

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**  
**WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**  
**HTTPS://ONLINE.VINMEC.COM**

Sàn giao dịch thương mại điện tử Online.vinmec.com <https://Online.vinmec.com> (sau đây gọi tắt là Online.vinmec.com) là một sản phẩm/dịch vụ của Công ty Cổ phần Vin3S, một công ty thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0106892021 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp ngày 03/07/2015 (sau đây gọi là “Công ty Vin3S”).

Với sứ mệnh mang đến cho khách hàng hệ thống chăm sóc sức khỏe nhanh chóng và tiện lợi, Online.vinmec.com được định nghĩa là phương thức giao dịch của thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, tạo ra kênh cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến đặc sắc chưa từng có tại Việt Nam. Online.vinmec.com là bước đi đột phá, tiên phong trong việc thay đổi thói quen chăm sóc sức khỏe tại thị trường trong nước nhằm mang đến cho khách hàng sự minh bạch, hiện đại, tiết kiệm thời gian cũng như chi phí cho khách hàng và xã hội.

## **1. Nguyên tắc và quy định chung**

- Khách hàng tham gia giao dịch trên Online.vinmec.com là mọi cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 18 tuổi trở lên và có tài sản để thực hiện giao dịch mua Sản phẩm/dịch vụ trên Online.vinmec.com; và mọi tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, phải đăng ký kê khai các thông tin cá nhân bắt buộc trước khi được công nhận và cho phép sử dụng dịch vụ do Online.vinmec.com cung cấp hoặc liên quan đến Online.vinmec.com (sau đây gọi là “Khách Hàng”).
- Sản phẩm/dịch vụ, dịch vụ tham gia giao dịch trên Online.vinmec.com phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật (sau đây gọi là “Sản phẩm/dịch vụ”).
- Mọi hoạt động mua bán trên Online.vinmec.com phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của cả Vinmec và Khách Hàng.
- Bằng việc tham gia giao dịch trên Online.vinmec.com, 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 Online.vinmec.com (sau đây gọi là “Quy Chế”) đang có hiệu lực vào thời điểm Khách Hàng thực hiện giao dịch.

## **2. Quy trình giao dịch**

### **2.1. Quy trình giao dịch dành cho Khách Hàng**

Bước 1: Khách Hàng đăng ký tài khoản trên website Online.vinmec.com để được những hỗ trợ tốt nhất từ phía Online.vinmec.com về kỹ thuật hoặc những vấn đề liên quan đến tranh chấp phát sinh từ những giao dịch được đăng tin tại Online.vinmec.com.

Bước 2: Khách Hàng tìm kiếm các Sản phẩm/dịch vụ theo nhu cầu; xem kỹ các thông tin liên quan và lựa chọn Sản phẩm/dịch vụ phù hợp với yêu cầu để cho vào đơn đặt hàng của Khách Hàng (sau đây gọi là “Đơn Đặt Hàng”).

**Multifunction Skin Care Device  
3 in 1 Diamond Dermabrasion**

What is can this machine do for you?

- 1.Clean skin stratum corneum,minimize invasive scar
- 2.Clearing blackhead and acne
- 3.Remove age spots, wrinkles, hyperpigmentation, stretch marks
- 4.Improve dull skin and smooth skin, shrink pores, repair skin cells
- 5.Assist absorption of natural nutrients
- 6.Skin recovery after aggressive treatment
- 7.Increases strength of collagen and elastic fibers in the skin
- 8.Reduces redness, scar, wrinkle, inflammation and acne
- 9.Improve oily/dehydrated skin

**Tắm Soát Bệnh Lý Cơ Xương Khớp Cho Dân Văn Phòng**  
**1.000đ**

Danh sách bệnh viện thực hiện

VINMEC TIMES CITY

Bước 3: Khách Hàng lựa chọn hình thức thanh toán và xác nhận thanh toán (nếu có).

**Đơn Hàng (1 sản phẩm)**

**Multifunction Skin Care Device 3 in 1 Diamond Dermabrasion**  
**Tắm Soát Bệnh Lý Cơ Xương Khớp Cho Dân Văn Phòng**  
**1.000đ**

**Người Sử Dụng**  
Họ và tên: Thái Anh Tú  
Tuổi: 0  
Giới tính:

**Thông Tin Bệnh Viện**  
VINMEC TIMES CITY  
Địa chỉ: 458 Minh Khai - Hà Nội

**CHỌN PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

**NIHANH CHỐNG - ĐƠN GIẢN - TIỀN LỢI**  
Thanh toán qua Ngân Lượng

Tạm tính: 1.000đ  
Giảm giá theo MGG: -0đ  
Thành tiền: 1.000đ

Bước 4: Hệ thống thông báo đơn đặt hàng thành công và gửi thông tin dịch vụ đã đặt cho khách hàng.

