



THỎA THUẬN HỢP TÁC CUNG CẤP DỊCH VỤ GIAO DỊCH TRÊN SÀN GIAO DỊCH TMĐT SENDO.VN



Số: ... HĐ/SENDO
..., ngày ... tháng ... năm...

Bên sử dụng dịch vụ (Bên A):	Bên cung cấp dịch vụ (Bên B): CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SEN ĐỒ
Địa chỉ:	Địa chỉ: 153 Nguyễn Đình Chiểu, Phường 6, Quận 3, TP.HCM
Mã số thuế:	Mã số thuế: 0312776486
Số điện thoại:	Số điện thoại: (84 – 8) 7300 4455
Tài khoản (VNĐ):	Tài khoản (VNĐ): 0181003427145
Mở tại:	Mở tại: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – CN Tp.HCM
Người đại diện:	Người đại diện: Ông Trần Hải Linh
Chức vụ:	Chức vụ: Tổng Giám đốc
Tên shop:	
Số tài khoản Senpay:	
(Bên A bao gồm các Người bán (shop) kinh doanh trên Sàn Sendo.vn, thông tin chi tiết về bên A được lấy từ tài khoản Shop khi đăng ký mở Tài khoản bán hàng tại Sendo.vn và tài khoản ví tại Senpay.vn)	

- Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 33/2005/QH11 do Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 14/06/2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 do Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 14/06/2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Nhu cầu phát triển thương mại điện tử và khả năng hợp tác của hai bên.

Bên B và bên A thống nhất các quyền lợi và nghĩa vụ sau:

1. Bên A được miễn phí bán hàng trên Sàn giao dịch TMĐT Sendo.vn (bao gồm cả website và app, sau đây gọi tắt là Sàn) thông qua việc đăng ký mở shop miễn phí.
2. Bên A được tham gia các chương trình marketing lớn tại Sàn
3. Bên A được quảng bá sản phẩm trên các kênh thông tin mua sắm.
4. Bên A được bảo vệ quyền lợi người bán khi sử dụng dịch vụ thanh toán đảm bảo SenPay.vn
5. Bên A được sử dụng các dịch vụ hỗ trợ người bán của Sen ĐỒ: dịch vụ vận chuyển toàn quốc, thu tiền hộ (COD), thanh toán đảm bảo, các dịch vụ quảng cáo và marketing khác
6. Bên A có trách nhiệm bán hàng/ cung cấp hàng hóa đúng với mô tả trên Sàn và chịu hoàn toàn trách nhiệm với các sản phẩm kinh doanh vi phạm quy định hiện hành của pháp luật.
7. Bên A cam kết đồng ý và tuân thủ mọi quy định ghi trong “Các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ bán hàng trên Sàn” (đính kèm) và Chính sách, quy định dành cho người bán trên Sàn (link Chính sách người bán: <https://ban.sendo.vn/chinh-sach-nguoi-ban>).
8. Bên A cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về sản phẩm khi đóng gói gửi vận chuyển, chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm, sức khỏe cộng đồng, thời hạn sử dụng của sản phẩm và bảo hành sản phẩm (nếu có).

Nội dung quy định quyền và nghĩa vụ cụ thể của mỗi bên và các điều khoản mà hai bên thỏa thuận nhằm phục vụ cho quá trình thực hiện Hợp đồng sẽ được thể hiện tại Các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ bán hàng tại Sendo.vn (đính kèm).

ĐẠI DIỆN BÊN A (đã ký)

ĐẠI DIỆN BÊN B (đã ký)



Sàn Thương mại điện tử chính thức của Tập đoàn FPT

www.sendo.vn

04.5.1-BM/ECO/HDCV/SENDO 1/2

Hotline: 19006771 1/4

Điều 1: Định nghĩa

1.1 Người mua: Là người mua sản phẩm trên Sàn Thương mại điện tử Sendo.vn được Bên A sử dụng theo những điều kiện được ghi nhận trong bản thỏa thuận này.

1.2 Người bán: Là người cung cấp và chịu trách nhiệm về các sản phẩm trên Sàn Thương mại điện tử Sendo.vn được bên B cho phép đăng bán và sử dụng các dịch vụ theo những điều kiện được ghi nhận trong bản thỏa thuận này.

