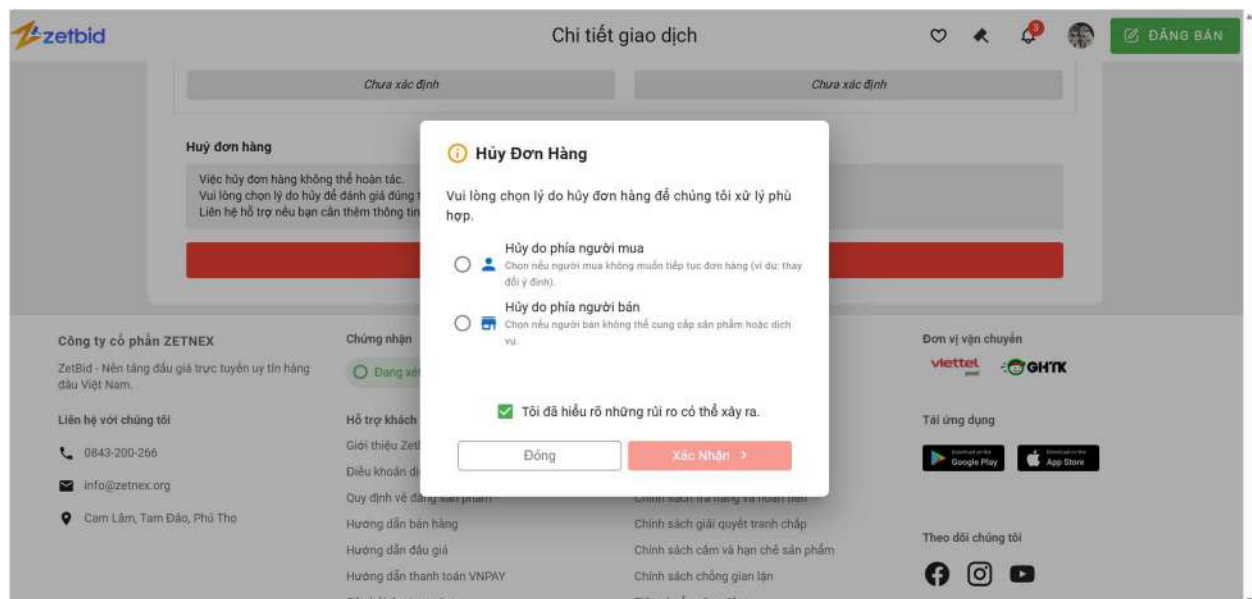
Mua chịu phí vận chuyển và phí hoàn hàng, trong trường hợp Hủy Đơn Hàng do lỗi của Người Mua, trừ trường hợp được Người Bán đồng ý cho hủy và xác nhận Người Bán trả chi phí.

Trường hợp Hủy Đơn Hàng do Người Mua đề nghị: Người Bán phải từ chối đề nghị Hủy Đơn Hàng của Người Mua, nếu đơn hàng đã được gửi cho Đơn Vị Vận Chuyển. Trường hợp đơn hàng chưa gửi cho Đơn Vị Vận Chuyển, Người Bán xem xét quyết định việc Hủy Đơn Hàng cho Người Mua.

Để Hủy Đơn Hàng (trước khi Hàng được giao cho Đơn Vị Vận Chuyển), Người Bán truy cập Trang Chi tiết giao dịch theo đường dẫn: Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Bán, chọn sản phẩm muốn hủy, chọn Hủy Đơn Hàng. Sau đó, Người Bán chọn lý do Hủy Đơn Hàng, bấm Xác nhận để hoàn tất Hủy Đơn Hàng



Trên Màn Hình Hủy Đơn Hàng, nhập lý do Hủy, tích chọn Đồng ý chịu trách nhiệm về hậu quả của việc Hủy Đơn Hàng, và bấm Xác nhận.



## 5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

### 5.1 Quy trình Trả Hàng/Hoàn Tiền

Zetbid không có chính sách đổi hàng. Người Mua có thể yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền nếu thuộc trường hợp được Trả Hàng/Hoàn Tiền.

Quy trình Trả Hàng/Hoàn Tiền: Thực hiện theo trình tự giải quyết khiếu nại theo Chính sách giải quyết khiếu nại của Zetbid.

#### **Zetbid khuyến khích:**

- Người Mua chụp hình/ ghi hình toàn bộ quá trình mở hàng để yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền hoặc các trường hợp khiếu nại khác.
- Người Bán tự kiểm tra và quay video quá trình mở hàng hoàn sau khi nhận hàng hoàn từ bưu tá.

**Hình ảnh/Video quá trình đóng gói hàng thấy rõ:** (video là bằng chứng mạnh nhất được khuyến khích cung cấp khi phát sinh khiếu nại).

- Thông tin đơn hàng (mã đơn hàng/ mã vận đơn).
- Người Bán đã đóng gói đúng, đủ hàng, sản phẩm còn nguyên vẹn và đóng gói đúng theo quy định về đóng gói hàng hóa.
- Tình trạng bao bì gói hàng khi Người Bán gửi hàng đi.

**Hình ảnh/Video quá trình Người Bán mở hàng hoàn thấy rõ** (video là bằng chứng mạnh nhất được khuyến khích cung cấp khi phát sinh khiếu nại).

- Thông tin đơn hàng (mã vận đơn, mã đơn hàng).
- Ngoại quan 6 mặt, tình trạng sản phẩm bên trong và chi tiết thể hiện được lý do khiếu nại của Người Bán.

Trường hợp Người Bán không nhận được hàng hoàn trả từ Người Mua hoặc hàng hoàn trả có vấn đề/không nguyên vẹn như lúc bàn giao cho Đơn Vị Vận Chuyển, Người Bán có thể **gửi yêu cầu khiếu nại** đến Zetbid.

Zetbid sẽ kiểm tra và đối soát bằng chứng giữa các bên liên quan và bồi thường chi phí tổn thất cho Người Bán nếu xác định không phải lỗi của Người Bán.

Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến sản phẩm/cuộc đấu giá đều sẽ được giải quyết theo **Quy trình Giải quyết tranh chấp/ Xử lý khiếu nại trên Zetbid** và quyền quyết định cuối cùng thuộc về Zetbid.

### 5.2 Chính sách Trả hàng, Hoàn tiền:

#### **Điều kiện yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền**

5.2.1 Người Mua đồng ý rằng Người Mua chỉ có thể yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền trong các trường hợp sau:

- a. Người Mua đã thanh toán bằng các phương thức thanh toán hợp lệ và trực tiếp trên Trang Zetbid 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, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ;
- b. Sản Phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;

- c. Người Bán giao sai Sản Phẩm cho Người Mua (ví dụ: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.v);
- d. Sản Phẩm mà 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;
- e. Sản Phẩm hết hạn sử dụng (ngoại trừ các sản phẩm đã được Người Bán công bố tình trạng đã qua sử dụng);
- f. Người Bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người Mua trả hàng (tuy nhiên Zetbid sẽ cần Người Bán xác nhận lại những thỏa thuận này).

5.2.2 Người Mua có thể gửi yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật **Giao hàng thành công**. Riêng đối với các Sản Phẩm là thực phẩm tươi sống và đông lạnh (trừ lý do 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**. Lưu ý, Người Mua cần kiểm tra hàng trước khi xác nhận **“Đã nhận và kiểm hàng thành công”**. Một số trường hợp Người Mua có nhu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền sau thời hạn trên, Zetbid sẽ xem xét và có thể hỗ trợ Người Mua được Trả Hàng/Hoàn Tiền trong phạm vi phù hợp với Chính Sách Zetbid.

Để làm rõ, Người Mua không được yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền sau khi đã bấm nút **“Đã nhận và kiểm hàng thành công”** và vẫn còn trong thời hạn Trả Hàng/Hoàn Tiền quy định.

Yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Người Mua, Người Bán phải phản hồi trong vòng 48 giờ. Trường hợp Người Bán không phản hồi, Zetbit sẽ xem xét quyết định và thông báo cho Người Bán và Người Mua. Người Mua vẫn theo dõi mục thông báo trên Website để nhanh chóng cập nhật tiến trình xử lý khiếu nại Trả Hàng/Hoàn Tiền.

Với yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền cho các sản phẩm thuộc **Danh sách hạn chế trả hàng**, tùy vào từng vấn đề khiếu nại của Người Mua, Zetbid sẽ chủ động xem xét để đưa ra quyết định cuối cùng.

5.2.3 Đối với các đơn hàng được thanh toán bằng hình thức Chuyển khoản ngân hàng, Tài Khoản Zetbid của Người Mua phải liên kết với các phương thức nhận hoàn tiền hợp lệ theo quy định áp dụng của Zetbid (ví dụ như Tài Khoản Ngân Hàng và/hoặc các ví điện tử hợp lệ) trước khi thực hiện yêu cầu Trả hàng / Hoàn tiền. Để làm rõ, Người Mua sẽ không thể thực hiện yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền trong trường hợp Tài Khoản Zetbid của Người Mua không liên kết thành công với các phương thức nhận hoàn tiền theo quy định tại Điều 3.3 này.

5.2.4 Tất cả các yêu cầu trả hàng hoàn tiền phải được thực hiện trên Website zetbid.com.

5.2.5 Zetbid luôn xem xét cẩn thận các 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 Zetbid.

### 5.3 Quyền của Người Bán

Khi nhận được yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền từ phía Người Mua, Zetbid sẽ:

- Thông báo cho Người Mua về yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Người Mua hoặc
- Xem xét và quyết định cho Người Mua được Trả Hàng/Hoàn Tiền, đồng thời thông báo về quyết định xử lý yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Zetbid cho Người Bán trên Website và/hoặc thư điện tử và/hoặc tin nhắn điện thoại. Việc hoàn tiền cho Người Mua có thể được Zetbid cân nhắc thực hiện mà không cần Người Mua phải hoàn trả hàng cho Người Bán.

Người Bán cần gửi phản hồi trong vòng 48 giờ (*hoặc thời hạn khác được quy định bởi Zetbid trong từng thời điểm*) kể từ ngày nhận được thông báo của Zetbid.

Nếu không đồng ý với quyết định hoàn tiền của Zetbid; hoặc chưa nhận được Sản Phẩm Hoàn Trả hoặc; Sản Phẩm Hoàn Trả không thuộc các trường hợp mà Người Mua được Hoàn hàng/Trả tiền; hoặc Sản Phẩm Hoàn Trả bị hư hỏng, mất mát trong quá trình hoàn trả.

Hết thời gian phản hồi quy định ở trên mà Zetbid không nhận được bất cứ phản hồi nào từ Người Bán, thì được xem là Người Bán hoàn toàn đồng ý với yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền của Người Mua, hoặc quyết định xử lý của Zetbid và không có khiếu nại đối với quyết định xử lý này.

#### **5.4 Yêu cầu đối với Sản Phẩm Hoàn Trả**

Để hạn chế các rủi ro phát sinh liên quan đến việc hoàn trả Sản phẩm, Người Mua lưu ý cần phải đóng gói Sản Phẩm Hoàn Trả theo quy định về đóng gói hàng hóa được quy định tại Chính Sách Vận Chuyển của Zetbid và gửi trả sản phẩm bao gồm toàn bộ phụ kiện đi kèm, hóa đơn, tem phiếu bảo hành (nếu có) và sản phẩm phải trong tình trạng nguyên vẹn như khi nhận hàng. Người Mua bắt buộc phải quay video và/hoặc chụp lại ảnh sản phẩm ngay khi nhận được và trong lúc đóng gói Sản Phẩm Hoàn Trả về để làm bằng chứng đối chiếu/khiếu nại về sau. Zetbid sẽ thông báo cho Người Mua về việc phải cung cấp video hay ảnh chụp trong từng trường hợp cụ thể.

#### **5.5 Trách nhiệm về chi phí vận chuyển hoàn trả sản phẩm của Người Bán**

- Người Bán sẽ chịu chi phí vận chuyển cho việc trả hàng chiều hoàn trả sản phẩm đối với:
  - đơn yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền trong trường hợp Zetbid chấp thuận (theo quyết định riêng của Zetbid) mà không do lỗi của Người Mua hoặc Đơn Vị Vận Chuyển,
  - đơn giao không thành công (trừ do lỗi Người Mua)
  - các trường hợp ngoại lệ khác theo quyết định của Zetbid vào từng thời điểm cụ thể. Zetbid sẽ thông báo đến Người Bán theo Chính sách Zetbid.
- Người Bán sẽ không phải chịu bất kỳ chi phí vận chuyển cho việc trả hàng chiều hoàn trả sản phẩm đối với:
  - đơn yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền một phần (Người Mua chỉ nhấn yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền cho một hoặc một số sản phẩm trong đơn hàng, không phải tất cả sản phẩm);
  - đơn giao không thành công do lỗi của Đơn Vị Vận Chuyển. Trong trường hợp Người Bán bị tính phí vận chuyển chưa hợp lý, Người Bán có thể khiếu nại và cung cấp bằng chứng để được hỗ trợ,
  - đơn yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền được Zetbid chấp nhận hoàn tiền ngay (không trả hàng) (theo quyết định riêng của Zetbid),
  - đơn giao không thành công thuộc kênh Người Bán Tự Vận Chuyển, và
  - đơn yêu cầu Trả Hàng/ Hoàn Tiền được Người Mua lựa chọn hình thức "Tự sắp xếp" để trả hàng.

#### **5.6 Trách nhiệm về chi phí hoàn trả sản phẩm của Người Mua**

Người Mua có thể lựa chọn hoàn trả sản phẩm theo hình thức “Lấy hàng hoàn trả tại nhà” hoặc “Gửi trả hàng tại bưu cục”. Người Mua không phải thanh toán bất cứ chi phí vận chuyển nào cho việc trả hàng. Zetbid không hỗ trợ và không chịu trách nhiệm nếu Người Bán và Người Mua tự sắp xếp hoàn trả hàng không thông qua Zetbid. Tùy theo quyết định và chính sách của Zetbid tùy thời điểm, tùy từng trường hợp, Zetbid có thể hỗ trợ một phần chi phí vận chuyển, hoặc hỗ trợ đàm phán với Đơn Vị Vận Chuyển liên kết để hỗ trợ một phần chi phí vận chuyển đối với sản phẩm hoàn trả trong trường hợp Người Bán đã gửi và Người Mua chưa nhận được hàng.

## **5.7 Hoàn tiền đối với Sản Phẩm Hoàn Trả**

- Zetbid sẽ chỉ hoàn tiền cho Người Mua thuộc một trong các trường hợp sau:
  - Hệ thống xác nhận hoàn trả hàng thành công; hoặc
  - Người Mua chấp nhận đề xuất hoàn tiền không cần trả sản phẩm của Người Bán; hoặc
  - Người Mua được Zetbid quyết định hoàn tiền ngay mà không cần Người Mua trả sản phẩm; và/hoặc
- Trong trường hợp Người Mua không có lịch sử vi phạm các chính sách, tiêu chuẩn cộng đồng của Zetbid thì Zetbid, trong một số trường hợp, sẽ quyết định việc hoàn tiền ngay cho Người Mua mà không cần phải chờ Người Mua trả Sản phẩm hoặc đáp ứng các trường hợp được quy định nêu trên.
- Zetbid 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.
- Tiền hoàn trả sẽ được chuyển vào Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Mua.

Để làm rõ, Người Mua phải đảm bảo duy trì các phương thức nhận hoàn tiền hợp lệ theo quy định tại các chính sách khác của Zetbid vào từng thời điểm cụ thể. Zetbid sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào có liên quan đến hoặc phát sinh từ việc Người Mua không tuân thủ các quy định liên quan dẫn đến việc chậm trễ hoặc không thể nhận tiền hoàn từ Zetbid đối với Sản Phẩm Hoàn Trả.
- Trường hợp Người Mua gửi yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền sau khi Zetbid đã thanh toán cho Người Bán và được Zetbid đồng ý hoàn tiền, Zetbid sẽ điều chỉnh Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Bán (nếu có) để hoàn lại cho Người Mua.

## **6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;**

### **6.1 Chính sách bảo hành/bảo trì**

- Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm, dịch vụ cho Người Mua như cam kết trong Chính sách bảo hành sản phẩm của Người Bán và/hoặc của nhà sản xuất và thông tin về Chính sách bảo hành này (nếu có áp dụng) phải được đăng tải trên Zetbid trong phần mô tả về sản phẩm, dịch vụ.
- Người Mua có quyền yêu cầu bảo hành phù hợp với Chính sách bảo hành của Người Bán hoặc Nhà sản xuất khi đáp ứng các điều kiện để được bảo hành theo Chính sách đã công bố của Người Bán và/hoặc Nhà sản xuất.
- Người Mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối bảo hành không phù hợp với Chính sách bảo hành đã công bố.

