

Số: /CNVTQĐ-VTS

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

- QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**
WEBSITE SÀN GIAO DỊCH TMĐT DANANG.TRAVELBOOK.VN
- I. NGUYÊN TẮC CHUNG**
- Sàn Giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn do Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (VTS) làm chủ sở hữu là trang trao đổi, mua bán dịch vụ du lịch trực tuyến. Khách hàng thành viên của Danang.travelbook.vn là tổ chức, cá nhân có nhu cầu đăng tải và chia sẻ thông tin thuộc bản quyền của thương nhân, tổ chức và cá nhân đó.
 - Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán dịch vụ thông qua hợp đồng, thỏa thuận không trái với quy định của pháp luật.
 - Các thành viên tham gia giao dịch trên Sàn Giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế.
 - Tất cả các nội dung trong Bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia Sàn giao dịch TMĐT phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung Quy chế quản lý hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Travelbook.
 - Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: <https://danang.travelbook.vn>
 - Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác: <https://danang.travelbook.vn>

II. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Giải thích từ ngữ

- Travelbook: là tên viết tắt của giải pháp Mạng xã hội du lịch trực tuyến do VTS sở hữu.
- Danang.travelbook.vn: là Sàn giao dịch thương mại điện tử Travelbook.
- Quy chế hoạt động: là Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ TMĐT Danang.travelbook.vn.

- Sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến: là toàn bộ tour, phòng của cơ sở lưu trú, đặt chỗ trong nhà hàng, vé khu vui chơi... được tạo ra trên Danang.travelbook.vn.
- Thành viên: là người tham gia Sàn giao dịch Thương mại điện tử Travelbook bao gồm nhưng không giới hạn: Người tạo sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến và Người mua và sử dụng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến.
- Thông tin cá nhân: là thông tin gắn liền với việc xác định danh tính, nhân thân của cá nhân bao gồm tên, tuổi, địa chỉ, số chứng minh nhân dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, tài khoản ngân hàng của Người dùng và một số thông tin khác theo quy định của pháp luật.
- Sở hữu trí tuệ: là những sáng chế, cải tiến, thiết kế, quy trình, công thức, phương pháp, cơ sở dữ liệu, thông tin, bản vẽ, mã, chương trình máy tính, tác phẩm có bản quyền (hiện tại và tương lai), thiết kế mạch tích hợp bán dẫn, thương hiệu, nhãn hiệu (dù đã đăng ký hay chưa đăng ký) tên thương mại và (thiết kế) bao bì thương phẩm.
- Tên miền Sàn giao dịch TMĐT là: www.danang.travelbook.vn do Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel thuộc Tập đoàn Viễn thông Quân đội sở hữu và quản lý.
- Thành viên Sàn giao dịch TMĐT là các tổ chức, cá nhân hoạt động hợp pháp được Sàn giao dịch thương mại Danang.travelbook.vn công nhận và cho phép sử dụng dịch vụ cụ thể:
 - + Người bán sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến: là thành viên của Danang.travelbook.vn. Thành viên sử dụng tài khoản của mình để đăng tải sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến trên trang Danang.travelbook.vn. Thành viên sẽ nhận được số tiền nhất định trả vào tài khoản khi có người mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến đó.
 - + Người mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến: là thành viên của Danang.travelbook.vn. Thành viên sử dụng tài khoản của mình để mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trên trang Danang.travelbook.vn. Thành viên sẽ phải trả phí cho sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến đã chọn.

2. Quy trình hoạt động

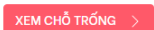
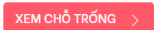
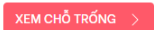
- Thành viên cần kê khai các Thông tin cá nhân và được chứng thực bởi Danang.travelbook.vn trước khi sử dụng dịch vụ. Các thông tin được cung cấp bởi thành viên là thông tin chính xác, đầy đủ và đúng sự thật
- Các sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến trên Danang.travelbook.vn phải đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định của pháp luật, đáp ứng các tiêu chuẩn của công ty quy định về nội dung tạo. Người bán sản phẩm, dịch vụ tự chịu trách nhiệm với toàn bộ nội dung đưa lên website.
- Nội dung trên Sàn giao dịch Danang.travelbook.vn được kiểm duyệt chất lượng và giám sát chặt chẽ trước khi đăng tải lên.
- Người bán có quyền chủ động xây dựng mức giới hạn mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến. Trong quá trình phê duyệt, Travelbook sẽ tư vấn cho người đăng nội dung những nội dung cụ thể liên quan đến nội dung đăng tải.

III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình dành cho người mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến

- **Bước 1:** Chọn sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến muốn: Thành viên vào trang chủ của hệ thống, sử dụng công cụ lọc để tìm kiếm sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến phù hợp với nhu cầu. Thành viên nhấn chuột vào ảnh đại diện hoặc tiêu đề sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến để xem chi tiết.
- **Bước 2:** Vào trang chi tiết sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến (trong trường hợp này là cơ sở lưu trú) và xem các danh mục phòng ốc được niêm yết
- **Bước 3:** Chọn loại phòng muốn đặt (đúng số lượng, thời gian).
- **Bước 4:** Sử dụng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến và đánh giá người tạo.
+ Danh sách các khách sạn (đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch):

Lựa chọn nhiều nhất



4

+ Đặt dịch vụ muốn sử dụng:

+ Lựa chọn phương thức thanh toán:

+ Kết quả sau khi thanh toán dịch vụ:

+ Đánh giá chất lượng dịch vụ:

Viết đánh giá

Điểm đánh giá

7.6

Sạch sẽ

6

Nhân viên phục vụ

7

Đáng giá tiền

8

Wifi miễn phí

8

Tiện nghi

8

Thoải mái

8

Địa điểm

8

Nội dung đánh giá

Nhập nội dung đánh giá

Hủy

Lưu đánh giá

2. Quy trình dành cho người bán sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến

2.1. Quy trình tạo sản phẩm, dịch vụ du lịch

Người tạo là doanh nghiệp/cá nhân:

- + **Bước 1:** Thành viên đăng nhập vào hệ thống với tư cách nhà cung cấp đã được phân định ở bước kích hoạt tài khoản
- + **Bước 2:** Chuyển đến phân quyền quản trị tương ứng với tư cách nhà cung cấp
- + **Bước 3:** Chọn phần danh mục sản phẩm tương ứng (trong trường hợp này là cơ sở lưu trú nên danh mục sản phẩm sẽ là DANH MỤC PHÒNG)
- + **Bước 4:** Hiện thị nội dung, danh mục phòng trên trang của nhà cung cấp cơ sở lưu trú
 - Đăng nhập :

Đăng nhập

Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký](#)