1.3 Hoàn tất giao dịch: Khi người mua nhận được sản phẩm của bên A và xác nhận hài lòng với sản phẩm/dịch vụ đó.

1.4 Dịch vụ thanh toán và giao hàng đảm bảo: Được hiểu là dịch vụ thanh toán và giao hàng đảm bảo của Công ty cổ phần Công nghệ Sen Đỏ. Người mua được giao hàng tại nhà sau khi thực hiện thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán Senpay.vn hoặc thanh toán trực tiếp khi nhận hàng (COD)

1.5 Khóa tài khoản: Là tài khoản của người bán được đưa vào trạng thái kiểm soát khi các giao dịch được nghi vấn có dấu hiệu vi phạm pháp luật là giả mạo hoặc có rủi ro.

1.6 Senpay: được hiểu rằng là dịch vụ thanh toán trực tuyến do Công ty cổ phần Công nghệ Sen Đỏ và các đối tác cung cấp.

1.7 Dịch vụ vận chuyển: được hiểu là dịch vụ chuyên phát các bưu phẩm bưu kiện, do các đối tác vận chuyển của Công ty cổ phần Công nghệ Sen Đỏ cung cấp.

1.8 Sen Đỏ hay Sendo.vn: được hiểu là sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) trực tuyến thông qua website Sendo.vn do Công ty cổ phần Công nghệ Sen Đỏ cung cấp.

Điều 2: Quyền và trách nhiệm của Bên A

2.1 Giao dịch hợp pháp và bán hàng trung thực: Bên A cam kết:

a) Chỉ được phép sử dụng Thanh toán và giao hàng của bên B để chấp nhận cho việc bán và vận chuyển sản phẩm, dịch vụ hoặc nhận tiền một cách hợp pháp. Nghiêm cấm các hành vi mà pháp luật hiện hành chưa hoặc không cho phép, ví dụ: rửa tiền, đưa/nhận hối lộ, buôn bán các sản phẩm có nguồn gốc vi phạm pháp luật, lừa đảo người mua. Đồng thời, Bên A phải có trách nhiệm đảm bảo các hàng hóa cung cấp cho người mua được thanh toán qua các cổng thanh toán trực tuyến của Bên B phải là hàng hóa được phép giao dịch và tuân thủ theo đúng các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành (nếu có).

b) Đảm bảo tính chính xác, trung thực của các thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình chào bán, đặc biệt là tình trạng tồn kho và giá cả. Bên A cam kết bán hàng đúng giá đã niêm yết, giá đã bao gồm các loại thuế theo quy định của pháp luật.

2.2 Cam kết về tài chính: Bên A cam kết

a) Không yêu cầu người mua cung cấp các thông tin tài chính cá nhân như tài khoản

ngân hàng, số thẻ tín dụng, mật khẩu đăng nhập tài khoản SenPay...

b) Cung cấp cho người mua những chính sách đổi/trả và bảo hành một cách rõ ràng và hợp lý, cung cấp cho Bên B nội dung các chính sách đó khi được yêu cầu và có trách nhiệm thông báo mỗi khi có thay đổi hoặc cập nhật.

c) Giá niêm yết bán hàng là giá đúng. Người mua chỉ thanh toán đúng giá niêm yết và bên A chỉ nhận thanh toán từ bên B đúng giá trị đã niêm yết trừ đi các khoản phụ phí (nếu có) như phí vận chuyển, phí đổi trả hàng và các loại phí khác.

2.3 Theo dõi và kiểm soát giao dịch:

Khi nhận được thông tin thông báo (tin nhắn và/hoặc email) của Sen Đỏ thông báo về giao dịch phát sinh, bên A có trách nhiệm kiểm tra lại một lần nữa bằng cách đăng nhập vào tài khoản Người bán trên Sen Đỏ:

a) Nếu có hàng, Bên A xác nhận có hàng và chuyển hàng hoá hoặc thực hiện dịch vụ cho người mua theo đúng chất lượng, thời hạn đã cam kết trong mô tả khi đăng bán. Đồng thời lưu lại các chứng từ hợp lệ như hóa đơn bán hàng, phiếu xuất kho, vận đơn của hãng vận chuyên... để đối chiếu trong trường hợp cần thiết.

b) Nếu hết hàng, Bên A chọn lựa giữa việc hoãn đơn hàng đến khi có hàng hoặc xác nhận Hết hàng để đơn hàng tự động hủy.

c) Trong vòng 24h kể từ khi đơn hàng phát sinh mà bên A không vào xác nhận tình trạng còn hàng, bên B giữ mọi quyền hủy đơn hàng mà không cần báo trước.

d) Nếu Bên A vi phạm nhiều lần việc trì hoãn không xác nhận đơn hàng khiến đơn hàng bị hủy hoặc đăng bán sản phẩm mà không có hàng, Bên B có quyền gỡ bỏ sản phẩm đã đăng, gỡ bỏ gian hàng của Bên A tạm thời đến vĩnh viễn tùy mức độ và mật độ vi phạm.