- Zetbid khuyến cáo Người Mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua trước khi tham gia đấu giá và mua hàng. Zetbid sẽ không chịu trách nhiệm trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. Zetbid sẽ chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Người Mua được bảo hành theo chế độ của Người Bán. Đề cho rõ ràng, Zetbid không phải là bên thực hiện nghĩa vụ bảo hành đối với bất cứ sản phẩm, dịch vụ nào được đăng bán trên Zetbid trừ trường hợp Sản phẩm do chính Zetbid đăng bán.
- Đối với Sản phẩm, dịch vụ do Zetbid đăng bán trực tiếp, việc bảo hành sẽ được thực hiện theo chính sách bảo hành đối với từng sản phẩm, dịch vụ được công bố trong phần mô tả của sản phẩm, dịch vụ tương ứng.

## 6.2 Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa

Các điều kiện bảo hành được liệt kê dưới đây là các điều kiện cơ bản mà Zetbid khuyến cáo Người Mua cần hiểu rõ mỗi khi mua sản phẩm/dịch vụ trên Zetbid. Trong mọi trường hợp Người Mua cần tham khảo Chính sách bảo hành đối với hàng hóa, dịch vụ tương ứng trong phần mô tả sản phẩm, dịch vụ được đăng bán của Người Bán và việc bảo hành sẽ chỉ được thực hiện theo Chính sách bảo hành đã được công bố của Người Bán và/hoặc Nhà sản xuất.

- 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 không phải do lỗi của Người Mua
- Hoặc các điều kiện khác được quy định bởi Người Bán/Nhà sản xuất của từng mặt hàng cụ thể được Người Bán đăng tải trên Zetbid, hoặc được gửi kèm theo Sản phẩm.

**Người Mua cần lưu ý về một số trường hợp có thể phát sinh chi phí như dưới đây:**

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành;
- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, âm thấp trong động cơ... do người sử dụng;
- Các trường hợp khác theo Chính sách bảo hành của sản phẩm, dịch vụ được công bố bởi Người Bán và/hoặc Nhà sản xuất.

Khi đáp ứng điều kiện bảo hành và khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Người Mua liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành Người Bán hoặc của Nhà sản xuất 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/Nhà sản xuất để nhận được hướng dẫn bảo hành cần thiết.

## 7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

### 7.1 Quy trình chung giải quyết tranh chấp/Xử lý khiếu nại

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Zetbid khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu Người Bán, Khách Hàng và các bên có liên quan không thể thương lượng với nhau Zetbid có trách nhiệm giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật hiện hành, các quy định, chính sách trên Zetbid. Quyết định của Zetbid là quyết định cuối cùng trừ trường hợp vụ việc được xử

lý bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được Zetbid xử lý theo trình tự sau:

**Bước 1:** Để tạo khiếu nại yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền tới Zetbid, Người Mua cần bấm **“Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền”** trên Zetbid, truy cập Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Mua, chọn sản phẩm cần khiếu nại, chọn **“Thông tin”** -> **“Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền”** -> **“Gửi yêu cầu”**, nhập đầy đủ thông tin khiếu nại và cung cấp bằng chứng, sau đó bấm **“Gửi Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền”**.

**Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền**

Bạn có thể yêu cầu trả hàng/hoàn tiền với các lý do dưới đây. Hãy nhập đúng lý do và các thông tin dưới đây để yêu cầu được duyệt nhanh chóng.

Chưa nhận được hàng

Hàng không đúng như mô tả

Mô tả chi tiết vấn đề (bắt buộc)

sai mô tả

Hình ảnh / Video chứng minh \* (Tối đa 10 files, mỗi file ≤ 15MB)

1 2 +

Số tiền bạn muốn được hoàn VND

**Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền**

Hình ảnh / Video chứng minh \* (Tối đa 10 files, mỗi file ≤ 15MB)

1 2 +

Số tiền bạn muốn được hoàn VND

Để trống nếu muốn hoàn toàn bộ

**Tóm tắt yêu cầu**

Lý do	Hàng không đúng như mô tả
Sản phẩm	Đồng hồ cơ Rolex siêu đẹp
Mã đơn hàng	#m332
Số tiền sẽ được hoàn	8.525.000 VND
Chi phí ship trả hàng	Người bán chịu phí trả hàng

Sau khi gửi yêu cầu, bạn có 48 giờ để chuẩn bị và gửi hàng về cho người bán khi yêu cầu được chấp nhận.

Gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền

Sau khi Người Mua gửi Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền, Màn hình Người Bán hiển thị:

## Trả Hàng / Hoàn Tiền



Trạng thái

Tin nhắn

Thông tin

Bạn đã nhận được **yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền** từ người mua.  
 Bạn có thể **Chấp nhận** yêu cầu, hoặc **Khiếu nại** bằng cách cung cấp bằng chứng cho bộ phận CSKH của ZetBid để tiến hành kiểm tra.  
 (Chúng tôi khuyến khích người mua và người bán sử dụng chức năng nhận tin của hệ thống để trao đổi và đưa ra phương án giải quyết hợp lý nhất.)  
 Vui lòng đưa ra quyết định trước ngày **16/12/2025 23:40**

**Mã yêu cầu**

#RET\_20251214\_661

**Lý do trả hàng**

Hàng không đúng như mô tả

**Chi tiết**

Testttttt


Khiếu nại >
Chấp nhận >

 Khoảng 10 giờ trước  
 Người mua gửi yêu cầu trả hàng & hoàn tiền

 Khoảng 18 giờ trước  
 Người bán đã gửi hàng

 1 ngày trước  
 Người mua đã thanh toán thành công

 1 ngày trước  
 Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.

 1 ngày trước  
 Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.

 1 ngày trước  
 Đã đấu giá thành công sản phẩm


Đồng hồ cơ Rolex siêu đẹp

**Giá cuối: 8.525.000đ**

13/12/2025 18:00

Người Bán chấp nhận Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền cho Người Mua. Nếu không đồng ý, bấm “Khiếu nại” gửi Hệ Thống xử lý. Ban Quản lý Website kiểm tra xử lý yêu cầu Khiếu nại của Người Bán.

Trường hợp chấp nhận Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền, Người Mua chuẩn bị hàng để trả hàng cho Người Bán. Người Mua bấm “Gửi Hàng Ngay”, Tạo vận đơn và làm theo hướng dẫn trên màn hình để gửi hàng cho Người Bán. Màn hình Người Mua sẽ hiển thị như sau.

Trả Hàng / Hoàn Tiền



- Trạng thái
- Tin nhắn
- Thông tin

Vui lòng tiến hành gửi trả lại hàng cho người bán. Nhấn vào nút "Gửi hàng ngay" để nhận hướng dẫn chi tiết. Hãy đảm bảo hoàn thành việc gửi hàng trước ngày 17/12/2025 10:08

**Gửi hàng**

**Tên người nhận**  
Ngu\*\*\*\*\*

**Số điện thoại**  
0987\*\*\*\*\*1

**Địa chỉ**  
Hà Nội, Ho\*\*\*\*\*

Gửi hàng ngay >

- khoảng 1 giờ trước  
Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đã được chấp nhận
- khoảng 11 giờ trước  
Người mua gửi yêu cầu trả hàng & hoàn tiền
- khoảng 18 giờ trước  
Người bán đã gửi hàng
- 1 ngày trước  
Người mua đã thanh toán thành công
- 1 ngày trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.
- 1 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 1 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm

**Đồng hồ cơ Rolex siêu đẹp**  
**Giá cuối: 8.525.000đ**  
🕒 13/12/2025 18:00

Sau khi Người Bán nhận hàng, và xác nhận trên Hệ Thống “Đã nhận và kiểm hàng thành công”, Màn hình Người Bán và Người Mua sẽ hiển thị Giao dịch hoàn tất. Sau khi hoàn tất giao dịch, Người Bán và Người Mua có thể đánh giá chéo nhau.

## Trả Hàng / Hoàn Tiền



## Trạng thái

## Tin nhắn

## Thông tin

- 4 phút trước  
Người bán đã nhận được hàng trả lại
- khoảng 1 giờ trước  
Người mua đã gửi trả hàng về cho người bán
- khoảng 6 giờ trước  
Yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đã được chấp nhận
- khoảng 16 giờ trước  
Người mua gửi yêu cầu trả hàng/hoàn tiền
- khoảng 24 giờ trước  
Người bán đã gửi hàng
- 2 ngày trước  
Người mua đã thanh toán thành công
- 2 ngày trước  
Người bán đã gửi thông tin chi tiết thanh toán.
- 2 ngày trước  
Người mua đã gửi chi tiết địa chỉ nhận hàng.
- 2 ngày trước  
Đã đấu giá thành công sản phẩm



Đồng hồ cơ Rolex siêu đẹp  
**Giá cuối: 8.525.000đ**  
 13/12/2025 18:00

Hệ Thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Người Mua. Các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả Hàng/ Hoàn Tiền có thể được gửi đến cho Zetbid thông qua các phương thức liên hệ của Bộ phận Chăm sóc Khách Hàng tại địa chỉ: <https://zetbid.com/contact> hoặc Email: [info@zetnex.org](mailto:info@zetnex.org). Bộ phận Chăm sóc Khách Hàng Zetbid (CSKH) hoạt động 24/7 và hoàn toàn miễn phí.

## Đội ngũ chăm sóc khách hàng ZetBid

Vui lòng nhập các thông tin dưới đây. Các mục có dấu (\*) là bắt buộc phải nhập.

Họ và Tên(\*)

Địa chỉ email của bạn(\*)

Số điện thoại(\*)

Tiêu đề(\*)

55/100

Nội dung(\*)

110/2000

Tôi đang tìm kiếm sản phẩm trên Zetbid thì phát hiện 1 sản phẩm đã lấy hình ảnh của tôi mà không xin phép, ...

Tiếp theo >

**Bước 2:** Bộ phận giải quyết khiếu nại của Zetbid sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. Zetbid 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 Zetbid. Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả Hàng/Hoàn Tiền, Zetbid 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 07 Ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc. Trong trường hợp vụ việc có nhiều thông tin, tình tiết phức tạp thì thời hạn giải quyết sẽ được kéo dài hơn.

**Bước 4:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Zetbid, Zetbid 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. Zetbid tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng (người tiêu dùng). Người Bán trên Zetbid 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.

## **7.2 Quy định dành riêng cho Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng**

- Trong trường hợp Người khiếu nại là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, Người khiếu nại cần phải cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan;
- Khi Người khiếu nại cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật, Zetbid trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình sẽ ưu tiên trong việc tiếp nhận, xử lý yêu cầu của Người khiếu nại so với quy trình giải quyết vụ việc thông thường mà Zetbid đang áp dụng tại thời điểm nhận được khiếu nại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- Người Bán và các bên có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển, đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán) có trách nhiệm ưu tiên trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo chính sách của riêng mỗi bên về Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy Chế Hoạt Động của Zetbid, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm, các quy định, chính sách khác của Zetbid được công bố trên Zetbid trong từng thời điểm.
- Đối với Người Bán nước ngoài: Zetbid là đại diện giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp theo quy định của Bộ Luật Dân sự về đại diện.

## **8. Quy trình cung cấp Dịch Vụ đấu giá trực tuyến và mua bán hàng hóa của Zetbid**

### **8.1 Quy trình chung:**

**Bước 1:** Yêu cầu sử dụng Dịch Vụ.

Người Bán, sau khi Đăng Ký Tài Khoản và Xác Minh Danh Tính, có quyền đưa ra yêu cầu sử dụng dịch vụ bán đấu giá hàng hóa trực tuyến do Zetbid cung cấp thông qua chức năng Đăng Bán sản phẩm trên Website Zetbid. Thông tin về cuộc đấu giá, và hàng hóa dịch vụ đấu giá được gửi đến Ban quản lý ngay sau khi Người Bán nhập đầy đủ thông tin, đồng ý Điều khoản Zetbid và bấm Xác nhận.

**Bước 2:** Kiểm duyệt thông tin.

Hệ Thống kiểm duyệt tự động các thông tin, tham số của cuộc đấu giá mà Người Bán đã cung cấp, thiết lập.

**Bước 3:** Cung cấp Dịch Vụ.

Zetbid cung cấp dịch vụ cho Người Tổ Chức Đấu Giá và các (những) người liên quan cuộc đấu giá (người quan tâm đến hàng hóa dịch vụ đấu giá, Người Tham Gia Đấu Giá, Người Trúng Đấu Giá) thông qua tính năng trả giá, mua bán hàng hóa, thanh toán, vận chuyển và các tính năng khác, tùy từng thời điểm, tích hợp trên Website.

**Bước 4:** Hoàn thành cung cấp Dịch vụ.

Trách nhiệm của Zetbid liên quan đến dịch vụ kết thúc khi: (i) Cuộc đấu giá đã kết thúc; và (ii) Hàng hóa đã được giao đến Người Mua (trong trường hợp Đấu Giá Thành) và không có bên nào khiếu nại trong Thời Gian Bảo Đảm; và (iii) Zetbid đã thanh toán và nhận thanh toán đầy đủ các khoản tiền liên quan đến Dịch Vụ và hàng hóa đấu giá cho/từ các bên liên quan.

## 8.2 Trình tự đấu giá:

Mỗi cuộc đấu giá tại Zetbid được diễn ra theo trình tự cơ bản như sau:

**Bước 1:** Thông báo đấu giá: Sau khi Hệ Thống phê duyệt tin Đăng Bán Sản phẩm/Khởi tạo Cuộc đấu giá cho Người Bán, thì thông tin sản phẩm và cuộc đấu giá được niêm yết trên Zetbid trong thời gian diễn ra cuộc đấu giá, để tất cả mọi người có thể tiếp cận, xem xét và tham gia đấu giá.

**Bước 2:** Đăng ký tham gia đấu giá: Người có nhu cầu mua hàng hóa dịch vụ đấu giá, sau khi đăng ký Tài Khoản trên Zetbid, thực hiện đăng ký tham gia đấu giá và trả giá lần đầu tiên trên Trang Chi Tiết Sản Phẩm.

**Bước 3:** Thực hiện đấu giá: Người Tham Gia Đấu Giá thực hiện đấu giá mua hàng hóa dịch vụ trên Màn Hình Trả Giá, trong thời gian diễn ra cuộc đấu giá. Người Mua có thể Mua Ngay sản phẩm để kết thúc ngay cuộc đấu giá và trở thành Người Trúng Đấu Giá.

**Bước 4:** Kết thúc đấu giá: Ngay khi kết thúc đấu giá, các bên liên quan có thể xem Thông Báo Kết Quả Đấu Giá trên Trang Chi Tiết Sản Phẩm và email đã đăng ký.

**Bước 5:** Thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá: Người Tổ Chức Đấu Giá và Người Trúng Đấu Giá tiến hành giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá với giá mua bán là Giá Trúng Đấu Giá, trong phạm vi thời hạn giao hàng đã công bố và theo phương thức giao hàng đã lựa chọn.

Hệ Thống không cho phép rút lại giá đã trả, hoặc từ chối kết quả đấu giá. Do vậy, Người Tham Gia Đấu Giá cần cân nhắc kỹ trước khi trả giá, và phải mua hàng nếu trúng đấu giá.

## **IV. Quy trình thanh toán**

### **1. Thanh toán giữa Người Mua – Người Bán (Khách Hàng và đối tác..)**

#### **1.1 Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán tích hợp:**

- Tên nhà cung cấp dịch vụ thanh toán: CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM (“VNPAY”)
- Mã số doanh nghiệp: 0102182292
- Ngày cấp: 07/03/2007
- Nơi cấp: Phòng Đăng ký kinh doanh Thành phố Hà Nội
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 8, Số 22, phố Láng Hạ, Phường Láng, TP Hà Nội, Việt Nam
  
- Tên nhà cung cấp dịch vụ thanh toán: **CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BẢO KIM**
- Mã số doanh nghiệp: 0104432131
- Ngày cấp: 04/02/2010
- Nơi cấp: Phòng Đăng ký kinh doanh Thành phố Hà Nội
- Địa chỉ trụ sở chính: Số 311-313 Đường Trường Chinh, P. Phương Liệt, Tp. Hà Nội, Việt Nam.

#### **1.2 Quy trình thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của Người Mua**

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

#### **Thanh toán online qua Ví điện tử ApplePay, Google Pay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ:**

Zetbid 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, Master Card JCB hoặc AMEX.

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

Bước 2: Người Mua tham gia đấu giá sản phẩm trên zetbid.com;

Bước 3: Người Mua trúng Đấu Giá sử dụng phương thức thanh toán Ví điện tử ApplePay, Google Pay hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ vào Tài Khoản tạm giữ của Zetbid.

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

Bước 5: Người Bán chuyển hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển;

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, Zetbid thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Bán, sau khi khấu trừ tiền tiền phí Dịch Vụ, thuế nộp thay, phí, lệ phí (nếu có) theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa Zetbid và Người Bán.

