

Số: /QC-082018

Hà Nội, ngày tháng năm 2018

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT ANCU.ME**

- Sàn thương mại điện tử Ancu.me là kênh thông tin rao vặt chuyên về lĩnh vực nhà đất trên toàn quốc. Website liên tục cập nhật các bất động sản mua bán và cho thuê, là cầu nối thương mại giữa người mua và người bán, người thuê và cho thuê.

- Mục tiêu mà Sàn TMĐT Ancu.me hướng tới là trở thành kênh thông tin mua bán và cho thuê bất động sản phổ biến tại Việt Nam, hiệu quả, giúp người mua, người thuê tìm được bất động sản ưng ý, người bán và cho thuê tìm được khách hàng.

- Đơn vị chủ quản của Ancu.me là Công ty Cổ phần Thương mại và Đầu tư An cư được cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số: 0106860848 do Sở Kế Hoạch Đầu Tư Thành Phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 26/05/2015 và thay đổi lần thứ 2 ngày 01 tháng 6 năm 2018.

I. Nguyên tắc chung:

1. Bản Quy chế này ban hành các quy định bắt buộc áp dụng đối với các tổ chức/nhà cung cấp/đối tác, cá nhân bán/giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ tham gia sàn giao dịch Thương mại Điện tử Ancu.me (sau đây gọi là “Thương Nhân”) và Ancu.me với mục đích tạo ra một môi trường hoạt động cung ứng dịch vụ thông qua website thương mại điện tử;
2. Mọi hoạt động cung ứng dịch vụ trên Ancu.me phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của cả Thương Nhân và Khách Hàng. Trong mọi trường hợp, Thương Nhân sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khách Hàng đối với mọi vấn đề liên quan đến dịch vụ do Thương Nhân cung cấp trên Ancu.me.
3. Bằng việc tham gia giao dịch trên Ancu.me, Thương Nhân/Khách Hàng được xem là đã tìm hiểu quyền và nghĩa vụ của mình và đồng ý bị ràng buộc bởi Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Ancu.me (sau đây gọi là "**Quy Chế**") đang có hiệu lực vào thời điểm Thương Nhân/Khách Hàng thực hiện giao dịch.

Thông tin về Thương Nhân, tổ chức, cá nhân tham gia là Thành viên trên Website Ancu.me phải minh bạch và chính xác. Thông tin về khuyến mại được đăng tải trên

Website Ancu.me phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm theo quy định của pháp luật.

4. Tất cả các nội dung trong Bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thương Nhân khi tham gia vào Sàn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT.

II. Quy định chung:

1. Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử là: Ancu.me

2. Sàn giao dịch TMĐT Ancu.me do CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ ĐẦU TƯ AN CU' phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: Ancu.me. Sàn giao dịch TMĐT là nơi giao thương giữa người mua và người bán đồng thời giúp quá trình mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ qua mạng thực hiện một cách nhanh gọn, trọn vẹn bằng việc tích hợp tính năng thanh toán trực tuyến.

3. Thành viên Sàn giao dịch TMĐT là: Ancu.me và Thương Nhân hoạt động hợp pháp đăng ký thành viên tại Sàn Giao dịch TMĐT và Ancu.me chính thức công nhận bằng hợp đồng (sau đây gọi là "Thành viên")

Thành viên được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Ancu.me và các bên liên quan cung cấp. Từ "dịch vụ" bao gồm tất cả các dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Ancu.me cung cấp hoặc liên quan đến Sàn giao dịch TMĐT Ancu.me

4. **Khách Hàng tham gia giao dịch** trên ANCU.ME là (i) mọi cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và có tài sản để thực hiện giao dịch mua Sản Phẩm trên ANCU.ME; và (ii) mọi tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (sau đây gọi là "**Khách Hàng**").

5. **Sản phẩm** giao dịch trên ANCU.ME bao gồm hàng hóa/ dịch vụ/ voucher/ giấy chứng nhận dịch vụ (sau đây gọi chung là "**Sản Phẩm**") do Ancu.me và Thương Nhân tham gia sàn giao dịch TMĐT cung cấp.

6. **Địa chỉ giao dịch:** website Ancu.me và các ứng dụng liên quan. (Sau đây gọi tắt là Ancu.me)

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Khách Hàng:

- Sàn giao dịch thương mại điện tử thiết lập nhằm cung cấp môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác tiến hành hoạt động thương mại. Chính vì vậy, các hàng hóa, dịch vụ được rao vặt trên website **www.Ancu.me** là của các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác không phải của Ancu.me.

Khi có nhu cầu mua hàng trên Ancu.me khách hàng nên thực hiện theo các bước sau đây:

- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm và các nhà cung cấp dịch vụ khách hàng đang quan tâm.