2.4 Thanh toán:

Sau 48h kể từ khi nhận hàng mà người mua không có khiếu nại gì, đơn hàng sẽ tự động hoàn tất. Bên A chỉ nhận được thanh toán khi đơn hàng ở trạng thái hoàn tất, nếu có xảy ra khiếu nại, thời hạn thanh toán sẽ kéo dài cho đến khi khiếu nại được xử lý xong.

Tùy vào địa chỉ giao hàng, thời gian người bán nhận được thanh toán sẽ có thể khác nhau.

Tiền hàng sẽ được chuyển vào tài khoản Senpay của Bên A. Bên A có thể tiến hành gửi lệnh rút tiền trên hệ thống của Senpay bất kể lúc nào. Lệnh rút tiền sẽ được Senpay kiểm duyệt và thanh toán tối đa trong vòng 48h (bốn mươi tám giờ) bằng phương thức chuyển khoản của ngân hàng. Phí chuyển khoản do bên A thanh toán theo quy định của ngân hàng được cụ thể tại Quy định sử dụng dịch vụ của Senpay. Nội dung cụ thể quy định về cơ chế vận hành hệ thống Senpay (thanh toán điện tử), cũng như quyền



và nghĩa vụ của các bên tham gia khi sử dụng các dịch vụ trên được quy định đầy đủ tại website senpay.vn

2.5 Sở hữu trí tuệ và An toàn bảo mật: Bên A cam kết:

a) Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của Sen Đỏ và các sản phẩm, dịch vụ khác của bên B; không tự ý thay đổi tên gọi, hình ảnh, và các thành phần liên quan đến thương hiệu của các sản phẩm của bên B tại bất kỳ đâu.

b) Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của bên B trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của SenPay và Sen Đỏ

c) Thực hiện đúng các hướng dẫn an toàn của Sen Đỏ, tự bảo mật tài khoản và chịu trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do rò rỉ thông tin từ phía mình.

2.6 Hoàn lại tiền

a) Bên A bị người mua khiếu nại không nhận được hàng hoặc hàng hoá không đúng như mô tả và yêu cầu trả lại hàng mà bên A không đưa ra được bằng chứng hợp lý chứng minh mình đã chuyển hàng theo đúng mô tả.

b) Bên B chứng minh được rằng nguồn gốc của khoản tiền do người mua thanh toán cho bên A có nguồn gốc phi pháp hoặc liên quan đến một giao dịch lừa đảo; thì bên B có quyền giữ lại khoản tiền liên quan đến giao dịch thanh toán đó để trả lại cho người bị hại theo đúng quy định của pháp luật.

2.7 Chấm dứt hợp tác:

Bên A có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt hợp tác và ngừng chấp nhận thanh toán bằng dịch vụ Thanh toán Senpay, giao hàng đảm bảo của Sen Đỏ bằng việc thông báo qua địa chỉ mail của Trung tâm Dịch vụ khách hàng Sen Đỏ

hotronguoiban@sendo.vn hoặc gọi số 19006771 hoặc có thể thực hiện trực tiếp tại mục “ Thông tin đăng ký shop” trong trang quản trị tài khoản Người bán trên Sen Đỏ. Khi đó, bên A phải có trách nhiệm đăng nhập tài khoản để theo dõi và giải quyết những tồn đọng về xung đột lợi ích (nếu có) với bên B và người mua phát sinh trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ trước đó nhằm đảm bảo Bên B không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến các nghĩa vụ giữa Bên A và người mua.

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của Bên B:

3.1 Trong trường hợp bên A vi phạm những cam kết tại Điều 2 của thỏa thuận hợp tác này, bên B có quyền chấm dứt thỏa thuận hợp tác này mà không cần phải báo trước hoặc/và xử lý các sai phạm đó bằng hình thức: Hạn chế một vài chức năng, đóng băng một khoản tiền, khóa truy cập tài khoản, ngừng cung cấp dịch vụ hoặc lập hồ sơ gửi cơ quan công an... tùy theo mức độ cho đến khi những sai phạm đó được khắc phục và chấm dứt.