### **2. Thanh toán giữa Người Bán và BQL Website**

Đây là quy trình đối soát và thanh toán nội bộ, được thực hiện theo cơ chế cân trừ giữa Zetbid và Người Bán.

**Bước 1: Hạch toán phí Dịch Vụ:** Khi đơn hàng hoàn thành, Hệ Thống sẽ tự động tính toán số tiền phí Dịch Vụ Người Bán cần thanh toán (bao gồm phí sử dụng Dịch Vụ trên Zetbid, chi phí vận chuyển và các chi phí khác phát sinh), số tiền thuế cần khấu trừ nộp thay (nếu có), dựa trên diễn tiến và kết quả cuối cùng của cuộc đấu giá.

**Bước 2: Cấn trừ phí Dịch Vụ, khấu trừ thuế nộp thay và Chuyển tiền hàng:** Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Zetbid thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Bán, sau khi khấu trừ tiền phí Dịch Vụ, tiền thuế nộp thay, phí, lệ phí (nếu có) theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa Zetbid và Người Bán.

Số tiền chuyển sẽ là Tiền hàng thu hộ trừ đi Tiền thuế nộp thay, Phí, Lệ phí (nếu có), và tiền phí Dịch Vụ Zetbid theo quy định và thỏa thuận.

### **Bước 3: Hoàn thành và Đối soát:**

Người Bán có thể theo dõi việc thu phí Dịch Vụ và thanh toán tiền hàng chi tiết tại Trang Chủ -> Thông Tin Tài Khoản -> Quản Lý Đơn Hàng -> Đơn Bán. hoặc Quản Lý Đơn Hàng -> Ví Của Tôi.

Hóa đơn giá trị gia tăng của phí dịch vụ (nếu có) cùng các loại phí khác liên quan sẽ được gửi đến email mà Người Bán đã đăng ký với Zetbid.

### **Bước 4: Rút tiền từ Số Dư Tài Khoản Zetbid:**

Người Bán có quyền yêu cầu rút tiền từ Số Dư Tài Khoản Zetbid về Tài khoản ngân hàng. Người Bán có trách nhiệm kê khai đúng thông tin Tài khoản ngân hàng để đảm bảo giao dịch được thực hiện thành công.

### **Cơ chế thực hiện hình thức thanh toán:**

Đối với các sản phẩm đấu giá thành công trên Zetbid, Người Mua phải tiến hành thanh toán trả trước (thanh toán trước, giao hàng sau) (“**Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua**”). Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua sẽ được bảo đảm theo **Chính sách đảm bảo của Zetbid – và đối soát thanh toán** như sau:

1.1. Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid là dịch vụ cung cấp bởi đơn vị được Zetbid ủy quyền nhằm bảo đảm cho các giao dịch mua bán hàng hóa được thực hiện trên Trang Zetbid. Để bảo đảm các rủi ro về trách nhiệm pháp lý, Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua sẽ được lưu giữ bởi đơn vị được Zetbid ủy quyền, trong Tài Khoản Thu Hộ (để thu hộ tiền trực tiếp từ Người Mua), và Tài Khoản Chi Hộ (để tiếp tục tạm giữ tiền sau 1 ngày kể từ ngày nhận thanh toán từ Người Mua, cho đến khi Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua, sau khi khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid, được chuyển khoản cho Người Bán) của đơn vị được Zetbid ủy quyền (Sau đây gọi chung là “**Tài Khoản Đảm Bảo**”). Người Bán sẽ không nhận được lãi hoặc bất kỳ khoản phát sinh nào từ khoản tiền trong Tài Khoản Đảm Bảo.

1.2. Trừ trường hợp các Chính sách Zetbid hiện hành có quy định khác, sau khi Người Mua thanh toán đơn hàng, Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua sẽ được lưu giữ trong Tài Khoản Đảm Bảo cho đến khi:

(a) Trừ trường hợp quy định tại Điều 1.2(d), trong trường hợp Người Mua gửi xác nhận cho Zetbid rằng Người Mua đã nhận được hàng, Zetbid sẽ hiển thị Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua, **sau khi khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid**, trên **Số Dư Tài Khoản Zetbid** của Người Bán. Tuy nhiên nếu thời gian yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền vẫn chưa kết thúc, và sau đó Người Mua gửi yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền và Zetbid xác định được rằng yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Người Mua được chấp thuận, Zetbid có quyền điều chỉnh Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua để thực hiện hoàn tiền cho Người Mua theo Chính Sách Trả Hàng và Hoàn Tiền;

(b) Trong trường hợp **Thời Gian Zetbid Đảm Bảo** (hoặc thời hạn gia hạn đã được chấp thuận theo Điều 1.3) đã hết hạn, trừ trường hợp áp dụng Điều 1.2(c) và 1.2(d), Zetbid sẽ hiển thị Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua, **sau khi khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid** sang **Số Dư Tài Khoản Zetbid** của Người Bán;

(c) Trường hợp Zetbid xác định được rằng yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Người Mua được chấp thuận, trừ khi áp dụng Điều 1.2(d), Zetbid sẽ hoàn tiền cho Người Mua theo các điều khoản trong Chính Sách Trả Hàng và Hoàn Tiền của Zetbid và hiển thị phần còn lại, **sau khi khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid** (nếu có) trên **Số Dư Tài Khoản Zetbid** của Người Bán. Trong trường hợp yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền của Người Mua không được chấp thuận, Zetbid sẽ hiển thị Tiền Thanh Toán từ Người Mua, **sau khi khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid** vào **Số Dư Tài Khoản Zetbid** của Người Bán.

(d) Thời điểm mà Zetbid xác định một cách hợp lý rằng việc thanh toán Tiền Thanh Toán từ Người Mua là hợp lý, bao gồm nhưng không giới hạn khi Zetbid xem như là cần thiết hợp lý để tuân thủ các quy định pháp luật hoặc theo lệnh của tòa án hoặc để thực thi Chính sách này.

1.3. Trừ trường hợp các Chính sách Zetbid hiện hành có quy định khác, các khoản thanh toán thực hiện qua các kênh thanh toán Zetbid sẽ được giữ lại trong **Tài Khoản Đảm Bảo** trong một khoảng thời gian nhất định ("**Thời Gian Zetbid Đảm Bảo**"). Thời Gian Zetbid Đảm Bảo được quy định như sau:

a) **Thời gian Zetbid Đảm Bảo** bảo vệ quyền lợi của Người Mua bằng cách cho phép Người Mua được **Trả Hàng/Hoàn Tiền trong vòng 07 ngày**. Zetbid Đảm bảo giúp Người Mua luôn yên tâm khi mua sắm Zetbid.

b) Trong trường hợp Người Mua chưa nhận được hàng:

i. Nếu đơn hàng chưa được chuẩn bị đúng hạn: Người Mua sẽ được hoàn tiền theo hình thức thanh toán của đơn hàng hoặc hiển thị trên **Số dư Tài Khoản Zetbid**. Đơn hàng sẽ được hủy tự động bởi Hệ Thống Zetbid.

- ii. Nếu đơn hàng chưa được giao đúng hạn: Người Mua có thể **yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền** với lý do **“Chưa nhận được hàng”**. Zetbid sẽ phản hồi kết quả trong 3-5 ngày làm việc.
- c) Trong trường hợp Người Mua nhận được sản phẩm khác với mô tả hoặc bị hư hỏng, Người Mua có thể **yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền** trong vòng 07 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật trạng thái **“Giao hàng thành công”**.

**Lưu ý:**

- i. Người Mua không được **yêu cầu Trả Hàng/Hoàn Tiền** sau khi nhấn **“Đã nhận được hàng và kiểm hàng thành công”**. Zetbid khuyến khích Người Mua kiểm tra và chắc chắn hài lòng với sản phẩm nhận được trước khi nhấn **“Đã nhận được hàng và kiểm hàng thành công”**.

1.4. Trường hợp Tài Khoản ngân hàng của Người Bán không thể ghi có và / hoặc không thể liên lạc được với Người Bán, Zetbid sẽ nỗ lực liên lạc với Bên Bán bằng các thông tin do Người Bán cung cấp. Trong trường hợp Người Bán không thể liên lạc được và sau thời hạn mười hai (12) tháng kể từ ngày Khoản Tiền Thanh Toán của Người Mua đến hạn thanh toán cho Người Bán nhưng chưa được trả cho Người Bán, Zetbid sẽ xử lý Khoản Tiền Thanh Toán này theo quy định pháp luật.

1.5. Người Bán/Người Mua phải là bên thụ hưởng Tài Khoản và tự thực hiện giao dịch trên Trang Zetbid. Zetbid có quyền yêu cầu Người Bán hoặc Người Mua cung cấp các dữ liệu cá nhân như ảnh chân dung, thông tin tài khoản ngân hàng và/hoặc bất cứ tài liệu cần thiết nào khác để sử dụng vào mục đích xác nhận thông tin, bao gồm cả việc xác nhận theo yêu cầu của bên thứ ba thực hiện thanh toán và các bên cung cấp dịch vụ vận chuyển. Người Bán/Người Mua theo đây chấp thuận cho Zetbid sử dụng hoặc cung cấp các dữ liệu cá nhân của mình nhằm phục vụ cho việc sử dụng Trang Zetbid của Người Bán/Người Mua. Ngoài ra, Người Bán/Người Mua ủy quyền cho Zetbid sử dụng các dữ liệu cá nhân của mình để giải đáp bất kỳ thắc mắc nào Zetbid cho là cần thiết để xác nhận danh tính của Người Bán/Người Mua với các tổ chức khác như ngân hàng của Người Bán/Người Mua. Để biết thêm thông tin về cách thức Zetbid xử lý thông tin cá nhân của bạn, vui lòng tham khảo tại trang Chính Sách Bảo Mật.

1.6. Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid là nội dung thêm vào và không giới hạn các nghĩa vụ của Người Bán và Người Mua theo quy định pháp luật hiện hành mà các quy định pháp luật này có thể rộng hơn hoặc chặt chẽ hơn những quy định trong Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid. Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid không nhằm mục đích cũng như không được xây dựng nhằm hỗ trợ Người Bán hoặc Người Mua tuân thủ các trách nhiệm pháp lý của chính họ mà các trách nhiệm này phải tự chịu trách nhiệm bởi chính Người Bán hoặc Người Mua, và Zetbid không chịu trách nhiệm đối với việc tuân thủ pháp luật của Người Bán hoặc Người Mua như vừa đề cập. Trong mọi trường hợp, Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid không cấu thành việc bảo hành sản phẩm.

1.7. Để tránh nhầm lẫn, bất kỳ giao dịch nào không được thực hiện trên Trang Zetbid sẽ không được áp dụng Chính Sách Đảm Bảo của Zetbid.

1.8. Để làm rõ, toàn bộ Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua sẽ được tạm giữ trong Tài Khoản Đảm Bảo, cho đến khi Người Mua rút tiền, theo Số Dư Tài Khoản Zetbid. Số Dư Tài Khoản Zetbid không phải là ví, và chỉ dùng để hiển thị số tiền hàng Người Bán được hưởng, căn cứ theo kết quả đối soát giữa Người Bán và Zetbid, bao gồm Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua (sau khi đã điều chỉnh khoản hoàn trả, nếu có) và Bên Bán đã khấu trừ thuế, phí theo quy định của Zetbid, để Người Bán có thể yêu cầu rút tiền theo Số Dư Tài Khoản Zetbid, theo quy định rút tiền của Zetbid.

**1.9. Đối soát Phí Dịch vụ và Tiền Hàng:** Trước khi kết thúc Thời Gian Zetbid Đảm Bảo 1 ngày, Zetbid có trách nhiệm lập Bảng đối soát **Phí Dịch vụ và Tiền Hàng**, bao gồm Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua, Phí Dịch vụ, phí, thuế Zetbid khấu trừ theo quy định và gửi cho Người Bán và hiển thị tại Trang Chi Tiết Giao Dịch. Người Mua có trách nhiệm phản hồi đối soát trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo từ Người Bán. Trong thời hạn đối soát nói trên, nếu Zetbid không nhận được phản hồi từ Người Bán, thì Bảng đối soát **Phí Dịch vụ và Tiền Hàng** được xem là đã được Người Bán phê duyệt, làm cơ sở để Zetbid khấu trừ Phí Dịch vụ, Thuế, Phí, và cộng vào Số Dư Tài Khoản Zetbid cho Người Bán Khoản Tiền Thanh Toán từ Người Mua, sau khi đã khấu trừ các khoản theo quy định.

## V. Đảm bảo an toàn giao dịch

### 1. Quản lý và kiểm soát thông tin của Người Bán và Sản phẩm

1.1 Zetbid sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đã đăng ký hoặc công bố trên Website Zetbid. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, các bên tham gia giao dịch có trách nhiệm cung cấp cho Zetbid chính xác và đầy đủ các thông tin định danh Tài Khoản, bao gồm: họ tên, số căn cước công dân/chứng minh nhân dân, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email, Thông Tin Tài Khoản ngân hàng nhận tiền và các thông tin khác theo quy định pháp luật (nếu có). Tài Khoản Người Bán được Zetbid xác minh danh tính trước khi cho phép Đăng Bán sản phẩm. Mọi hậu quả phát sinh trong trường hợp không tuân thủ hoàn toàn do Thành Viên tự chịu trách nhiệm, bao gồm việc không nhận được (các) khoản tiền thuộc về Thành Viên do Zetbid hoàn/chuyển.

1.2 Zetbid áp dụng các biện pháp để quản lý và kiểm soát thông tin của Người Bán và Sản phẩm. Người Bán chịu trách nhiệm hoàn toàn về Sản Phẩm và các thông tin Sản Phẩm đăng tải trên Zetbid và xác nhận rằng:

- Người Bán là chủ sở hữu hợp pháp của Sản phẩm được đăng.
- Người Bán có quyền bán Sản phẩm mà Người Bán đăng trên Zetbid.
- Người Bán tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Zetbid.

- Người Bán cam kết cung cấp thông tin chính xác với các thông số, hình ảnh, chất lượng và những mô tả khác mà Người Bán đã đăng trên Zetbid.
- Người Bán không được đăng tải Sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh trên Zetbid.

1.3 Zetbid cam kết áp dụng đầy đủ các biện pháp cần thiết để bảo mật và bảo vệ thông tin Thành Viên cũng như các giao dịch diễn ra trên Zetbid theo các quy định, Điều Khoản Zetbid, phù hợp quy định pháp luật hiện hành. Mọi hành vi xâm phạm, truy cập trái phép, chiếm hữu hoặc sử dụng thông tin bất hợp pháp đều có thể bị tố giác và xử lý nghiêm theo quy định pháp luật.

## **2. Kiểm soát giao dịch của Người Bán**

2.1 Sau khi thông tin về Sản Phẩm được đăng tải trên Zetbid, hệ thống và nhân sự của Zetbid sẽ tiến hành kiểm duyệt bài đăng, bao gồm cả hình ảnh và nội dung thông tin liên quan đến Sản phẩm và Người Bán.

2.2 Zetbid áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo mọi cuộc đấu giá trên Zetbid được diễn ra công khai, minh bạch, công bằng và thuận lợi theo quy trình và quy định đã được công bố, phù hợp quy định pháp luật.

2.2 Zetbid có toàn quyền hủy cuộc đấu giá/loại bỏ các Sản phẩm do Người Bán đăng tải nhưng vi phạm các quy chế đăng tin và quy định pháp luật. Các Sản phẩm không phù hợp sẽ bị xóa mà không cần thông báo trước với Người Bán.

## **3. Khuyến cáo dành cho Thành Viên**

3.1 Thành Viên cần đọc và hiểu Quy Chế này, các quy định đối với Zetbid và các chính sách khác được công khai tại từng thời điểm khi sử dụng dịch vụ của Zetbid để đảm bảo Thành Viên biết được những thông tin quan trọng trước khi quyết định giao dịch.

3.2 Zetbid khuyến cáo Thành Viên không chia sẻ, tiết lộ Thông Tin Tài Khoản hoặc thông tin giao dịch cho bất kỳ bên thứ ba nào ngoài Ban quản lý. Thành Viên cần lưu ý trong việc bảo mật các thông tin cá nhân và thông tin giao dịch để tránh rủi ro bị lộ thông tin, gây ảnh hưởng đến quyền lợi của chính Thành Viên. Zetbid sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ rủi ro hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc Thành Viên tự ý chia sẻ hoặc tiết lộ thông tin, bao gồm trường hợp thông tin bị lợi dụng bởi các bên không liên quan.

3.3 Trong giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ đấu giá, mỗi bên giao dịch tự chịu trách nhiệm về nghĩa vụ của mình. Khi phát sinh tranh chấp, bên tuân thủ cần nhanh chóng cung cấp thông tin và bằng chứng khiếu nại theo quy trình, quy định mà Zetbid đã công bố, để Ban quản lý có thể kịp thời xử lý và bảo đảm quyền lợi của bên tuân thủ.