Sau khi tạo tài khoản, Thành viên phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về mật khẩu và các thông tin khác của tài khoản. Nếu tài khoản của Thành viên có hành động vi phạm Quy chế nào đó là trách nhiệm trực tiếp của Thành viên đó và Online.vinmec.com có quyền điều tra, xóa bỏ hay từ chối các thông tin của bạn.

### 3. Chính sách giải quyết tranh chấp

#### Các biện pháp và cơ chế giải quyết tranh chấp khiếu nại trên website

- Tự thỏa thuận
- Đưa ra cơ quan pháp luật
- Hình thức khác

Online.vinmec.com có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng giải quyết các tranh chấp phát sinh sau khi nhận được thông báo từ khách hàng.

Khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trong trường hợp tranh chấp với Vinmec không được giải quyết thỏa đáng.

Online.vinmec.com luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến giao dịch tại Online.vinmec.com.

Đối với Online.vinmec.com: sẽ có trách nhiệm trọng tài tiến hành lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ khách hàng (trong trường hợp cụ thể chúng tôi sẽ: yêu cầu khách hàng cần có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin vô hình và hữu hình về vấn đề mâu thuẫn đang phát sinh cần giải quyết mà Khách Hàng đã tự thấy mình bị thiệt hại), sau đó tiến hành xem xét và nêu rõ, phân tích lỗi thuộc về bên nào. Lấy ý kiến về sự thỏa thuận mức độ bồi hoàn của 2 bên và kết thúc giải quyết tranh chấp một cách thỏa đáng nhất.

Online.vinmec.com sẽ thực hiện giải quyết các tranh chấp theo quy trình sau:

**Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Thành viên hoặc Bộ phận Kinh doanh sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.

**Bước 2:** Trong trường hợp phức tạp hoặc không được quy định tại các chính sách mà Công ty đã công bố thì Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng/ Bộ phận Kinh doanh sẽ cam kết thời hạn phản hồi cho Khách hàng không quá 7 ngày.

**Bước 3:** Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện (Bộ phận Bán hàng, Bộ phận Tư vấn...) và gọi điện xác nhận với Khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì Online.vinmec.com sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:

CÔNG TY CỔ PHẦN VIN3S

Số 7, đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội.

Email: domain3s@vingroup.net

Điện thoại: 0435651092

#### **4. Chính sách vận chuyển và bảo hành**

##### **Dịch vụ vận chuyển, giao nhận**

Tự vận chuyển                       Thuê bên thứ 3                       Cả hai hình thức

Khách hàng đã đặt hàng hóa/dịch vụ trên sàn thương mại điện tử Online.vinmec.com có thể đến các bệnh viện đã đặt mua của Vinmec để nhận hàng hóa/ sử dụng dịch vụ.

Đối với việc vận chuyển hàng hóa: Vinmec áp dụng hình thức vận chuyển tận nơi. Khách hàng khi mua hàng phải nhập số điện thoại và địa chỉ giao hàng để Vinmec có thể liên hệ giao hàng.

**Chính sách bảo hành được áp dụng theo quy định của Vinmec.**

#### **5. Chính sách hoàn trả hàng**

Chính sách hoàn trả hàng được áp dụng theo chính sách của Vinmec.

Online.vinmec.com khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra các chính sách hoàn trả hàng đổi với hàng hóa có dự định mua.

## **6. Bảo vệ thông tin khách hàng**

- Mục đích thu thập thông tin cá nhân;

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch thương mại điện tử Online.vinmec.com bao gồm: Thông tin tài khoản Thành viên (Họ tên, mật khẩu đăng nhập, email, số điện thoại). Đây là các thông tin mà Online.vinmec.com cần Khách hàng cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Online.vinmec.com liên hệ xác nhận khi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho Thành viên.

Sàn TMĐT Online.vinmec.com cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của bạn và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của chúng tôi về phương diện các Trang và Dịch Vụ, cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến.

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 Online.vinmec.com 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.

Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ thông tin tài khoản của mình và không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến tài khoản và mật khẩu truy cập trên Online.vinmec.com trên các website khác ngoại trừ khi đăng nhập vào địa chỉ chính thức của Online.vinmec.com tại <https://Online.vinmec.com>

Online.vinmec.com không chịu trách nhiệm về những vấn đề phát sinh khi khách hàng truy cập vào Online.vinmec.com từ các website khác không phải là website chính thức của Online.vinmec.com.

- Phạm vi sử dụng thông tin;  
Công ty sử dụng thông tin Khách hàng cung cấp để:

Cung cấp các dịch vụ đến Khách hàng;

Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Khách hàng và Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com;

Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản Thành viên của Khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo Khách hàng;

Liên lạc và giải quyết với Khách hàng 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 Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com;

Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin Khách hàng khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa 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 Khách hàng tham gia vào Online.vinmec.com.

- Thời gian lưu trữ thông tin;

Dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự Khách hàng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân Khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com

- Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin Khách hàng: Online.vinmec.com không cung cấp Thông Tin Khách Hàng cho bất kỳ bên thứ ba trừ trường hợp phải thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật, hoặc khi việc cung cấp thông tin đó là cần thiết để Online.vinmec.com cung cấp dịch vụ/tiện ích cho khách hàng (ví dụ: cung cấp các thông tin giao nhận cần thiết cho các đơn vị đối tác thanh toán, ...), hoặc các trường hợp được nêu tại mục (i)

Ngoài các trường hợp nêu trên, Online.vinmec.com sẽ có thông báo cụ thể cho khách hàng khi phải tiết lộ Thông Tin Khách Hàng cho một bên thứ ba. Trong trường hợp này, Online.vinmec.com cam kết sẽ chỉ tiết lộ Thông Tin Khách Hàng khi được sự đồng ý của khách hàng.

(i) Online.vinmec.com có thể chia sẻ Thông Tin Khách Hàng cho các mục đích sau:

Nghiên cứu thị trường và các báo cáo phân tích: Online.vinmec.com có thể dùng Thông Tin Khách Hàng để nghiên cứu thị trường, tổng hợp, phân tích thông tin chung của khách hàng (ví dụ độ tuổi trung bình, khu vực địa lý), thông tin chi tiết sẽ được ẩn và chỉ được dùng để phục vụ công việc thống kê. Trong trường hợp Online.vinmec.com tiến hành khảo sát cần sự tham gia của Khách Hàng, bất kỳ câu trả lời cho khảo sát hoặc thăm dò dư luận mà Khách Hàng cung cấp cho Online.vinmec.com sẽ không được chuyển cho bất kỳ bên thứ ba nào.

Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với các đối tác có ký kết thỏa thuận liên kết chăm sóc khách hàng với Online.vinmec.com: Online.vinmec.com có thể chia sẻ Thông Tin Khách Hàng cho các đối tác liên kết và các trang thông tin điện tử liên kết trong nước và quốc tế của Online.vinmec.com. Việc chia sẻ này giúp Online.vinmec.com có thể cung cấp cho khách hàng các thông tin về các sản phẩm/dịch vụ và dịch vụ, liên quan đến hàng hóa, dịch vụ và vấn đề khác mà khách hàng có thể quan tâm. Trong trường hợp các liên kết của Công ty Vin3S được cấp quyền truy cập Thông Tin Khách Hàng, họ sẽ phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định được mô tả trong Chính Sách này.

Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với các bên thứ 3 là đối tác, đại lý của Công ty Vin3S: Online.vinmec.com có thể chuyển Thông Tin Khách Hàng cho Vinmec để làm phân tích dữ liệu, tiếp thị và hỗ trợ dịch vụ khách hàng. Online.vinmec.com cũng có thể trao đổi Thông Tin Khách Hàng với bên thứ ba cho mục đích chống gian lận và giảm rủi ro tín dụng.

Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với các đối tác quảng cáo: Hệ thống theo dõi hành vi của Khách Hàng được Online.vinmec.com sử dụng trên kênh hiển thị quảng cáo (ví dụ như tiếp thị lại Khách Hàng, hệ thống quản lý các chiến dịch quảng cáo DoubleClick, báo cáo về nhân khẩu, sở thích của khách hàng với công cụ Google Analytics...) có thể thu thập được các thông tin như độ tuổi, giới tính, sở thích và số lần tương tác với số lần xuất hiện của quảng cáo. Với tính năng cài đặt quảng cáo, Khách Hàng có thể lựa chọn thoát ra khỏi tính năng theo dõi hành vi khách hàng của Google Analytics và lựa chọn cách xuất hiện của kênh hiển thị quảng cáo trên Google.

Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với những đơn vị kinh doanh khác mà Online.vinmec.com có kế hoạch sáp nhập hoặc mua lại: Trong trường hợp này, Online.vinmec.com sẽ yêu cầu những đơn vị đó tuân thủ nghiêm ngặt theo Chính Sách này.

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

CÔNG TY CỔ PHẦN VIN3S

Số 7, đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội.

Email: domain3s@vingroup.net

Điện thoại: 0435651092

- Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin:  
Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản cá nhân và chỉnh sửa thông tin hoặc yêu cầu Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com thực hiện việc này.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT Online.vinmec.com. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Online.vinmec.com sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

## **7. Quản lý thông tin xấu**

Khách Hàng không được phép sử dụng tiện ích của Online.vinmec.com vào 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 Online.vinmec.com và đối tác của Online.vinmec.com. Khách Hàng vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Khách Hàng 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 Online.vinmec.com dưới mọi hình thức.

Công ty Vin3S có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải trên Online.vinmec.com bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy Chế này và pháp luật Việt Nam. Online.vinmec.com có quyền quyết định lưu giữ hay loại bỏ thông tin đã đăng trên website mà không cần báo trước đối với tất cả các sản phẩm/dịch vụ vi phạm quy chế của website này trong danh mục sản phẩm/dịch vụ Nhà nước cấm.

Những thông tin được đăng trên Online.vinmec.com đều phải thỏa mãn yêu cầu về:

- Ngôn ngữ: không thô tục, không kích thích, không lăng mạ, không chống nhà nước
  - Thông tin dịch vụ: phải xác thực trước khi đăng
  - Hình ảnh: Phải phù hợp với sản phẩm/dịch vụ, không có những hình ảnh chống phá nhà nước
- Mọi thông tin trước khi được đăng trên Online.vinmec.com đều sẽ được BQL duyệt trước khi đến với người sử dụng dịch vụ

## **8. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên Online.vinmec.com**

### **Quyền của Khách Hàng tham gia Sàn giao dịch TMĐT:**

Được đăng ký miễn phí Tài Khoản Online.vinmec.com với tên truy cập và mật khẩu riêng để tiến hành giao dịch trên Online.vinmec.com;

Được tự do mua Sản phẩm/dịch vụ trên Online.vinmec.com theo quy định của Quy Chế Online.vinmec.com;

### **Trách nhiệm của Khách Hàng tham gia Sàn giao dịch TMĐT:**

Chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu trữ tên đăng ký, mật khẩu của hộp thư điện tử của mình và thông báo kịp thời cho Công ty Vin3S về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật đối với tên đăng ký và mật khẩu của mình;

Khi thực hiện giao dịch trên Online.vinmec.com, Khách Hàng sẽ phải cung cấp một số thông tin riêng như được yêu cầu tùy thời điểm. Khách Hàng có trách nhiệm đảm bảo là các thông tin mà Khách Hàng cung cấp cho Online.vinmec.com là chính xác, cập nhật và đầy đủ;

Khi mở Tài Khoản Online.vinmec.com, Khách Hàng có trách nhiệm tự bảo vệ tên truy cập và mật khẩu của mình và giám sát các thông tin có liên quan đến Tài Khoản Online.vinmec.com. Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm về việc Tài Khoản Online.vinmec.com của Khách Hàng bị sử dụng bởi bất cứ ai truy cập vào Tài Khoản Online.vinmec.com của Khách Hàng;

## **9. Điều khoản cam kết và áp dụng**

- Quy Chế này có hiệu lực áp dụng ngay khi được đăng tải trên Online.vinmec.com. Online.vinmec.com có quyền sửa đổi Quy Chế này bằng cách thông báo công khai trên Online.vinmec.com. Quy Chế sửa đổi có hiệu lực sau 05 (năm) ngày kể từ khi thông báo về việc sửa đổi Quy Chế được đăng tải trên Online.vinmec.com.

- Trong trường hợp nội dung quy định tại Quy Chế, Hợp Đồng, Điều Khoản có sự khác biệt thì áp dụng theo thứ tự ưu tiên như sau: Quy Chế; Hợp Đồng; và Điều Khoản.

- Online.vinmec.com và Khách Hàng cam kết tuân thủ Quy Chế này.

- Địa chỉ liên lạc chính thức của Online.vinmec.com:

## **CÔNG TY CỔ PHẦN VIN3S**

Số 7, đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 0435651092

Email: domain3s@vingroup.net