- Nghiên cứu kỹ thông tin sản phẩm dịch vụ và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm mà khách hàng đang có nhu cầu mua.

- Dựa trên thông tin tham khảo được từ bên bán sản phẩm, khách hàng liên hệ với Ancu.me để hỏi về thông tin sản phẩm hoặc đến liên hệ trực tiếp người bán hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm dịch vụ.

- Khách hàng có thể lựa chọn phương thức mua hàng: Thông qua Ancu.me và liên hệ trực tiếp với người bán qua điện thoại, email, chat... và tự thỏa thuận giá mua bán, cách thức thanh toán và nhận hàng.

- Khách hàng thắc mắc, khiếu nại cửa hàng (nếu có)

- Trường hợp hai bên có khiếu nại, thắc mắc liên quan đến Sàn giao dịch thương mại điện tử sẽ được Sàn giao dịch thương mại điện tử **www.Ancu.me** tiếp nhận và xử lý theo đúng quy định ghi trong quy chế này.

- Người mua có thể đăng tin cần mua, cần thuê tương tự như quy trình mô tả cho Thương nhân.

2. Quy trình dành cho Thương Nhân (người bán, cho thuê):

Trước tiên người bán truy cập vào Ancu.me đăng ký thành viên.

- **Bước 1:** Ở trang chủ, chọn "**Đăng ký**"

- **Bước 2:** Tích chọn "**Đồng ý các điều khoản từ Ancu.me**", bấm chọn nút "**Đăng ký**" quá trình đăng ký tài khoản.

The screenshot displays the registration page on Ancu.me. The form includes the following fields and options:

- Tên đăng nhập (Username)
- Email
- Mật khẩu (Password) and Nhập lại mật khẩu (Repeat Password)
- Tên (Name) and Họ (Surname)
- Gender selection: Nữ, Nam, Không xác định
- Ngày sinh (Date of Birth) with dropdown menus for Tháng (Month) and Năm (Year)
- Di động (Mobile)
- Nhập mã xác thực (Verification code)
- ĐĂNG KÝ button

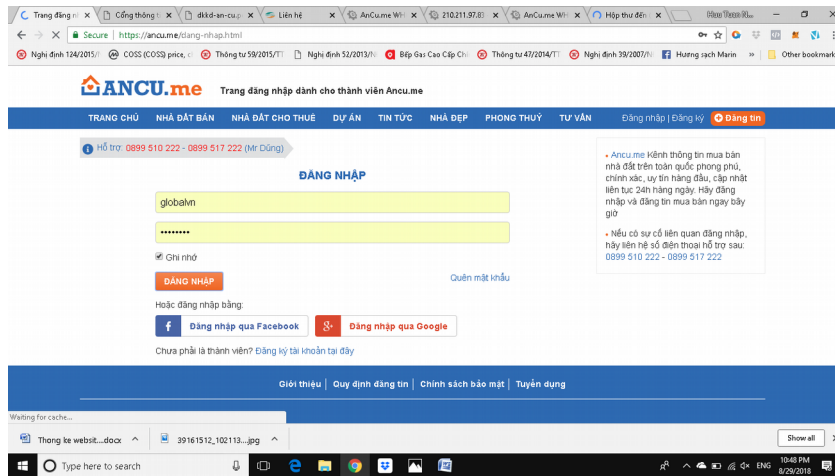
Terms and conditions on the right side:

- Tên đăng nhập dài tối thiểu 8 kí tự, tối đa 50 kí tự, tên đăng nhập chưa tồn tại trên Ancu.me
- Mật khẩu dài tối thiểu 8 kí tự, tối đa 50 kí tự gồm có chữ và số
- Email và số điện thoại phải chưa sử dụng cho việc đăng ký trên Ancu.me
- Nếu có sự cố liên quan đăng ký tài khoản, hãy liên hệ số điện thoại hỗ trợ sau: 0899 510 222 - 0899 517 222

- Tên đăng nhập dài tối thiểu 8 kí tự, tối đa 50 kí tự, tên đăng nhập chưa tồn tại trên Ancu.me