3.4 Khi chưa nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá, Người Trúng Đấu Giá tuyệt đối không thực hiện thanh toán mua hàng hoặc đặt cọc bổ sung cho Người Tổ Chức Đấu Giá hoặc cho bất kỳ bên thứ ba nào khác. Mọi rủi ro, hậu quả phát sinh là nằm ngoài tầm kiểm soát của Ban quản lý và phải do người thực hiện tự chịu trách nhiệm.

3.5 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, Zetbid 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 Zetbid thì Người Mua phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.

3.6 Nghiêm cấm Thành Viên sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay phương thức nào của bên thứ ba để can thiệp vào Hệ Thống hoặc thay đổi cấu trúc dữ liệu của Zetbid nhằm thực hiện hành vi gian lận hoặc hành vi trái phép khác. Hoạt động phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hành vi nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại Hệ Thống của Zetbid cũng đều bị nghiêm cấm. Mọi vi phạm sẽ bị tố giác và xử lý nghiêm theo quy định của Zetbid và pháp luật.

#### **4. Cam kết bảo mật**

4.1 Hệ thống thanh toán thẻ được cung cấp bởi các Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ tại Zetbid đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành.

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

#### **5. Cơ chế bảo mật**

Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa (internet banking) đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối Tác Cổng Thanh Toán gồm:

- Thông tin tài chính của Khách Hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
- Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
- Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
- Tiêu chuẩn mã hóa MD5 128 bit.
- Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Zetbid áp dụng với Khách Hàng:

- Zetbid cung cấp tiện ích lưu giữ token - chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán cung cấp cho Zetbid. Zetbid không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ Khách Hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách Hàng được thực hiện bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép.
- Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách Hàng mà có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của Sàn thương mại điện tử Zetbid. Đối Tác Cổng Thanh Toán sẽ lưu trữ và bảo mật.
- Đối với thẻ nội địa (internet banking), Zetbid chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.
- Zetbid cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Zetbid.

### **VI. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của Khách Hàng**

#### **1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin**

1.1 Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Zetbid bao gồm: email, điện thoại, họ và tên, giới tính, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ Khách Hàng (Thành Viên), mã số thuế,

Tài khoản ngân hàng, ... Đây là các thông tin mà Zetbid cần Thành Viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ (Đăng ký Tài Khoản tại Trang Đăng Ký, Xác Minh Tài Khoản, chỉnh sửa Hồ sơ cá nhân tại Trang Thông Tin Cá Nhân) và để Zetbid liên hệ xác nhận khi Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Zetbid nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

1.2 Các Thành Viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Thành Viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Zetbid 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.

## **2. Phạm vi sử dụng thông tin**

Zetbid sử dụng thông tin Thành Viên cung cấp để:

- (i) để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của Thành Viên với Zetbid hoặc giao dịch hay thư từ của Thành Viên với các bên thứ ba qua Các Dịch Vụ;
- (ii) để quản lý, điều hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc Thành Viên sử dụng và/hoặc truy cập Các Dịch Vụ và các Nền Tảng của Zetbid (bao gồm các sở thích của Thành Viên), cũng như quan hệ và Tài Khoản Người Dùng của Thành Viên với Zetbid;
- (iii) để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của Thành Viên đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho Thành Viên về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động Tài Khoản bất thường;
- (iv) để thực thi các Điều Khoản Dịch Vụ của Zetbid hoặc bất kỳ thỏa thuận giấy phép Người Dùng cuối nào áp dụng;
- (v) để bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
- (vi) để phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết Khách Hàng;
- (vii) để đánh giá và đưa ra các quyết định liên quan đến hồ sơ tín dụng và rủi ro của Thành Viên và tính đủ điều kiện để cho vay, trả sau hoặc cho các sản phẩm tín dụng, nếu có;
- (viii) để 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 Zetbid hoạt động suôn sẻ;
- (ix) để giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ Khách Hàng, thực hiện các chỉ thị của Thành Viên, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi (hoặc nhằm được gửi bởi) Thành Viên hoặc thay mặt Thành Viên;
- (x) để liên hệ với Thành Viên hoặc liên lạc với Thành Viên 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 Thành Viên với Zetbid hoặc việc Thành Viên sử dụng Các Dịch Vụ của Zetbid, chẳng hạn như ở việc truyền đạt thông tin hành chính cho Thành Viên liên quan đến Các Dịch Vụ của Zetbid. Thành Viên xác nhận và đồng ý rằng sự liên lạc như thế của Zetbid có thể là theo cách gửi thư qua đường bưu điện, tài liệu hoặc thông báo cho Thành Viên, có thể gồm có tiết lộ dữ liệu cá nhân nhất định về Thành Viên để cung cấp các tài liệu đó cũng như trên bao bì/phong bì;

(xii) để cho phép các Người Dùng khác tương tác hoặc liên lạc với Thành Viên hoặc thấy một số hoạt động của Thành Viên trên Nền Tảng, bao gồm để thông báo cho Thành Viên khi một Người Dùng khác đã gửi cho Thành Viên một tin nhắn riêng tư hoặc đăng nhận xét về Thành Viên trên Nền Tảng;

(xiii) để 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 Thành Viên sử dụng Các Dịch Vụ của Zetbid, để giới thiệu sản phẩm và/hoặc dịch vụ theo sự quan tâm của Thành Viên, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của Zetbid và/hoặc để cải thiện trải nghiệm Khách Hàng của Thành Viên;

(xiv) để 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 Zetbid, và hiểu được trải nghiệm của họ với các Dịch Vụ của Zetbid;

(xv) vì mục đích tiếp thị và quảng cáo, trong trường hợp này, để gửi cho Thành Viên 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 Zetbid có thể hợp tác hoặc liên kết) mà Zetbid (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. Thành Viên 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. Zetbid có thể sử dụng các thông tin liên hệ của Thành Viên để gửi các bản tin và/hoặc tài liệu truyền thông từ Zetbid hoặc từ các công ty có liên quan của Zetbid;

(xvi) để cung cấp các chương trình và ưu đãi Khách Hàng thường xuyên, đối tác và tiền thưởng, cũng như các chiến dịch marketing đồng thương hiệu khác;

(xvii) để 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 Zetbid 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 Zetbid hoặc các công ty hoặc chi nhánh liên quan của Zetbid (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của Thành Viên);

(xviii) để 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;

(xix) để thực hiện quy trình tìm hiểu và xác minh hoặc các hoạt động Zetbidg 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 Zetbid, có thể được pháp luật yêu cầu hoặc có thể đã được Zetbid áp dụng;

(xx) để kiểm tra Các Dịch Vụ của Zetbid hoặc hoạt động của Zetbid

(xxi) để 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 Zetbid, gian lận, các hành vi phi pháp, thiếu sót hay hành vi sai trái nào, cho dù có liên quan đến việc Thành Viên sử dụng Các Dịch Vụ của Zetbid hay không hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ quan hệ của Thành Viên với Zetbid;

(xxii) để đáp ứng bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào được khẳng định chống lại Zetbid hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các Nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;

(xxiii) để 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 Thành Viên;

(xxiv) để 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 Zetbid như một bên tham gia hoặc chỉ liên quan đến một công ty hay công ty liên kết của Zetbid như một bên tham gia hoặc liên quan đến Zetbid và/hoặc bất kỳ một hay nhiều công ty hoặc công ty liên kết của Zetbid 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

(xxv) bất kỳ mục đích nào mà Zetbid thông báo cho Thành Viên tại thời điểm xin sự cho phép của Thành Viên.

### **3. Thời hạn lưu trữ thông tin cá nhân**

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

Zetbid 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, công ty sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của Người Dùng khi Zetbid 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 dịch vụ của Zetbid, hoặc quyền của Người Dùng được sử dụng dịch vụ của Zetbid bị chấm dứt, công ty có thể tiếp tục lưu, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của Người Dùng tuân theo Chính Sách Bảo Mật của công ty và các nghĩa vụ của Zetbid theo các quy định của pháp luật có liên quan. Tùy thuộc vào quy định của pháp luật, ZETNEX có thể tiêu hủy dữ liệu cá nhân của Người Dùng một cách an toàn mà không cần thông báo trước.

### **4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân**

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

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

(ii) Zetbid có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến sàn giao dịch TMĐT Zetbid và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó.

(iii) Zetbid yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân.

(iv) Các chương trình có tính liên kết, đồng thực hiện, thuê ngoài cho các mục đích thu thập và luôn áp dụng các yêu cầu bảo mật thông tin cá nhân.

(v) Yêu cầu pháp lý: Zetbid có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý.

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

## **5. Đơn Vị Thu Thập và Quản Lý Thông Tin và Thông Tin Liên Hệ CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX**

Địa chỉ: Thôn Cam Lâm, Xã Tam Đảo, Tỉnh Phú Thọ, Việt Nam

Liên hệ: 0843 200 266

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp:

Số: 2500756479

Ngày cấp: 01/10/2025

Nơi cấp: Phòng Đăng ký kinh doanh, Sở Tài chính Tỉnh Phú Thọ

**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:**

(i) Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: [info@zetnex.org](mailto:info@zetnex.org)

(ii) Gửi yêu cầu theo đường dẫn: <https://zetbid.com/contact>

## **6. Phương tiện và công cụ để Người Dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.**

6.1 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 Zetbid thực hiện việc này.

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

## **7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân Thành Viên/Người Dùng**

7.1 Thông tin cá nhân của Thành Viên trên Website Zetbid được Zetbid cam kết bảo mật theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Zetbid. 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.

7.2 Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của Thành Viên khi không có sự cho phép hoặc đồng ý từ Thành Viên, trừ trường hợp việc này là cần thiết để thực hiện giao dịch giữa Thành Viên với Zetbid và/hoặc các bên có liên quan khác hoặc trong trường hợp pháp luật có quy định khác.

7.3 Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân Thành Viên, Zetbid 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.

7.4 Bảo mật 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 của Zetbid.

7.5 Ban quản lý Zetbid yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là Thành Viên, phải cung cấp đầy đủ, chính xác 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 Zetbid 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 các thông tin cá nhân của Thành Viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác, không trung thực.

## **8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Thành Viên 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 khiếu nại, cùng với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này đến Zetbid. Zetbid sẽ phản hồi trong vòng 03 Ngày làm việc để cùng Người Dùng thống nhất phương án giải quyết.

Địa chỉ tiếp nhận thông tin khiếu nại và yêu cầu:

### **Bộ phận Chăm sóc Khách Hàng**

Website: <https://zetbid.com/contact>

Email: [info@zetnex.org](mailto:info@zetnex.org)

## **9. Các nội dung khác:**

Việc thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân.

Việc thu thập và sử dụng thông tin có sự đồng ý trước của Khách Hàng.

Khách Hàng được lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân trong những trường hợp sau, bằng cách có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào: chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho một bên thứ ba; sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và các thông tin có tính thương mại khác.

Việc sử dụng thông tin cá nhân của Khách Hàng, bao gồm cả việc chia sẻ; tiết lộ; và chuyển giao thông tin cá nhân cho bên thứ ba, sẽ thực hiện đúng với mục đích và phạm vi đã nêu tại Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này.

Việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật.

Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này được công bố công khai trên Website Zetbid và hiển thị rõ ràng cho người tiêu dùng trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

## **VII. Quản lý thông tin xấu trên Website**

### **1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên Website:**

Cơ chế kiểm soát tự động  Cơ chế kiểm soát riêng

Có quy định về đăng thông tin  Cơ chế giám sát khác

#### **1.1 Quy định về kiểm soát thông tin Thành Viên:**

(i) Thành Viên bao gồm Người Mua, Người Bán và các đối tượng khác có đăng ký Tài Khoản trên Zetbid, khi đăng ký mở Tài Khoản, phải cung cấp các thông tin để mở Tài Khoản theo Điều Khoản Zetbid trong từng thời kỳ. Khi đăng ký mở Tài Khoản trên Zetbid, Thành Viên được coi là đồng ý và chấp nhận mọi chính sách, điều kiện giao dịch chung, quy định, hướng dẫn, tiêu chuẩn cộng đồng của Zetbid (gọi chung là “Điều khoản Zetbid” hoặc “Điều khoản của Zetbid”) có hiệu lực tại thời điểm lập Tài Khoản. Các điều kiện giao dịch chung, chính sách, quy định, hướng dẫn, tiêu chuẩn cộng đồng của Zetbid có thể thay đổi, bổ sung trong từng thời điểm, việc Thành Viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi có các thay đổi này được coi là đồng ý với các thay đổi, bổ sung.

(ii) **Kiểm soát thông tin Người Mua:** Để được sử dụng Dịch Vụ trên Zetbid, Người Dùng phải cung cấp các thông tin cơ bản bao gồm: số điện thoại hoặc email. Để được mua hàng trên Zetbid, Người Dùng phải cung cấp thêm các thông tin như: số điện thoại, địa chỉ liên hệ, họ tên, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc thông tin tài khoản thanh toán khác (trong trường hợp lựa chọn phương thức thanh toán không dùng tiền mặt trên Zetbid, thông tin, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng để bị tổn thương theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).

(iii) **Kiểm soát thông tin Người Bán:** Để được phép bán hàng trên Zetbid, Người Bán phải Xác Minh Danh Tính, điền thông tin theo form đăng ký đăng ký trở thành Người Bán, đảm bảo lưu trữ thông tin Người Bán đầy đủ theo quy định Điều 29 của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP. Người Bán cung cấp các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn tên, số điện thoại, địa chỉ, mã số thuế. Tùy thuộc Người Bán là cá nhân, hộ kinh doanh hay tổ chức mà Người Bán sẽ phải cung cấp thông tin và đăng tải CCCD, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Quyết định thành lập hoặc Giấy tờ tương đương, Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh để Quản trị Website phê duyệt. Để thực hiện chức năng Rút tiền, Người Bán cần cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng (số Tài Khoản, họ và tên chủ Tài Khoản). Đối với Người Bán nước ngoài, cần phải cung cấp các thông tin như Người Bán trong nước kèm theo các tài liệu theo quy định của nước nơi Người Bán cư trú (chẳng hạn như tài liệu chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, ID, Hộ chiếu,...).

(iv) Thành Viên sẽ tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin, tài liệu cung cấp trên Zetbid cũng như 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 Zetbid 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 được phép mua, bán, cho thuê, cho mượn, đăng ký hộ Tài Khoản của mình trong bất cứ trường hợp nào.

(v) Thành Viên (và các tổ chức, cá nhân không phải là Thành Viên) không được sử dụng dịch vụ của Zetbid vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò/thu thập/khai thác thông tin bất hợp pháp hoặc khi chưa có sự cho phép của Zetbid, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới Hệ Thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Zetbid hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lừa đảo thị trường hoặc tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường, hoặc thực hiện các hành vi thông đồng giữa Người Mua với Người Bán, giữa Người Mua với nhau hoặc giữa Người Bán với nhau. Trong trường hợp vi phạm thì Thành Viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật, Zetbid có quyền áp dụng

các biện pháp xử lý đối với Thành Viên vi phạm theo các quy định, chính sách đang có hiệu lực trên Zetbid tại thời điểm phát hiện hành vi vi phạm của Thành Viên.

(v) Thành Viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Zetbid cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Zetbid.

(vi). Thành Viên không được hành động gây mất uy tín của Zetbid 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 Zetbid.

## **1.2 Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm đăng tải trên Zetbid**

### **Nguyên tắc chung**

Zetbid luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp cũng như trong việc vận hành Trang Zetbid. Để bảo đảm, Zetbid áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự phù hợp để ngăn chặn và loại bỏ khỏi Zetbid những Sản phẩm và các thông tin Sản phẩm không phù hợp với quy định của Zetbid và quy định pháp luật. Theo đó, Zetbid áp dụng các biện pháp sau:

- Xây dựng hệ thống kỹ thuật có thể tự động quét thông tin, nội dung Sản phẩm từ bước tạo Sản phẩm/Cuộc đấu giá trong hệ thống quản lý của Người Bán. Nếu phát hiện thông tin, từ khóa có liên quan đến Sản phẩm bị cấm, hệ thống sẽ tự động chặn và Sản phẩm sẽ không được đăng tải trên Zetbid. Ngoài ra, hệ thống sẽ chủ động báo lỗi và lý do không thể đăng tải Sản phẩm để Người Bán có thể điều chỉnh phù hợp và tuân thủ quy định.
- Trong trường hợp hệ thống quét Sản phẩm nghi ngờ là Sản phẩm bị cấm kinh doanh hoặc có những nội dung của Sản phẩm bị nghi ngờ là không phù hợp với quy định pháp luật về quảng cáo hay quy định khác của Zetbid, thông tin này sẽ được chuyển đến đội ngũ của Zetbid để thẩm tra, xem xét và gỡ bỏ nếu có vi phạm.
- Ngoài ra, Zetbid cũng duy trì đội ngũ để rà soát và thẩm tra thông tin định kỳ và ngẫu nhiên đối với các Sản phẩm được đăng tải trên Zetbid.
- Zetbid thiết lập và duy trì cơ chế, hệ thống tiếp nhận ý kiến đánh giá, báo cáo, phản ánh về Sản phẩm thông qua Khách Hàng để cùng kiểm soát thông tin vi phạm trên Zetbid.
- Các Sản phẩm bị cấm và các thông tin của Sản phẩm không phù hợp, vi phạm quy định pháp luật sẽ bị xóa bỏ mà không cần thông báo trước. Zetbid luôn giữ quyền quyết định về việc giữ lại (trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật) hoặc loại bỏ Sản phẩm, thông tin của Sản phẩm.