Email (*)

Mật khẩu (*)

☐

Ghi nhớ mật khẩu

[Quên mật khẩu?](#)

ĐĂNG NHẬP

Tải app



- Trang quản lý danh mục phòng của cơ sở lưu trú:

Danh mục phòng 5(phòng)				Trạng thái	Tất cả	Sắp xếp theo	Thứ tự sắp xếp	Tìm kiếm nhanh	Thêm phòng
	Phòng tiêu chuẩn	Ngày tạo 22/07/2021	Số lượng khách 2 người	Số lượng phòng tám 1 phòng	Đang hoạt động				
	Junior Suite	Ngày tạo 07/07/2021	Số lượng khách 1 người	Số lượng phòng tám 2 phòng	Đang hoạt động				
	Quadruple Family Room	Ngày tạo 08/01/2021	Số lượng khách 0 người	Số lượng phòng tám 0 phòng	Đang hoạt động				
	Deluxe Room	Ngày tạo 08/01/2021	Số lượng khách 2 người	Số lượng phòng tám 0 phòng	Đang hoạt động				
	Superior Room	Ngày tạo 08/01/2021	Số lượng khách 1 người	Số lượng phòng tám 1 phòng	Đang hoạt động				
Tổng số bản ghi: 5									20 / trang

- **Hiển thị nội dung các loại phòng**

Danh mục phòng

Ảnh

Tiện nghi

Chính sách hủy phòng

Lưu lại

Tên phòng (*)

Phòng tiêu chuẩn

Số phòng (*)

2

Phòng của bạn ở hạng nào ?

STANDARD (TIÊU CHUẨN)

SUPERIOR (CAO CẤP)

Phòng bạn có những loại giường nào

Giường đơn

Rộng 100 x 190cm

-

2

+

Giường đôi

Rộng 150cm x 200cm

-

1

+

Giường lớn (cổ King)

Rộng 180cm x 200 cm

-

1

+

Có bao nhiêu khách có thể lưu trú

-

2

+

Số người lớn

-

3

+

Số trẻ em

-

1

+

Diện tích phòng =<35m2 (*)

20

Phòng của bạn có bữa sáng

Có

Không

Danh mục phòng

Ảnh

Tiện nghi

Chính sách hủy phòng

Lưu lại

Có bao nhiêu phòng tắm?

-

1

+

Nhận phòng từ (*)

Đến (*)

10:51

10:51

Trở phòng từ (*)

Đến (*)

10:51

11:51

Khách có thể sử dụng gì tại chỗ nghỉ?

Tiện nghi chung

Bếp

Bếp nhỏ

Hệ thống sưởi

Máy giặt

Trạm sạc xe điện

Wifi miễn phí

Điều hòa nhiệt độ

Đồ xe trong khuôn viên miễn phí

Giải trí

Bể sục

Hồ bơi

Mini bar

Phòng xông hơi

TV màn hình phẳng

Không gian ngoài trời và tầm nhìn

Ban công

Nhìn ra vườn

Sân thượng , hiên

Tầm nhìn ra khung cảnh

Quý vị hoặc nhân viên của mình sử dụng ngôn ngữ nào?

Tiếng Anh

Tiếng Pháp

Tiếng Trung

Tiếng Tây Ban Nha

Tiếng Việt

Quy tắc chung

Không mang vật dụng cháy nổ vào khách sạn

Thực hiện nghiêm quy tắc chống dịch

Vật nuôi

2.2. Quy định về nhận tiền của người cung cấp dịch vụ du lịch trực tuyến

9

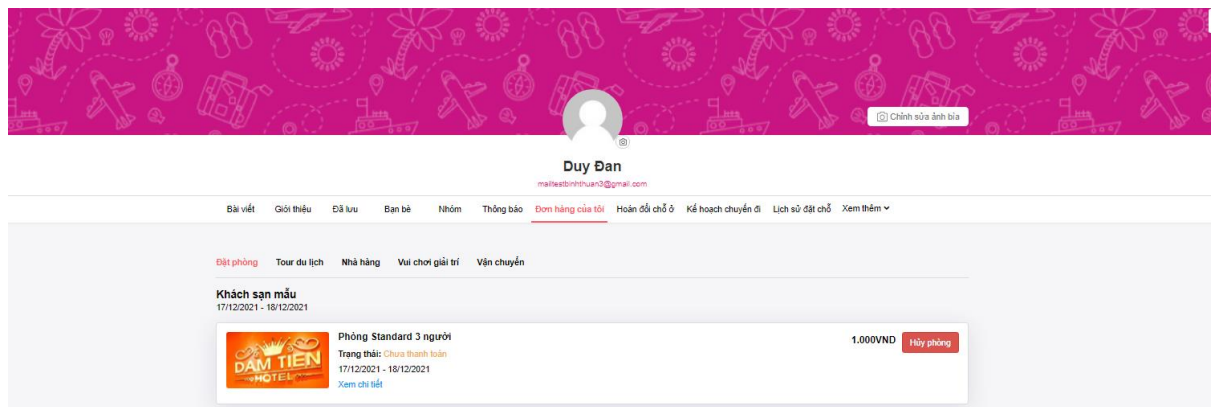
Khi thành viên thực hiện mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến của Sàn TMĐT sẽ phải thanh toán theo số tiền nhà cung cấp đã đưa ra và số tiền đó được chuyển một phần vào tài khoản của nhà cung cấp theo tỷ lệ được Ban quản trị quy định sau khi trừ đi phí dịch vụ/chiết khấu của Sàn. Số tiền mà nhà cung cấp dịch vụ du lịch trực tuyến nhận được sẽ được thanh toán theo hình thức chuyển khoản.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