3.2 Bên B giữ quyền tạm ngưng giao dịch thanh toán/ chuyển tiền theo hình thức an toàn của bên A với người mua trong trường hợp một trong hai bên có yêu cầu khiếu nại và đã được bên B kiểm tra, xác nhận để giải quyết tranh chấp do giao kết mua - bán không được thực hiện. Trong quá trình khiếu nại tùy từng trường hợp Bên B sẽ có biện pháp xử lý (đóng băng giao dịch hoặc tạm khóa tài khoản người bán và người mua...) đồng thời sẽ có thông báo tới các bên liên quan.

3.3 Sau khi bên A yêu cầu ngừng hợp tác với bên B thì bên B sẽ hạ banner quảng cáo thương hiệu sản phẩm của bên A trên Sàn Sendo.vn và hoàn trả lại tiền cọc mà bên A đã đóng (nếu có) sau khi trừ hết mọi chi phí phát sinh theo quy định hiện hành.

3.4 Trong mọi trường hợp bên B phán quyết bên A vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm chính sách, quy định người bán, hoặc bên B có hành vi gian lận trong quá trình bán hàng trên Sàn Sendo.vn, gây thiệt hại hoặc rủi ro cho bên B và người mua, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt hợp tác và không hoàn trả các khoản phí tổn (nếu có).

Điều 4: Điều khoản chung

4.1 Thanh toán đảm bảo (Senpay)

a) Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ Thanh toán đảm bảo Senpay và giao hàng đảm bảo của bên B để chuyển phát hàng hóa thu tiền tại chỗ và nhận tiền bán hàng trực tuyến tại website Sendo.vn mà bên A sử dụng theo những điều kiện được ghi nhận trong bản thỏa thuận này.

b) Bên B chịu trách nhiệm làm việc với các Ngân hàng và tổ chức tài chính để đảm bảo cung cấp các công cụ thanh toán trực tuyến cho người mua chuyển tiền thanh toán các giao dịch thương mại điện tử cho bên A.

c) Bên B nỗ lực thực hiện các biện pháp bảo đảm nhằm bảo vệ người mua và bên A trước các rủi ro tài chính từ các giao dịch qua Internet. Theo đó, các bên liên quan đều đồng ý và chấp nhận rằng:

i. Bên B đóng vai trò trung gian trong các giao dịch giữa người mua và Bên A, trong trường hợp xảy ra tranh chấp bên B sẽ làm trung gian hỗ trợ các bên giải quyết theo quy trình khiếu nại tại điều 4.3 của Thỏa thuận này.

ii. Bên B chỉ cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán, hỗ trợ dịch vụ vận chuyển hàng hóa cho người mua. Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm với tư cách người bán hàng hoặc/và người cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật như chịu trách nhiệm về hàng hóa/ dịch vụ giao dịch với người mua, thực hiện các thủ tục thông báo, đăng ký khuyến mại theo quy định pháp luật về hoạt động xúc tiến thương mại

iii. Bên A không được hưởng lãi suất trên các khoản tiền do bên B thu giữ hộ.

4.2 Vận chuyển an toàn:

Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ vận chuyển của nhà cung cấp dịch vụ do Bên B chỉ định.



Bên B có trách nhiệm thông báo chính thức bằng văn bản cho Bên A nếu việc thay đổi đơn vị vận chuyển làm thay đổi bảng phí vận chuyển đã từng cung cấp. Thay đổi này chỉ có hiệu lực khi 2 Bên xác nhận đồng ý.

a) Bên A đồng ý giao hàng trước và nhận thanh toán sau theo thời hạn ghi trong mục 2.4 của thỏa thuận này

b) Nhà vận chuyển của bên B chịu trách nhiệm thu tiền hàng hộ Bên A trong trường hợp người mua chọn hình thức Thanh toán khi giao hàng (COD)

c) Bên A chịu trách nhiệm trước người mua và trước pháp luật về nội dung gói hàng; tính chính xác và trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ; số lượng, chất lượng, xuất xứ, chủng loại, thời hạn bán hàng và các thông tin khác liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà Bên A cung ứng. Nếu xảy ra việc sai lệch trọng lượng hàng hóa mà Bên A đã khai báo, Bên B có quyền khấu trừ vào tiền hàng của Bên A như sau:

i. Đối với chi phí tăng thêm: Bên A chịu trách nhiệm thanh toán toàn phần chi phí này.

ii. Đối với chi phí giảm xuống: Bên A chịu trách nhiệm thanh toán bình thường như thông tin đã đăng ký, không được hưởng phần chi phí giảm.