### **Quy định về đăng tin**

Người Bán muốn đăng bán, đấu giá sản phẩm thì buộc phải xác minh danh tính Người Bán với Zetbid. Sau khi được phê duyệt xác minh danh tính, Người Bán mới có thể đăng bán đấu giá các sản phẩm của mình. Zetbid sẽ toàn quyền hủy cuộc đấu giá/loại bỏ các Sản phẩm của Người Bán nếu thông tin của Người Bán và thông tin sản phẩm không đáp ứng quy định của Website và sản phẩm bán vi phạm pháp luật. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Zetbid chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. Việc cố tình để sai chuyên mục, ngành hàng của Người Bán sẽ bị Zetbid áp dụng các biện pháp xử lý gian lận, vi phạm theo các quy định, Điều Khoản Zetbid. Zetbid giữ quyền

quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Website này mà không cần báo trước.

Nội dung quy định cụ thể như sau:

- Người Bán cần tuân thủ Quy định về đăng sản phẩm, bao gồm các quy định về hình ảnh, nội dung Hàng hóa, ... được đăng tải trên Website Zetbid.
- Người Bán phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực về Sản phẩm và không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.
- Người Bán không được dùng logo hoặc hình ảnh đại diện khác với Sản phẩm để làm ảnh Sản phẩm hoặc sử dụng hình ảnh thuộc quyền sở hữu của Người Bán khác trên Website Zetbid.
- Thông tin Sản phẩm đăng tải phải trùng khớp, phù hợp, thống nhất với thông tin được kê khai trong hồ sơ đăng ký với cơ quan nhà nước.
- Người Bán không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- Người Bán không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên Website Zetbid.
- Người Bán không được đăng tải các hình ảnh, thông tin không chính xác, sai lệch; các thông tin có tính kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thảm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.
- Người Bán không được đăng tải các hình ảnh, thông tin chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào khác. • Người Bán không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác hệ thống.
- Người Bán không sử dụng, đăng tải hình ảnh hoặc thông tin riêng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trên Website Zetbid mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- Người Bán không được đăng tải thông tin, quảng cáo, thông điệp, tiếp thị kêu gọi, khuyến khích Người Bán hoặc Khách Hàng của Website Zetbid ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Website Zetbid hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.
- Người Bán đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo.
- Zetbid được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Sản phẩm hoặc Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.
- Các Hàng hóa, Dịch vụ chứa thông tin và hình ảnh không phù hợp, Zetbid có quyền từ chối khi kiểm duyệt và/hoặc gỡ bỏ ra khỏi hiển thị trên Website Zetbid.

Khách Hàng khi tham gia Zetbid, bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động tương tác, cung cấp thông tin phản ánh, báo cáo về vi phạm Sản phẩm, thực hiện giao dịch, cần phải tuân thủ quy định của Zetbid tại Quy chế này và quy định pháp luật.

## **Kiểm soát danh sách sản phẩm cấm giao dịch và/hoặc giao dịch có điều kiện tại Zetbid**

Người Bán cam kết tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về giao dịch trên Website Zetbid. Theo đó, danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm mặc nhiên được áp dụng và các quy định về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm có hiệu lực vào từng thời điểm.

Trường hợp Người Bán bán đấu giá các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật thì phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

(i) 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.

(ii) Thiết bị, trang phục quân đội, lực lượng thi hành pháp luật và chính phủ

- Các vật phẩm và thiết bị được cấp bởi chính phủ, công an hoặc quân đội.
- Các thiết bị, trang phục, vật dụng có chứa hình ảnh quốc huy.

(iii) Tài liệu phản động & Thông tin xâm phạm đến An ninh quốc gia

- Sản phẩm liên quan đến khủng bố hoặc các tổ chức khủng bố.
- Sản phẩm liên quan đến chiến dịch, bầu cử, vấn đề chính trị hoặc vấn đề tranh luận công khai, chiến tranh...
- Sản phẩm ủng hộ hoặc chống lại hoặc công kích một chính trị gia hoặc đảng phái chính trị.
- Sách báo, ấn phẩm, băng đĩa có yếu tố liên quan đến chính trị.
- Tất cả các sản phẩm/ thiết bị có hình ảnh bản đồ hoặc sử dụng bản đồ.

(iv) Dịch vụ bất hợp pháp

- Tiền đang có giá trị lưu hành, tiền phát hành bởi chế độ cũ, tiền giả (trừ tiền âm phủ), tiền ảo (Bitcoin, Pi,...), thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ đã kích hoạt.
- Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu.
- Máy chơi cờ bạc, các sản phẩm hỗ trợ cho việc thực hiện hành vi đánh bạc.
- Thông tin và giá trị sản phẩm không được thể hiện rõ ràng / sản phẩm có tính chất may rủi/ cờ bạc/ xổ số/các sản phẩm dưới dạng hộp quà bí mật, sản phẩm ngẫu nhiên.
- 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 Zetbid.

(v). Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí

- **Súng, vũ khí và các sản phẩm có hình dạng giống vũ khí:**

- o Các loại đồ chơi có hình dáng giống như các loại súng, lựu đạn, bom, mìn..., trừ đồ chơi phun nước hoặc tạo bong bóng;

- o Súng nén bằng hơi nước hoặc lò-xo bắn đạn nhựa hoặc các loại đạn khác.
- o Súng hơi nước; súng bắn phát quang hoặc bắn gây tiếng nổ.
- Kiếm, mác, lê, dao găm, cung nỏ (làm bằng các loại vật liệu kể cả gỗ, tre, giấy nén...). Các loại đồ chơi có hình dáng giống các loại vũ khí khác.
- Hơi cay, bình xịt hơi cay, bình xịt CS, bình xịt hơi ngạt, bình xịt chất độc, bình xịt chất gây mê, bình xịt chất gây ngứa.
- Dùi cui, dùi cui điện, dùi cui kim loại, dùi cui cao su.
- Tay đấm gấu, nhẫn tự vệ.
- Tất cả các bộ phận, bộ dụng cụ, đạn dược, linh kiện và phụ kiện dành cho súng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - o Các phụ kiện súng bên trong như: đạn, băng đạn, nòng súng, bộ dụng cụ chuyển đổi vũ khí và kim hỏa.
  - o Các phụ kiện súng bên ngoài như: bộ giảm thanh, báng súng, khóa nòng, các bộ phận điều khiển hỏa lực và cò súng.
  - o Bất cứ sản phẩm nào khác mà theo quyết định của riêng Zetbid có thể được sử dụng để làm súng, bộ phận của súng.
- Dao và các sản phẩm có lưỡi dao khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - o Dao bấm/Dao bướm.
  - o Bất kỳ loại dao hoặc vật dụng nào khác có lưỡi dao.
  - o Bất kỳ vật nào được làm nhọn, hoặc nguy trang hoặc có thể biến đổi thành dao hoặc vũ khí để gây thương tích. Không bao gồm dao nhà bếp (dao nấu ăn).

(vi). Chất cấm, chất kích thích, chất gây nghiện, ma túy và dụng cụ cho ma túy bất hợp pháp

- Các chất ma túy (bao gồm cả ma túy tổng hợp)
  - o Ma túy, steroid và các loại ma túy khác bị cấm theo quy định của pháp luật.
  - o Bông cười, thuốc lắc, chất gây tê, chất gây mê, chất gây kích thích, cần sa, bò đà...
- Bất kỳ hóa chất, thành phần hoặc nguyên liệu thô nào được sử dụng để sản xuất ma túy hoặc chất kích thích, chất gây nghiện.
- Dụng cụ dành cho ma túy như các sản phẩm dùng để sản xuất, chế tạo hoặc tiêu thụ. Ví dụ: ống thủy tinh hoặc bình hóa hơi được thiết kế để hút thuốc hoặc sử dụng ma túy,...
- Hình ảnh hoặc nội dung có cần sa: lá cần sa, 402,...

(vii) Thuốc lá

- Thuốc lá, thuốc lào, thuốc lá điện tử, xì gà, thuốc lá không khói, Shisha,...
- Nguyên liệu làm thuốc lá chứa nicotine, tinh dầu,...
- Thiết bị hút thuốc, bao gồm tẩu và giấy cuộn, dao cắt xì gà, các bộ phận phụ kiện thuốc lá điện tử,...

(viii) Sản phẩm dành cho người lớn

- Đồ chơi tình dục: Máy rung, Dương vật giả, Vòng đeo dương vật, Búp bê tình dục,...

- Sản phẩm dùng cho hình thức Khô dâm và Bạo dâm: Công cụ trói buộc, trang phục cao su, nút hậu môn, roi da, bịt mắt/ miệng...
- Các sản phẩm hỗ trợ tình dục: kẹo ngậm phòng the, xịt/gel kéo dài thời gian, thuốc kích dục, nước ngậm hỗ trợ quan hệ...
- Các sản phẩm mô tả hoặc gợi ý về quan hệ tình dục với động vật/ trẻ em, hiếp dâm, loạn luân, đồ họa tình dục bạo lực hoặc sự suy đồi: Game/video/phim/tranh/ảnh có nội dung 18+ (bạo lực, tự tử, tình dục, khóa thân...)

#### (ix) Thiết bị xâm nhập

Thiết bị sử dụng cho mục đích bất hợp pháp, các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như:

- Thiết bị chia cấp truyền hình.
- Thiết bị chặn/phá sóng.
- Thiết bị cắt/phá khóa.
- Thiết bị gian lận tiết kiệm điện.
- Máy quét radar.
- Thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông.
- Thiết bị ghi hình/ ghi âm mini ngụy trang, giấu kín, quay lén/ ghi âm lén...

#### (x) Các loại hóa chất nguy hiểm và dễ gây cháy, nổ

- Các loại pháo: Pháo nổ, pháo hoa, pháo đập, giàn phun viên, pháo khói, đạn đập làm bằng thuốc pháo hoặc bằng các loại vật liệu khác có thể gây cháy, nổ...
- Các hóa chất liên quan đến chế tạo chất nổ sẽ cấm bán: Natri Clora, Kali Clorat, Kali Perclorat,  $\text{NH}_4\text{NO}_3$ ,  $\text{NaNO}_3$ ,  $\text{CH}_3\text{NO}_2$ ,  $\text{KNO}_3$ ,  $\text{NaClO}_3$ ,  $\text{KClO}_3$ ,  $\text{KClO}_4$ , Hexogen, Trinitrotoluen, Octogen, Pentrit,..
- Xăng, dầu, gas
- Bột lửa
- Thuốc trừ sâu

#### (xi) Bộ phận cơ thể người và hài cốt

- Các bộ phận cơ thể con người: mắt, tim, thận,...
- Chất thải của con người hoặc chất dịch cơ thể: Tinh trùng, tế bào trứng, trứng đã thụ tinh, phôi thai, mang thai hộ hoặc dịch vụ trung gian (mua bán tinh trùng, tế bào trứng, trứng đã thụ tinh, phôi thai hoặc mang thai hộ)
- Hài cốt

#### (xii) Sản phẩm gây hại cho sức khỏe Người Dùng

- 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;...
- Mỹ phẩm đã qua sử dụng, mỹ phẩm handmade chưa có giấy công bố và chứng từ về thành phần đảm bảo an toàn cho Người Dùng (vd: kem trộn, kem kích trắng, v.v)

- Mỹ phẩm/ TPCN vi phạm quy định về quảng cáo, gây hiểu nhầm về công dụng được cảnh báo bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền.
- Mỹ phẩm/TPCN có chứa thành phần độc tố hoặc hàm lượng vượt quá mức quy định được cảnh báo hoặc thu hồi bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền
- Sản phẩm có nguy cơ gây nguy hại đến sức khỏe của Người Dùng được cảnh báo bởi cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc Zetbid quy định do đã từng có ghi nhận các trường hợp gây nguy hiểm cho người tiêu dùng tại Việt Nam hoặc trên các quốc gia khác.
- Các chế phẩm từ sữa chưa tiệt trùng;
- Nấm dại;
- Bất kỳ mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;
- 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)

(xiii) Thuốc, vắc xin các loại

- Thuốc kê đơn; thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc.
- Thuốc dùng cho động vật.
- Dung dịch tiêm (botox, filler và các dung dịch tiêm khác)
- Vắc xin các loại.

(xiv) Thực vật và động vật

- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã) như: chó, mèo, cá, ốc, chuột, nhím, ốc mượn hồn, hamster, ngà voi, sừng tê giác, cao hổ, da/ lông động vật,...)
- Thiết bị hoặc công cụ sẵn bán có khả năng gây hại cho động vật hoặc con người (máy bắn cá, chích điện cá, bẫy thú,...)
- Sản phẩm vật lý hoặc sản phẩm truyền thông khuyến khích bất kỳ hình thức nào của việc bạo hành động vật.
- Các sản phẩm gỗ nằm trong danh sách cấm theo quy định của Pháp Luật.

(xv) Đồ cổ và các tác phẩm nghệ thuật

(xvi) Tiền giả, con dấu giả

(xvii) Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ

(xviii) Tiền tệ

(xix). 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

(xx) Các mặt hàng bị cấm vận

(xxi) Thực phẩm không thuộc các danh mục bị cấm nêu trên phải tuân thủ các tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu sau:

- 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, dưới 30% thời hạn sử dụng.
- 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.

(xxii) Tất cả các sản phẩm đang bán cần được giữ nguyên tem/mác, bao bì, không được phép chia/chiết ra dưới bất kỳ hình thức nào, để đảm bảo rằng Người Mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.

(xxiii) Bảo mật và quyền riêng tư

Các tài liệu chứa thông tin cá nhân. Bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thông tin cá nhân như số điện thoại di động, địa chỉ email và thông tin nhận dạng cá nhân khác.
- Phần mềm và các sản phẩm được thiết kế để trích xuất thông tin cá nhân như các trang website lừa đảo.
- Thẻ căn cước, hộ chiếu, thẻ an sinh xã hội và các giấy tờ khác có thể được sử dụng làm bằng chứng chứng nhận danh tính.
- Phần mềm, thiết bị, hướng dẫn và dịch vụ được sử dụng để đánh cắp dữ liệu riêng tư, cá nhân hoặc tổ chức đều bị cấm.
- Bất kỳ mặt hàng nào khác vi phạm hoặc có khả năng vi phạm quyền riêng tư của cá nhân.

(xxiv) Cấm theo quy định Pháp Luật

Tất cả các mặt hàng, hoặc mặt hàng có chứa thành phần:

- 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.
- 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.

(xxv) Các sản phẩm chứa yếu tố tôn giáo, tâm linh, mê tín dị đoan

- Vật phẩm có chứa từ khóa 'trì chú', 'làm phép'; bùa ngải: bùa tình yêu, bùa hồ yêu...; mẹ ngoắc; kumanthong; nhang xin số; nhang cúng kumanthong,...

(xxvi) Sản phẩm kỹ thuật số

- Thẻ game, thẻ Garena, thanh toán game trực tuyến, vật phẩm game, gói xem phim, gói nghe nhạc, Tài Khoản game/ứng dụng

(xxvii) Thiết bị không đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia

- Điện thoại di động cơ bản thuần 2G/3G không tích hợp chức năng 4G hoặc 5G
- Thiết bị vô tuyến điện không có chứng nhận hợp quy, không được sử dụng (danh sách tham khảo).

**Hành vi cấm trong hoạt động trung bày, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ trên Zetbid**

## **(i) Nguyên tắc chung**

Trước khi thực hiện đăng tải thông tin và quảng cáo Sản phẩm trên Zetbid, Người Bán cần tham khảo các hướng dẫn về quảng cáo, bao gồm:

- Hướng dẫn chung về quảng cáo;
- Các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động quảng cáo;
- Nguyên tắc chung của hoạt động quảng cáo;
- Các Sản phẩm cấm quảng cáo;
- Các hành vi quảng cáo bị cấm; và
- Các yêu cầu về điều kiện, giấy phép, chấp thuận đặc biệt cho một số sản phẩm quảng cáo.