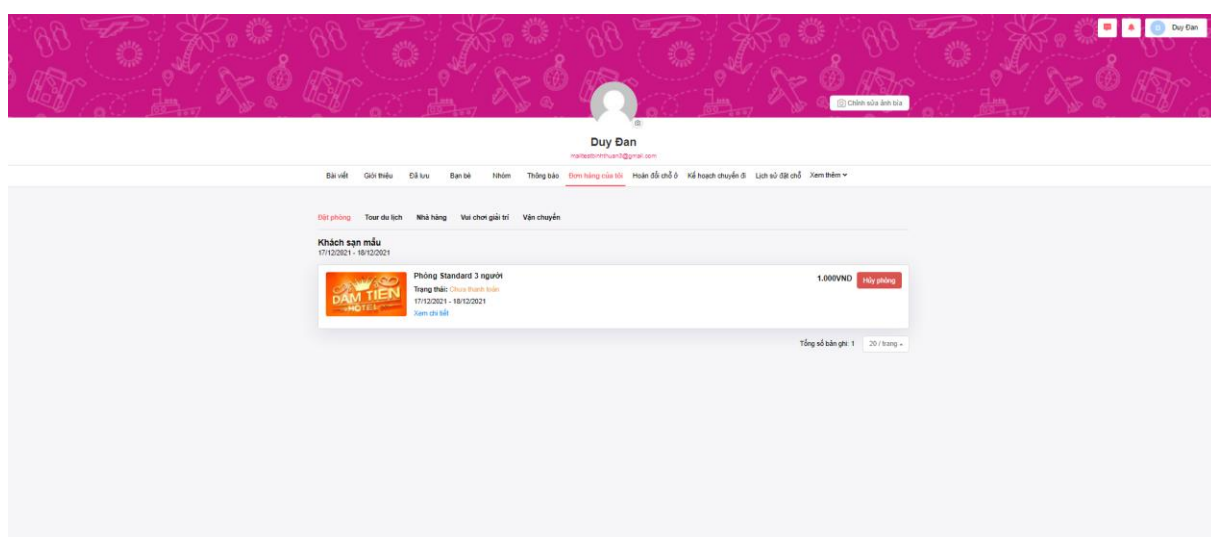
- Danang.travelbook.vn là website cho phép người bán đăng sản phẩm dịch vụ và người mua sẽ mua trực tuyến đối với các sản phẩm, dịch vụ từ phía người bán. Viettel sẽ đóng vai trò là trung gian thanh toán
- Do đặc thù các sản phẩm, dịch vụ do Đối tác của Travelbook cung cấp nên các đối tác sẽ sử dụng hình thức giao nhận điện tử thông qua email kết hợp với thông báo trên hệ thống (mã đặt chỗ, vé điện tử, voucher điện tử...).
- Travelbook sẽ có trách nhiệm cung cấp thông tin về Đối tác và người mua cho các bên liên quan khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.
- Travelbook yêu cầu Đối tác khi đăng tin bài rao bán sản phẩm, dịch vụ phải đưa đầy đủ thông tin về giao nhận, thanh toán.

4. Quy trình xác nhận/ hủy đơn hàng

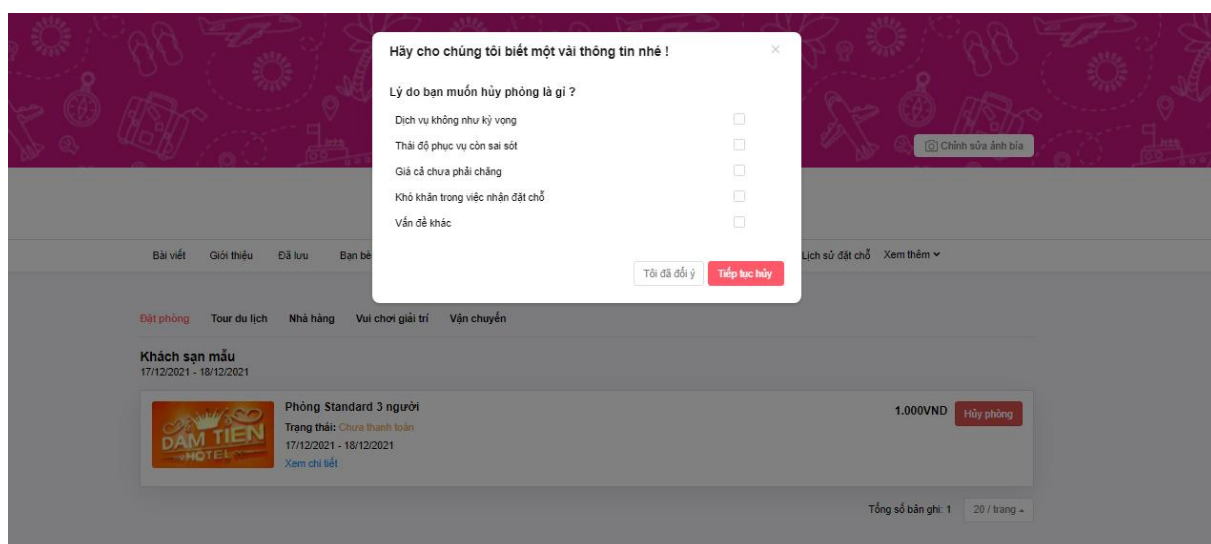
- Ngoài các nội dung, dịch vụ du lịch trực tuyến của Travelbook, việc xác nhận/hủy dịch vụ du lịch trực tuyến của người bán sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán.
- Travelbook khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu quy trình xác nhận/hủy dịch vụ du lịch trực tuyến đó.
- Xác nhận đơn hàng: Sau khi khách hàng lựa chọn, chọn mua và thanh toán cho sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến, hệ thống sẽ xác nhận thanh toán thành công sẽ cho phép sử dụng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến.
- Hủy đơn hàng: Nếu trong quá trình thanh toán, khách hàng không đủ tiền mua, hệ thống sẽ tự động hủy đơn hàng và không cho phép sử dụng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến.



Đặt đơn hàng thành công



Hủy đơn hàng



Lựa chọn lý do hủy đơn hàng

5. Quy trình đổi trả sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến và hoàn tiền

5.1. Đối với sản phẩm do Người bán cung cấp tại các gian hàng: quà lưu niệm, đặc sản vùng miền...

✓ Yêu cầu Trả hàng do sai hoặc thiếu sản phẩm

Tùy theo loại sản phẩm, hàng hóa và chính sách đổi trả của người bán được nêu tại gian hàng trên Sàn TMĐT, Khi nhận được sản phẩm khác so với mô tả trên website hoặc thiếu so với đơn hàng đã đặt, Người Mua có thể phản hồi Travelbook trong vòng 03 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công.

Trường hợp quá thời hạn cho phép. Travelbook sẽ không đồng ý yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền trong mọi điều kiện.

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

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

✓ Điều kiện Trả hàng

- + Sản phẩm không thuộc danh mục hạn chế đổi trả (Hàng thanh lý + Hàng quà tặng kèm sản phẩm)
- + Không quá 03 kể từ ngày nhận hàng;
- + Không có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói của nhà sản xuất, đầy đủ phụ kiện (tem, phiếu bảo hành...(nếu có)) cùng quà tặng kèm (nếu có).

✓ Quy trình trả/đổi hàng :

- **Bước 1:** Khách hàng gửi yêu cầu thay thế/đổi trả sản phẩm đến **danang.travelbook.vn**

- **Bước 2:** Ban quản trị Sàn TMĐT **danang.travelbook.vn** sẽ kiểm tra thông tin và thông báo đến người bán.

- **Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin và thông báo đến khách hàng và tiến hành đổi trả/thay thế sản phẩm.