d) Bên A có trách nhiệm chuẩn bị sẵn sàng hàng hóa để bên B có thể đến lấy hàng nhanh nhất sau khi xác nhận có hàng

i. Sau khi xác nhận có hàng, Bên A có trách nhiệm nhanh chóng chuẩn bị số lượng hàng theo đơn hàng, đóng gói đúng với kích thước và trọng lượng như đã đăng ký, ghi số đơn hàng trên mỗi gói hàng, và phải hoàn thành xong trước khi nhà vận chuyển đến để lấy hàng trong vòng 01 ngày từ lúc xác nhận đơn hàng. Nếu nhà vận chuyển đến lấy hàng mà Bên A không kịp chuẩn bị hàng dẫn đến việc phải đến lấy hàng nhiều lần, chi phí phát sinh của việc đến lấy hàng từ lần thứ 3 trở đi sẽ do Bên A chịu trách nhiệm thanh toán.

ii. Bên A chịu mọi trách nhiệm thiệt hại liên quan đến việc chuẩn bị sai hàng, không đủ hàng, hoặc chuẩn bị hàng trễ (so với thời gian qui định) ảnh hưởng đến thời gian toàn trình của nhà vận chuyển và đóng gói sai với các quy cách kích thước và trọng lượng đã đăng ký.

e) Bên A có trách nhiệm cập nhật thường xuyên tình trạng có hàng/hết hàng của hàng hóa mà mình đăng bán.

Trường hợp Bên A không sử dụng dịch vụ vận chuyển của nhà cung cấp dịch vụ do Bên B chỉ định, Bên A cần đăng ký và thực hiện ký quỹ cho dịch vụ Shop tự vận chuyển, theo Chính sách ký quỹ Shop tự vận chuyển trên Sendo.vn.

4.3 Hỗ trợ xử lý khiếu nại:

Khiếu nại xảy ra khi có tranh chấp giữa người mua và Bên A, khi đó bên B đóng vai trò trung gian điều phối giải quyết khiếu nại:

a) Bên B có quyền đóng băng giao dịch thanh toán hoặc tạm ngưng giao dịch rút tiền trong trường hợp Người mua khiếu nại cho đến khi giải quyết xong khiếu nại.

b) Bên A có nghĩa vụ cung cấp tất cả các chứng từ, bằng chứng để phục vụ việc giải quyết khiếu nại và hợp tác, phối hợp theo đúng quy trình xử lý khiếu nại của bên B.

c) Nếu người mua cố tình thông báo khiếu nại sai sự thật, trường hợp bên A đã giao hàng đúng như giao kết, sau khi Bên B xác nhận thì Bên A sẽ nhận được ngay số tiền thanh toán.

d) Nếu lỗi xảy ra được xác định do sai sót của bên A, bên A có nghĩa vụ phải phải đổi, trả hoặc gửi bổ sung hàng mới theo yêu cầu của người mua. Mọi chi phí phát sinh của quá trình trên phải do bên A chịu trách nhiệm thanh toán.

e) Mọi quy trình của bên B được thực hiện trên cơ sở bên B đóng vai trò trung gian hòa giải giữa bên A và người mua. Bên A có nghĩa vụ thực hiện phán quyết do bên B đưa ra nếu sự hòa giải thất bại. Trong trường hợp bên A không đồng ý thực thi phán quyết của bên B, bên B có quyền gỡ bỏ gian hàng của Bên A tạm thời đến vĩnh viễn tùy mức độ và mật độ vi phạm.

Điều 5: Bất khả kháng

5.1 Là tất cả các tình huống và sự kiện vượt ra ngoài khả năng kiểm soát bao gồm: Chiến tranh, các cuộc nổi loạn, bạo loạn, các hành động phá hoại, các cuộc đình công, bãi công, các đạo luật hay quy chế của Chính phủ thay đổi, cháy, nổ hay các tai nạn không thể tránh được khác, lũ lụt, bão, động đất hay các hiện tượng tự nhiên không bình thường khác và ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ của thỏa thuận hợp tác này.

5.2 Hai bên không phải chịu bất kỳ một trách nhiệm nào nếu xảy ra sự cố gây ra hậu quả ngoài ý muốn trong các trường hợp quy định tại khoản 5.1

Điều 6: Điều chỉnh thỏa thuận hợp tác

Bên B giữ mọi quyền điều chỉnh nội dung của Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ này. Mọi thay đổi sẽ được cập nhật chi tiết tại Sendo.vn. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với bất kỳ sự thay đổi nào mà Bên B đưa ra, bên A có quyền yêu cầu chấm dứt hợp tác theo khoản 2.7 Điều 2.