Người Bán cần lưu ý rằng các hướng dẫn nêu trên chỉ là tài liệu hướng dẫn nội bộ của Zetbid mà không phải là một chỉ dẫn chính thức và không cấu thành ý kiến tư vấn pháp lý. Việc quảng cáo trên Zetbid cần phải tuân thủ các quy định pháp luật quảng cáo và pháp luật chuyên ngành, được thay đổi tùy từng thời điểm. Người Bán nên tham vấn với đơn vị tư vấn liên quan để giảm thiểu rủi ro liên quan đến hoạt động quảng cáo. Để tránh nhầm lẫn, Người Bán có trách nhiệm kiểm tra các quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm Đăng Bán sản phẩm đấu giá.

Hoạt động quảng cáo trên Zetbid cần đáp ứng ba (03) nguyên tắc chung như sau:

- Tính hợp pháp: Không quảng cáo cho các Sản phẩm bị cấm quảng cáo; không vi phạm các điều cấm trong hoạt động quảng cáo.
- Tính trung thực: Quảng cáo không lạm dụng lòng tin của người tiêu dùng hoặc lợi dụng sự thiếu kiến thức và kinh nghiệm của người tiêu dùng. Những yếu tố có ảnh hưởng đến quyết định của người tiêu dùng phải được truyền đạt khách quan tạo điều kiện cho người tiêu dùng cân nhắc về quyết định của mình.
- Tính chính xác: Các mô tả, các tuyên bố và so sánh liên quan đến thực tế đối với sản phẩm được quảng cáo phải bảo đảm được xác định một cách khách quan và phải có bằng chứng xuất trình trong trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

Hoạt động quảng cáo phải thể hiện trách nhiệm xã hội và phù hợp đạo đức, văn hóa Việt Nam

## **(ii) Các nội dung không được phép đăng bán**

Người Bán được quyền đăng các sản phẩm lên Zetbid nhằm mục đích kinh doanh. Tuy nhiên, NGHIÊM CẤM đăng tải những sản phẩm có nội dung sau đây:

- Phản động, chống phá, bài xích tôn giáo, khiêu dâm, bạo lực, đi ngược lại thuần phong mỹ tục, truyền thống và văn hóa Việt Nam, xâm phạm chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ, an ninh quốc gia của Việt Nam;
- Đăng thông tin rác, phá rối hay làm mất uy tín của các dịch vụ do Zetbid cung cấp;
- Xúc phạm, kích bác đến người khác dưới bất kỳ hình thức nào;
- Tuyên truyền về những thông tin mà pháp luật nghiêm cấm như: sử dụng heroin, thuốc lắc, giết người, cướp của, vv... (VD: sản phẩm in hình lá cần sa, shisha);
- Khuyến khích, quảng cáo cho việc sử dụng các sản phẩm độc hại (VD: thuốc lá, rượu, cần sa);

- Các sản phẩm văn hóa đòi truy (băng đĩa, sách báo, vật phẩm);
- Tài liệu bí mật quốc gia, bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân;
- Con người và/hoặc các bộ phận của cơ thể con người;
- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã) như: chó, mèo, cá, ốc, chuột, nhím, ốc mượn hồn, hamster, ngà voi, sừng tê giác, cao hổ, da/ lông động vật,...)
- Những sản phẩm có tính chất phân biệt chủng tộc, xúc phạm đến dân tộc hoặc quốc gia nào đó;
- Hạn chế tối đa những sản phẩm mang tính cá nhân (như hình cá nhân, hình ảnh của gia đình, hình ảnh của con cái);
- 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 Zetbid

### **(iii) Các hành vi không được thực hiện**

- Sử dụng thông tin, hình ảnh, âm thanh vi phạm pháp luật, thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- 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.
- Cung cấp thông tin, 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 hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
- 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.
- Có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- 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 hoặc tạo đơn ảo để gian lận tăng số lượng đơn hàng và đánh giá ;
- Đăng bán không đúng ngành hàng, sử dụng hình ảnh minh họa không đúng về hàng hóa, dịch vụ được đăng bán nhằm mục đích gian lận và/hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.
- Tăng giá bán một cách bất hợp lý trước Khuyến mại.
- Tạo giá bán sản phẩm quá cao hoặc quá thấp so với mặt bằng giá trị thị trường.

### **(iv) Các Sản phẩm cấm quảng cáo**

Danh mục sản phẩm cấm quảng cáo dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về sản phẩm cấm quảng cáo mặc nhiên được áp dụng và các quy định về sản phẩm cấm quảng cáo dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về sản phẩm cấm quảng cáo có hiệu lực vào từng thời điểm:

- Hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- Thuốc lá.
- Rượu có nồng độ cồn từ 15 độ trở lên.
- Sản phẩm sữa thay thế sữa mẹ dùng cho trẻ dưới 24 tháng tuổi, sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ dưới 06 tháng tuổi; bình bú và vú ngậm nhân tạo.
- Thuốc kê đơn; thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc. • Các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích dục.
- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao và các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích động bạo lực.
- Các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo khác do Chính phủ quy định khi có phát sinh trên thực tế.

#### **(v) Các yêu cầu về điều kiện, giấy phép, chấp thuận đặc biệt cho một số sản phẩm quảng cáo**

Quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý sẽ tuân theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý thì mặc nhiên được áp dụng và các quy định về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về quảng cáo sử dụng từ ngữ gây chú ý có hiệu lực vào từng thời điểm. Ví dụ: Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự phải có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Đối với thông tin về hàng hóa bán trên Website: Người Bán cần tuân thủ Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14 tháng 4 năm 2017 đã được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 111/2021/NĐ-CP về nhãn hàng hóa.

Tùy mặt hàng đăng bán, Người Bán còn có thể được yêu cầu cung cấp chứng từ chứng minh nguồn gốc, chất lượng sản phẩm trước khi đăng bán. Một số Sản Phẩm đặc biệt cần phải đáp ứng thêm về quy định về điều kiện và giấy phép bao gồm các tài liệu chứng minh về sự hợp chuẩn, hợp quy theo quy định pháp luật và các giấy phép của pháp luật chuyên ngành.

#### ***01-Mỹ phẩm***

- Hình ảnh sản phẩm phải rõ ràng (nhãn mác, bao bì, thương hiệu), thông tin mô tả sản phẩm có đầy đủ nguồn gốc, xuất xứ, tình trạng sản phẩm và hạn sử dụng;
- Không đăng bán đấu giá mỹ phẩm đã qua sử dụng;
- Không đăng bán các sản phẩm không rõ nguồn gốc xuất xứ (ví dụ như sản phẩm handmade, kem trộn, v.v...);

- 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 và chứng nhận đại lý của bên phát hành hóa đơn (nếu Người Bán nhập hàng từ bên trung gian).

### ***02-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/ Tự công bố, theo quy định pháp luật;

+ 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 theo quy định.

- 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 (nếu có), không được lạm dụng quảng cáo sai sự thật.

- Không đăng bán sản phẩm thực phẩm chức năng xách tay.

### ***03-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 40-50% diện tích toàn ảnh;

- Người mẫu tạo hình không gây phản cảm, ảnh không mang nội dung khiêu dâm, trái với đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục.

### ***04-Thời trang/Giày dép/Phụ kiện***

- Nêu rõ chất liệu và kích thước của sản phẩm. Riêng đối với sản phẩm thuộc ngành hàng Thời trang phải có bảng quy đổi kích thước.

- 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 Khách Hàng dễ dàng lựa chọn và tránh những sự nhầm lẫn không đáng có.

### ***05-Nhà cửa & Đời sống***

Khuyến khách đăng sản phẩm theo đúng định dạng, để tăng khả năng xuất hiện khi Người Dùng tìm kiếm sản phẩm, Giảm thiểu thời gian Khách Hàng xem thông tin sản phẩm.

Tên sản phẩm: Loại sản phẩm + Thương hiệu (nếu có) + Mã sản phẩm + Thuộc tính

### ***06-Bách hóa Online***

a. 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.

b. Đồ uống có cồn:

i. Người Bán phải tuân thủ quy định tại Điều 16 của Luật Phòng, chống tác hại của rượu, bia số 44/2019/QH14 về điều kiện bán rượu, bia theo hình thức thương mại điện tử; Nghị định số 24/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật phòng, chống tác hại của rượu, bia và các quy định pháp luật liên quan tới hoạt động kinh doanh rượu, bia;

ii. Về nguồn gốc sản phẩm: Người Bán lưu ý chỉ đăng bán sản phẩm có nguồn gốc hợp pháp theo quy định ghi trong **Giấy phép bán lẻ rượu** hoặc **Giấy phép sản xuất rượu**, hoặc Giấy đăng ký kinh doanh rượu ... theo quy định pháp luật.

iii. Đối với các sản phẩm trưng bày, giới thiệu trên Zetbid là các sản phẩm trên 15 độ cồn cần đáp ứng các quy định dưới đây:

+ Về nhãn hàng hóa theo quy định của Nghị định 43/2017/NĐ-CP đã được sửa đổi bổ sung về nhãn hàng hóa (mục 7 Phụ lục I);

+ Mô tả sản phẩm dưới dạng tài liệu về hàng hóa, dịch vụ để giới thiệu với Khách Hàng trong hoạt động trưng bày, giới thiệu hàng hóa, dịch vụ theo quy định tại Điều 117, Điều 120, Điều 121) Luật Thương mại 2005;

+ Phù hợp với quy định về cung cấp thông tin hàng hóa, dịch vụ tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử;

+ Việc đăng bán phải phù hợp với quy định về giám tính dễ tiếp cận của rượu, bia tại Luật Phòng, chống tác hại của rượu, bia.

**Lưu ý:** Người Bán đăng bán sản phẩm đồ uống có cồn phải ghi rõ đầy đủ thông tin về nồng độ cồn, hạn sử dụng và thiết lập đúng ngành hàng, và tuân thủ quy định về giấy phép kinh doanh, ghi nhãn, quảng cáo, và độ tuổi Người Mua đối với sản phẩm rượu, bia.

### ***07-Sách***

- Người Bán cần cung cấp các chứng từ: Giấy phép đăng ký kinh doanh; và 01 trong 04 loại giấy tờ sau bao gồm:

+ Quyết định xuất bản sách (đối với nhà xuất bản);

+ Quyết định phát hành sách (đối với nhà phát hành);

+ Giấy ủy quyền phân phối sách từ Nhà Xuất Bản hoặc Nhà phát hành (đối với nhà phân phối);

+ 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.

### ***8-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).

### ***9-Sản phẩm thuốc không kê đơn (trừ thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc)***

a. Nội dung giới thiệu sản phẩm: Phải đảm bảo tuân thủ các quy định của Luật Dược và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Dược. **NGHIÊM CẤM** Người Bán lợi dụng việc đăng bán thuốc không kê đơn trên Zetbid để thực hiện hoạt động quảng cáo thuốc trái pháp luật.

b. Người Bán khi đăng bán sản phẩm thuốc không kê đơn cần có các giấy tờ sau:

- *Đối với nhà sản xuất:*

+ Đăng ký kinh doanh/ chứng nhận đầu tư;

+ Đăng ký thương hiệu (Giấy chứng nhận thương hiệu hoặc giấy xác nhận hồ sơ đăng ký thương hiệu hợp lệ của Cơ quan Nhà nước);

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược; Bản sao có chứng thực Chứng chỉ hành nghề dược của người chịu trách nhiệm quản lý đơn vị kinh doanh dược;

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận GMP (trong trường hợp Giấy chứng nhận GMP không nằm trong phạm vi của tài liệu được nêu tại điểm (iii) nêu trên);

+ Giấy phép lưu hành sản phẩm.

- *Đối với nhà phân phối:*

+ Đăng ký kinh doanh/ chứng nhận đầu tư; Chứng nhận đại lý/ hợp đồng phân phối từ hãng;

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược; Bản sao có chứng thực Chứng chỉ hành nghề dược của người chịu trách nhiệm quản lý đơn vị kinh doanh dược;

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận GDP đối với nhà phân phối bán buôn và GPP đối với nhà bán lẻ;

+ Giấy phép lưu hành sản phẩm.

- *Đối với nhà nhập khẩu:*

+ Đăng ký kinh doanh/ chứng nhận đầu tư;

+ Tờ khai hải quan hàng hóa nhập khẩu của Người Bán;

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược, Bản sao có chứng thực Chứng chỉ hành nghề dược của người chịu trách nhiệm quản lý đơn vị kinh doanh dược;

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận GSP;

+ Bản sao có chứng thực Giấy phép nhập khẩu thuốc;

+ Giấy phép lưu hành sản phẩm.

c. Mô tả sản phẩm cần nêu rõ "*Mọi thông tin trên đây chỉ mang tính chất tham khảo. Việc sử dụng thuốc phải tuân theo hướng dẫn của bác sĩ, dược sĩ có chuyên môn được phép hành nghề. Vui lòng đọc kỹ thông tin chi tiết ở tờ rơi bên trong hộp sản phẩm trước khi sử dụng*".

d. Người Bán chịu hoàn toàn trách nhiệm với Người Mua/Người sử dụng thuốc nếu vi phạm các quy định về đăng bán sản phẩm thuốc không kê đơn trên Zetbid.

## **2. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Website giao dịch TMĐT**

### **2.1 Chủ thể có quyền yêu cầu Zetbid xử lý các đăng bán bị nghi ngờ xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ và tài liệu chứng minh**

(i) Chủ thể có quyền yêu cầu Zetbid xử lý các đăng bán bị nghi ngờ xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ bao gồm Chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ hoặc người được chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ cấp quyền sử dụng theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ hoặc người đại diện hợp pháp của các chủ thể này theo quy định của pháp luật về đại diện ("**Chủ thể quyền**").

(ii) Tài liệu chứng minh: Chủ thể quyền theo quy định pháp luật về Sở hữu trí tuệ:

- Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả, Giấy chứng nhận đăng ký quyền liên quan, văn bằng bảo hộ; bản trích lục Sổ đăng ký quốc gia về quyền tác giả, quyền liên quan, Sổ đăng ký quốc gia về sở hữu công nghiệp, Sổ đăng ký quốc gia về giống cây trồng được bảo hộ;

- Chứng cứ cần thiết để chứng minh căn cứ phát sinh quyền tác giả, quyền liên quan trong trường hợp không có Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả, Giấy chứng nhận đăng ký quyền liên quan; chứng cứ cần thiết để chứng minh quyền đối với bí mật kinh doanh, tên thương mại, nhãn hiệu nổi tiếng;
- Bản sao hợp đồng sử dụng đối tượng sở hữu trí tuệ trong trường hợp quyền sử dụng được chuyển giao theo hợp đồng.

## **2.2 Nộp khiếu nại yêu cầu xử lý hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Zetbid**

(i) Chủ thể quyền vui lòng điền đầy đủ thông tin và cung cấp đầy đủ các tài liệu theo hướng dẫn của Zetbid (gồm Đơn khiếu nại, Tài liệu chứng minh: Chủ thể quyền, Tài liệu chứng minh yếu tố vi phạm), gửi đến địa chỉ sau:

### **Bộ phận Chăm sóc Khách Hàng**

Website: <https://zetbid.com/contact>

Email: [info@zetnex.org](mailto:info@zetnex.org)

Đây là kênh tiếp nhận yêu cầu hợp lệ duy nhất của Zetbid. Việc Chủ thể quyền gửi yêu cầu thông qua bất cứ kênh liên lạc nào khác đến Zetbid bao gồm nhưng không giới hạn gửi email đến các bộ phận, cá nhân có thẩm quyền của Zetbid, tùy vào từng trường hợp Zetbid có quyền từ chối tiếp nhận và xử lý.

(ii) Trường hợp Chủ thể quyền không nộp yêu cầu theo hướng dẫn nêu trên mà nộp yêu cầu theo quy định của pháp luật tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc khởi kiện tại Tòa án thì vụ việc sẽ không được xử lý theo các quy định trong tài liệu này mà Zetbid trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình sẽ:

- cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền,
- thực hiện các kết luận, quyết định xử lý vụ việc, bản án của tòa án có thẩm quyền có liên quan đến Zetbid.

## **2.3 Quy trình xử lý khiếu nại về hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ**

Việc xử lý các khiếu nại yêu cầu xử lý hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ sẽ được Zetbid thực hiện như sau:

(i) Đối với khiếu nại về hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc khiếu nại về hàng giả, trong thời hạn 07 – 10 Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền và nếu Chủ thể quyền cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chứng minh hành vi xâm phạm quyền của Bên bị khiếu nại. Zetbid sẽ thực hiện các biện pháp xử lý hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại theo quy định của Zetbid, đăng bán có chứa yếu tố vi phạm sẽ bị ẩn hoặc xóa đăng bán. Tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, trong trường hợp cần thiết, theo toàn quyền quyết định của riêng mình, Zetbid có quyền khóa gian hàng vĩnh viễn và cấm có thời hạn hoặc vĩnh viễn Bên bị khiếu nại tiếp tục kinh doanh trên Zetbid. Zetbid sẽ thông báo cho Chủ thể quyền về kết quả xử lý trong thời hạn 03 – 05 Ngày làm việc kể từ ngày Zetbid thực hiện biện pháp xử lý đối với Bên bị khiếu nại. Bên bị khiếu nại có quyền yêu cầu Zetbid xem xét lại quyết định xử lý theo quy trình của Zetbid.