Tùy theo loại sản phẩm hàng hóa cụ thể, quy trình này có thể cần 1-3 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin đến quý khách qua email ngay khi hoàn tất. Sau khi bắt đầu gửi đi, đơn hàng với sản phẩm thay thế sẽ được giao đến quý khách trong khoảng thời gian từ 1-7 ngày làm việc.

✓ Hoàn trả lại tiền cho khách hàng:

- Khi hàng hóa, dịch vụ bị lỗi thuộc về nhà cung cấp không sử dụng được và nếu không có sản phẩm thay thế hoặc khách hàng không đồng ý sản phẩm thay thế Ban quản trị Sàn TMĐT **danang.travelbook.vn** sẽ yêu cầu người bán hoàn trả lại số tiền khách hàng đã thanh toán khi mua sản phẩm.

- Hình thức hoàn tiền: Tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- Thời gian hoàn tiền: có thể từ 1-7 ngày làm việc tùy theo yêu cầu của khách hàng và loại sản phẩm

5.2. Đối với sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến: phòng, vé máy bay, tour du lịch,...

✓ Chính sách hủy đối với Dịch vụ lưu trú:

-Trừ khi được ghi rõ trong chính sách hủy phòng, Travelbook không thu phí xử lý cho việc hủy phòng.

Bất kỳ yêu cầu hủy phòng nào nhận được sau ngày đến hạn hủy bỏ được ghi rõ trong thư điện tử xác nhận (gồm cả các yêu cầu trong thời gian này) đều phải chịu phí hủy tối thiểu 1 (MỘT) đêm, trừ khi quý khách được thông báo khác trong thư điện tử xác nhận.

Không đến khách sạn sẽ được giải quyết như là việc hủy phòng muộn và sẽ chịu phí hủy tối thiểu là một (1) đêm, hoặc nhiều hơn, mỗi phòng, trừ phi có chỉ định khác trong thư điện tử xác nhận.

Bất kỳ thay đổi nào về đặt phòng của quý khách phải được thực hiện thông qua Travelbook và không thay đổi trực tiếp với khách sạn. Quy định này áp dụng cho việc thay đổi ngày, kéo dài thời gian lưu trú, trả phòng sớm, nhận phòng trễ hoặc hủy toàn bộ hoặc một phần đặt phòng. Bất kỳ vấn đề hoặc thắc mắc nào về đặt phòng của quý khách trước khi nhận phòng hoặc trong thời gian lưu trú tại khách sạn nên được gửi trực tiếp cho Chăm sóc khách hàng của Travelbook. Travelbook phải được thông báo về tất cả các yêu cầu hủy phòng trong giờ làm việc bình thường từ 08h00-18h00 (GMT +7).

✓ Chính sách hoàn tiền đối với Dịch vụ lưu trú

Để yêu cầu hoàn tiền, Người mua sẽ liên hệ với Travelbook thông qua hệ thống Chăm sóc Khách hàng.

- Travelbook cam kết mang đến cho quý khách thủ tục hoàn tiền hiệu quả và đơn giản. Xin lưu ý, nếu rút ngắn thời gian lưu trú trong mùa cao điểm, trong thời gian hiệu suất sử dụng phòng cao, trong thời gian các hội nghị hoặc hội chợ thương mại, hoặc không hủy phòng trước ngày quy định sau khi đã xác nhận đặt phòng, quý khách có thể sẽ phải chịu phí phạt do khách sạn quy định. Nếu phát sinh phí phạt, số tiền này sẽ được trừ vào khoản tiền hoàn trả.
- Thư điện tử xác nhận của quý khách sẽ ghi rõ chính xác ngày đến hạn hủy bỏ, là thời hạn cuối cùng quý khách phải hủy bỏ để tránh bất kỳ phí hủy nào. Thông thường, thời hạn hủy phòng là 14 ngày trước khi nhận phòng tại khách sạn. Phí phạt thường là một đêm ở, trừ phi có quy định trong thư điện tử xác nhận.
- Trừ khi đã có quy định cụ thể trong chính sách hủy phòng, những yêu cầu hủy phòng được gửi qua bất kỳ hình thức nào trên đây, trước ngày hết hạn ghi trong thư xác nhận đặt phòng của quý khách, thường sẽ được hoàn trả 100% phí lưu trú (Travelbook không thu phí xử lý để hủy phòng) trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu. Bất cứ yêu cầu hủy phòng nào được gửi sau ngày đến hạn

được ghi chú ở xác nhận của quý khách cũng sẽ được xử lý trong vòng 10 ngày, và bất cứ phí phạt áp dụng nào sẽ được khấu trừ vào số tiền được hoàn trả.

- Việc rút ngắn thời gian lưu trú, trong phần lớn trường hợp, sẽ được hoàn tiền trong vòng 10 ngày, sau khi đã trừ các phí phạt nếu có và nếu quý khách thông báo cho chúng tôi (bằng bất kỳ cách nào liệt kê ở trên) trước khi rút ngắn thời gian lưu trú, chúng tôi có thể xúc tiến thủ tục hoàn tiền. Tuy nhiên, nếu quý khách thông báo cho chúng tôi sau khi đã trả phòng, việc hoàn tiền do việc rút ngắn thời gian lưu trú có thể sẽ mất thời gian hơn bởi vì một số khách sạn có phần chậm trễ trong việc xác nhận ngày chính xác quý khách đã lưu trú. Nếu khoản hoàn tiền của quý khách có thể mất hơn 10 ngày để xử lý thì chúng tôi sẽ thông báo cho quý khách qua thư điện tử khi nhận được yêu cầu của quý khách.

Vui lòng lưu ý: Nhiều khách sạn sẽ áp dụng phí phạt nếu thông báo trễ về việc rút ngắn thời gian lưu trú, thường là tương ứng với một đêm lưu trú. Vui lòng đọc kỹ các chính sách của khách sạn.

- **Cách thức hoàn tiền:** tiền mặt/ chuyển khoản.
- ✓ **Chính sách hoàn tiền đối với các dịch vụ du lịch trực tuyến khác: vé máy bay, tour du lịch, vé tham quan...:** hiện tại hệ thống đang trong quá trình hoàn thiện và triển khai thử nghiệm nên các chính sách liên quan sẽ được cập nhật trong quá trình hoàn thiện

6. Quy trình bảo hành sản phẩm

Do Travelbook là sàn TMĐT trong đó đối tác chủ yếu cung cấp sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến và việc thực hiện giao dịch có thể diễn ra giữa Travelbook và Khách hàng hoặc giữa Đối tác với Khách hàng. Vì vậy, tùy theo chính sách của từng đơn vị kinh doanh mà sẽ có cách thức bảo hành sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến riêng.