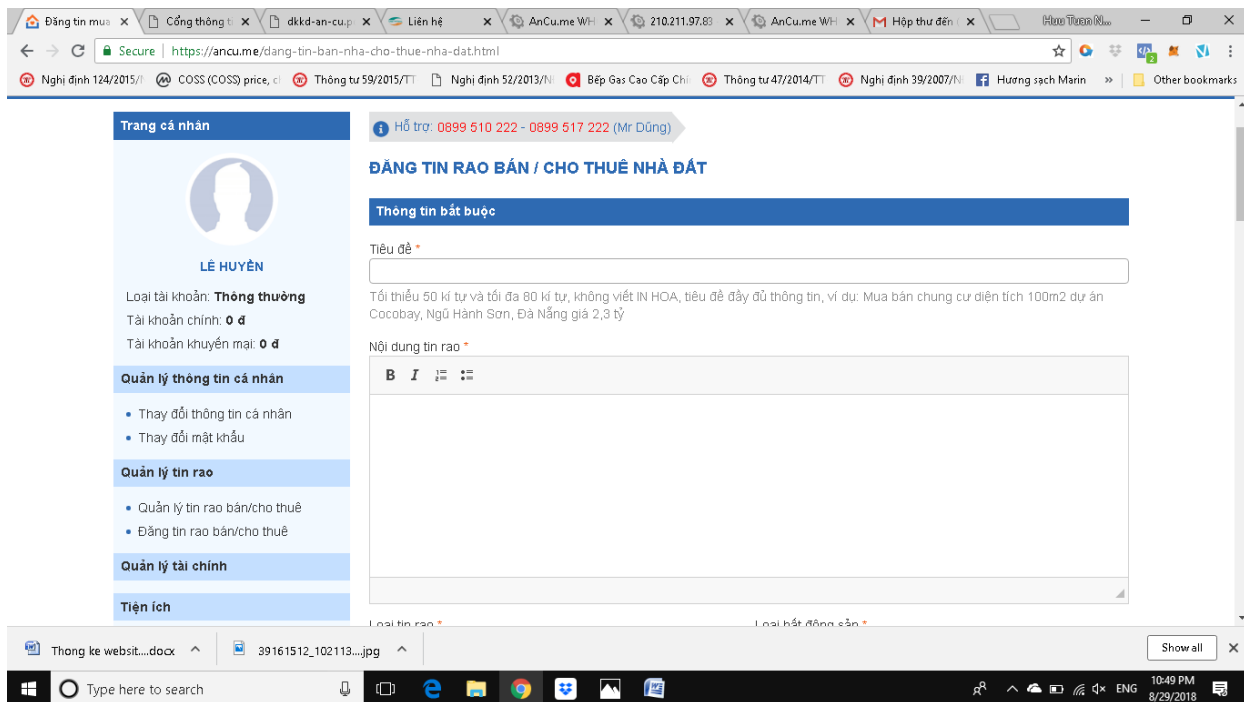
- Mật khẩu dài tối thiểu 8 kí tự, tối đa 50 kí tự gồm có chữ và số

- Email và số điện thoại phải chưa sử dụng cho việc đăng ký trên Ancu.me
- **Bước 3:** Xác thực thông tin doanh nghiệp. Sau khi đăng ký thành công sẽ tự động đăng nhập vào tài khoản.



- **Bước 4:** Đăng nhập hệ thống và tiến hành đăng/cập nhật thông tin trong mục Quản lý tin rao.

Để đăng tin bấm chọn mục “Đăng tin rao bán/cho thuê” hoặc “Gửi yêu cầu thuê/mua bất động sản” và điền thông tin theo mẫu.



- + Sau khi đăng tin xong, tin rao sẽ ở chế độ chờ duyệt: Nội dung tin đăng được lưu tại trang quản lý tin đăng của admin.
- + Lúc này người bán chờ ban quản trị duyệt tin rao. Sau đó có thể truy cập vào Ancu.me đăng nhập để cập nhật và chỉnh sửa đăng bán sản phẩm dịch vụ của mình, hoặc người bán cũng có thể yêu cầu Ancu.me cập nhật chỉnh sửa thông tin cho mình.

- + Tin đăng của Khách hàng sẽ được kiểm duyệt trong vòng 24h, tính từ thời điểm đăng tin. Đối với Khách hàng có tài khoản VIP, tin đăng của Khách hàng sẽ được hiển thị ngay.
- + Mọi tin rao khi đăng lên ancume yêu cầu Khách hàng tuân thủ đúng Quy định của ancume. Các trường hợp vi phạm quy định đăng tin, tin rao của Khách hàng sẽ bị xóa hoặc biên tập lại theo đúng quy định đăng tin đã công bố của ancume mà không cần thông báo trước.
- + Mọi vấn đề giao dịch còn lại giữa người bán và người mua đều theo nguyên tắc tự nguyện và tự thỏa thuận.

3. Quy trình xác nhận/hoàn hủy:

3.1. Quy trình vận chuyển giao nhận:

- Do đặc thù của là website chuyên trang về rao bán BĐS nên hình thức giao nhận ở đây được hiểu là việc người mua và người bán chuyển hợp đồng và các giấy tờ liên quan đến BĐS đó. Người mua toàn quyền thỏa thuận với người bán về phương thức vận chuyển giấy tờ đó, có thể giao trực tiếp, có thể gửi qua bưu điện, thuê bên thứ ba chuyển phát tùy thuộc vào 2 bên thỏa thuận với nhau về việc giao nhận. Ancume sẽ có trách nhiệm cung cấp thông tin về người bán hoặc người mua cho người mua hoặc người bán khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.