(ii) Dù khiếu nại với bất cứ lý do gì, trong trường hợp Chủ thể quyền chưa cung cấp đầy đủ tài liệu theo quy định, trong thời hạn 03 Ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của

Chủ thể quyền, Zetbid sẽ thông báo và yêu cầu Chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu như đã hướng dẫn.

- Trong trường hợp chủ thể quyền bổ sung đủ thông tin, tài liệu và đáp ứng yêu cầu trên thì Zetbid sẽ thực hiện biện pháp như được nêu trên.
- Trong trường hợp chủ thể quyền không bổ sung đủ thông tin, tài liệu thì việc xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền sẽ bị tạm đình chỉ cho đến khi Chủ thể quyền bổ sung đủ thông tin, tài liệu.
- Trong trường hợp chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu nhưng vẫn không đáp ứng với hướng dẫn, Điều Khoản Zetbid thì Zetbid sẽ yêu cầu Chủ thể quyền thực hiện bổ sung thêm một lần nữa. Trong trường hợp Chủ thể quyền vẫn không đáp ứng với các hướng dẫn, Điều Khoản Zetbid thì Zetbid sẽ chấm dứt xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền. Việc xử lý yêu cầu của Chủ thể quyền (nếu chủ thể quyền tiếp tục có yêu cầu) sẽ được coi là yêu cầu mới và Chủ thể quyền phải thực hiện lại các thủ tục như ban đầu.

(iii) Đối với khiếu nại về hàng giả, trường hợp Chủ thể quyền đã cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu nhưng chưa đủ để chứng minh hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại, trong thời hạn 07 Ngày làm việc, Zetbid sẽ thông báo cho Bên Bị khiếu nại để yêu cầu Bên bị khiếu nại cung cấp tài liệu, thông tin chứng minh Bên bị khiếu nại tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ, nguồn gốc xuất xứ hàng hóa. Bên bị khiếu nại có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu trong thời hạn do Zetbid quy định.

- Trong trường hợp Bên bị khiếu nại có cung cấp nhưng không đủ để chứng minh Bên bị khiếu nại không thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc không cung cấp đủ thông tin, tài liệu trong thời hạn do Zetbid yêu cầu thì Bên bị khiếu nại sẽ bị Zetbid áp dụng biện pháp xử lý vi phạm theo quy định của Zetbid. Đăng bán có chứa yếu tố vi phạm sẽ bị ẩn hoặc xóa. Tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, trong trường hợp cần thiết, theo toàn quyền quyết định của riêng mình, Zetbid có quyền khóa gian hàng vĩnh viễn và cấm có thời hạn hoặc vĩnh viễn Bên bị khiếu nại tiếp tục kinh doanh trên Zetbid. Zetbid sẽ thông báo cho chủ thể quyền về kết quả xử lý.
- Trong trường hợp Bên bị khiếu nại cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh Bên bị khiếu nại không thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, Zetbid sẽ từ chối yêu cầu của Chủ thể quyền và thông báo cho Chủ thể quyền về kết quả xử lý.
- Trong trường hợp tài liệu, chứng cứ của Bên bị khiếu nại cũng như tài liệu chứng cứ của Chủ thể quyền cung cấp không đủ để Zetbid đưa ra kết luận hoặc mặc dù Bên bị khiếu nại cung cấp được chứng cứ, tài liệu nhưng Chủ thể quyền vẫn khẳng định các tài liệu, chứng cứ không hợp lệ mà Zetbid không có đủ chuyên môn hay căn cứ xác đáng để kết luận, thì Zetbid sẽ yêu cầu Chủ thể quyền và Bên bị khiếu nại giải quyết vụ việc tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

*Lưu ý: Trong trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần nhiều thời gian để xử lý, giải quyết vụ việc, thì Zetbid sẽ thông báo cho Chủ thể quyền và Bên bị khiếu nại về thời gian cho từng vụ việc cụ thể.*

## **2.4 Quy trình xem xét lại kết luận xử lý của Zetbid**

(i) Chủ thể quyền và/hoặc Bên bị khiếu nại có quyền yêu cầu Zetbid xem xét lại kết luận liên quan đến hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ. Quyền yêu cầu xem xét lại này không áp dụng trong trường hợp Chủ thể quyền/Bên bị khiếu nại không cung cấp thông tin, tài liệu trong thời hạn theo yêu cầu của Zetbid.

(ii) Trong thời hạn 07 – 10 Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu xem xét lại của Chủ thể quyền/Bên bị khiếu nại, Zetbid sẽ xem xét lại quyết định của mình và sẽ thông báo cho Chủ thể quyền/Bên bị khiếu nại kết quả xem xét lại này.

### **3. Chế tài áp dụng đối với những vi phạm trên Zetbid**

Tùy trường hợp và mức độ vi phạm, Zetbid áp dụng một hoặc một loạt các chế tài sau:

- Xóa danh mục sản phẩm; Hủy cuộc đấu giá; Hủy kết quả đấu giá;
- Giới hạn quyền sử dụng Tài Khoản;
- Đình chỉ và chấm dứt Tài Khoản;
- Thu hồi tiền/tài sản có được do hành vi gian lận, và các chi phí có liên quan như chi phí vận chuyển của đơn hàng, phí thanh toán...;
- Cáo buộc hình sự;
- Áp dụng biện pháp dân sự, bao gồm khiếu nại bồi thường thiệt hại và/hoặc áp dụng biện pháp khẩn cấp tạm thời;
- Các hành động hoặc biện pháp chế tài khác theo Tiêu Chuẩn Cộng Đồng, Quy Chế Hoạt Động, hoặc các Chính Sách Zetbid.

### **4. Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên Website giao dịch thương mại điện tử;**

#### **4.1 Quy định về an toàn thông tin:**

- Thiết lập và duy trì các Chính Sách Bảo Mật Thông Tin nội bộ cho nhân viên và hệ thống.
- Yêu cầu các thành viên (Người Bán, Người Mua) tuân thủ các quy tắc an toàn thông tin cơ bản (sử dụng mật khẩu mạnh, bảo mật tài khoản).

#### **4.2 Cơ chế kiểm tra, giám sát:**

- Kiểm tra tính chính xác của thông tin: Thường xuyên kiểm tra ngẫu nhiên các thông tin do Người Bán cung cấp so với thực tế.
- Giám sát lưu lượng và hoạt động: Sử dụng công cụ giám sát để phát hiện các truy cập bất thường, hành vi đăng tải hàng loạt thông tin rác hoặc nội dung vi phạm pháp luật.
- Báo cáo và ghi nhận: Thiết lập hệ thống ghi nhận các hoạt động quan trọng trên sàn (đăng ký, giao dịch, gỡ bỏ thông tin) để phục vụ công tác kiểm tra và đối soát khi cần.

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

1. Khi thực hiện các giao dịch trên Zetbid, các Thành Viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

2. Zetbid cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành Viên tham gia giao dịch, 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 lỗi kỹ thuật, hệ thống mạng hoặc bất kỳ nguyên nhân nào nằm

ngoài kiểm soát của Zetbid, Zetbid sẽ nhanh chóng áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Thành Viên.

3. 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 trị Website qua địa chỉ:

**Bộ phận Chăm sóc Khách Hàng**

Website: <https://zetbid.com/contact>

Email: [info@zetnex.org](mailto:info@zetnex.org)

Zetbid sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành Viên tham gia Zetbid. Zetbid sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành Viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

4. Trách nhiệm trong trường hợp lỗi của Hệ Thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không thực hiện được theo quy định, trong một số trường hợp như sau:

- Nếu lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không bắt đầu được vào thời điểm Người Bán dự định tổ chức đấu giá, Zetbid phải hoàn trả cho Người Bán mọi chi phí liên quan đến việc tổ chức đấu giá mà Người Bán đã tạm nộp hoặc thanh toán cho Zetbid (nếu có); hoặc
- Nếu lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến Người Tham Gia Đấu Giá không thể thực hiện trả giá được sau khi cuộc đấu giá bắt đầu, thì Zetbid phải hủy kết quả đấu giá và cho phép Người Bán thực hiện tổ chức đấu giá lại, đồng thời chịu mọi chi phí liên quan đến việc tổ chức đấu giá lại này (nếu có).

5. Zetbid không chịu trách nhiệm về kết quả của bất kỳ cuộc đấu giá nào được tổ chức trên Zetbid, ngoại trừ trường hợp Người Dùng có bằng chứng chứng minh rằng kết quả cuộc đấu giá đó bị ảnh hưởng hoặc bị sai lệch bởi lỗi kỹ thuật hoặc sự can thiệp trái quy định có nguồn gốc phát sinh từ Zetbid. Khi đó, Zetbid sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho (các) bên bị thiệt hại trong phạm vi giá trị phù hợp theo quy định pháp luật và Điều khoản Dịch Vụ.

6. Zetbid không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thao tác nào của Người Dùng đã được Hệ Thống ghi nhận và xử lý dưới tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập của Người Dùng dù thao tác đó phát sinh từ lỗi của Người Dùng hoặc/và từ lỗi của thiết bị được Người Dùng sử dụng hoặc/và do lỗi của hệ thống truyền tải dữ liệu từ thiết bị của Người Dùng đến Zetbid hoặc/và bất kỳ trường hợp nào khác không chứng minh được rằng sự cố phát sinh là từ hệ thống kỹ thuật của Zetbid.

## **IX. Quyền và trách nhiệm của BQL Website Zetbid**

CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX giao trách nhiệm cho Ban quản lý Website Zetbid thực hiện các quyền và trách nhiệm trong việc quản lý, giám sát và vận hành Website Zetbid như sau:

### **1. Quyền của Ban quản lý Website Zetbid:**

(i) Ban hành và thi hành các quy định, quy trình, hướng dẫn, chính sách, cơ chế, thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thương nhân, tổ chức, cá nhân truy cập, tham gia hoặc

sử dụng dịch vụ trên Zetbid. Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của Trang Zetbid.

(ii) Được cản trở trực tiếp vào Số Dư Tài Khoản Zetbid của Người Bán đối với chi phí vận chuyển, Phí Dịch Vụ, Thuế khấu trừ và các chi phí khác theo Điều khoản Dịch Vụ và thỏa thuận giữa Zetbid và Người Bán. Được quyền đánh giá chất lượng Hàng hóa, Dịch vụ và/hoặc cho phép Khách Hàng đánh giá hàng hóa, dịch vụ của Người Bán và công khai trên Website Zetbid.

(iii) Được toàn quyền xử lý đối với Đơn Hàng, Hàng hóa, Dịch vụ trong trường hợp Người Bán không đảm bảo các cam kết về thời gian vận hành, các chính sách vận hành nói chung và Zetbid được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, kể cả việc bồi thường thiệt hại. Tùy theo quyền quyết định của mình khi xét thấy hợp lý, Zetbid có quyền từ chối xử lý khiếu nại.

(iii) Bảo lưu toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với nội dung có nguồn gốc khởi tạo hoặc được hình thành trên Website Zetbid dựa trên nền tảng của Website Zetbid. Đối với hình ảnh, thiết kế,... được cung cấp bởi Người Bán, Người Bán đồng ý và cam kết rằng Zetbid có quyền sử dụng hợp pháp mà không vi phạm bất cứ quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc quyền của bên thứ ba nào, bao gồm cả việc sử dụng đăng bán chung trên một sản phẩm cho các Người Bán trên Website Zetbid.

(iv) Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Zetbid có quyền yêu cầu Người Bán thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Người Bán không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.

(v) Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của Website Zetbid, tùy theo quyết định của mình, Zetbid có thể tạm dừng hoặc chấm dứt Dịch Vụ với Người Bán mà không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với Người Bán kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi Người Bán có một hoặc nhiều hành động vi phạm hoặc có khả năng vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm dựa trên đánh giá hợp lý của Zetbid, mà không cần phải chứng minh hay cung cấp bằng chứng chứng minh nào, bao gồm các trường hợp vi phạm được liệt kê cụ thể dưới đây và các trường hợp vi phạm khác dựa trên Điều Khoản Dịch Vụ, quy định pháp luật:

- Người Bán cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ, gây nhầm lẫn; hoặc, có hành vi giả mạo, lừa đảo; hoặc, cạnh tranh không lành mạnh; hoặc sử dụng Tài Khoản đã được mua bán, cho thuê, cho mượn; hoặc, vi phạm chính sách sau bán hàng, Quy chế này, Điều Khoản Zetbid; hoặc, vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Người Bán thực hiện hành vi mà Zetbid cho là gây phương hại về mặt thương mại, hình ảnh, quyền hoặc lợi ích của Zetbid.
- Người Bán vi phạm các chính sách, quy định, thông báo được ban hành bởi Zetbid.
- Người Bán bị phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án.

- Người Bán thực hiện hành vi mua đi, bán lại và/hoặc lợi dụng chính sách giá bán và/hoặc trực lợi thương mại liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử Zetbid.
- Người Bán có dấu hiệu gian lận, lạm dụng dịch vụ, công cụ, chứng từ, chương trình khuyến mại hoặc trợ cấp được cung cấp bởi Zetbid.
- Người Bán sử dụng các thông tin, dịch vụ thuộc quyền sở hữu của Zetbid để tạo hoặc phát tán chương trình tin học gây hại cho hoạt động hệ thống của Zetbid hoặc thực hiện lừa đảo, đe dọa, xúc phạm, phá hoại, cản trở, quấy rối, hoặc các hành vi bất hợp pháp khác.
- Người Bán không hợp tác trong việc xử lý Đơn Hàng, xử lý các khiếu nại của Khách Hàng được yêu cầu từ phía các bộ phận vận hành, chăm sóc Khách Hàng của Zetbid.
- Người Bán lặp đi lặp lại nhiều lần một lỗi vi phạm mà không có hướng khắc phục.
- Người Bán vi phạm bất kỳ quyền và nghĩa vụ của mình tại Zetbid.

(vi) Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Zetbid có quyền yêu cầu Người Bán thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Người Bán không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.

(vii) Từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ cho Thành Viên nếu xét thấy Thành Viên không đủ năng lực tài chính hoặc/và năng lực pháp lý để thực hiện nghĩa vụ khi tham gia giao dịch trên Zetbid.

(viii) Đưa ra phán quyết và thực hiện chế tài đối với Thành Viên có hành vi vi phạm các quy định trên Zetbid theo các quy định, chính sách đã được công bố trên Zetbid, phù hợp với quy định pháp luật.

(ix) Trong trường hợp chấm dứt quyền Thành Viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Thành Viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt. Zetbid có quyền áp dụng các biện pháp phù hợp với các quy định, chính sách, hướng dẫn trên Zetbid có hiệu lực tại thời điểm diễn ra hành vi vi phạm để thu hồi các tài sản, thiệt hại mà Thành Viên gây ra cho Zetbid.

(x) Zetbid giữ bản quyền sử dụng Dịch Vụ và các nội dung trên Zetbid 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 Zetbid. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

(xi) Ban hành, thay đổi bảng, biểu phí Dịch Vụ, phương thức vận chuyển, phương thức thanh toán, chương trình đồng kiểm, và các chính sách, quy định khác áp dụng trên Zetbid tùy theo nhu cầu, điều kiện của Zetbid, tùy thời điểm và sẽ báo trước cho Thành Viên trong một thời hạn hợp lý, phù hợp với quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

(xii) Zetbid giữ quyền được áp dụng các biện pháp xử lý các hành vi gian lận theo các chính sách, quy định, hướng dẫn trên Zetbid trong từng thời điểm.

(xiii) Ấn định phương thức và trình tự đấu giá trực tuyến trên Zetbid.

## **2. Trách nhiệm của Ban quản lý Website Zetbid:**

(i) Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ Zetbid giao dịch thương mại điện tử theo quy định và công bố các thông tin về người sở hữu website theo quy định (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 để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ) trên trang chủ website.

(ii) Xây dựng và công bố công khai trên website Quy Chế Hoạt Động của Zetbid theo quy định; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Website.

(iii) Yêu cầu Người Bán cung cấp thông tin theo quy định khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với Người Bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh

(iv) Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người Bán trên Zetbid được thực hiện chính xác, đầy đủ.

(v) Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Zetbid và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

(vi) Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Zetbid thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định.

(vii) Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

(viii) Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Zetbid:

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
- Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy Chế Hoạt Động của Zetbid.
- Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
- Các biện pháp khác theo Quy Chế Hoạt Động của Zetbid.

(ix) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

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

- (x) Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Zetbid. Khi Khách Hàng trên Zetbid 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.
- (xi) Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- (xii) Đại diện cho Người Bán nước ngoài trên Zetbid giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Người Bán nước ngoài khi tham gia Zetbid theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- (xiii) Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên Zetbid có nhiều hơn 02 bên tham gia;
- (xiv) Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên Zetbid theo quy định của pháp luật về kế toán;
- (xv) Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ mà gây thiệt hại.
- (xvi) Thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm sự hoạt động ổn định, liên tục của Hệ Thống.
- (xix) Định kỳ báo cáo về hoạt động cung cấp dịch vụ của Zetbid để phục vụ công tác thống kê thương mại điện tử.
- (xx) Khấu trừ và nộp thay thuế cho Người Bán theo quy định của pháp luật thuế.
- (xxi) Xây dựng hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động đấu giá trực tuyến để Người Bán có thể tổ chức đấu giá theo phương thức và trình tự đã ấn định.
- (xxii) Cung cấp công cụ trực tuyến để Người Bán có thể thông báo, niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết có liên quan đến hàng hóa dịch vụ đấu giá.
- (xxiii) Cung cấp đầy đủ công cụ trực tuyến để Người Bán có thể đăng tải thông tin, hình ảnh về hàng hoá dịch vụ, mẫu hàng hóa dịch vụ hoặc tài liệu giới thiệu về hàng hóa dịch vụ đấu giá cho Người Mua xem xét.
- (xxiv) Cung cấp cho Người Bán thông tin về diễn biến cuộc đấu giá khi có yêu cầu.
- (xxv) Lập Thông Báo Kết Quả Đấu Giá và gửi đến Người Bán, Người Mua và các bên có liên quan theo quy định.
- (xxvi) Chịu trách nhiệm trong trường hợp lỗi của Hệ Thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không thực hiện được theo quy định.

## **X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website Zetbid**

### **1. Quyền và trách nhiệm của Người Bán (Người Bán, Nhà cung cấp...) trên Website Zetbid**

#### **1.1 Quyền của Người Bán**

- (i) Sau khi đăng ký Tài Khoản và đồng ý với Điều khoản Dịch vụ, xác minh danh tính, Người Bán được sử dụng tài khoản để tổ chức bán đấu giá sản phẩm, sử dụng các công cụ

trực tuyến mà Zetbid cung cấp để theo dõi, quản lý thông tin sản phẩm, cuộc đấu giá của mình cũng như các đơn hàng.

(ii) Người Bán được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản và các đơn hàng trên Website Zetbid. Người Bán có thể liên hệ đến Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng Zetbid để được hỗ trợ.

(iii) Người Bán được đăng bán đấu giá sản phẩm, thực hiện giao dịch mua bán sau mỗi cuộc đấu giá thành, thực hiện các chương trình khuyến mại, hưởng các chính sách ưu đãi do Zetbid đề ra trong quá trình hoạt động theo thỏa thuận/hợp đồng đã ký kết.

(iv) Yêu cầu Zetbid chịu trách nhiệm và khắc phục thiệt hại trong trường hợp phát sinh lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không thực hiện được theo quy định của Zetbid, quy định pháp luật.

(v) Yêu cầu Ban quản lý hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết các tranh chấp khiếu nại phát sinh với Khách Hàng

(vi) Bán hàng hóa đấu giá với Giá Trúng Đấu Giá trong phạm vi thời hạn giao hàng đã công bố và theo phương thức giao hàng đã lựa chọn/thỏa thuận.

(vii) Yêu cầu Người Mua thực hiện việc xác nhận với Zetbid là đã nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá khi đã hoàn thành đơn hàng.

(viii) Nhận thanh toán tiền hàng theo quy định.

(ix) Các quyền trong vai trò là Thành Viên theo quy định của Zetbid.

## **1.2 Trách nhiệm của Người Bán**

(i) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định (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 để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ) cho Zetbid khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ Website Zetbid.

(ii) Cung cấp đầy đủ và trung thực các thông tin về hàng hóa đấu giá theo quy định về nhãn hàng hóa; Cung cấp thông tin, tài liệu về cuộc đấu giá; Thông báo, niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết liên quan đến hàng hóa dịch vụ được bán đấu giá; công bố Giá Khởi Điểm; mức Giá Chấp Nhận Bán (nếu có).

(iii) Chịu trách nhiệm về chất lượng, quy cách của hàng hóa được bán đấu giá.

(iv) Chịu trách nhiệm lưu giữ, bảo quản hàng hóa dịch vụ đấu giá cho đến khi hoàn thành giao hàng hóa dịch vụ đấu giá cho Người Mua.

(v) Trong trường hợp Đấu Giá Thành, Người Tổ Chức Đấu Giá có trách nhiệm giao hàng hóa dịch vụ đấu giá kèm với chứng từ liên quan (nếu có) cho Người Trúng Đấu Giá trong phạm vi thời hạn giao hàng, và theo đúng phương thức giao hàng đã công bố/đã thỏa thuận.

(vi) Thực hiện thủ tục chuyển quyền sở hữu hàng hóa dịch vụ đấu giá cho Người Trúng Đấu Giá đối với trường hợp hàng hóa dịch vụ đấu giá phải đăng ký quyền sở hữu theo quy định của pháp luật.

(vii) Chịu trách nhiệm thực hiện việc hậu mãi (bao gồm nhưng không giới hạn: bảo hành, bảo trì, đổi trả...) đối với hàng hóa dịch vụ đấu giá khi Người Trúng Đấu Giá yêu cầu theo nội dung thông tin đã công bố.

(viii) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

(ix) Thanh toán đầy đủ phí Dịch Vụ cho Zetbid khi sử dụng các Dịch Vụ Zetbid theo quy định.

(x) 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.

(xi) Giải quyết các khiếu nại của Khách Hàng về hàng hóa được bán đấu giá.

(xii) Tuân thủ quy định của pháp luật và quy định của Zetbid về đăng bán, cầm bán, quảng cáo, thanh toán, khuyến mại, cạnh tranh, 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 Zetbid.

(xiii) Người Bán có trách nhiệm đọc, cập nhật, tuân thủ và thực hiện theo đúng tất cả quy định, quy trình, chính sách, thông báo ("**Điều Khoản Zetbid**") được ban hành bởi Zetbid theo từng thời điểm nhằm áp dụng đối với Người Bán khi sử dụng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Quy Chế Hoạt Động, Chính Sách Phí Và Biểu Phí, Chính Sách Bảo Mật, Điều Khoản Dịch Vụ, ...

(xiv) Tự chịu trách nhiệm toàn bộ đối với nội dung, hình ảnh và các thông tin liên quan đến Hàng hóa, Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng hóa, Dịch vụ, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng;

(xv) Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp bởi Zetbid và thông tin cá nhân của Khách Hàng trong quá trình thực hiện giao dịch;

(xvi) Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Người Bán được cung cấp bởi Zetbid khi tham gia hoạt động trên Website Zetbid;

(xvii) Cung cấp đầy đủ thông tin và các giấy tờ trong quá trình tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh, giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa, giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa, giấy phép khuyến mãi, quảng cáo, chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy, giấy chứng nhận lưu hành tự do, hóa đơn v.v...;

(xix) Cam kết cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết đối với hàng hóa trong quá trình hoạt động thương mại điện tử theo yêu cầu của Zetbid hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong vòng tối đa 24 giờ (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được yêu cầu. Người Bán cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với hàng hóa bị tịch thu hoặc lưu giữ bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm cả khoản tiền phạt do việc chậm trễ trong việc cung cấp tất cả các giấy tờ nói trên. Người Bán thừa nhận và đồng ý rằng hàng hóa bị tịch thu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ không được bồi thường theo chính sách chung của sàn kể cả trường hợp Người Bán đã cung cấp đầy đủ các hồ sơ, giấy tờ trong vòng 24 giờ (hai mươi bốn giờ) nhưng hàng hóa vẫn không được hoàn trả bởi cơ quan nhà nước có thẩm

quyền. Người Bán cam kết làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sau khi hàng hóa bị tịch thu và không có bất kỳ khiếu nại hoặc khởi kiện nào với Zetbid đối với hàng hóa;

(xx) Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp hoặc tạo những công cụ tương tự công cụ trên Website Zetbid vì bất kỳ mục đích thương mại nào hay vì lợi ích của bất kỳ bên thứ ba hoặc theo bất kỳ hình thức nào mà không được Zetbid cho phép;

(xxi) Người Bán tự chịu trách nhiệm với các hoạt động quảng cáo của mình, đảm bảo tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và không được quảng cáo gây nhầm lẫn, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng các thương hiệu, logo nhận diện chung của Zetbid, hay đấu thầu các từ khóa quảng cáo mang tính thương hiệu đã đăng ký bảo hộ của Zetbid .mà không được sự cho phép từ phía Website Zetbid;

## **2. Quyền và trách nhiệm của Khách Hàng trên Website Zetbid**

### **2.1 Quyền của Khách Hàng**

(i) Khi đăng ký tài khoản để trở thành Thành Viên của Website Zetbid và được Zetbid đồng ý, Thành Viên sẽ được tham gia đấu giá và mua sắm trên Website Zetbid.

(ii) Thành Viên được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để tham gia đấu giá; theo dõi hoặc yêu cầu Ban quản lý Zetbid cung cấp thông tin về diễn tiến của cuộc đấu giá đã tham gia; quản lý đơn hàng tại Website Zetbid; yêu cầu Người Bán cung cấp thông tin, tài liệu về hàng hóa dịch vụ đấu giá hoặc/và trực tiếp tham quan, kiểm tra hàng hóa dịch vụ đấu giá, mẫu vật hàng hóa dịch vụ đấu giá (nếu Người Bán đồng ý).

(iii) Thành Viên sẽ được nhân viên của Website Zetbid hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Website Zetbid; được cung cấp thông tin về (các) Dịch Vụ do Zetbid cung cấp; Yêu cầu Ban quản lý Zetbid hướng dẫn cách thức thực hiện đấu giá.

(iv) Thực hiện phản ánh, góp ý hoặc khiếu nại về các vấn đề phát sinh trên Zetbid, hoặc khi xảy ra tranh chấp với Thành Viên khác, đến Ban quản lý Zetbid theo Quy Chế Hoạt Động của Zetbid, phù hợp quy định pháp luật.

(v) Yêu cầu Người Bán giao hàng hóa dịch vụ đấu giá kèm với chứng từ liên quan (nếu có) trong phạm vi thời hạn giao hàng và theo phương thức giao hàng đã lựa chọn/thỏa thuận.

(vi) Từ chối nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá khi tình trạng thực tế (bao gồm nhưng không giới hạn: số lượng, chất lượng, mẫu mã, tình trạng pháp lý...) của hàng hóa dịch vụ đấu giá không phù hợp với thông tin công bố.

(vii) Yêu cầu Người Bán thực hiện dịch vụ sau bán hàng (bao gồm nhưng không giới hạn: Trả hàng hoàn tiền, bảo hành, bảo trì...) đối với hàng hóa dịch vụ đấu giá theo chính sách đã công bố.

### **2.2 Trách nhiệm của Khách Hàng**

(i) Cung cấp trung thực và chính xác các thông tin cần thiết để tạo lập Tài Khoản Thành Viên theo quy định của Zetbid.

(ii) Tự chịu trách nhiệm đối với tất cả hành vi, thao tác được Hệ Thống ghi nhận dưới tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập của Thành Viên.

(iii) Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập của Thành Viên.

(iv) Tự chịu trách nhiệm đối với các nội dung đăng tải, các hành vi và nguyên tắc ứng xử khi tham gia các hoạt động trên Zetbid.

(v) Thông báo kịp thời cho Ban quản lý Zetbid về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của Thành Viên để hai bên cùng hợp tác xử lý.

(vi) Không được mua, bán, cho thuê, cho mượn, đăng ký hộ Tài Khoản hoặc bằng cách thức khác cho phép người khác sử dụng Tài Khoản của mình trừ trường hợp pháp luật cho phép.

(vii) Không lợi dụng các chức năng, Dịch Vụ mà Zetbid cung cấp cho Thành Viên để thực hiện (các) hành vi vi phạm quy định của Zetbid, quy định pháp luật.

(viii) Không lợi dụng lỗi kỹ thuật của Hệ Thống để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của Zetbid hoặc/và các bên khác.

(ix) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, bằng chứng theo yêu cầu của Ban quản lý Zetbid khi xảy ra tranh chấp trên Zetbid mà Thành Viên được xác định là bên có liên quan đến vụ việc.

(x) Tuân thủ các quy định, chính sách đã được Zetbid công bố và áp dụng đối với Thành Viên.

(xi) Tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng và pháp luật có liên quan khác.

(xii) Không thuộc các trường hợp không được tham gia đấu giá theo quy định của Zetbid, quy định pháp luật.

(xiii) Đảm bảo năng lực tài chính để tham gia đấu giá và mua hàng hóa dịch vụ đấu giá khi trúng đấu giá.

(xiv) Không lợi dụng việc tham gia đấu giá để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

(xv) Không thực hiện các hành vi thông đồng nhằm đìem giá, gây thiệt hại cho Người Bán.

(xvi) Không sử dụng bất kỳ phần nào của trang web với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được Website Zetbid cho phép bằng văn bản

(xvii) Không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Website Zetbid cũng nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống.

(xviii) Mua hàng hóa dịch vụ đấu giá trong trường hợp trở thành Người Trúng Đấu Giá. Thành Viên không được từ chối thực hiện giao dịch mua bán hoặc từ chối nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá, trừ trường hợp được phép từ chối theo quy định.

(xix) Thanh toán tiền mua hàng hóa dịch vụ đấu giá đầy đủ và đúng hạn.

(xx) Nhận hàng hóa dịch vụ đấu giá kèm với chứng từ liên quan (nếu có) từ Người Bán trong phạm vi thời hạn giao nhận theo đúng phương thức giao hàng đã thỏa thuận/lựa chọn.

(xx) Phối hợp với Zetbid khi có khiếu nại của Người Bán khi phát sinh tranh chấp liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa đấu giá.

(xxi) Xác nhận với Zetbid việc đã nhận được hàng hóa đấu giá sau khi đã hoàn thành.

(xxii) Phối hợp với Người Bán để thực hiện thủ tục chuyển quyền sở hữu hàng hóa trúng đấu giá đối với trường hợp hàng hóa dịch vụ đấu giá phải đăng ký quyền sở hữu theo quy định của pháp luật.

(xxiii) Thực hiện ghi nhận và lưu trữ các bằng chứng trong quá trình thực hiện kiểm tra, nhận hàng hóa trúng đấu giá và thanh toán tiền mua hàng.

## **XI. Điều khoản áp dụng**

1. Quy Chế Hoạt Động này có hiệu lực áp dụng kể từ thời điểm được đăng tải trên Website Zetbid. Thành Viên khi đăng ký sử dụng Tài Khoản Zetbid, truy cập hoặc sử dụng các Dịch vụ trên Zetbid đồng nghĩa với việc đồng ý mọi nghĩa vụ và quy định tại Quy Chế Hoạt Động này.

2. Công ty bảo lưu quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Quy Chế Hoạt Động này, tùy từng thời điểm cho phù hợp thực tế hoạt động. Khi có thay đổi về một trong các nội dung nêu tại Quy chế này, Công ty sẽ thông báo cho tất cả các Thành Viên ít nhất năm (05) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó bằng việc đăng tải công khai trên Website Zetbid. Khi Thành Viên tiếp tục sử dụng Website Zetbid này sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực, có nghĩa là Thành Viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó. Thành Viên nên kiểm tra Quy Chế Hoạt Động này thường xuyên để cập nhật những thay đổi mới nhất.

3. Công ty và Thành Viên sử dụng Website Zetbid cam kết tuân thủ Quy Chế Hoạt Động hiện hành.

4. Tất cả các điều khoản được quy định hoặc được dẫn chiếu đến trong Quy Chế Hoạt Động này, các Hợp đồng xác lập từ các giao dịch trên Website Zetbid và tất cả nghĩa vụ phát sinh ngoài hợp đồng hoặc có liên quan sẽ bị chi phối và được điều chỉnh, giải thích theo luật pháp của Việt Nam.

5. Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Website/ứng dụng Zetbid hoặc giao dịch trên Website Zetbid, nếu không thương lượng được trong vòng 30 ngày, thì một trong các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

## **XII. Điều khoản cam kết**

Mọi Thành Viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng Website Zetbid để giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận Quy chế này.

Mọi thắc mắc của Khách Hàng xin vui lòng liên hệ với Zetbid theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Công ty/Tổ chức: CÔNG TY CỔ PHẦN ZETNEX

Địa chỉ: Thôn Cam Lâm, Xã Tam Đảo, Tỉnh Phú Thọ, Việt Nam

Tel: 0843200266

Fax:

Email: info@zetnex.org

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY  
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**

(Ký và đóng dấu)

**NGUYỄN HỮU CHỨC**