Đối với các sản phẩm, dịch vụ do Đối tác cung cấp, Travelbook khuyến khích người dùng cần tham khảo kỹ đơn vị kinh doanh về chính sách bảo hành sản phẩm (nếu có).

Mọi chi tiết hoặc thắc mắc quý khách vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi tại địa chỉ email: travelbook@viettel.com.vn hoặc hotline: 1800 8000 nhánh 2.

7. Quy trình giải quyết khiếu nại

- Khi phát sinh tranh chấp, Danang.travelbook.vn đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Công ty và thực hiện theo các bước sau:

+ **Bước 1:** Thành viên phản ánh về dịch vụ website cung cấp, trả thông tin đăng tải về sản phẩm, dịch vụ không chính xác... qua email: Travelbook@viettel.com.vn

+ **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng hoặc Bộ phận Kinh doanh của Công ty sẽ tiếp nhận các phản ánh của thành viên. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.

+ **Bước 3:** Tùy theo mức độ sai phạm Công ty sẽ đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

- Trong trường hợp 2 bên không đi đến được tiếng nói chung qua thương lượng. Công ty sẽ đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo pháp luật.
- Danang.travelbook.vn, người bán và người mua có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua hoặc người bán liên quan đến các nội dung công việc đăng tải trên website Danang.travelbook.vn.
- Gửi khiếu nại tại địa chỉ:
 - + Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội
 - + Địa chỉ hỗ trợ khách hàng: Số 1 Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội
 - + Hotline: 1800 8000 nhánh 2
 - + Email: Travelbook@viettel.com.vn
- Danang.travelbook.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bán sản phẩm trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến nội dung công việc. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Các bên bao gồm người mua, người bán sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn với người mua. Đối với Danang.travelbook.vn sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến người mua và người bán nếu được một trong hai bên (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.
- Sau khi người mua, người bán đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản lý Danang.travelbook.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: Danang.travelbook.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật

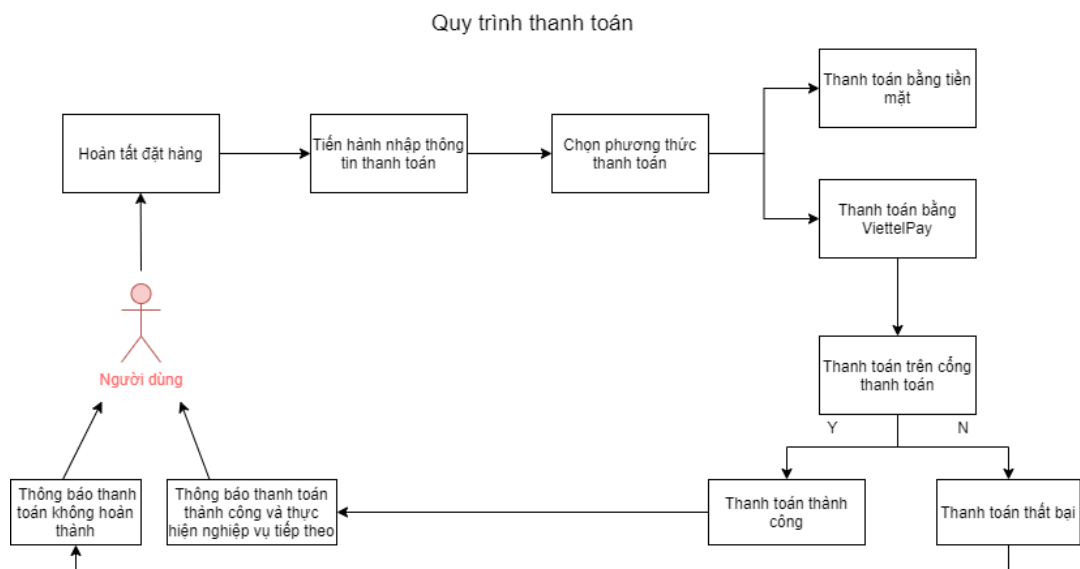
có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Danang.travelbook.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về nội dung công việc của người bán đó trên Danang.travelbook.vn.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên người mua, người bán, thì một trong hai bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

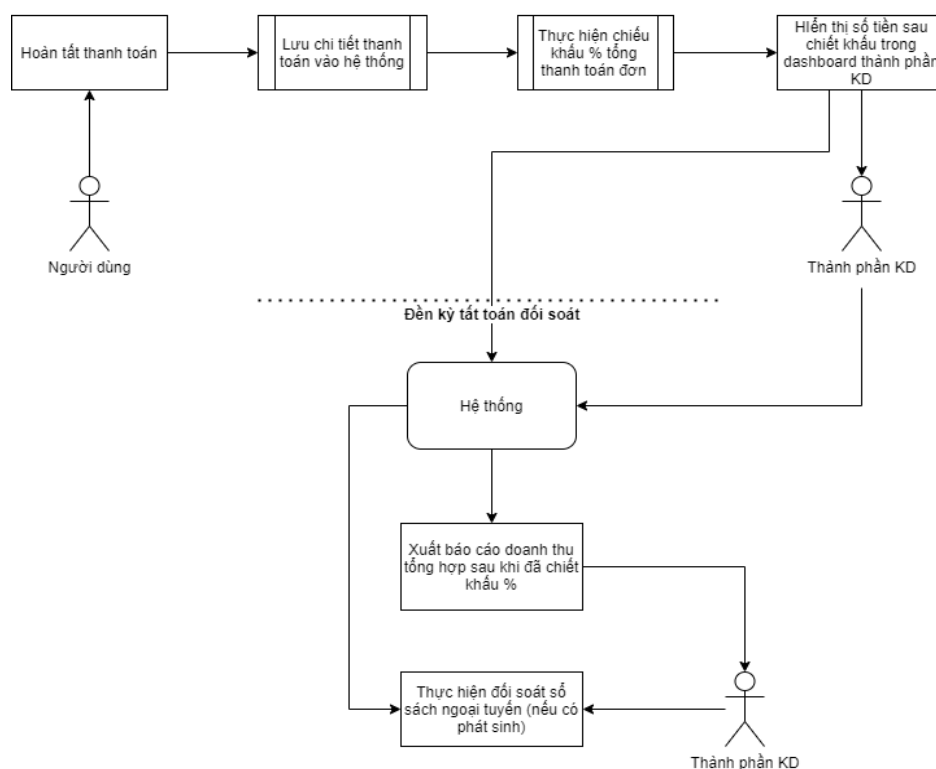
1. Quy trình giao dịch thanh toán qua ViettelPay