- Ancume yêu cầu người bán khi đăng tin bài rao bán sản phẩm phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách vận chuyển, thanh toán.

- Người mua cần đọc kỹ những chính sách vận chuyển của người bán trong mỗi tin rao bán. Ancume khuyến cáo người mua đọc phần “bình luận” ở dưới mỗi chủ đề để biết được mức độ tin cậy của người bán.

3.2. Quy trình hoàn hủy:

3.2.1. Quy trình hoàn hủy các sản phẩm do Ancume cung cấp.

- Để hoàn/hủy các Sản Phẩm mà Khách Hàng đã mua trên Sàn giao dịch điện tử Ancume, Khách Hàng vui lòng liên hệ với Thương Nhân bán Sản Phẩm đó

3.3. Quy trình đổi Sản Phẩm:

- Ancume không phải là người bán BĐS nên việc đổi trả BĐS sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán .

- Ancume khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu về việc đổi trả trước khi quyết định mua hàng. Trong trường hợp có chính sách đổi trả người mua cần yêu cầu người bán đưa vào điều khoản hợp đồng mua bán, hoặc thuê mượn.

3.4. Chăm sóc Khách Hàng và xử lý khiếu nại

3.4.1. Xử lý khiếu nại liên quan đến các sản phẩm do Ancume cung cấp.

- Áp dụng theo quy định đã đăng tải tại website www.ancume

3.4.2. Xử lý khiếu nại về các Sản Phẩm khác ngoài các sản phẩm đã quy định tại mục trên

a. Nguyên tắc chung:

Khách Hàng khiếu nại trực tiếp với Thương Nhân.

Thương Nhân có trách nhiệm giải quyết trực tiếp các khiếu nại của Khách Hàng.

Ancu.me chỉ giữ vai trò hướng dẫn và hỗ trợ Khách Hàng khi có khiếu nại với Thương Nhân.

b. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

- Địa chỉ nhận khiếu nại:

• Tiếp nhận các thông tin khiếu nại của khách hàng/người dùng thông qua các kênh như liên hệ trực tiếp với công ty thông qua các thông tin được công khai trên website hoặc lập các văn bản khiếu nại gửi đến ban quản trị website.

• Địa chỉ nhận khiếu nại của người dùng/khách hàng trên website **www.Ancu.me** tại:

- Công ty Cổ phần Thương mại và Đầu tư An cư

- Website: **Ancu.me**

- Địa chỉ: Tầng 7 tòa nhà Intracom, 82 Dịch Vọng Hậu, P. Dịch Vọng Hậu, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội

- Đại diện pháp luật: Nguyễn Quang Huy

- Ngày cấp giấy phép: 26/05/2015

- Tel: 0977173620

- Email: huynqk50@gmail.com

- Thời gian xử lý khiếu nại

Thời gian xử lý mọi thông tin khiếu nại, tranh chấp nếu có xảy ra trong thời hạn tối đa là 03 (ba) ngày kể từ khi nhận được khiếu nại của người dùng/khách hàng.

- Quy trình xử lý các khiếu nại của khách hàng/người dùng

• Nếu trong khả năng và phạm vi xử lý của ban quản trị website **www.Ancu.me**, ban quản trị website sẵn sàng hỗ trợ nhanh nhất và tốt nhất khi nhận được các phản hồi, khiếu nại về việc đăng tin/quảng cáo, hợp tác, đối tác của người bán/người dùng không chuẩn xác, sai sự thật ... bằng việc hỗ trợ hạ tin, xóa tin, thông tin tới người đăng tin.

• Nếu vượt ngoài khả năng và phạm vi xử lý của ban quản trị website **www.Ancu.me** vụ việc sẽ được giải quyết theo quy định của Pháp Luật. Vụ việc sẽ được đưa ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tất cả các quy trình giải quyết và khiếu nại đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đảm bảo tuân thủ theo đúng quy định của Luật Dân Sự, Luật Khiếu Nại Tố Cáo và các quy định khác có liên quan theo quy định của Pháp luật hiện hành.

• Tất cả các vấn đề khiếu nại phát sinh, quá trình hòa giải giữa hai bên đều phải được lập thành văn bản hoặc các giấy tờ, chứng thư có giá trị chứng minh để phục vụ cho quá trình giải quyết các khiếu nại, tranh chấp này.

- Tất cả các phương pháp giải quyết tranh chấp khiếu nại nếu phát sinh giữa các bên phải được giải quyết trên tinh thần hợp tác, thỏa thuận, tôn trọng lẫn nhau và theo đúng các quy định của Pháp luật hiện hành.

- Ban quản trị website **www.Ancu.me** cam kết nỗ lực và hợp tác tối ưu để giải quyết mọi khiếu nại của khách hàng/người dùng

IV. Chính sách thanh toán

1. Hình thức thanh toán giữa doanh nghiệp và Ancu.me

- Thu trực tiếp hoặc chuyển khoản

2. Hình thức thanh toán giữa người mua và thương nhân

- Theo thỏa thuận giữa 2 bên.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Để đảm bảo sự an toàn giao dịch và thông tin về thanh toán nếu thanh toán bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ khỏi sự đánh cắp, rò rỉ, giả mạo hoặc thiệt hại, các nhân viên kỹ thuật của Ancu.me sẽ tuân thủ các nguyên tắc về kỹ thuật, quản lý và thiết bị phần cứng như sau:

- Các thông tin giao dịch sẽ được lưu trữ và quản lý theo chế độ bảo mật với mật khẩu kèm truy cập hạn chế.
- Các biện pháp để chống việc đánh cắp thông tin
 - + Ancu.me đảm bảo sẽ nỗ lực hết mình để ngăn chặn việc rò rỉ, thiệt hại Thông tin cá nhân của Khách Hàng từ tin tặc và virus máy tính.
 - + Sử dụng hệ thống treo truy cập, kiểm soát truy cập trái phép từ bên ngoài.
- Giảm thiểu số lượng nhân viên trong việc quản lý Thông tin.
- Xây dựng bộ phận chuyên biệt dành riêng cho việc bảo mật, Ancu.me đảm bảo rằng sự bảo vệ thông tin giao dịch được kiểm soát và người phụ trách tuân thủ đúng các quy định được đề ra.

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân

6.1. Mục đích thu thập Thông tin cá nhân:

- Để cập nhật thông tin cho Khách Hàng chính sách của Thương Nhân dành cho Khách Hàng (Thành viên), các chính sách ưu đãi.
- Để cập nhật thông tin cho Khách Hàng chính sách của Thành viên, các chính sách ưu đãi, các chương trình khuyến mại.
- Để nhận các thông tin, đóng góp, đề nghị và khiếu nại từ Khách Hàng để hoàn thiện chất lượng phục vụ tốt hơn.
- Để liên hệ với Thành viên nhằm giải quyết các yêu cầu từ Thành viên.

6.2. Loại thông tin thu thập:

- Thông tin cá nhân như họ và tên, địa chỉ, điện thoại, giấy chứng nhận đkkd/CMND...;
- Thông tin liên lạc như số điện thoại, địa chỉ gửi thư, địa chỉ email, số fax, địa chỉ nhà, sở thích và các thông tin khác liên quan đến yêu cầu đặc biệt của Thành viên;
- Thông tin cá nhân được tự động tạo ra khi Khách Hàng sử dụng website như: thông tin IP, cookies, đăng nhập website.
- Khách Hàng có quyền từ chối hoặc không cung cấp đầy đủ các thông tin được yêu cầu khi cần thiết. Trong trường hợp đó, Thương Nhân có thể sẽ không cung cấp cho Khách Hàng những Sản phẩm đầy đủ và chất lượng vì sự thiếu hụt thông tin.

6.3. Phương pháp thu thập Thông tin cá nhân:

Tùy vào Sản phẩm, Thương Nhân sẽ thu thập Thông tin cá nhân (tham khảo mục 6.2.) qua website nhằm giúp cho Thương Nhân cung cấp cho Khách Hàng những Sản phẩm đầy đủ và chất lượng theo yêu cầu của Khách Hàng.

6.4. Thời gian lưu trữ Thông tin cá nhân thu thập:

Thương Nhân sẽ lưu trữ các Thông tin cá nhân do Khách Hàng cung cấp trong hệ thống của Thương Nhân trong suốt quá trình cung cấp sản phẩm cho Khách Hàng hoặc cho đến khi hoàn thành mục đích thu thập (tham khảo mục 6.2) hoặc khi Khách Hàng có yêu cầu hủy các thông tin đã cung cấp.

6.5. Công bố Thông tin thu thập:

- Thương Nhân có thể công bố thông tin cá nhân cho bên thứ ba trong quá trình thực hiện đơn đặt hàng của Khách Hàng theo sự đồng ý trước của Khách Hàng với mục đích cung cấp sản phẩm tốt nhất.
- Thương Nhân nỗ lực tốt nhất để đảm bảo rằng các nhân viên, cán bộ, đại lý, nhà tư vấn hoặc các bên thứ ba khác đề cập ở trên có liên quan đến việc thu thập, xử lý và công bố thông tin cá nhân sẽ kiểm soát và tuân thủ Chính sách Bảo mật này.
- Bên cạnh đó, Thương Nhân có thể công bố thông tin cá nhân cho các cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan pháp luật và chính phủ vì lý do an ninh, hải quan, xuất nhập cảnh và các mục đích khác theo luật định đáp ứng yêu cầu của các cơ quan hoặc của pháp luật.
- Các bên đảm bảo rằng, mọi Thông tin cá nhân do Khách Hàng cung cấp được các bên chia sẻ cho nhau hoặc cho bên thứ ba là hợp pháp và được sự đồng ý của Khách Hàng.

6.6. Hủy các Thông tin cá nhân:

- Các thông tin thu thập sẽ bị hủy sau khi được lưu giữ trong một khoảng thời gian nhất định phù hợp với các chính sách nội bộ và vì các lý do khác để bảo vệ thông tin theo quy định của các luật có liên quan. (Tham khảo tại điều 6.4.).

- Các thông tin cá nhân được in trên giấy sẽ được hủy bởi các phương tiện hủy giấy chuyên dụng hoặc bằng cách đốt bỏ, và các thông tin cá nhân được lưu giữ bằng các thiết bị điện tử sẽ bị hủy bằng cách phương pháp điện tử phù hợp để đảm bảo chúng không thể phục hồi sau khi hủy.

6.7. Quyền của Khách Hàng đối với các Thông tin cá nhân được thu thập:

- Xem trước, sao chép, chỉnh sửa hoặc bổ sung Thông tin cá nhân
- Yêu cầu dừng thu thập Thông tin cá nhân.
- Yêu cầu hủy Thông tin cá nhân đã thu thập.
- Các quyền trên có thể thực hiện thông qua việc liên hệ trực tiếp với Thương Nhân thông qua đầu mối là Bộ phận chăm sóc Khách Hàng.

6.8. Thông tin cá nhân của trẻ em:

- Thương Nhân được thu thập và sử dụng các Thông tin cá nhân của trẻ em dưới 14 tuổi khi nhận được sự cho phép của người đại diện hợp pháp hoặc người bảo hộ của trẻ. Người đại diện hợp pháp/người bảo hộ của trẻ có thể yêu cầu được xem, chỉnh sửa Thông tin cá nhân của trẻ để xác nhận hoặc hủy.

6.9. Các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ thông tin cá nhân:

Để đảm bảo sự an toàn của Thông tin cá nhân khỏi sự đánh cắp, rò rỉ, giả mạo hoặc thiệt hại, các nhân viên kỹ thuật của Thương Nhân sẽ tuân thủ các nguyên tắc về kỹ thuật, quản lý và thiết bị phần cứng như sau:

- Các thông tin cá nhân quan trọng sẽ được lưu trữ và quản lý theo chế độ bảo mật với mật khẩu kèm truy cập hạn chế.
- Các biện pháp để chống việc đánh cắp thông tin:
 - + Thương Nhân triển khai các giải pháp ngăn chặn việc rò rỉ, thiệt hại Thông tin cá nhân của Khách Hàng từ tin tặc và virus máy tính.
 - + Sử dụng hệ thống treo truy cập, kiểm soát truy cập trái phép từ bên ngoài.
- Giảm thiểu số lượng nhân viên trong việc quản lý Thông tin cá nhân.
- Xây dựng bộ phận chuyên biệt dành riêng cho việc bảo mật thông tin cá nhân, Thương Nhân đảm bảo rằng sự bảo vệ thông tin cá nhân được kiểm soát và người phụ trách tuân thủ đúng các quy định được đề ra

VII. Quản lý thông tin xấu

Khách Hàng và Thương Nhân không được phép sử dụng tiện ích, chức năng và/hoặc các chương trình khuyến mại của Ancu.me trên Ancu.me vào (i) những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ancu.me và đối tác của Ancu.me; (ii) mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Khách

Hàng/Thương Nhân vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thương Nhân không được đăng trên Ancu.me bất kỳ thông tin/hình ảnh/quảng cáo nào vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào hoặc vi phạm pháp luật và/hoặc vi phạm thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

Khách Hàng và Thương Nhân không được cung cấp hoặc tác động để được cung cấp những thông tin không đúng sự thật, có tính chất phỉ báng hoặc gây mất uy tín của Ancu.me và/hoặc Thương Nhân và/hoặc Khách Hàng khác, dưới mọi hình thức.

Ancu.me có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải trên Ancu.me bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy Chế này và pháp luật Việt Nam. Ngoài ra, Ancu.me có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu Thương Nhân vi phạm.

VIII. Giới hạn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật trên sàn giao dịch:

Hệ thống kỹ thuật của Ancu.me sẽ được duy trì trong tình trạng chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ thương mại điện tử và thực hiện các giao dịch trực tuyến. Tuy nhiên, Ancu.me không chịu trách nhiệm trước những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ancu.me, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của Ancu.me.

IX. Quyền và trách nhiệm của Ancu.me với các bên sử dụng dịch vụ trên website

1. Quyền của Ban quản lý website (Ancu.me):

- Ban quản lý website có quyền kiểm tra thông tin các tổ chức, cá nhân đưa lên trang web đặc biệt là thông tin về giá cả và chất lượng Sản Phẩm.
- Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh Thành viên cung cấp thông tin cho www.Ancu.me không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Từ chối cung cấp một hoặc tất cả dịch vụ trên Ancu.me trong trường hợp: Thành viên vi phạm Quy chế hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên www.Ancu.me.
- Ancu.me giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ancu.me theo luật bản quyền quốc tế và các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. “www.Ancu.me” và tất cả các biểu tượng, logo, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Ancu.me. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

2. Trách nhiệm của Ban quản lý website (Ancu.me):

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật như: Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ; Thuốc lá điếu, xì gà 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,...
- Loại bỏ khỏi website những thông tin bán/giới thiệu hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này. Ngoài ra, nghiêm cấm đăng bán các thông tin bất động sản đang cầm cố, thế chấp, dự án nhà trên giấy, tài sản đã kê biên.
- Yêu cầu Thương Nhân bán Sản Phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên Ancu.me 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).
- Xây dựng và công bố công khai trên website Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà cung ứng/ Đối tác trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Lưu trữ thông tin đăng ký của các Thương Nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Thương Nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Thiết lập cơ chế cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử cho phép Thương Nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động trên Ancu.me thực hiện quy trình giao kết Hợp đồng.
- 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 sàn giao dịch thương mại điện tử.

- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi Khách Hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung ứng/ Đối tác hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho Khách Hàng thông tin về Nhà cung ứng/ Đối tác, tích cực hỗ trợ Khách Hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Hướng dẫn các Thành viên thực hiện quá trình mua bán qua website đặc biệt là việc áp dụng chức năng thanh toán trực tuyến.
- Duy trì hoạt động bình thường của website và khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của website. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng...thì Ancu.me không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các Thành viên tham gia và người sử dụng trên website.
- Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung ứng/ Đối tác hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Ancu.me có trách nhiệm cung cấp cho người tiêu dùng thông tin đăng ký của Nhà cung ứng/ Đối tác, tích cực hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân;
- Chịu trách nhiệm xây dựng website 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 trong điều kiện và phạm vi cho phép;
- Xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên website. Các chính sách này sẽ được công bố trên website.

X. Quyền và trách nhiệm của Thương Nhân

1. Quyền và trách nhiệm của Thương Nhân

1.1. Quyền

- Được hỗ trợ, hướng dẫn quy trình đăng thông tin, Sản Phẩm lên website.
- Được bán Sản Phẩm trên www.Ancu.me theo quy định của Quy Chế và Hợp Đồng;
- Các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng và pháp luật.
- Đóng góp ý kiến cho www.Ancu.me trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ancu.me.

1.2. Trách nhiệm

- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình chào bán trên www.Ancu.me; Đảm bảo tính có hàng của các hàng hóa đăng tải trên www.Ancu.me, trong trường hợp liên tục hết hàng, Ancu.me.com có quyền xử lý như các điều khoản đã quy định trong các mức quy định và chế tài chung;
- Tuân thủ các quy định pháp luật về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử và các quy định tại Quy chế;
- Tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại;
- Bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình;
- Thông báo kịp thời cho Ancu.me 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 xử lý kịp thời;
- Cung cấp cho Ancu.me và đăng tải, cập nhật những thông tin trên website đầy đủ và chính xác, đặc biệt thông tin về giá cả và chất lượng Sản Phẩm mà thành viên cung cấp;
- Chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên www.Ancu.me. Mỗi thành viên phải có quy trình giao hàng đầy đủ rõ ràng;
- Không sử dụng dịch vụ của www.Ancu.me 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 www.Ancu.me hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật;
- 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 www.Ancu.me cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của www.Ancu.me trong bản Quy chế này;
- Không được hành động gây mất uy tín của www.Ancu.me 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 www.Ancu.me.
- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định 52/2013/NĐ-CP khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử, bao gồm:

- + Thông tin về hàng hóa, dịch vụ
- + Thông tin về giá cả
- + Thông tin về điều kiện giao dịch chung
- + Thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc và địa bàn hoạt động khuyến mại (nếu là dịch vụ khuyến mãi)
- + Tổng chi phí thực tế Khách Hàng phải trả để sở hữu hàng hóa, sử dụng dịch vụ được khuyến mại, bao gồm cả chi phí trả cho Thương Nhân, tổ chức cung cấp.
- + Thông tin về vận chuyển và giao nhận
- + Thông tin về các phương thức thanh toán
- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cho Ancu.me khi đăng ký sử dụng dịch vụ, 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.
 - + Mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại, trong đó bao gồm các thông tin về xuất xứ hàng hóa, quy cách, chất lượng hàng hóa và dịch vụ;
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên trang web Ancu.me và chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh về thông tin doanh nghiệp và các thông tin khác được đăng tải trên Ancu.me;
- Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của chính phủ về thương mại điện tử khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- 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.
- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- Khi người dùng có bất kỳ thắc mắc/khiếu nại trong quá trình hoạt động với www.Ancu.me, người dùng có thể liên hệ đến nhân viên kinh doanh hỗ trợ hoặc hotline hỗ trợ của www.Ancu.me qua địa chỉ email hoặc điện thoại. Thời gian tiếp

nhận thông tin khiếu nại tối đa là 24 giờ làm việc, thời gian xử lý khiếu nại sẽ thay đổi tùy theo từng trường hợp và sẽ được thông báo cụ thể cho người dùng ngay sau khi thông tin đã được tiếp nhận. Nhà cung ứng/đối tác có trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại, tranh chấp của Khách Hàng đối với giao dịch mua Sản Phẩm của Thương Nhân trên www.Ancu.me theo quy định tại hợp đồng ký với Ancu.me.

- Có trách nhiệm đảm bảo Thương Nhân và/hoặc bất kì nhân viên, người lao động, người quản lý, của Thương Nhân không được lạm dụng các chương trình khuyến mại mà www.Ancu.me hoặc Thương Nhân đang thực hiện để mua lại hàng hóa/phiếu sử dụng dịch vụ (Voucher hoặc GCN) mà Thương Nhân đang cung cấp trong chương trình khuyến mại đó trên www.Ancu.me. Trường hợp Ancu.me phát hiện Thương Nhân vi phạm quy định này, Ancu.me có quyền:
 - + Yêu cầu Thương Nhân chấm dứt ngay hành vi vi phạm; và/hoặc
 - + Không xác nhận, từ chối hoặc hủy các Đơn Đặt Hàng phát sinh từ hành vi vi phạm nêu trên; và/hoặc
 - + Khấu trừ mọi chi phí mà www.Ancu.me đã bỏ ra (nếu có) để triển khai chương trình khuyến mại vào các khoản phải thanh toán cho Thương Nhân theo các hợp đồng đã ký kết giữa Thương Nhân và Ancu.me;
- Bồi thường cho những thiệt hại mà Ancu.me và/hoặc Khách Hàng phải chịu do Thương Nhân vi phạm quy định của www.Ancu.me và/hoặc hợp đồng ký với Ancu.me.
- Cung cấp đầy đủ 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) theo yêu cầu của Ancu.me.

2. Quyền và Trách nhiệm của người mua

II.1. Quyền

- Có quyền yêu cầu người bán cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan tới người bán, chính sách bán hàng và thông tin sản phẩm trên Ancu.me
- Được khiếu nại và phản ánh về chất lượng sản phẩm dịch vụ cho bên bán cung cấp.
- Được quyền yêu cầu bồi thường cho những thiệt hại mà Ancu.me hoặc người bán gây ra hoặc do không thực hiện đúng những nội dung thỏa thuận hoặc hợp đồng đã giao kết.
- Đóng góp ý kiến cho Ancu.me trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Ancu.me

II.2. Trách nhiệm

- Thực hiện đúng những nội dung thỏa thuận hoặc hợp đồng đã giao kết.
- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin đăng nhập của mình

- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về người mua để bên bán có thể thực hiện đúng hợp đồng.
- Không được hành động gây mất uy tín của Ancu.me 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 Ancu.me.

XI. Điều khoản áp dụng

- Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Ancu.me có hiệu lực thi hành kể từ ngày đăng tải lên website Ancu.me
- Trong trường hợp phải thay đổi quy chế để đảm bảo mục đích và hoạt động của Sàn thì Ban quản lý sẽ thông báo trên Sàn giao dịch trước 5 (năm) ngày. Sau 5 (năm) ngày thông báo, Quy chế được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế chính thức có hiệu lực. Việc Thương Nhân tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi thì đồng nghĩa với việc các Thương Nhân đã chấp thuận Quy chế sửa đổi này.

XII. Địa chỉ liên lạc chính thức của Sàn giao dịch/website TMĐT Ancu.me:

- Công ty Cổ phần Thương mại và Đầu tư An cư
- Website: **Ancu.me**
- Địa chỉ: Tầng 7 tòa nhà Intracom, 82 Dịch Vọng Hậu, P. Dịch Vọng Hậu, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội
- Đại diện pháp luật: Nguyễn Quang Huy
- Ngày cấp giấy phép: 26/05/2015
- Tel: 0977173620
-

Email: huynqk50@gmail.com

GIÁM ĐỐC