Quy trình thanh toán



Quy trình đối soát giữa hệ thống với các thành phần KD tham gia

Quy trình đối soát giữa hệ thống với các thành phần kinh doanh tham gia



2. Quy trình giao dịch thanh toán qua các cổng thanh toán khác : N/A

V. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

1. Sàn giao dịch TMDT Danang.travelbook.vn xây dựng cơ chế đảm bảo an toàn giao dịch

- Các giao dịch của khách hàng đều được mã hóa thông tin đường truyền theo chuẩn SSL/HTTPS
- Hàng tháng, Travelbook sẽ tiến hành đối soát thông tin thanh toán giữa các bên, Travelbook và kênh thanh toán nội bộ để kiểm tra và phát hiện lỗi nếu có và để xác nhận doanh thu
- Hiện thị các thông tin cơ bản liên quan đến giao dịch: tên tài liệu, số dư tài khoản và các chi tiết liên quan đến phương thức thanh toán được khách hàng lựa chọn
- Bảo vệ quyền lợi: Công bố công khai, chi tiết thông tin về Danang.travelbook.vn và Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel tại website Danang.travelbook.vn, công bố các cách thức liên hệ để khách hàng có thể dễ dàng được hỗ trợ và giải đáp khi sử dụng các dịch vụ được cung cấp bởi Danang.travelbook.vn

2. Bảo vệ quyền lợi người sử dụng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến

- Khi đăng tải sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử Danang.travelbook.vn, người tạo phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin này. Các thông tin cụ thể bao gồm: Thông tin cá nhân, thông tin về tư cách pháp lý đối với thành viên là tổ chức, pháp nhân. Các thông tin này sẽ được Travelbook quản lý trọng mục dữ liệu quản lý.
- Bắt buộc người tạo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản về sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến và thông tin của người tạo để người sử dụng sản phẩm dịch vụ du lịch trực tuyến có thể tìm hiểu trước thông tin.
- Kiểm duyệt thông tin sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến trước khi đăng, cập nhật
- Đảm bảo quyền của thành viên sau khi mua sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến thành công trừ các trường hợp thông tin sai lệch, không đúng như mô tả
- Xây dựng cơ chế báo lỗi: người mua có thể báo lỗi khi thông tin đăng tải bị sai, không xem được...

3. Bảo vệ quyền lợi người bán sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến

- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ người bán trực tiếp qua các kênh: Điện thoại, email, chat trực tuyến.
- Cung cấp cho người mua thông tin thống kê về đơn hàng, số dư tài khoản chi tiết đến từng giao dịch. Xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.
- Các khiếu nại về thông tin thanh toán của thành viên sẽ được Travelbook tiếp nhận và xử lý theo quy trình khiếu nại công bố trên website.
- Trường hợp cần thiết sẽ phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xác minh, làm rõ nội dung vụ việc.
- Tùy từng trường hợp, doanh nghiệp sẽ kiểm tra các thông tin dữ liệu lưu trữ, áp dụng các biện pháp bảo vệ quyền lợi thành viên như khôi phục dữ liệu, bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật
- Nếu phát sinh rủi ro, thiệt hại trong trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn như chập điện, hư hỏng phần cứng, phần mềm, sự cố đường

truyền internet hoặc do thiên tai.... Travelbook cam kết sẽ nỗ lực giảm thiểu những rủi ro, thiệt hại phát sinh.

VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG

1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

- Các nội dung thu thập thông tin cá nhân sẽ được Travelbook thông báo cho khách hàng tại điều kiện sử dụng và chính sách của Travelbook khi khách hàng đăng ký thành viên.
- Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà Danang.travelbook.vn cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Danang.travelbook.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký, mua dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng
- Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho sàn giao dịch thương mại điện tử Danang.travelbook.vn 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

- Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:
 - + Cung cấp dịch vụ đến thành viên;
 - + Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn;
 - + Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên;
 - + Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt
 - + Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Danang.travelbook.vn
 - + Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: sàn giao dịch thương mại điện tử Danang.travelbook.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, toàn án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của

khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

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

4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

- **Sàn giao dịch Thương mại điện tử Danang.travelbook.vn**
- Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel
- Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội
- Tel: 18008000 nhánh 2
- Email: Travelbook@viettel.com.vn

5. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

- Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Danang.travelbook.vn thực hiện việc này
- Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Danang.travelbook.vn 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.
- Email: Travelbook@viettel.com.vn

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

- Thông tin cá nhân của thành viên trên Travelbook được Danang.travelbook.vn cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Travelbook. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Danang.travelbook.vn sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
- Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán, chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn của Danang.travelbook.vn
- Ban quản trị Danang.travelbook.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản trị Danang.travelbook.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

1. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu trữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu, hộp thư điện tử của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho sàn giao dịch thương mại điện tử Danang.travelbook.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu trữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
2. Thành viên phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin đăng tải trên sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn, đặc biệt thông tin về giá, chất lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến. Mọi thông tin được sửa đổi, bổ sung, thay thế phải được thông báo kịp thời cho Ban quản trị sàn và cập nhật trên website
3. Thành viên không sử dụng dịch vụ của sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
4. Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch

TMĐT Danang.travelbook.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn trong bản quy chế này.

5. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn Giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn
6. Danh sách các nội dung cấm đăng tải tại Danang.travelbook.vn
 - Sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến vi phạm pháp luật hoặc vi phạm quy định của Danang.travelbook.vn; sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến có nội dung chống phá nhà nước, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc xúc phạm nhân phẩm, danh dự của người khác.
 - Sản phẩm, dịch vụ du lịch trực tuyến chứa quảng cáo không được thỏa thuận trước khi đăng tải.
7. Thông tin đăng tải trên Danang.travelbook.vn phải đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn do Danang.travelbook.vn đề ra
8. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản trị Sàn giao dịch/website TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên website

VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

- Travelbook cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Travelbook, Ban quản lý Travelbook sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng.
- Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình, hướng dẫn.
- Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến Thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT qua địa chỉ email Travelbook@viettel.com.vn. Chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm

nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn.

- Tuy nhiên, Ban quản trị Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn 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.

IX. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BAN QUẢN TRỊ WEBSITE TMĐT DANANG.TRAVELBOOK.VN

1. Quyền của Ban quản trị website Danang.travelbook.vn

- Viettel được quyền yêu cầu thành viên tham gia cung cấp các thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ;
- Yêu cầu thành viên trên website Travelbook sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ thông tin sai sự thật, không chính xác hoặc/và vi phạm pháp luật và thuần phong mỹ tục. Nếu thành viên không thực hiện sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ các thông tin trên thì Ban quản lý Sàn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ;
- Viettel sẽ tiến hành xây dựng chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng phù hợp. Các chính sách này sẽ được công bố trên website Travelbook tại từng thời điểm theo quyết định của Ban quản lý;
- Viettel có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các quy chế này hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên website Danang.travelbook.vn
- Viettel sẽ xem xét chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên website Travelbook liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của website Danang.travelbook.vn
- Viettel có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên khi thấy rằng thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Viettel trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.

- Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- Viettel giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên website Danang.travelbook.vn theo các quy định pháp luật về bảo hộ quyền 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 Viettel. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Viettel giữ quyền được thay đổi bảng, biểu phí dịch vụ và Phương thức thanh toán do Viettel tự phát triển và cung cấp trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Viettel và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản trị website Danang.travelbook.vn

- Viettel có nghĩa vụ xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên website sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại khoản 4 và khoản 10 điều 36, nghị định 52/2013/NĐ-CP; khoản 3 và 4 điều 4 thông tư 47/2014/TT-BCT.
- Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này
- Xây dựng và công bố trên Danang.travelbook.vn những thông tin như sau:
 - + Phạm vi trách nhiệm của thương nhân, tổ chức sở hữu website trong những giao dịch được thực hiện qua website này;
 - + Quyền và nghĩa vụ của các bên trong các giao dịch được thực hiện qua website;
 - + Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch được thực hiện qua website;
 - + Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng website theo quy định tại Điều 69 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP.;
 - + Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thực hiện qua website.
- Công bố các thông tin của Viettel và người bán trên website Danang.travelbook.vn như sau:

- + Tên;
- + Hồ sơ, giấy tờ chứng minh hợp lệ
- + Số điện thoại, email và các phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Không được sử dụng website cung cấp dịch vụ TMĐT để kinh doanh các hàng hóa hạn chế kinh doanh sau:
 - + Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
 - + Thuốc lá điếu, xì ga và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
 - + Rượu các loại;
 - + Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
 - + Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật;
 - + Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an;
 - + Quân trang (bao gồm cả phù hiệu, cấp hiệu, quân hiệu của quân đội, công an), quân dụng cho lực lượng vũ trang;
 - + Linh kiện, bộ phận, phụ tùng, vật tư và trang thiết bị đặc chủng, công nghệ chuyên dùng chế tạo chúng; các chất ma túy; hóa chất bảng 1 (theo công ước quốc tế);
 - + Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
 - + Các loại pháo, đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, an toàn xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
 - + Thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định pháp luật;
 - + Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có độc tố tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
 - + Phân bón không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh và sử dụng tại Việt Nam; giống cây trồng không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh;
 - + Giống cây trồng gây hại đến sản xuất và sức khỏe con người, môi trường, hệ sinh thái; giống vật nuôi không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh;
 - + Giống vật nuôi gây hại cho sức khỏe con người, nguồn gen vật nuôi, môi trường, hệ sinh thái; khoáng sản đặc biệt, độc hại; phế liệu nhập khẩu gây ô nhiễm môi trường;

+ Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;

+ Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam; phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị biến đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép;

Lưu ý: danh sách này sẽ được cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi của pháp luật Việt Nam hoặc từ phản ánh của cộng đồng.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết để quản lý thông tin và đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, hoặc thông tin cá nhân riêng của Thành viên trên website Danang.travelbook.vn
- Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi đăng thông tin vi phạm thuần phong, mỹ tục, vi phạm điều cấm trên Website Travelbook;
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên website Danang.travelbook.vn;
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Website Travelbook.
- Lưu giữ thông tin đăng ký của các thành viên và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Viettel sẽ thường xuyên kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên website Danang.travelbook.vn được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Viettel công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Travelbook. Khi khách hàng trên Travelbook 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.
- Đảm bảo các người bán đáp ứng đầy đủ thông tin về hàng hóa/sản phẩm... Đảm bảo yêu cầu về nội dung hàng hóa/sản phẩm khi đăng tải các nội dung lên Danang.travelbook.vn
- Đảm bảo hỗ trợ, trả lời thắc mắc thành viên về các nội dung sản phẩm trên Danang.travelbook.vn. Đảm bảo các biện pháp an toàn trong giao dịch thanh toán trực tuyến trên Danang.travelbook.vn

- Viettel áp dụng các biện pháp sau nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho giao dịch thanh toán của khách hàng:
 - + Thiết lập hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán đảm bảo kết nối trực tuyến 24 (hai mươi bốn) giờ trong ngày và 7 (bảy) ngày trong tuần. Thời gian dừng hệ thống để bảo trì không quá 12 (mười hai) giờ mỗi lần bảo trì và phải có thông báo trước cho khách hàng;
 - + Mã hóa thông tin và sử dụng các giao thức bảo mật để đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền;
 - + Triển khai các website có khả năng phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn các truy cập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng và hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;
 - + Có các phương án kiểm soát quyền truy nhập hệ thống, quyền ra, vào nơi đặt thiết bị hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;
 - + Có quy trình, hệ thống sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán gặp sự cố, đảm bảo sao lưu dữ liệu thanh toán ra các vật mang tin hoặc sao lưu trực tuyến toàn bộ dữ liệu;
 - + Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán theo thời hạn quy định tại Luật kế toán;
 - + Trường hợp khách hàng thanh toán trước khi mua hàng hóa và dịch vụ, tiền thanh toán của khách hàng phải được giữ tại các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và khách hàng phải được cung cấp công cụ để theo dõi số dư thanh toán của mình trên hệ thống;
 - + Viettel chịu trách nhiệm xây dựng website Travelbook bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động website Danang.travelbook.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép. Viettel sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng Danang.travelbook.vn
 - + Viettel có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa người mua và người bán. Viettel sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Viettel sẽ yêu cầu đối tác phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Viettel sẽ có phương án giải quyết yêu cầu người bán đền bù cho người mua, sẽ khóa tài khoản thành viên người bán.

- + Viettel chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, trung gian thanh toán, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Travelbook.
- + Viettel sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Danang.travelbook.vn ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia website Danang.travelbook.vn.
- + Viettel sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của website Danang.travelbook.vn và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Viettel không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
- Cung cấp thông tin, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật sử dụng website của mình.
- 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, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.

X. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN THAM GIA SÀN GIAO DỊCH DANANG.TRAVELBOOK.VN

1. Quyền và trách nhiệm người bán tham gia sàn giao dịch Travelbook

a. Quyền của người bán

- Khi đăng ký trở thành người bán và được chấp thuận, người bán sẽ được cấp một tài khoản để được vào sử dụng các tính năng trên hệ thống để đăng nội dung.
- Người bán sẽ được nhân viên của Viettel hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ và giải quyết các trường hợp khác trên website Danang.travelbook.vn

- Người bán có quyền đóng góp ý kiến cho website Danang.travelbook.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp email hoặc tính năng trên hệ thống Travelbook đến cho Viettel
- Người bán được quyền gửi phản ánh qua tính năng trên website, email hoặc hotline đến ban quản lý hoặc gửi thông qua địa chỉ Viettel ở mục quy trình giải quyết phản ánh/ khiếu nại.
- Người bán có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến nội dung sản phẩm trên website Danang.travelbook.vn.
- Có quyền nhận đầy đủ và đúng thời hạn giá trị hàng hóa do khách hàng thanh toán thông qua kênh Viettel (sau khi trừ phí/cán trừ doanh thu nếu có theo thống nhất Hai Bên).
- Người bán có quyền yêu cầu Viettel xử lý những sai sót, vi phạm xảy ra trong quá trình phối hợp thực hiện giữa hai bên và giải quyết khiếu nại liên quan đến dịch vụ do Viettel thực hiện theo hợp đồng giữa hai bên.

b. Trách nhiệm của người bán trên Sàn giao dịch TMDT Danang.travelbook.vn

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin và cho phép Viettel công bố các thông tin bao gồm:
 - + Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân
 - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức; hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Chịu trách nhiệm về chất lượng sản phẩm.
- Chịu trách nhiệm tư vấn, giải đáp thắc mắc cho người mua (nếu có).
- Tích cực phối hợp, cung cấp các tài liệu liên quan đến tranh chấp (nếu có).
- Người bán sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tài khoản của mình. Người bán có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tài khoản của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Người bán cam kết:
 - + Những thông tin cung cấp cho Viettel và những thông tin đăng tải lên website Danang.travelbook.vn là đầy đủ, chính xác và hoàn chỉnh.
 - + Hàng hóa/dịch vụ được cung cấp là hợp pháp và đúng theo thuộc tính được công bố trên website Danang.travelbook.vn.

- Người bán có trách nhiệm cung cấp thông tin khi có yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê Thương mại điện tử.
- Người bán tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với khách hàng/Viettel trên website Danang.travelbook.vn
- Người bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người mua nếu khách hàng/Viettel chứng minh được lỗi đó thuộc về Người bán.
- Người bán cam kết, đồng ý không sử dụng website Travelbook vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Travelbook hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Người bán phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Người bán cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Viettel cung cấp cho bất kỳ một bên thứ ba nào.
- Người bán không được hành động gây mất uy tín cho Viettel dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các người bán 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 Viettel và trên website Travelbook.
- Người bán hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Viettel, trước người tiêu dùng cũng như trước pháp luật về các vấn đề sau:
 - + Về tính hợp pháp, chính xác và trung thực của hàng hóa cung cấp cho khách hàng;
 - + Các thông tin về hàng hóa của người bán được đăng tải tại kênh giao dịch điện tử của Viettel;
 - + Về chất lượng, cách thức cung cấp hàng hóa của Người bán hoặc do người bán giới thiệu, đăng tải thông tin;
 - + Nghĩa vụ thực hiện sau bán (bảo hành, khuyến mãi, chăm sóc khách hàng,...)
 - + Các chương trình khuyến mãi đi kèm.
- Người bán có nghĩa vụ duy trì và có được các giấy phép, chấp thuận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để việc cung cấp các hàng hóa của người bán là phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- Người bán có nghĩa vụ cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, đối tác của người bán khi cung cấp cho khách hàng theo quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của những thông tin đó và

thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ theo như thông tin đã cung cấp.

- Người bán có nghĩa vụ cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến hàng hóa theo yêu cầu của Viettel và chịu trách nhiệm về tính chính xác và hợp pháp của những thông tin đó, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: quy cách, chất lượng, giá trị, giá bán, thương hiệu, các tài liệu theo quy định của pháp luật về quảng cáo như: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy phép thành lập; Giấy vệ sinh an toàn thực phẩm, giấy chứng nhận nguồn gốc xuất xứ, giấy chứng nhận hợp quy hợp chuẩn của hàng hóa và/hoặc dịch vụ và các thông tin liên quan khác được áp dụng trong Chương trình ưu đãi mà Người bán đã thông báo với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan;
- Người bán có nghĩa vụ bồi thường và thực hiện các nghĩa vụ liên quan cho khách hàng nếu hàng hóa có các thuộc tính trái với các thuộc tính đã công bố.
- Đối tác cam kết miễn trừ toàn bộ trách nhiệm và/hoặc liên đới cho Viettel đối với bất kỳ trách nhiệm pháp lý phát sinh và các bồi thường liên quan đến việc không tuân thủ các quy định của pháp luật như:
 - + Các khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng hàng hóa trên kênh Viettel; thông tin quảng cáo, thông tin sử dụng, nhãn mác... không chính xác, không đầy đủ hoặc bất hợp pháp do Viettel cung cấp;

2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng trên sàn TMĐT

Danang.travelbook.vn

a. Quyền của khách hàng

- Được sử dụng các dịch vụ/tiện ích, mua hàng hóa/dịch vụ được cung cấp từ người bán.
- Được đảm bảo các quyền lợi, cam kết đi kèm với hàng hóa/dịch vụ.
- Được yêu cầu Viettel cung cấp chi tiết thông tin của người bán nhằm phục vụ mục đích tra soát, khiếu nại, chăm sóc, hỗ trợ khách hàng.
- Có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến nội dung sản phẩm trên website Travelbook.

b. Trách nhiệm của khách hàng:

- Chịu trách nhiệm bảo mật tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử dùng để đăng ký trên website Travelbook
- Cam kết những thông tin cung cấp cho Viettel là đầy đủ và chính xác. Nếu khách hàng phát hiện bất cứ bên thứ ba nào có hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng tên đăng ký và mật khẩu của mình trên website Travelbook thì khách

hàng đó có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn để có biện pháp giải quyết phù hợp.

- Thành viên không được sử dụng dịch vụ của website Travelbook vào mục đích lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống máy chủ, website Travelbook. Khách hàng nào vi phạm sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Thanh toán tiền hàng và thực hiện các dịch vụ theo đúng thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành.

XI. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

1. Mọi tranh chấp phát sinh giữa Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn và thành viên sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết
2. Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi được thông báo 05 ngày trước khi có sự thay đổi quy chế và có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc họ đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

XII. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

- Các thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn cam kết thực hiện đúng nội dung Quy chế
- Tất cả các nội dung trong Bản quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam
- Thành viên khi tham gia Sàn giao dịch TMĐT phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung Quy chế quản lý hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn

Địa chỉ liên lạc sàn giao dịch TMĐT Danang.travelbook.vn

- Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel
- Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội
- Tel: 18008000 nhánh 2
- Email: Travelbook@viettel.com.vn

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN
TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL**