

Số: 01.2025/QCHDTMĐT

TP.HCM, ngày 22 tháng 12 năm 2025

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT CROPEE

I. Nguyên tắc chung

Chào mừng bạn đến với nền tảng Cropee (sau đây được gọi là “Sàn”, “Cropee”) được vận hành bởi Công ty TNHH Crop & Soil (sau đây gọi là, “Công ty”, “chúng tôi”, hay “của chúng tôi”), vui lòng đọc kỹ các Điều Khoản Dịch Vụ dưới đây và Quy Chế Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Cropee để hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ hợp pháp của mình đối với Cropee và các công ty liên kết và công ty con của Cropee.

“Dịch Vụ” chúng tôi cung cấp hoặc sẵn có bao gồm: (a) Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Cropee (“Sàn TMĐT”), (b) Các dịch vụ được cung cấp bởi Sàn TMĐT và bởi phần mềm dành cho khách hàng của Cropee có sẵn trên Sàn TMĐT, và (c) tất cả các thông tin, đường dẫn, tính năng, dữ liệu, văn bản, hình ảnh, biểu đồ, âm nhạc, âm thanh, video, tin nhắn, tags, nội dung, chương trình, phần mềm (bao gồm bất kỳ ứng dụng dịch vụ di động nào) hoặc các tài liệu khác có sẵn trên Sàn TMĐT hoặc các dịch vụ liên quan đến Sàn TMĐT (“Nội Dung”).

Bất kỳ tính năng mới nào được bổ sung hoặc mở rộng đối với Dịch Vụ đều thuộc phạm vi điều chỉnh của Điều Khoản Dịch Vụ này. Điều Khoản Dịch Vụ này điều chỉnh việc bạn sử dụng Dịch Vụ cung cấp bởi Cropee.

1. Mục đích và các nguyên tắc của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) Cropee (sau đây được gọi là “Cropee”) do Công ty TNHH Crop & Soil (sau đây gọi là “Công ty”, “chúng tôi”) thực hiện hoạt động và vận hành.

Công ty TNHH Crop & Soil thiết lập Ứng dụng thương mại điện tử Cropee để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.

Hình thức hoạt động của Sàn giao dịch Thương mại điện tử (“TMĐT”):

- Ứng dụng cho phép người tham gia được mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ;
- Ứng dụng cho phép người tham gia được mở tài khoản để thực hiện quá trình giao kết hợp đồng với khách hàng;

Cropee là Ứng dụng phục vụ nhu cầu giới thiệu mua bán thương mại điện tử, được xây dựng nhằm hỗ trợ các thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu bán và tạo gian hàng, đăng tin giới thiệu hoặc mua các sản phẩm vật tư nông nghiệp và nông được.

Ngoài ra, Sàn giao dịch thương mại điện tử của chúng tôi cung cấp chức năng hỗ trợ thực hiện các chương trình khuyến mại trực tuyến cho hàng hóa là sản phẩm nông nghiệp, trong đó có thuốc bảo vệ thực vật, do các thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng trên Sàn trực tiếp triển khai theo quy định của pháp luật về thương mại và khuyến mại.

Theo đó, người bán có thể chủ động tạo, quản lý và công bố các chương trình khuyến mại trên gian hàng của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hình thức: giảm giá hàng hóa, tặng kèm hàng hóa, mã khuyến mại, ưu đãi theo đơn hàng hoặc theo thời gian nhất định. Mọi thông tin về chương trình khuyến mại phải được người bán kê khai đầy đủ, chính xác và hiển thị công khai trên giao diện Sàn, bao gồm: tên chương trình, thời gian áp dụng, giá trị khuyến mại, điều kiện và phạm vi áp dụng.

Sàn giao dịch TMĐT không trực tiếp tổ chức khuyến mại cho hàng hóa của người bán mà chỉ đóng vai trò trung gian kỹ thuật, cung cấp hạ tầng công nghệ để đăng tải và hiển thị thông tin khuyến mại. Người bán chịu hoàn toàn trách nhiệm pháp lý về nội dung, điều kiện, tính hợp pháp của chương trình khuyến mại, đồng thời có nghĩa vụ thực hiện thủ tục thông báo hoặc đăng ký khuyến mại với cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu thuộc trường hợp phải thực hiện theo quy định pháp luật).

Sàn có cơ chế kiểm soát, cảnh báo và gỡ bỏ các nội dung khuyến mại vi phạm quy định pháp luật, đặc biệt đối với hàng hóa là thuốc bảo vệ thực vật và các sản phẩm thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện.

Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được pháp luật công nhận, có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, có giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Cropee và các bên liên quan cung cấp.

Quy chế này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập tài khoản Khách hàng, tạo lập gian hàng làm Nhà bán hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT Cropee.

Hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT Cropee phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Cropee phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Cropee và các quy định, chính sách, hướng dẫn, tiêu chuẩn cộng đồng được Cropee đăng tải công khai trên trang web: www.cropee.vn.

2. Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ:

STT	Tên ứng dụng	Hệ điều hành	Địa chỉ lưu trữ hoặc tải ứng dụng	Logo
1	Cropee	iOS	https://apps.apple.com/vn/app/cropee/id6744819477	
2	Cropee	Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dgvdigital.CropAndSoil&hl=en	

3. Địa chỉ truy cập dành cho người bán, đối tác:

STT	Tên Ứng dụng	Địa chỉ lưu trữ hoặc tải ứng dụng	Logo
1	Cropee	https://cropee.vn/dashboard-seller/basic-information/	

II. Quy định chung

1. Ứng dụng cung cấp dịch vụ Thương mại Điện tử:

Tên Ứng dụng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử: Sàn TMĐT Cropee hay Cropee do Công ty TNHH Crop & Soil phát triển với tên miền Cropee và ứng dụng Cropee trên iOS và Android (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Cropee”).

2. Định nghĩa chung:

- Khách hàng: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng bán trên Cropee. Người Mua bắt buộc phải đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.
- Nhà bán hàng: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Cropee bao gồm: Tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm, mở tài khoản để thực hiện quá trình giao kết hợp đồng với khách hàng. Nhà bán hàng bắt buộc phải đăng ký tài khoản và cung cấp các thông tin theo quy định của pháp luật được được đăng bán sản phẩm.
- Ban quản lý Cropee là bộ phận trực thuộc Công ty, chịu trách nhiệm quản lý hoạt động của Ứng dụng Cropee, giải quyết các trường hợp vi phạm, khiếu nại của thành viên, và các vấn đề khác liên quan trong quá trình quản lý hoạt động Ứng dụng.
- Thành viên: bao gồm cả Nhà bán hàng và Khách hàng

Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Cropee là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên Ứng dụng.

Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT Cropee chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Cropee.

Khi đăng ký là thành viên của Cropee, thành viên hiểu rằng: (i) Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân để sử dụng và (ii) Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã được công bố trên sàn.

- Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT Cropee phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế và các quy định của Sàn giao dịch TMĐT Cropee.

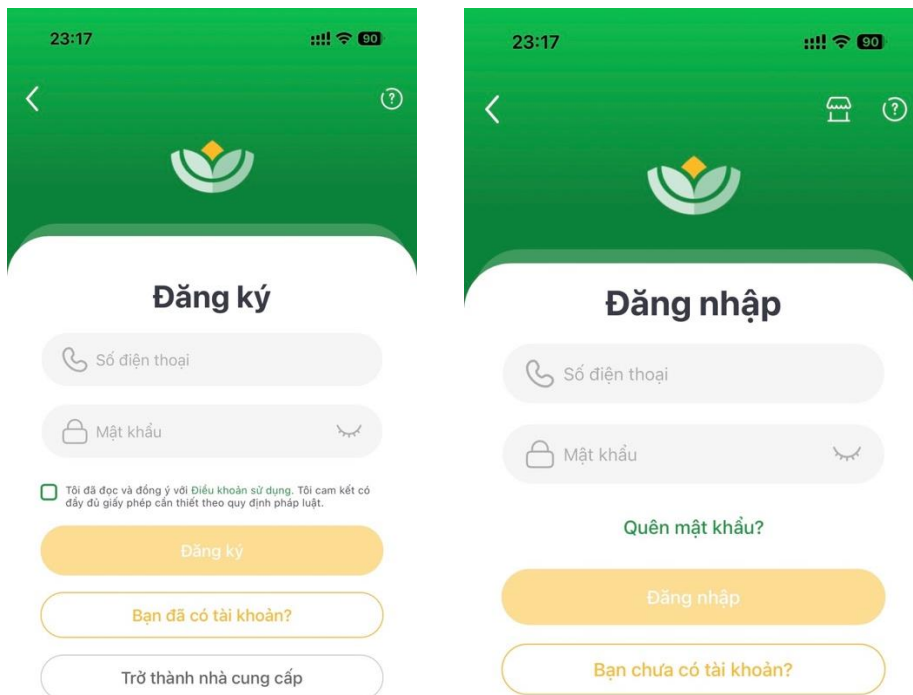
III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình giao kết Hợp đồng trên Ứng dụng

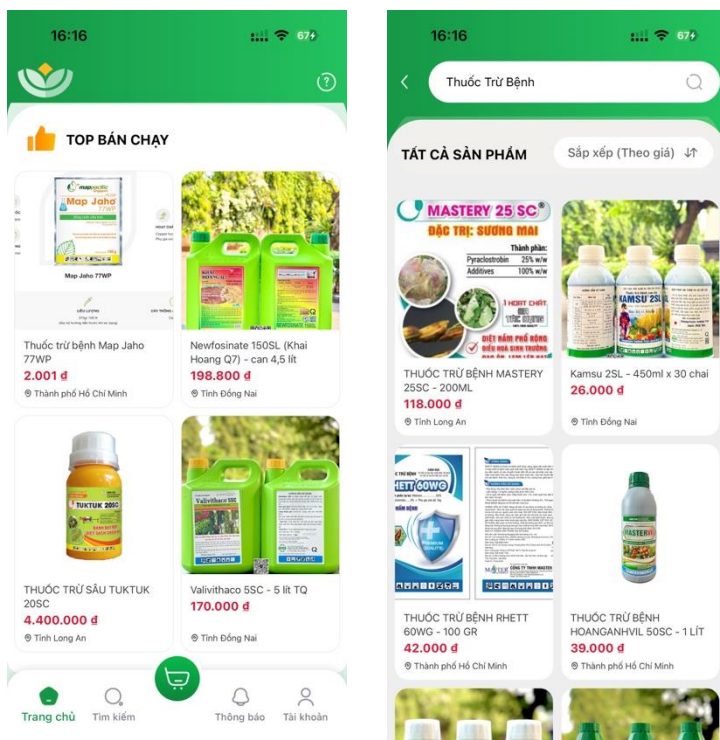
Quy trình đặt hàng/đặt mua sản phẩm/dịch vụ (giao kết hợp đồng) trên Ứng dụng:

Đối với khách hàng khi có nhu cầu mua sắm các sản phẩm/ hàng hóa trên Cropee tiến hành các bước như sau:

Bước 1: Đăng ký tài khoản và đăng nhập Ứng dụng để tiến hành xem và tham khảo sản phẩm đang bán trên Ứng dụng



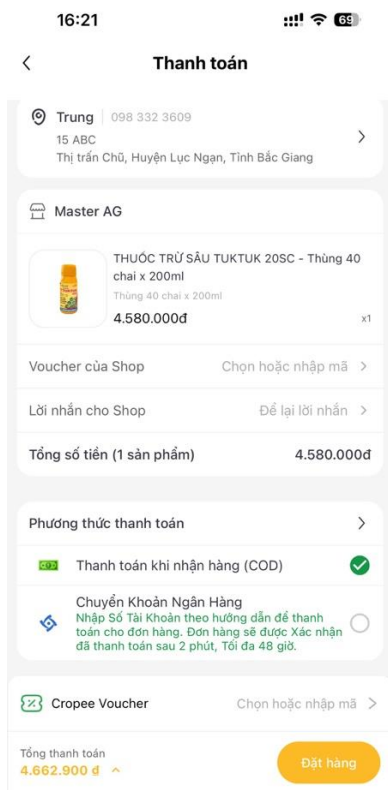
Bước 2: Tìm kiếm sản phẩm/ dịch vụ cần mua theo danh mục sản phẩm hoặc dùng công cụ tìm kiếm trên ứng dụng



Bước 3: Chọn sản phẩm và mở xem thông tin mô tả chi tiết trước khi tiến hành đặt hàng rồi chọn “Mua ngay” để đặt sản phẩm hoặc “Thêm vào giỏ hàng” để mua thêm sản phẩm khác



Bước 4: Mở giỏ hàng và chọn sản phẩm cần mua và nhấn “Mua hàng” để tiến hành thanh toán.



Bước 5: Xác nhận thông tin đơn hàng, xác nhận địa chỉ nhận hàng và phương thức thanh toán rồi chọn “Đặt hàng” để hoàn tất đơn hàng

16:21

68

<

Thanh toán

Tổng số tiền (1 sản phẩm)

4.580.000đ

Phương thức thanh toán

>

COD

Thanh toán khi nhận hàng (COD)

✓

Chuyển Khoản Ngân Hàng

Nhập Số Tài Khoản theo hướng dẫn để thanh toán cho đơn hàng. Đơn hàng sẽ được Xác nhận đã thanh toán sau 2 phút, Tối đa 48 giờ.

Phương thức vận chuyển

>

S

SuperShip

Giao hàng siêu nhanh, cước phí rẻ

✓

Chi tiết thanh toán

Tổng tiền hàng

4.580.000 đ

Tổng tiền phí vận chuyển

82.900 đ

Tổng thanh toán

4.662.900 đ

Nhấn "đặt hàng" đồng nghĩa với việc bạn đồng ý tuân theo [Điều khoản Cropee](#).

Cropee Voucher

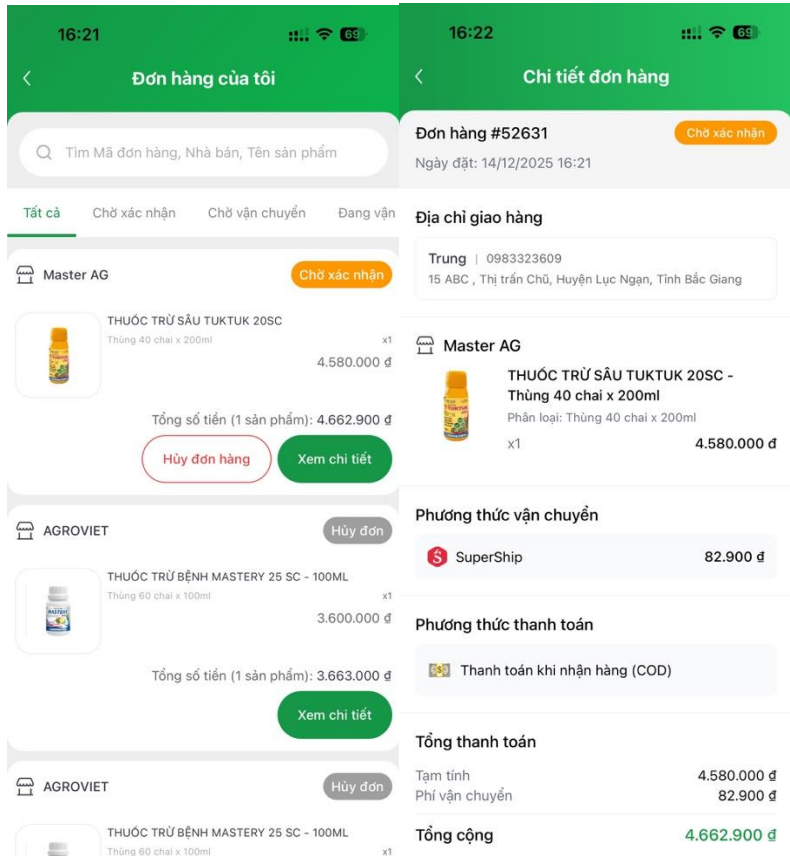
Chọn hoặc nhập mã >

Tổng thanh toán

4.662.900 đ

Đặt hàng

Bước 6: Hệ thống thông báo đơn hàng thành công. Nhận thông tin mã đơn hàng và tiến hành theo dõi đơn hàng trong “Chi tiết đơn hàng”.



- Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Khách hàng có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
- Khách hàng có quyền thắc mắc, khiếu nại Người Bán hoặc yêu cầu trả hàng, hoàn tiền theo các chính sách có hiệu lực tại thời điểm yêu cầu của Ban quản lý Ứng dụng Cropee;
- Khách hàng sau khi nhận hàng có quyền khiếu nại về hàng hóa (nếu có). Khách hàng sẽ luôn được đảm bảo quyền lợi khi mua hàng trên Ứng dụng Cropee theo các chính sách giao dịch về vận chuyển, đổi trả, bảo hành theo quy định của Nhà bán hàng và theo từng loại hàng hoá.

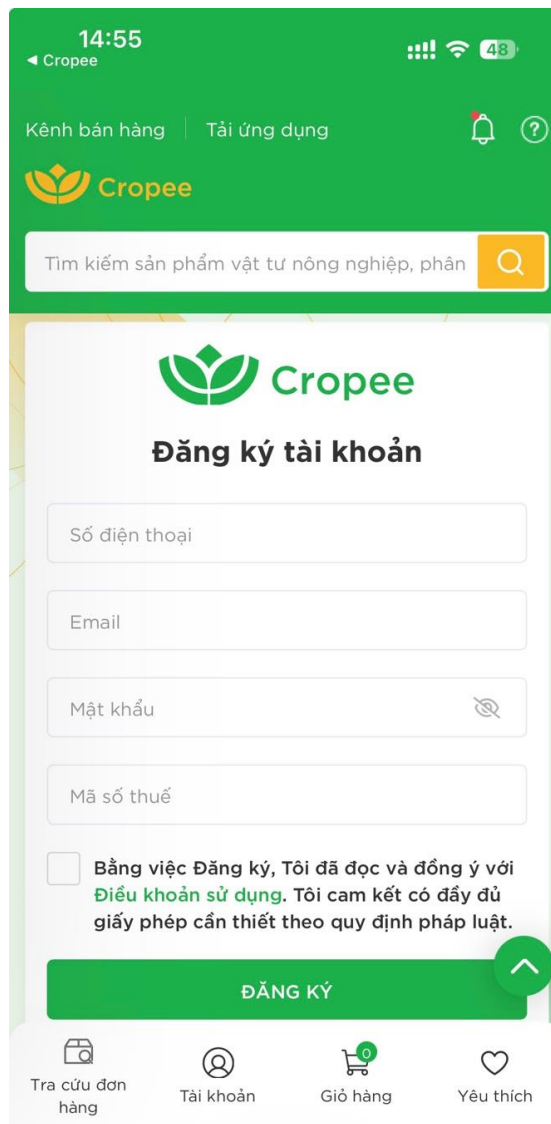
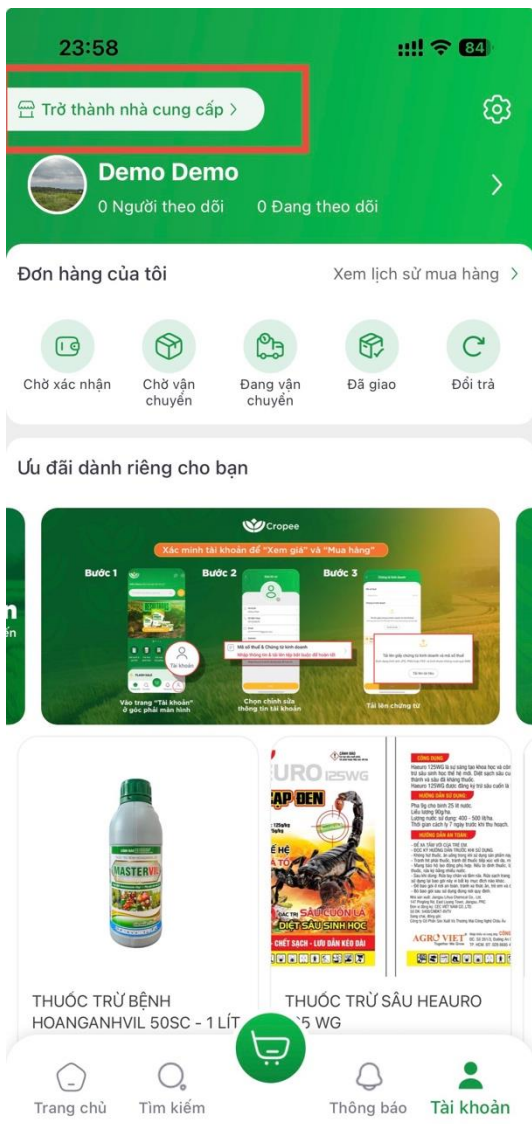
2. Quy trình dành cho Nhà bán hàng đăng tin và quản lý tin/sản phẩm đăng

Để tham gia bán hàng trên Ứng dụng Cropee, người dùng cần đăng ký tài khoản và tạo gian hàng/cửa hàng để tiến hành các hoạt động đăng bán sản phẩm. Quy trình thực hiện như sau:

Bước 1: Đăng ký tài khoản người bán

Nhà bán hàng truy cập *Ứng dụng Cropee*, người bán/nhà cung cấp chọn mục “*Trở thành nhà cung cấp*”.

Nhà bán hàng nhập các trường thông tin theo biểu mẫu yêu cầu. Khi thực hiện đăng ký, người dùng đồng ý với các điều khoản, quy chế và quyền riêng tư của [Cropee](#).



Bước 2: Sau khi chọn “Đăng ký”, biểu mẫu thông tin của Nhà bán hàng sẽ được gửi đến Cropee.vn và được hệ thống xem xét phê duyệt.

Danh sách đại lý

Tìm kiếm: Nhập email hoặc số điện thoại Trạng thái: Tất cả

ID	Tên đại lý	Tình trạng	Hành động
240	Tên Đại lý: N/A Email: tuvan2.hpartners@gmail.com	Thông tin thuế: Chưa xác thực Thông tin định danh: Chưa xác thực	Xem thông tin thuế Xem thông tin định danh
239	Tên Đại lý: N/A Email: tuongnguyen@tuongnguyen.vn	Thông tin thuế: Chưa xác thực Thông tin định danh: Chưa xác thực	Xem thông tin thuế Xem thông tin định danh

Bước 3: Cropee sẽ liên hệ Nhà bán hàng xác minh thông tin đăng ký và gửi hợp đồng hợp tác dịch vụ đến Nhà bán hàng.

Bước 4: Hoàn thiện thông tin gian hàng: Nhà bán hàng đăng nhập vào trang quản lý dành cho Nhà bán hàng, chọn “Hồ sơ Shop”, chỉnh sửa và bổ sung thông tin kinh doanh, thông tin thuế và thông tin định danh để hoàn thiện việc xác minh gian hàng.

Nhà bán hàng cần cung cấp đầy đủ các thông tin sau:

Thông tin kinh doanh: Mã số thuế, Địa chỉ đăng ký kinh doanh, Email nhận hóa đơn điện tử, Địa chỉ gửi hàng.

Thông tin định danh: Họ và Tên, Số CCCD, Hình ảnh Căn cước của người đại diện theo pháp luật.

Chứng từ kinh doanh (File đính kèm): Giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật (Gọi chung là chứng từ kinh doanh)

15:14

Tải ứng dụng | ?

Cropee | **Kênh quản lý**

1 Theo chu kỳ xuất hóa đơn của Shop, Thông Tin Thuế của Shop chỉ có thể được chỉnh sửa **MỘT LẦN** trong một tháng.

Địa chỉ đăng ký kinh doanh *

Thành phố Hồ Chí Minh

Quận 6

Phường 10

315/3 An Dương Vương

Địa chỉ gửi hàng/Kho *

Tỉnh Long An

Huyện Đức Hòa

Xã Đức Lập Hạ

Lô E4-2, Đường số 3, KCN Đức Hòa 3- Hồng Đát, Đ

AgroViet | Đăng xuất

15:15

Tải ứng dụng | ?

Cropee | **Kênh quản lý**

Lô E4-2, Đường số 3, KCN Đức Hòa 3- Hồng Đát, Đ

Email nhận hóa đơn điện tử *

thanhtruc.agroviet@gmail.com 28/30

Mã số thuế *

0311654710 10/14

Theo Quy định về Thương mại điện tử Việt Nam (Nghị định 52/2013/ND-CP), Người Bán phải cung cấp thông tin Mã số thuế cho sẵn.

Chứng từ kinh doanh ?

[1747468893_1C25TAV_.pdf](#)

Tải lên Chưa có tệp nào được chọn

Vui lòng tải lên tệp bắt buộc để hoàn tất thông tin. Đảm bảo tệp tải lên là bản sao rõ ràng của giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc mã số thuế, với định dạng PDF, và kích thước không vượt quá 5MB.

Yêu cầu xác thực **Hủy**

AgroViet | Đăng xuất

15:12

Tải ứng dụng | ?

Cropee | **Kênh quản lý**

Hồ sơ shop

Xem tình trạng Shop và cập nhật hồ sơ Shop của bạn

1 Vui lòng cung cấp Thông Tin Định Danh của Chủ Shop, hoặc Người Đại Diện Pháp Lý trên giấy đăng ký kinh doanh.

Số căn cước công dân (CCCD/Hộ chiếu) *

Số căn cước công dân (CCCD/Hộ chiếu) 0/12

Họ và tên *

Họ và tên 0/50

Theo CCCD/Hộ chiếu

Hình chụp của thẻ CCCD/Hộ chiếu *

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt trước

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt sau

Vui lòng cung cấp ảnh chụp cận CCCD/CMND/Hộ chiếu của bạn. Các thông tin trong CCCD/CMND/Hộ chiếu phải được hiển thị rõ ràng (Kích thước ảnh không vượt quá 5.0MB).

Ảnh chân dung của bạn chụp cùng CCCD/CMND/Hộ chiếu *

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt trước

Vui lòng cung cấp ảnh chụp cận CCCD/CMND/Hộ chiếu của bạn theo yêu cầu. Các thông tin trong CCCD/CMND/Hộ chiếu phải được hiển thị rõ ràng (Kích thước ảnh không vượt quá 5.0MB).

☐ Tôi xác nhận tất cả dữ liệu đã cung cấp là chính xác và trung thực. Tôi đã đọc và đồng ý với **Chính sách bảo mật** của Cropee.

Yêu cầu xác thực **Hủy**

AgroViet | Đăng xuất

15:12

Tải ứng dụng | ?

Cropee | **Kênh quản lý**

Hình chụp của thẻ CCCD/Hộ chiếu *

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt trước

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt sau

Vui lòng cung cấp ảnh chụp cận CCCD/CMND/Hộ chiếu của bạn. Các thông tin trong CCCD/CMND/Hộ chiếu phải được hiển thị rõ ràng (Kích thước ảnh không vượt quá 5.0MB).

Ảnh chân dung của bạn chụp cùng CCCD/CMND/Hộ chiếu *

Ảnh CCCD/Hộ chiếu - Mặt trước

Vui lòng cung cấp ảnh chụp cận CCCD/CMND/Hộ chiếu của bạn theo yêu cầu. Các thông tin trong CCCD/CMND/Hộ chiếu phải được hiển thị rõ ràng (Kích thước ảnh không vượt quá 5.0MB).

☐ Tôi xác nhận tất cả dữ liệu đã cung cấp là chính xác và trung thực. Tôi đã đọc và đồng ý với **Chính sách bảo mật** của Cropee.

Yêu cầu xác thực **Hủy**

AgroViet | Đăng xuất

Với tài khoản này, người bán có thể đăng nhập và sử dụng các tính năng, tiện ích hỗ trợ cho việc bán hàng: đăng sản phẩm, tạo mã giảm giá, nhận thông báo đơn hàng, xử lý đơn hàng...

Quy trình đăng thông tin sản phẩm lên gian hàng

Sau khi người bán tạo xong gian hàng và muốn đăng sản phẩm/ dịch vụ lên gian hàng của mình cần thực hiện các bước như sau:

Bước 1: Truy cập tài khoản quản trị dành cho người bán, vào mục “Quản lý sản phẩm”, chọn mục “Thêm mới sản phẩm” để đăng thêm sản phẩm mới.

- + Chuẩn bị tin bài bằng chữ, hình ảnh, video.
- + Các tin bài đăng bán phải được chia thành 02 phần thông tin sản phẩm và hình ảnh sản phẩm.
- + Các nội dung bằng chữ bị giới hạn 1,000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ do Cropee sẽ tự động điều chỉnh phông chữ cho đồng nhất.
- + Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp, hoặc png. Số lượng ảnh tối đa cho 01 lần đăng tin là 09 ảnh.
- + Các nội dung bằng video tối đa 30Mb, độ phân giải không vượt quá 1280x1280px, độ dài: 10s-60s, Định dạng: MP4.

The image displays two screenshots of the Cropee mobile application interface, showing the steps to add a new product.

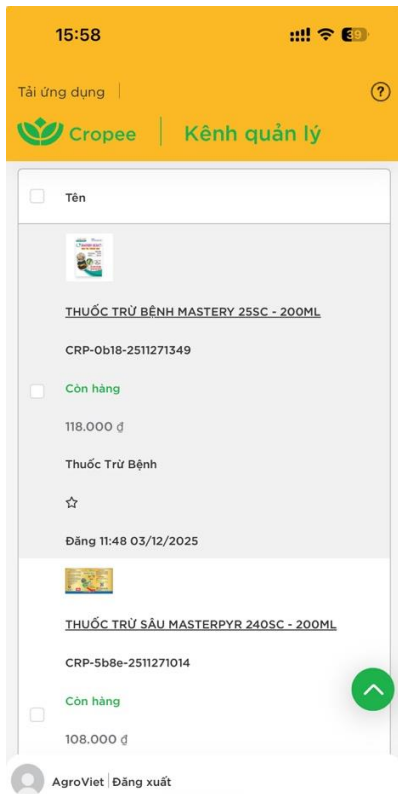
Screenshot 1 (Left): The screen shows the 'Thêm sản phẩm mới' (Add new product) section. It includes a text input field for 'Nhập tên sản phẩm...' (Enter product name...) with a character count of 0/120. Below this is the 'Thông tin cơ bản' (Basic information) section, which contains a 'Hình ảnh sản phẩm' (Product image) area with a 'Thêm hình ảnh (0/9)' (Add image) button, and a 'Video sản phẩm' (Product video) area with a 'Thêm video' (Add video) button. A green arrow button is visible at the bottom right.

Screenshot 2 (Right): This screen shows the 'Mô tả sản phẩm' (Product description) section with a text input field and a rich text editor toolbar. Below this is the 'Thông tin bán hàng' (Sales information) section, which includes a 'Thuộc tính sản phẩm' (Product attribute) dropdown menu, a 'Cân nặng (Kg)' (Weight) field, and a 'Giá bán' (Price) field. A green 'Thêm mới' (Add new) button is located at the bottom left, and a green arrow button is at the bottom right. The bottom status bar shows 'AgroViet | Đăng xuất' (Logout).

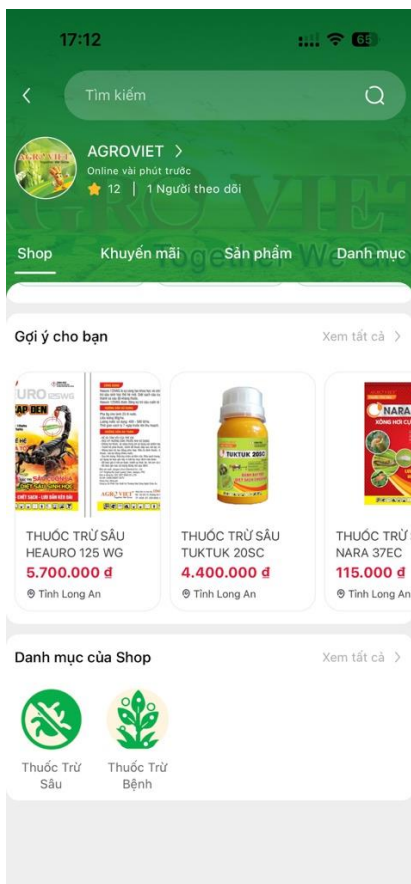
Bước 2: Điền thông tin mô tả chi tiết cho sản phẩm rồi chọn nút “Lưu và chờ duyệt” để gửi thông tin lên hệ thống

- Thông tin sản phẩm sau khi đăng tải của Nhà bán hàng sẽ nằm trong danh sách “Tất cả sản phẩm”.
- Tất cả các thông tin sản phẩm, dịch vụ do Nhà bán hàng đăng tải sẽ được kiểm duyệt bởi BQT Cropee. Người bán cần xác minh đủ điều kiện bằng cách cung cấp giấy đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật.

- Nếu tin đăng hợp lệ (không vi phạm các quy định đăng tin của Cropee và quy định pháp luật), các sản phẩm của Nhà bán hàng sẽ được hiển thị trên gian hàng người bán trên Ứng dụng. Nếu nội dung đăng vi phạm, BQT từ chối và gửi thông báo cho Nhà bán hàng để điều chỉnh.



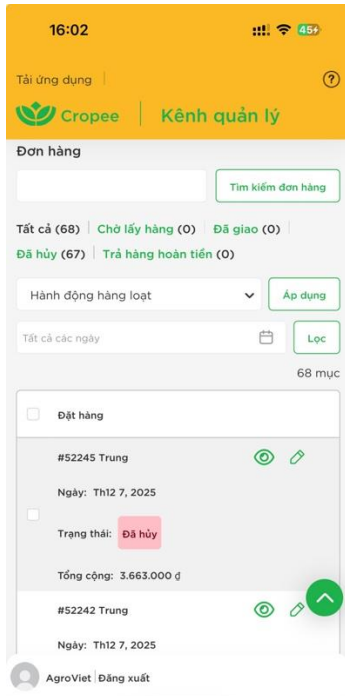
Thông tin sản phẩm hiển thị trên gian hàng người bán



Quy trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng:

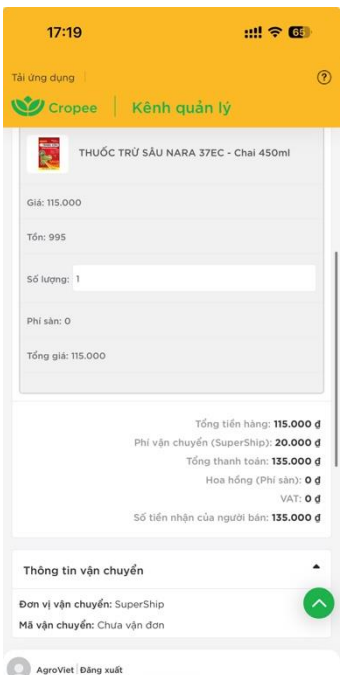
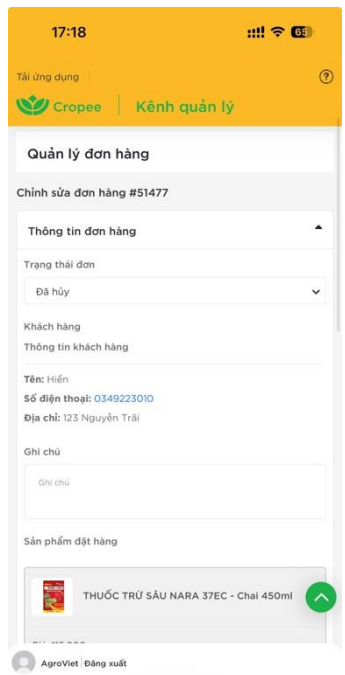
Để quản lý danh sách các đơn hàng từ gian hàng của mình, Nhà bán hàng làm các bước như sau:

Bước 1: Sau khi phát sinh đơn hàng, hệ thống gửi thông báo đến email Nhà bán hàng, Nhà bán hàng truy cập tài khoản quản trị dành cho Nhà bán hàng, vào mục “Đơn hàng” để xem danh sách đơn hàng phát sinh trong gian hàng của mình.



Bước 2: Nhà bán hàng xem trạng thái các đơn hàng (Đang xử lý, đang giao, thành công, đã hủy,) tại thanh trạng thái, hoặc mở đơn hàng trong danh sách để xem chi tiết và tiến hành xử lý và chuyển trạng thái đơn hàng.

Khi Nhà bán hàng thao tác với đơn hàng trên tài khoản người bán thì trạng thái đơn hàng cũng được hệ thống tự động cập nhật tại mục “Thông tin đơn hàng” của người mua, từ đó người mua nắm được tiến trình xử lý đơn hàng mà mình đã đặt.



3. Quy trình dành cho quản trị Ứng dụng

Quy trình kiểm duyệt và quản lý nội dung tin đăng của BQT Cropee:

- **Quy định về kiểm duyệt và quản lý thông tin:**

Người dùng khi muốn tham gia giao dịch thông qua Ứng dụng Cropee sẽ phải tạo tài khoản, cung cấp thông tin cá nhân/Doanh nghiệp theo quy định của Cropee. Người dùng đủ điều kiện theo quy định sẽ được đăng thông tin sản phẩm và/hoặc quản lý gian hàng của mình. Hệ thống sẽ tự động rà soát thông tin người dùng và duyệt tài khoản người dùng.

Đối với thông tin sản phẩm, dịch vụ được đăng tải sẽ được đội ngũ quản trị kiểm duyệt trước khi hiển thị trên Ứng dụng. Ngoài ra, ban quản trị còn kiểm tra khi có báo cáo, khiếu nại của khách hàng đối với những thông tin về sản phẩm đã đăng bán và việc kiểm tra này không có tần suất cố định.

Ban quản trị sẽ loại bỏ những thông tin vi phạm và gửi thông báo cho người dùng. Ngoài ra trong quá trình làm việc, nội bộ Cropee cũng có thể phát hiện tin vi phạm (nếu có) và tiến hành xử lý.

Nếu muốn bán hàng qua Cropee, người dùng phải tiến hành Đăng ký Nhà bán hàng/ Tạo gian hàng và cung cấp thông tin theo yêu cầu.

- Đối với thông tin Nhà bán hàng: Nhà bán hàng được yêu cầu cung cấp thông tin Giấy phép Đăng ký kinh doanh, Giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật, Mã số thuế, địa chỉ, email, điện thoại, tài khoản ngân hàng. Các thông tin này sẽ được lưu trữ và đối chiếu khi cần thiết.
- Đối với sản phẩm/dịch vụ: Khi người bán đăng bán sản phẩm, sản phẩm sẽ trong danh sách chờ kiểm duyệt. Ban quản trị sẽ rà soát và kiểm duyệt trong vòng 24h. Nhờ vậy, tình trạng người bán đăng thông tin sai, bán sản phẩm nhái sẽ được giảm thiểu. Ngoài ra ban quản trị còn kiểm tra khi có báo cáo, khiếu nại của khách hàng đối với những thông tin về sản phẩm đã đăng bán, và có thể thực hiện rà soát bất cứ lúc nào để loại bỏ những thông tin vi phạm và gửi thông báo cho người dùng.

- **Quy trình kiểm duyệt:**

Đối với tài khoản người dùng:

- **Bước 1:** Với tất cả người dùng khi tham gia hoạt động trên Cropee sẽ tiến hành đăng ký bằng số điện thoại để xác thực. Nhà bán hàng sẽ phải cung cấp thông tin Giấy phép Đăng ký kinh doanh, Giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật, Mã số thuế, địa chỉ, email, điện thoại, tài khoản ngân hàng.
- **Bước 2:** Dựa vào thông tin được người dùng cung cấp, Đội ngũ Cropee.vn sẽ so sánh, đối chiếu với nguồn chính thống từ Tổng cục Thuế tại liên kết:
<https://tracuunnt.gdt.gov.vn/tennt/mstdn.jsp>
- **Bước 3:** Sau đó nhân viên của Cropee sẽ liên hệ người bán để xác thực thông tin đăng ký và gửi hợp đồng hợp tác. Đối với Người mua, Cropee sẽ phê duyệt tài khoản để có thể bắt đầu mua sắm.
- Ngoài ra, đội ngũ Admin sẽ thực hiện rà soát thông tin người dùng bất cứ khi nào hoặc khi có nghi ngờ về việc lạm dụng, giả mạo thông tin, hoặc khi có báo cáo, phản ánh về hành vi vi phạm của tài khoản người dùng. Trường hợp xác định được tài khoản người dùng vi phạm quy định và quy chế hoạt động của Cropee, đội ngũ Admin sẽ thực hiện các chế tài như cảnh cáo hoặc cấm hoạt động vĩnh viễn.

Đối với thông tin sản phẩm đăng bán trên Ứng dụng:

- **Bước 1:** Bài đăng sản phẩm của người bán sau khi đăng tải sẽ được chuyển về trang quản trị của Admin dưới dạng “Bản nháp”. Sản phẩm này sẽ không xuất hiện ở bất kỳ đâu trên Ứng dụng Cropee tới khi được Admin phê duyệt.

Sản phẩm

Tất cả (508) | Đã xuất bán (338) | **Bán nhập (120)** | Chưa duyệt (1) | Ràng tư (49) | Sắp xếp

Hành động hàng loạt

Áp dụng

Chọn người tạo...

Chọn danh mục

Loại theo loại sản phẩm

Loại theo trạng thái kho

Loại theo thương hiệu

Loại

120 mục

1

trên 2

>

☐		Tên	Kho	Giá	Danh mục	Người tạo	Ngày	Thương hiệu
☐		THUỐC TRỮ BỆNH FORWARNEL 50SC - 240ML	Hết hàng	60.000 đ - 2.400.000 đ	Thuốc Trữ Bệnh	Loại: Đại lý AGROVIET thanhtruc.agroviet@gmail.com	Lần sửa gần nhất 02/12/2025 lúc 2:26 chiều	Agro Việt
☐		THUỐC TRỮ BẤU TUK TUR 20SC - 450ML	Hết hàng	87.000 đ - 2.610.000 đ	Thuốc Trữ Bâu	Loại: Đại lý AGROVIET thanhtruc.agroviet@gmail.com	Lần sửa gần nhất 29/11/2025 lúc 11:21 sáng	Agro Việt
☐		THUỐC TRỮ BỆNH RHETT 60WG - 100GR	Hết hàng	42.000 đ - 4.200.000 đ	Thuốc Trữ Bệnh	Loại: Đại lý AGROVIET thanhtruc.agroviet@gmail.com	Lần sửa gần nhất 29/11/2025 lúc 11:10 sáng	Agro Việt
☐		THUỐC TRỮ BỆNH RHETT 60WG - 100GR	Hết hàng	42.000 đ - 4.200.000 đ	Thuốc Trữ Bệnh	Người tạo không tồn tại	Lần sửa gần nhất 29/11/2025 lúc 11:03 sáng	Agro Việt
☐		THUỐC TRỮ BỆNH HILUX 200EW - 200ML	Hết hàng	100.000 đ - 10.000.000 đ	Thuốc Trữ Bệnh	Loại: Đại lý AGROVIET thanhtruc.agroviet@gmail.com	Lần sửa gần nhất 29/11/2025 lúc 10:50 sáng	Agro Việt
☐		THUỐC TRỮ BỆNH HILUX 200EW - 100ML	Hết hàng	50.000 đ - 5.000.000 đ	Thuốc Trữ Bệnh	Loại: Đại lý AGROVIET thanhtruc.agroviet@gmail.com	Lần sửa gần nhất 29/11/2025 lúc 10:46 sáng	Agro Việt

- **Bước 2:** Trong vòng 48h, đội ngũ Admin sẽ có thể tiến hành kiểm duyệt thông tin sản phẩm. Nếu không có nội dung vi phạm quy chế đăng tin cũng như quy định pháp luật, sản phẩm sẽ được duyệt và được hiển thị trên gian hàng của người bán. Nếu cho vi phạm, Admin sẽ từ chối đăng tải và phản hồi cho người bán chỉnh sửa.

[illegible]

- **Bước 3:** Sau khi người bán chỉnh sửa lại thông tin và gửi sản phẩm lên hệ thống, admin lặp lại bước 2 đối với sản phẩm của người bán.

4. Quy trình giao nhận vận chuyển

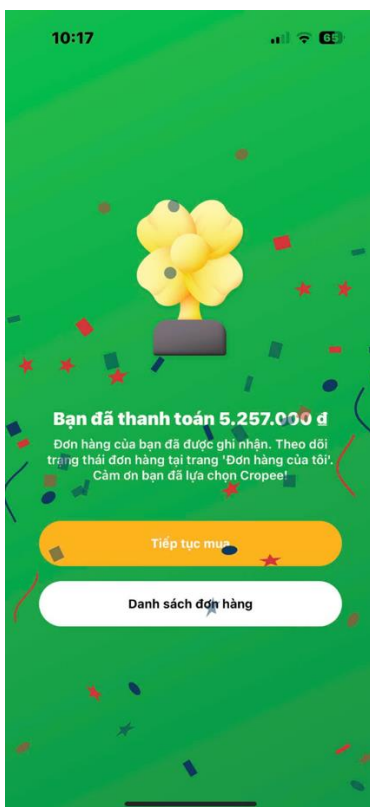
- a. Khi phát sinh đơn đặt hàng mua hàng hóa của Người Mua, hệ thống Cropee sẽ chuyển thông tin đơn hàng cho Người Bán để Người Bán xác nhận đơn hàng. Sau khi đơn hàng được xác nhận, đơn hàng sẽ được phân cho đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển (dựa trên danh sách đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển khả dụng cho mỗi phương thức vận chuyển trên Cropee mà Người Bán và Người Mua lựa chọn).
- b. Khi có xác nhận về dịch vụ vận chuyển, Cropee điều phối thông tin đơn hàng sang đối tác vận chuyển để qua lấy hàng tại địa chỉ của Người Bán (hoặc do Người Bán đem hàng đến các địa điểm cung ứng dịch vụ của đơn vị vận chuyển) và giao tới địa chỉ của Người Mua, kết hợp thu tiền nếu hai bên chọn phương thức thanh toán khi nhận hàng (COD). Hành trình đơn hàng được công khai dựa vào thông tin vận đơn mà Cropee gửi tới cho cả Người Bán và Người Mua.
- c. Phương thức giao hàng: Sử dụng dịch vụ vận chuyển dựa trên danh sách đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển khả dụng được Cropee cung cấp.
- d. Thời gian giao hàng:

- Sau khi nhận được thông tin đặt hàng, Cropee & Nhà bán hàng sẽ xử lý đơn hàng trong vòng 24h-48h và phản hồi lại thông tin cho khách hàng về việc thanh toán và giao nhận. Thời gian giao hàng thường trong khoảng từ 2-6 ngày kể từ ngày xác nhận đơn hàng hoặc theo thỏa thuận với khách khi đặt hàng. Tuy nhiên, cũng có trường hợp việc giao hàng kéo dài hơn nhưng chỉ xảy ra trong những tình huống bất khả kháng như sau:
 - + Đối tác vận chuyển/nhân viên công ty liên lạc với khách hàng qua điện thoại không được.
 - + Địa chỉ giao hàng khách hàng cung cấp không chính xác hoặc khó tìm.
 - + Số lượng đơn hàng của công ty tăng đột biến khiến việc xử lý đơn hàng bị chậm.
 - + Bên cạnh đó những yếu tố khách quan từ thời tiết, lịch bay đối với vận chuyển bằng đường hàng không, thời gian bay, giờ kẹt xe, khu vực dịch... cũng là những yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chuyển phát.
- Trong trường hợp đối tác vận chuyển chậm hơn so với thời gian dự kiến Cropee sẽ cố gắng liên hệ với đối tác vận chuyển để đi đơn cho khách hàng hoặc hỗ trợ chi phí vận chuyển tùy vào từng trường hợp.

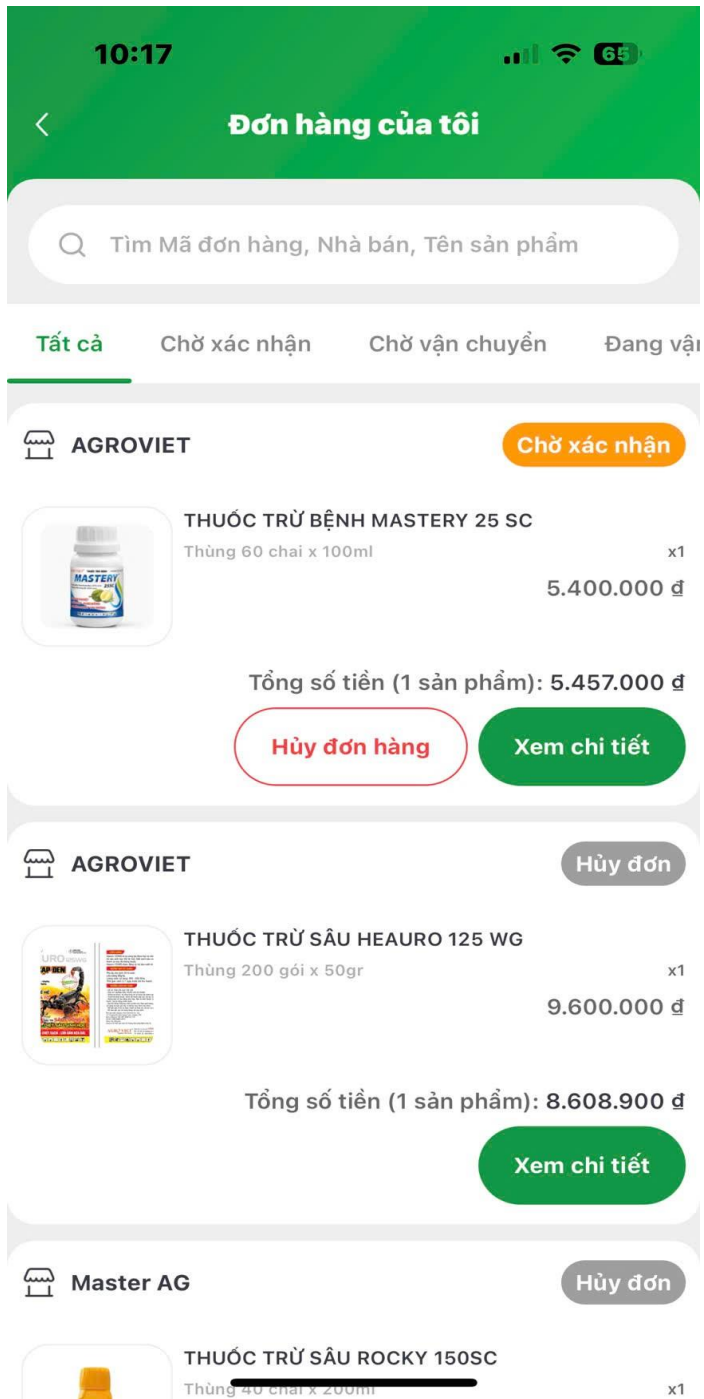
5. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

a. Quy trình xác nhận đơn hàng:

- Sau khi hoàn thành tất cả các bước đặt mua, hệ thống sẽ gửi đến quý khách một mã số đơn hàng và thông báo thời gian giao hàng dự kiến, quý khách có thể kiểm tra lại đơn hàng bằng cách bấm vào dòng “đơn hàng của tôi” hoặc email xác nhận đơn hàng.

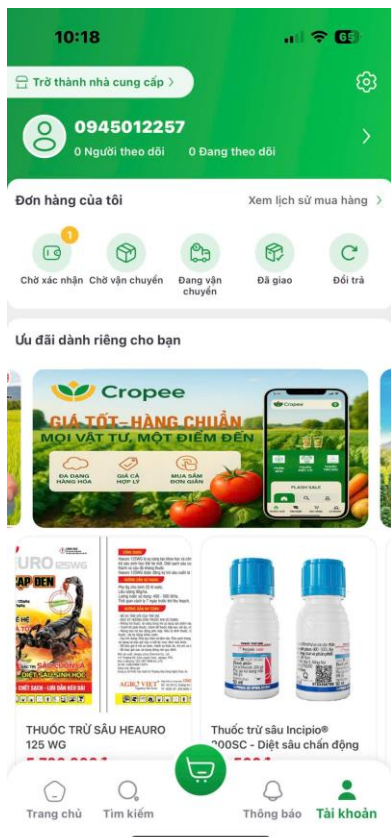


- Sau khi đặt hàng thành công, Khách hàng có thể theo dõi tiến trình xử lý và vận chuyển của đơn hàng bằng cách truy cập vào mục “Đơn hàng của tôi trên ứng dụng”

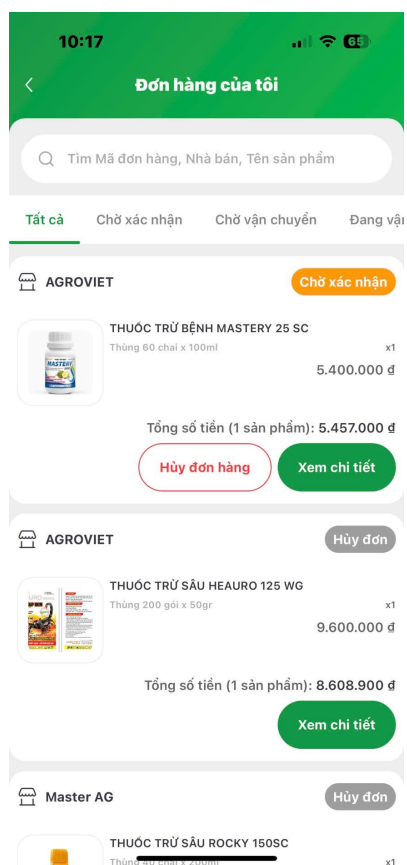


b. Quy trình hủy đơn hàng:

- Khách hàng có thể thực hiện hủy đơn hàng đã đặt ở Sàn TMĐT Cropee nếu đơn hàng đang trong quá trình xử lý. Các bước để hủy đơn hàng:
 - (a) Bước 1: Đăng nhập tài khoản: Khách hàng đăng nhập vào tài khoản đã đặt đơn hàng.
 - (b) Bước 2: Vào mục đơn hàng của tôi và chọn đơn hàng cần hủy.



(c) Bước 3: Chọn tính năng “Hủy đơn hàng” ở cuối trang thông tin đơn hàng.



(d) Bước 4: Chọn lý do và thực hiện thao tác hủy

6. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

a. Chính sách hoàn trả

- i. Đối tượng và phạm vi áp dụng
 - Chính Sách Trả Hàng và Hoàn Tiền này áp dụng đối với Người Mua, Nhà bán hàng, các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển, nhân viên giao nhận (shipper) của các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển trên Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Cropee (“Sàn Cropee”) và/hoặc các bên khác có liên quan.
 - Chính Sách Trả Hàng và Hoàn Tiền này quy định về quyền và nghĩa vụ của Người Mua được yêu cầu trả hàng, hoàn tiền; cũng như quyền và nghĩa vụ của Cropee, Người Bán, đơn vị vận chuyển và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình giải quyết yêu cầu của Người Mua.
- ii. Thời gian Yêu Cầu Trả Hàng và Hoàn Tiền
 - Khách hàng có thể gửi yêu cầu trả hàng trong vòng 7 ngày kể từ lúc đơn hàng được giao hàng thành công.
 - Đối với các sản phẩm trả hàng liên quan đến chất lượng thì thời hạn gửi yêu cầu trả hàng trong vòng 30 ngày kể từ lúc đơn hàng được giao thành công.
- iii. Lý do Trả Hàng và Hoàn Tiền
 - Khách hàng có thể yêu cầu trả hàng và được hoàn tiền trong các trường hợp sau:
 - + Hàng nhận được bị thiếu/sai/bề vỡ /khác mô tả/đã qua sử dụng.
 - + Hàng được hoàn trả phải đảm bảo còn mới 100% chưa được sử dụng, còn nguyên nhãn mác, phụ kiện và quà tặng kèm thêm (nếu có). Cropee không đổi hàng đã qua sử dụng hoặc bao bì sản phẩm đã bị rách, viết, xóa,...
- iv. Bằng chứng cần cung cấp
 - Khách cần cung cấp hình ảnh hoặc video thể hiện rõ tình trạng sản phẩm nhận được làm bằng chứng Trả Hàng và Hoàn Tiền.
 - Cropee bảo lưu quyền được yêu cầu bổ sung bằng chứng nếu: Bằng chứng khách hàng cung cấp bị mờ, nhòe, không thể hiện tình trạng sản phẩm nhận được.
- v. Tình trạng hàng được trả lại
 - Sau khi đã gửi đi yêu cầu Trả Hàng và Hoàn Tiền, nếu Cropee đồng ý cho Khách hàng trả hàng, Khách hàng cần gửi trả hàng về Cropee theo hướng dẫn.
 - Để hạn chế các rắc rối phát sinh liên quan đến trả hàng, Khách hàng cần lưu ý: Đóng gói theo quy định về đóng gói hàng hóa của Cropee và gửi trả toàn bộ sản phẩm (bao gồm cả phụ kiện đi kèm, quà tặng,... nếu có). Sản phẩm gửi trả phải trong tình trạng như khi nhận hàng.
- vi. Phương thức Hoàn Tiền và Phí trả hàng
 - Phương thức Hoàn Tiền:
 - + Cropee sẽ chỉ hoàn tiền cho Người Mua thuộc một trong các trường hợp sau:
 - (a) Người Mua được Cropee quyết định hoàn tiền ngay mà không cần Người Mua trả Sản Phẩm;
 - (b) Đơn hàng của Khách hàng đủ điều kiện được trả hàng/hoàn tiền và Cropee quyết định cho Khách hàng được hoàn tiền khi Khách hàng đã gửi trả Sản Phẩm cho đơn vị vận chuyển và đơn vị vận chuyển xác nhận đã nhận được Sản Phẩm Hoàn Trả.
 - + Tùy từng trường hợp, tiền hoàn trả sẽ được chuyển vào số dư tài khoản Cropee, hoặc thẻ tín dụng/ ghi nợ của Người Mua đã đăng ký với Cropee.
 - Phí trả hàng:

- + Phí chuyển phát sẽ được hoàn trả trong trường hợp hàng nhận được bị thiếu/sai/bề vỡ/khác mô tả/đã qua sử dụng
- + Trong trường hợp khách hàng trả hàng do đặt nhầm hoặc không muốn nhận, CROPEE sẽ tính phí là 30,000 và được trừ vào khi khách hàng nhận tiền hoàn lại.
- + Trong trường hợp khách hàng đặt nhầm: khối lượng của sản phẩm trả về lớn hơn 5kg hoặc là hàng công kênh, Cropee sẽ thu thêm phí dựa vào chi phí bên nhà vận chuyển báo và các mã giảm giá đi kèm sẽ được hệ thống tự động tính lại dựa theo giá trị thực nhận sau khi yêu cầu hoàn trả hàng

b. Quy trình Trả Hàng và Hoàn Tiền:

- Bước 1: Khách hàng yêu cầu trả hàng trên tài khoản hoặc liên hệ Email: hotro@cropee.vn hoặc gọi số Hotline: 098.499.4004 để yêu cầu việc trả sản phẩm, Cropee sẽ hướng dẫn bạn cách đổi/trả sản phẩm (nếu quá trình đổi/trả sản phẩm của khách hợp lệ).
- Bước 2: Cropee sẽ liên hệ đơn vị vận chuyển để đến thu hồi kiện hàng.
- Bước 3: Đơn vị vận chuyển sẽ đến thu hồi sản phẩm và chuyển về Người bán.
- Bước 4: Người bán nhận sản phẩm và kiểm tra sản phẩm, xác nhận đơn hàng ở trạng thái “Đã hoàn trả”.
- Bước 5: Khách hàng bàn giao kiện hàng cho nhân viên vận chuyển khi đáp ứng các điều kiện theo quy định.

c. Một số quy định về đóng gói sản phẩm khi khách hàng gửi trả đơn hàng

- Đặt đúng chiều sản phẩm, dán chặt nắp mở tránh tình trạng sản phẩm bị đổ hay rò rỉ ra ngoài thùng hàng.
- Nếu sản phẩm có dấu hiệu bị đổ bể hay rò rỉ, Người Sử Dụng nên sử dụng bao bì nhựa để bọc bên ngoài.
- Không dán băng keo trực tiếp lên hộp sản phẩm vì yêu cầu trả có thể sẽ bị từ chối nếu hộp sản phẩm bị hư hỏng.

7. Quy trình bảo hành sản phẩm

Quy định bảo hành sản phẩm:

- + Khi tiến hành giao dịch người mua cần tìm hiểu về chính sách bảo hành hàng hóa của người bán cho sản phẩm mà mình dự định mua (nếu có). Cropee sẽ yêu cầu người bán niêm yết thông tin bảo hành cho từng sản phẩm (nếu có) trong mục mô tả thông tin chi tiết sản phẩm.
- + Ngoài ra thông tin bảo hành (nếu có) sẽ được ghi trong phiếu/tem/ mã bảo hành kèm theo sản phẩm hoặc sản phẩm bảo hành điện tử thông qua số điện thoại, nếu người mua có nhu cầu bảo hành sản phẩm vui lòng liên hệ trực tiếp với Nhà bán hàng hoặc các trung tâm bảo hành sản phẩm có trên phiếu bảo hành.
- + Nhà bán hàng phải chịu trách nhiệm về chất lượng cũng như công bố các thông tin về chất lượng, quy cách sản phẩm được niêm yết trên Cropee. Nhà bán hàng có trách nhiệm thực hiện đổi trả, bồi hoàn, thu hồi sản phẩm nếu chất lượng sản phẩm rơi vào trường hợp được bảo hành, đổi trả.
- + Cropee sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào của người bán trên Ứng dụng. Cropee chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của người mua được bảo hành theo chế độ của người bán. Vì thế Cropee khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành đối với hàng hóa có dự định mua trước khi đặt hàng.
- + Nếu người mua gặp khó khăn, vấn đề trong việc liên hệ trung tâm bảo hành, hoặc liên hệ với Nhà bán hàng để yêu cầu hỗ trợ bảo hành có thể gửi khiếu nại vào email hotro@cropee.vn hoặc liên hệ hotline 098.499.4004 gặp bộ phận Chăm sóc khách hàng của Cropee để được hỗ trợ thông tin.
- + Người mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện người bán trong trường hợp người bán từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.

Cropee sẽ xác thực lại thông tin phản ánh của khách hàng và yêu cầu người bán làm rõ, nếu đúng thực lỗi thuộc về Nhà bán hàng, Cropee sẽ yêu cầu người bán thực hiện nghĩa vụ đã cam kết cho người mua qua sàn Cropee, nếu người bán tái phạm nhiều lần Cropee sẽ chấm dứt hợp tác kinh doanh với người bán đó nhằm đảm bảo uy tín cho Ứng dụng và quyền lợi của người tiêu dùng về sau.

Phạm vi bảo hành đổi trả: Sản phẩm chỉ được đổi trả/bảo hành khi:

- + Bao bì còn nguyên vẹn, tem niêm phong/chống giả chưa bóc
- + Hạn sử dụng còn ít nhất 2/3 thời gian ghi trên nhãn
- + Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng, biến chất hoặc thông số kỹ thuật sai khác so với thông tin được công bố/tem đăng ký lưu hành.

Quy trình tiếp nhận yêu cầu bảo hành cho Người mua trên Cropee:

- + Bước 1: Khách hàng Liên hệ với Nhà bán hàng/Cropee để người bán tiếp nhận sản phẩm và đổi trả thay khách hàng hoặc liên hệ nhà sản xuất theo thông tin phiếu bảo hành;
- + Bước 2: Đặt lịch hẹn và xác nhận phương thức bảo hành với Nhà bán hàng gồm 02 phương thức (i) Đổi trả tại nhà và (ii) Khách hàng mang sản phẩm đến địa chỉ tiếp nhận đổi trả;
- + Bước 3: Nhà bán hàng đánh giá sản phẩm và thông báo phương thức bảo hành, bồi hoàn;
- + Bước 4: Khách hàng nhận sản phẩm đổi trả mới (nếu có) hoặc nhận tiền bồi thường theo giải quyết của Nhà bán hàng.

8. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

a. Thời gian khiếu nại đơn hàng

- Cropee tiếp nhận khiếu nại về đơn hàng trong thời gian 5 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật trạng thái đã giao thành công.
- Đối với các sản phẩm đông lạnh, khách hàng cần gửi yêu cầu khiếu nại trong vòng 24 giờ và đối với các vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm thì thời hạn gửi yêu cầu là trong vòng 30 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật trạng thái đã giao thành công.
- Để gửi khiếu nại, khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH qua email hoặc số hotline 098.499.4004 hoặc gửi phản hồi ngay trên chính đơn hàng tại Ứng dụng Cropee.

b. Quy trình xử lý khiếu nại

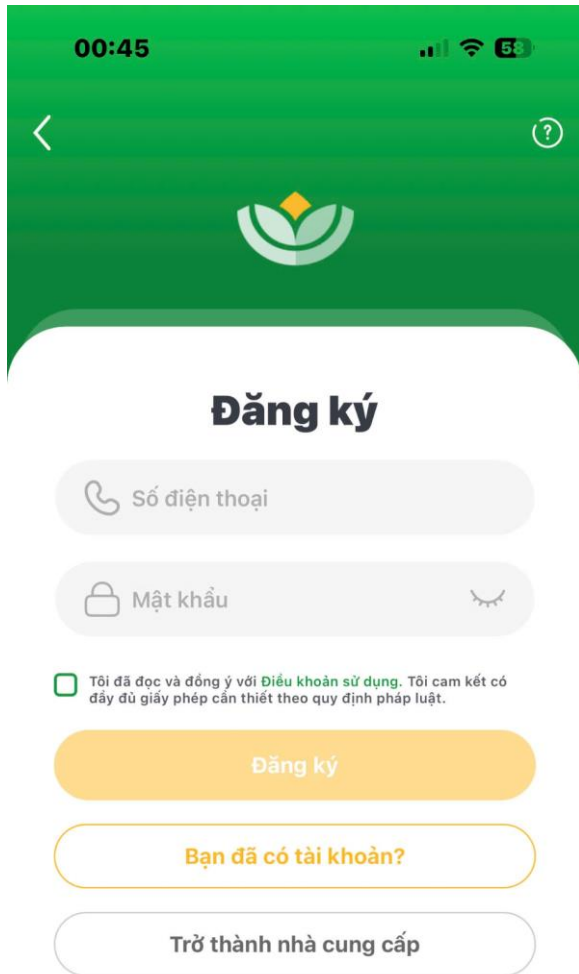
- Khi có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào xảy ra liên quan đến giao dịch trên Ứng dụng Cropee, khách hàng vui lòng thông báo đến Cropee trong thời gian sớm nhất.
- Đầu mối xử lý khiếu nại/tranh chấp trên Ứng dụng là Phòng CSKH (cùng với Phòng pháp chế hỗ trợ) khi nhận được thông tin yêu cầu giải quyết khiếu nại/tranh chấp.
- Cụ thể các bước giải quyết tranh chấp:
 - + Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp.
 - + Bước 2: Bộ phận CSKH Cropee sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công ty Cropee sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.
 - + Bước 3: Công ty Cropee có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà bán hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.
 - + Bước 4: Trong trường hợp Cropee đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Công ty, Công ty sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Các bên bao gồm Nhà bán hàng, Khách hàng có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng.
- Thời gian giải quyết khiếu nại: Cropee sẽ tiếp nhận thông tin từ phía khách hàng và xác thực thông tin. Trong vòng 07 ngày Cropee sẽ thông báo tới bên có liên quan về những khiếu nại trên.
- Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Sàn thương mại điện tử Cropee đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

IV. Quy trình thanh toán

1. Quy trình mua hàng và thanh toán dành cho Khách hàng:

- Đăng ký tài khoản Thành viên Ứng dụng Cropee



00:45

< ?

Đăng ký

Số điện thoại

Mật khẩu

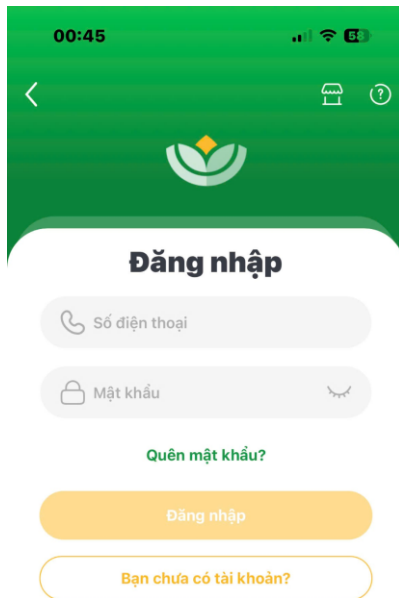
☐ Tôi đã đọc và đồng ý với Điều khoản sử dụng. Tôi cam kết có đầy đủ giấy phép cần thiết theo quy định pháp luật.

Đăng ký

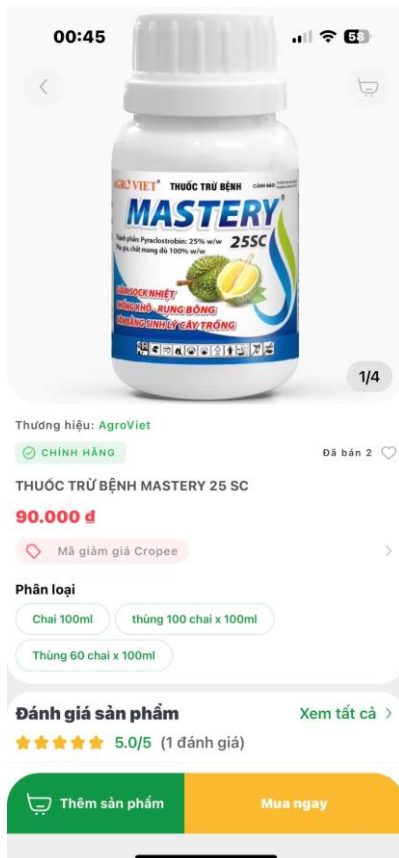
Bạn đã có tài khoản?

Trở thành nhà cung cấp

- Đăng nhập vào tài khoản Cropee;



- Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, khuyến mại và các Người Bán mà Người Mua đang quan tâm;



- Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm, dịch vụ mà Người Mua đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Người Bán khác trên Ứng dụng Cropee để đưa ra quyết định mua sản phẩm, dịch vụ đó);

00:49

58

AGROVIET

Online 1 ngày trước

Tỉnh Long An

2 tháng

Tham gia

14

Sản phẩm

100%

Tỉ lệ phản hồi

Trong vài giờ

Giờ phản hồi

Xem shop

Chi tiết sản phẩm

Mô tả sản phẩm

Nhóm độc	Nhóm III-Nguy Hiểm
Tên hoạt chất	Pyraclostrobin
Xuất xứ	Trung Quốc (China)
Đối tượng sử dụng	Cây Lương Thực, Cây Ăn Trái, Cây Sầu Riêng, Cây Rau Màu, Cây Công nghiệp ngắn ngày

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Thuốc trừ bệnh **MASTERY 25SC**
- Có tác dụng tiếp xúc thẩm thấu mạnh, độ bám dính cao. Diệt nhiều loại nấm bệnh hại trên nhiều loại cây trồng.
- Giúp thúc đẩy quá trình trao đổi chất, hấp thu và chuyển hoá các chất cần thiết cho cây trồng.
- Cho cây khoẻ, tăng sức đề kháng, chống chịu lại bệnh hại và điều kiện thời tiết.
- Điều hoà sinh trưởng, tăng năng suất cho cây trồng.

Thêm sản phẩm

Mua ngay

- Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Người Mua có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
- Người Mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào “Mua ngay”;
- Người Mua lựa chọn phương thức thanh toán, phương thức vận chuyển, địa chỉ nhận hàng khả dụng đối với gian hàng mà Khách hàng lựa chọn mua hàng;

23

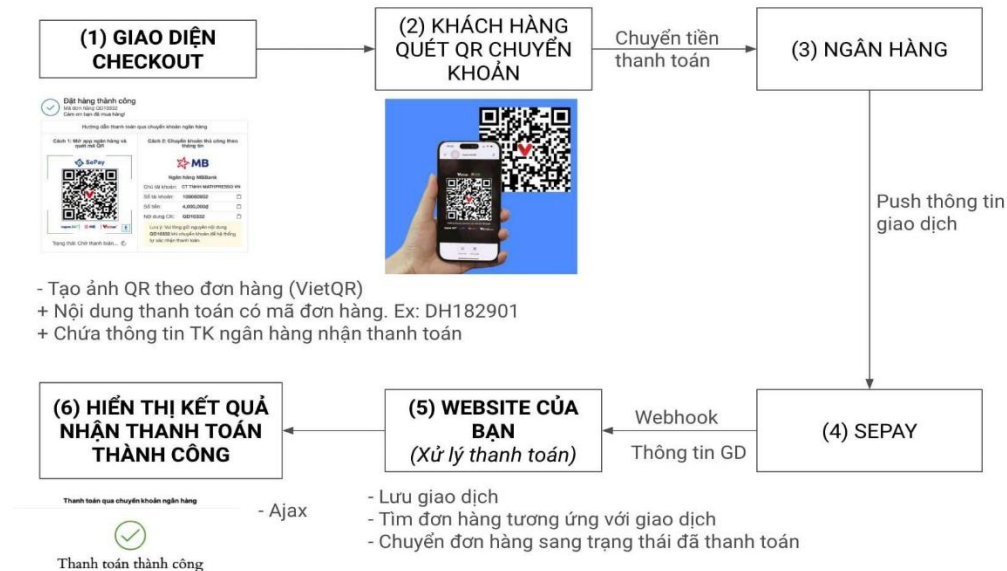
- Đơn hàng của Người Mua sẽ được chuyển thông tin đến Người Bán. Người Bán có trách nhiệm xác nhận đơn hàng (chấp nhận đơn hàng) trong thời gian quy định. Nếu không đơn hàng được coi là bị hủy;
- Thông tin đơn hàng sau khi được Người Bán xác nhận sẽ được chuyển cho đơn vị vận chuyển để đơn vị vận chuyển thực hiện việc lấy hàng từ Người Bán và giao cho Người Mua. Người Mua có thể theo dõi được tình trạng giao hàng trên Sàn TMĐT Cropee;
- Người Mua nhận sản phẩm, dịch vụ và thanh toán (nếu lựa chọn phương thức thanh toán COD);
- Người Mua có quyền thắc mắc, khiếu nại Người Bán hoặc yêu cầu trả hàng, hoàn tiền theo các chính sách có hiệu lực tại thời điểm yêu cầu của Ban quản lý Ứng dụng Cropee.

2. Quy trình mua hàng và thanh toán dành cho Nhà bán hàng:

- Phí bán hàng trên sàn:
 - + Cropee thu phí % dựa trên đơn hàng mà người bán đã bán thành công. Dao động trong khoảng từ 1-5%/giá trị đơn hàng.
 - + Trong trường hợp có sự thay đổi mức phí đã thỏa thuận, Cropee cam kết sẽ thông báo bằng văn bản cho người bán được biết trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc tính đến thời điểm thay đổi.
- Khi khách hàng/ người mua tiến hành đặt mua sản phẩm trên Ứng dụng Cropee, khách hàng sẽ thanh toán khi nhận hàng cho nhân viên giao nhận của đối tác vận chuyển hoặc thanh toán chuyển khoản thông qua hệ thống tích hợp của Sepay. Các đối tác dịch vụ vận chuyển thực hiện thu hộ cho Cropee theo hợp đồng. Điều này được hiểu là Cropee sẽ tiến hành thu hộ phí đơn hàng cho người bán trên Ứng dụng. Và mỗi tháng, hai bên sẽ tiến hành làm đối soát và thanh toán các khoản chênh lệch cho nhau.

3. Hệ thống thanh toán

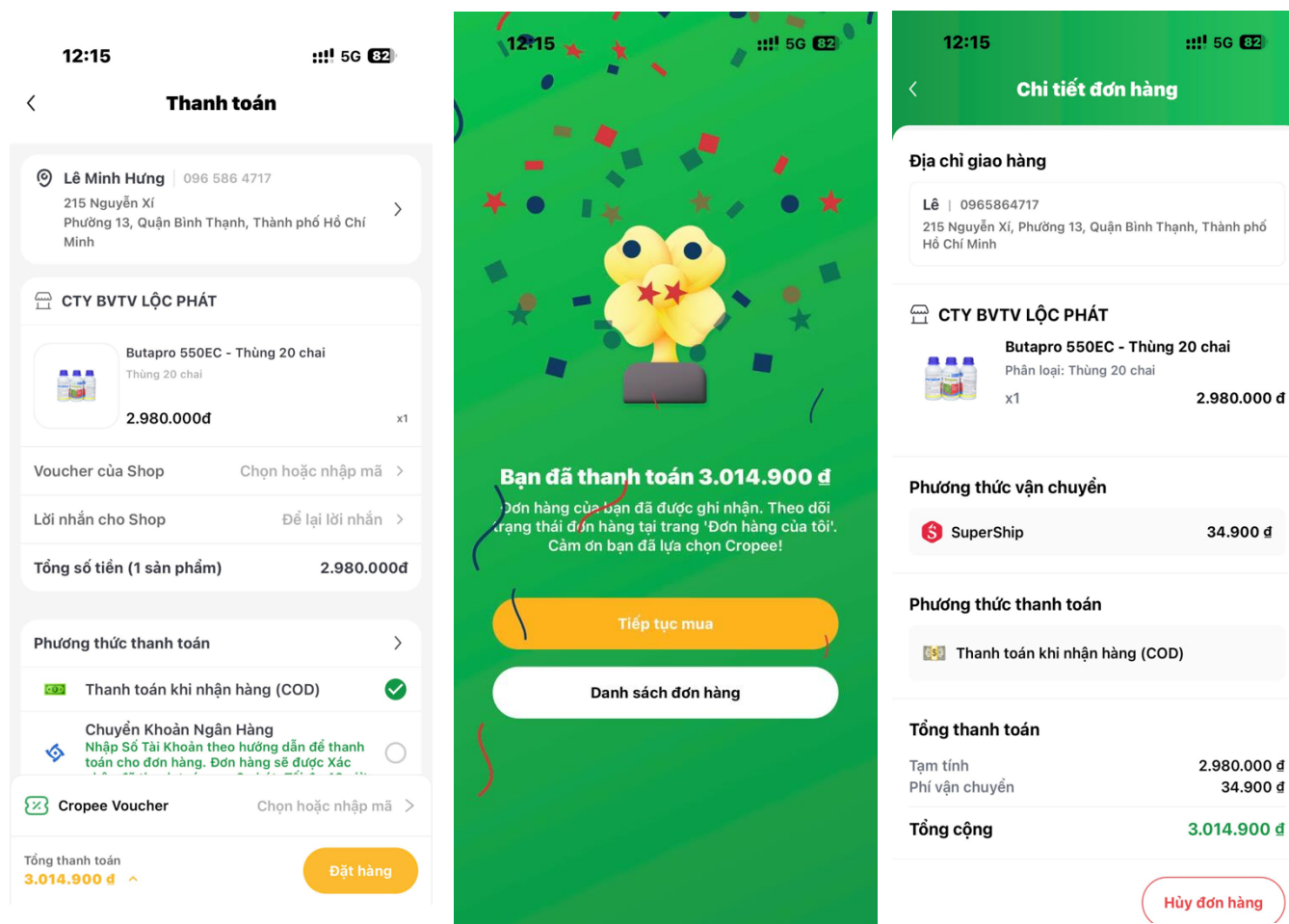
Quy trình thanh toán và hình ảnh giao diện



Ứng dụng Cropee cung cấp hai hình thức thanh toán cho người mua khi đặt hàng bao gồm thanh toán khi nhận hàng (COD) hoặc là thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng thông qua hệ thống tích hợp của Sepay.

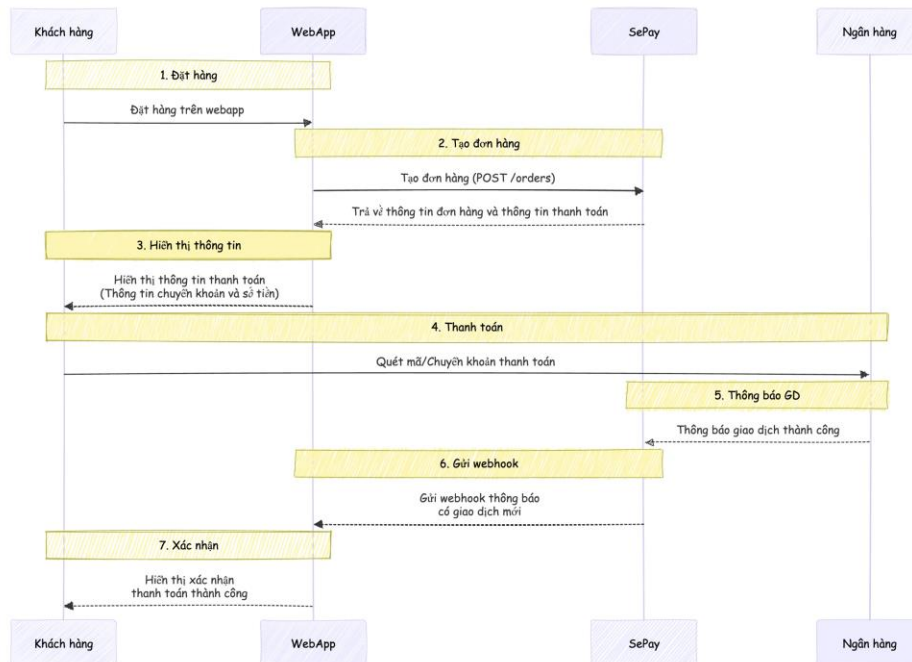
- Thanh toán khi nhận hàng:
 - Mô tả hình thức

- Người mua lựa chọn phương thức “Thanh toán khi nhận hàng (COD)” trong quá trình đặt hàng trên ứng dụng.



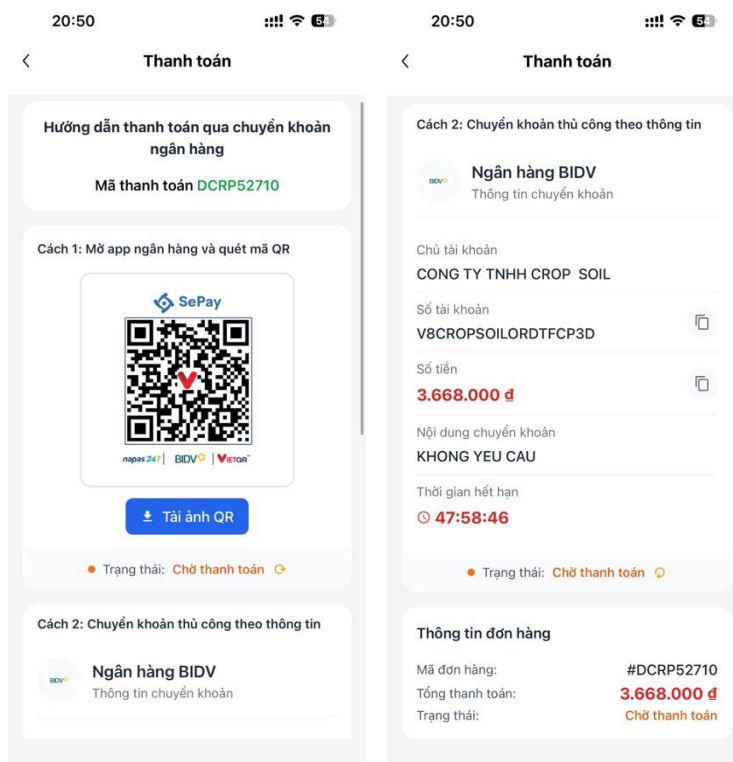
- Đơn hàng sẽ được xác nhận bởi hệ thống Cropee và chuyển sang đơn vị vận chuyển hợp tác.
- Sau khi hàng hóa được giao đến địa chỉ của người mua, nhân viên giao hàng sẽ thu tiền mặt trực tiếp theo đúng giá trị đơn hàng hiển thị trên hệ thống.
- ii. Quy trình thực hiện
 - Người mua đặt hàng và chọn phương thức “COD”;
 - Hệ thống Cropee tiếp nhận đơn hàng và thông báo đến nhà bán hàng;
 - Nhà bán hàng xác nhận và bàn giao hàng cho đơn vị vận chuyển;
 - Đơn vị vận chuyển thu tiền mặt từ người mua khi giao hàng thành công;
 - Đơn vị vận chuyển chuyển khoản lại tiền hàng về tài khoản ngân hàng của Cropee;
 - Cropee cập nhật trạng thái thanh toán “Đã thu tiền” trên hệ thống và gửi thông báo hoàn tất đơn hàng đến người mua.
- iii. Đảm bảo an toàn
 - Tất cả các giao dịch COD đều có biên nhận điện tử hoặc biên bản giao nhận hàng.
 - Dữ liệu thu tiền và xác nhận được lưu trên hệ thống quản trị Cropee để phục vụ đối soát và báo cáo.
- b. Thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng
 - Mô tả hình thức

- Cropee hợp tác với Sepay – đơn vị cung cấp giải pháp chuyển khoản ngân hàng xác nhận tự động – nhằm hỗ trợ người mua thanh toán trực tiếp bằng chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng một cách nhanh chóng, chính xác và minh bạch.
- Mỗi đơn hàng được tạo ra trên hệ thống sẽ được gán một mã thanh toán hoặc nội dung chuyển khoản riêng biệt, do Sepay cung cấp và xác thực.



ii. Quy trình thực hiện

- Người mua đặt hàng trên sàn Cropee.vn, chọn hình thức “Chuyển khoản ngân hàng”;
- Hệ thống Cropee.vn gửi thông tin hướng dẫn chuyển khoản (bao gồm tên ngân hàng, số tài khoản thụ hưởng, số tài khoản định danh – ví dụ: V8CROPSOILORDTF3D);



- Người mua thực hiện chuyển khoản theo hướng dẫn vào tài khoản ngân hàng Cropee;
- Sepay tự động xác nhận giao dịch thành công, đối chiếu nội dung chuyển khoản và cập nhật trạng thái “Đã thanh toán” lên hệ thống Cropee trong thời gian thực;
- Cropee hoặc nhà bán hàng được thông báo xác nhận thanh toán thành công, tiến hành đóng gói và giao hàng;
- iii. Đảm bảo an toàn giao dịch
 - Tất cả các giao dịch được xử lý thông qua API bảo mật SSL giữa Cropee và Sepay;
 - Sepay cung cấp chứng từ đối soát điện tử (file log, mã giao dịch, thời gian thanh toán, số tiền);
 - Hệ thống Cropee lưu trữ toàn bộ dữ liệu thanh toán để phục vụ kiểm tra, đối soát hoặc báo cáo với cơ quan quản lý nhà nước khi cần.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

1. Quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm

- Cropee áp dụng các biện pháp để quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà Bán Hàng và Sản phẩm như được trình bày tại Mục Quản lý thông tin xấu.
- Nhà Bán Hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn về Sản Phẩm và các thông tin Sản Phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT Cropee và xác nhận rằng:
 - + Nhà bán hàng là chủ sở hữu hợp pháp của Sản phẩm được đăng.
 - + Nhà bán hàng có quyền bán Sản phẩm mà Nhà bán hàng đăng trên Sàn TMĐT Cropee.
 - + Nhà bán hàng tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Sàn TMĐT Cropee.
 - + Nhà bán hàng cam kết cung cấp thông tin chính xác với các thông số, hình ảnh, chất lượng và những mô tả khác mà Nhà Bán Hàng đã đăng trên Sàn TMĐT.
 - + Nhà bán hàng không được đăng tải Sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh trên Sàn TMĐT Cropee theo quy định tại Mục Quản lý thông tin xấu của Quy Chế này.

2. Kiểm soát giao dịch của Nhà bán hàng

- Sau khi thông tin về Sản Phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT Cropee, hệ thống và nhân sự của Sàn TMĐT Cropee sẽ tiến hành kiểm duyệt bài đăng, bao gồm cả hình ảnh và nội dung thông tin liên quan đến Sản phẩm và Nhà bán hàng.
- Cropee có toàn quyền loại bỏ các Sản phẩm do Nhà bán hàng đăng tải những vi phạm các quy chế đăng tin và quy định pháp luật. Các Sản phẩm không phù hợp sẽ bị xóa mà không cần thông báo trước với Nhà bán hàng.

3. Khuyến cáo dành cho Khách hàng

- Khách hàng cần đọc và hiểu Quy Chế này, các quy định đối với Sàn TMĐT Cropee và các chính sách khác được công khai tại từng thời điểm khi sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT Cropee để đảm bảo Khách hàng biết được những thông tin quan trọng trước khi quyết định giao dịch.
- Khách hàng không nên chia sẻ thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào, Cropee không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà Khách hàng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin thanh toán như vậy. Khách hàng nên tham khảo thông tin về Nhà bán hàng, chất lượng Sản phẩm bằng cách liên hệ trước với Nhà bán hàng hoặc tham khảo phần đánh giá Nhà bán hàng và Sản phẩm.

4. Cam kết bảo mật

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

5. Cơ chế bảo mật

- Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của Sàn thương mại điện tử Cropee áp dụng với Khách hàng:
Đối với thẻ nội địa (internet banking), Cropee chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.
- Cropee cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee.

6. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Nhà bán hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email khi đăng ký bán hàng trên sàn thương mại điện tử Cropee và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho Cropee. Cropee dựa vào thông tin Nhà bán hàng cung cấp để thẩm định năng lực Nhà bán hàng.
- Nhà bán hàng phải đảm bảo tất cả các sản phẩm cung cấp trên Sàn thương mại điện tử Cropee là sản phẩm đảm bảo đúng chất lượng mô tả và chịu toàn bộ trách nhiệm.
- Khách hàng không nên cung cấp thông tin thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Cropee không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Khách hàng có thể gánh chịu trong việc Khách hàng trao đổi, cung cấp thông tin thanh toán như vậy.
- Khách hàng, Nhà bán hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập hệ thống Ứng dụng sàn thương mại điện tử Cropee. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

7. Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại liên quan đến thông tin thanh toán của Khách hàng

- Cơ chế xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của Khách hàng qua Cropee bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho Khách hàng được thực hiện theo quy định tại Quy Chế này.

VI. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

- CROPEE coi trọng việc bảo mật thông tin của Người Sử Dụng. Để bảo vệ quyền lợi Người Sử Dụng, CROPEE cung cấp Chính Sách Bảo Mật tại CROPEE để giải thích chi tiết các hoạt động bảo mật của CROPEE. Vui lòng tham khảo Chính Sách Bảo Mật để biết cách thức CROPEE thu thập và sử dụng thông tin liên quan đến Tài Khoản và/hoặc việc sử dụng Dịch Vụ của Người Sử Dụng (“Thông Tin Người Sử Dụng”). Điều Khoản Dịch Vụ này có liên quan mật thiết với Chính Sách Bảo Mật. Bằng cách sử dụng Dịch Vụ hoặc cung cấp thông tin trên Sàn TMĐT, Người Sử Dụng cho phép CROPEE thực hiện, thu thập, công bố hoặc xử lý các Nội dung, các dữ liệu cá nhân của Người Sử Dụng theo Chính Sách Bảo Mật được quy định trên đây. Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân này bao gồm các nội dung:
 1. Sự Chấp Thuận
 2. Mục Đích Thu Thập
 3. Phạm Vi Thu Thập
 4. Thời Gian Lưu Trữ
 5. Những Người Hoặc Tổ Chức Có Thể Được Tiếp Cận Với Thông Tin Đó
 6. Đơn Vị Thu Thập và Quản Lý Thông Tin và Thông Tin Liên Hệ
 7. Quyền Của Khách Hàng Đối Với Thông Tin Cá Nhân và Phương Thức Và Công Cụ Để Người Tiêu Dùng Tiếp Cận và Chính Sửa Dữ Liệu Cá Nhân
 8. An Toàn Dữ Liệu
 9. Hiệu Lực

10. Các nội dung khác

1. Sự Chấp Thuận	Bằng việc sử dụng Các Dịch Vụ, đăng ký một tài khoản với chúng tôi hoặc truy cập Nền tảng, bạn xác nhận và đồng ý rằng bạn chấp nhận các điều khoản, điều kiện, yêu cầu, và/hoặc chính sách được mô tả trong Chính sách bảo mật này, và theo đây bạn đồng ý cho phép chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn như mô tả trong đây. NEU BAN KHÔNG ĐỒNG Ý CHO PHÉP XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA BẠN NHƯ MÔ TẢ TRONG CHÍNH SÁCH NÀY, VUI LÒNG KHÔNG SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI HAY TRUY CẬP NỀN TẢNG HOẶC TRANG WEB CỦA CHÚNG TÔI. Nếu chúng tôi thay đổi Chính sách bảo mật của mình, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bao gồm cả thông qua việc đăng tải những thay đổi đó hoặc Chính sách bảo mật sửa đổi trên Nền tảng của chúng tôi. Trong phạm vi pháp luật cho phép, việc tiếp tục sử dụng các Dịch Vụ hoặc Nền Tảng, bao gồm giao dịch của bạn, được xem là bạn đã công nhận và đồng ý với các thay đổi trong Chính Sách Bảo Mật này.
2. Mục Đích Thu Thập	Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân chỉ cần thiết nhằm phục vụ cho các mục đích: + Đơn Hàng: để xử lý các vấn đề liên quan đến đơn đặt hàng của bạn; + Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của bạn với chúng tôi, bao gồm cả các chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của bạn; + Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của bạn; + Cá Nhân Hóa: Chúng tôi có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép chúng tôi phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của bạn trên sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee; (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới; và (iii) để phục vụ bạn với những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của bạn. + An Ninh: cho các mục đích ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng. + Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, chúng tôi có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Phạm Vi Thu Thập	Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của bạn khi: - Bạn trực tiếp cung cấp cho chúng tôi. Đó là các thông tin cá nhân bạn cung cấp cho chúng tôi được thực hiện chủ yếu trên sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee bao gồm: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh, tài khoản ngân hàng, thông tin thanh toán. - Bạn trực tiếp cung cấp cho chúng tôi.

	Chúng tôi sử dụng cookies và công nghệ theo dấu khác để thu thập một số thông tin khi bạn tương tác trên sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee. - Từ những nguồn hợp pháp khác. Chúng tôi có thể sẽ thu thập thông tin cá nhân từ các nguồn hợp pháp khác. Các mục tại Ứng dụng sẽ có thu thập thông tin: Sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee thu thập thông tin cá nhân của người dùng thông qua các mục sau trên hệ thống Ứng dụng: - Trang Đăng ký/Đăng nhập tài khoản: - Thu thập: họ và tên, số điện thoại, email, mật khẩu, mã số thuế, mã xác thực (OTP). - Mục đích thu thập: tạo lập tài khoản người dùng, xác minh định danh và cấp quyền truy cập hệ thống. - Trang Hồ sơ người dùng (Tài khoản người mua/đại lý): - Thu thập: địa chỉ liên hệ, tên doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh, mã số thuế, số tài khoản ngân hàng, giấy phép kinh doanh (đối với đại lý bán hàng, và đại lý mua hàng), giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh Thuốc bảo vệ thực vật. - Mục đích: phục vụ việc định danh, xác minh thông tin pháp lý và thiết lập kênh thanh toán. - Trang Đặt hàng/Thanh toán - Thu thập: địa chỉ giao hàng, thông tin liên hệ người nhận, phương thức thanh toán (COD hoặc chuyển khoản qua Sepay), nội dung ghi chú đơn hàng. - Mục đích: xử lý đơn hàng, vận chuyển, và xác nhận giao dịch thanh toán. - Trang Hỗ trợ khách hàng/liên hệ: - Thu thập: họ tên, số điện thoại, email, nội dung phản hồi hoặc khiếu nại. - Mục đích: ghi nhận và phản hồi yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại hoặc tư vấn. - Công cụ Cookie và phân tích hàng vi: - Thu thập tự động: địa chỉ IP, loại thiết bị, trình duyệt, lịch sử truy cập, hành vi tìm kiếm. - Mục đích: cải thiện trải nghiệm người dùng, tối ưu hiệu năng website, và cá nhân hóa nội dung hiển thị. Các mục nêu trên được thiết kế rõ ràng, minh bạch và chỉ thu thập thông tin cá nhân khi có sự đồng ý của người dùng. Cropee không thực hiện việc thu thập dữ liệu ẩn hoặc tự động từ các khu vực ngoài phạm vi các mục kể trên.
4. Thời Gian Lưu Trữ	Thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi khách hàng có yêu cầu hủy bỏ hoặc khách hàng tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Cropee.
5. Những Người Hoặc Tổ Chức Có Thể Được Tiếp Cận	Chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây: - Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho chúng tôi liên quan đến thực hiện

Với Thông Tin	đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân. - Chúng tôi có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. Chúng tôi yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân. - Các chương trình có tính liên kết, đồng thực hiện, thuê ngoài cho các mục đích được nêu tại Mục 2 và luôn áp dụng các yêu cầu bảo mật thông tin cá nhân. - Yêu cầu pháp lý: Chúng tôi có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý. - Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.
6. Đơn Vị Thu Thập và Quản Lý Thông Tin và Thông Tin Liên Hệ	- Công ty TNHH Crop & Soil - Thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0318583554 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp, đăng ký lần đầu ngày 23/07/2024. Trụ sở chính: Số 15, Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Địa chỉ liên hệ: Số 78, Đường C, Khu Dân Cư Nam Phúc , Lô S6-3 , Phường Mỹ, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. - Cách thức liên lạc để trong trường hợp có câu hỏi hoặc bất kỳ thắc mắc nào về Chính Sách này hoặc thực tế việc thu thập, quản lý thông tin cá nhân: (i) Gọi điện thoại đến hotline: 098.499.4004 (ii) Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: hotro@cropee.vn
7. Quyền Của Khách Hàng Đối Với Thông Tin Cá Nhân và Phương Thức Và Công Cụ Để Người Tiêu Dùng Tiếp Cận và Chỉnh Sửa Dữ Liệu Cá Nhân	– Khách hàng có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào. – Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu chúng tôi thực hiện việc này. Đây cũng chính là 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.
8. An Toàn Dữ Liệu	Khách hàng có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào bằng cách - (i) Gọi điện thoại đến hotline: 098.499.4004 - (ii) Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: hotro@cropee.vn. Sàn Cropee sẽ tiếp nhận và điều chỉnh/cập nhật/gỡ bỏ trong thời gian 24h làm việc.
9. Hiệu lực	Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân này có hiệu lực từ ngày 31/07/2025

10. Các nội dung khác	- Việc thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân. - Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân gồm các nội dung nêu trên sẽ được công bố công khai trên Sàn TMĐT Cropee và sẽ được hiển thị rõ ràng cho khách hàng. - Việc thu thập và sử dụng thông tin có sự đồng ý trước của khách hàng. Vui lòng xem nội dung về Sự chấp thuận nêu tại Mục 1 phía trên. - Khách được lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân trong những trường hợp sau, bằng cách có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào: (a) chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho một bên thứ ba; (b) sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và các thông tin có tính thương mại khác. - Việc sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng, bao gồm cả việc chia sẻ; tiết lộ; và chuyển giao thông tin cá nhân cho bên thứ ba, sẽ thực hiện đúng với mục đích và phạm vi đã nêu tại Chính Sách Bảo Mật Thông Tin Cá Nhân. - Việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật.
-----------------------	--

- Chính sách này áp dụng cùng với các thông báo, điều khoản hợp đồng, điều khoản chấp thuận khác áp dụng liên quan đến việc chúng tôi thu thập, lưu trữ, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn và không nhằm ghi đè những thông báo hoặc các điều khoản đó trừ khi chúng tôi có tuyên bố rõ ràng khác.
- Chính sách này được áp dụng cho tất cả Người dùng bao gồm cả Nhà bán hàng và Khách hàng đang sử dụng Dịch vụ trừ khi có tuyên bố rõ ràng ngược lại.
- Các bên thứ ba có thể chặn hoặc truy cập trái phép dữ liệu cá nhân được gửi đến hoặc có trên trang web, các công nghệ có thể hoạt động không chính xác hoặc không hoạt động như dự kiến, hoặc có người có thể truy cập, lạm dụng hoặc sử dụng sai trái thông tin mà không phải lỗi của chúng tôi. Tuy nhiên chúng tôi sẽ triển khai các biện pháp bảo mật hợp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn theo quy định của các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân; tuy nhiên không thể đảm bảo sự bảo mật tuyệt đối chẳng hạn như trường hợp tiết lộ trái phép phát sinh từ hoạt động tin tặc vì ý đồ xấu hoặc hành vi tấn công tinh vi bừa bãi mà không phải lỗi của chúng tôi.
- Các loại trừ và giới hạn trách nhiệm:
 - + Cropee không kiểm soát và không đảm bảo hoặc chấp nhận trách nhiệm đối với: (a) sự phù hợp mục đích, sự tồn tại, chất lượng, độ an toàn hoặc tính pháp lý của các sản phẩm có sẵn trên Sàn TMĐT; hoặc (b) khả năng Nhà Bán Hàng bán các sản phẩm hoặc khả năng của Khách Hàng mua và thanh toán cho các sản phẩm. Nếu có tranh chấp liên quan đến một hoặc nhiều Người Sử Dụng, thì những Người Sử Dụng này đồng ý tự giải quyết tranh chấp trực tiếp với nhau và miễn trừ Cropee và các công ty liên kết của Cropee khỏi khiếu nại, yêu cầu và tổn thất phát sinh hoặc liên quan đến tranh chấp.
 - + Người sử dụng thừa nhận rằng mọi rủi ro phát sinh ngoài việc sử dụng hoặc vận hành của sàn TMĐT và/hoặc dịch vụ Cropee sẽ thuộc về người sử dụng trong giới hạn tối đa pháp luật cho phép: thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt hoặc mang tính hệ quả nào (gồm bất kỳ mất mát nào về dữ liệu, gián đoạn dịch vụ, máy tính, điện thoại hoặc các thiết bị di động khác) phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng sàn tmđt hoặc dịch vụ, bao gồm thiệt hại phát sinh từ đó, ngay cả khi Cropee đã được thông báo về khả năng của các thiệt hại đó hoặc được gợi ý phải chịu trách nhiệm.

- + Trường hợp Cropee, theo phán quyết của tòa án có thẩm quyền, phải chịu trách nhiệm trong giới hạn tối đa pháp luật cho phép (bao gồm đối với lỗi bất cẩn không đáng kể) thì trách nhiệm của Cropee đối với người sử dụng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào chỉ giới hạn trong mức thấp hơn đối với (a) khoản phí phải trả cho người sử dụng theo chính sách Cropee đảm bảo; và (b) 2.000.000 VND (Hai triệu đồng) hoặc khoản tiền khác như xác định cụ thể trong phán quyết chung thẩm của tòa án có thẩm quyền.
- **Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:**

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

Thời gian khiếu nại/tranh chấp: Để gửi khiếu nại, khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH qua email hoặc số hotline 098.499.4004 hoặc gửi phản hồi ngay trên chính đơn hàng tại Ứng dụng Cropee.

Quy trình xử lý khiếu nại/giải quyết tranh chấp

- Khi có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào xảy ra liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo, khách hàng vui lòng thông báo đến Cropee trong thời gian sớm nhất.
- Đầu mỗi xử lý khiếu nại/tranh chấp trên Ứng dụng là Phòng CSKH (cùng với Phòng pháp chế hỗ trợ) khi nhận được thông tin yêu cầu giải quyết khiếu nại/tranh chấp.
- Cụ thể các bước giải quyết tranh chấp:
 - + Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp cho bộ phận CSKH qua email hoặc số hotline 098.499.4004 hoặc gửi phản hồi ngay trên chính đơn hàng tại Ứng dụng Cropee.
 - + Bước 2: Bộ phận CSKH Cropee sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công ty Cropee sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp
 - + Bước 3: Công ty Cropee có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà bán hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.
 - + Bước 4: Trong trường hợp Cropee đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Công ty, Công ty sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Các bên bao gồm Nhà bán hàng, Khách hàng có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng.

Thời gian giải quyết khiếu nại: Cropee sẽ tiếp nhận thông tin từ phía khách hàng và xác thực thông tin. Trong vòng 07 ngày Cropee sẽ thông báo tới bên có liên quan về những khiếu nại trên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Sàn thương mại điện tử Cropee đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

VII. Quản lý thông tin xấu/quản lý, kiểm soát thông tin trên Ứng dụng

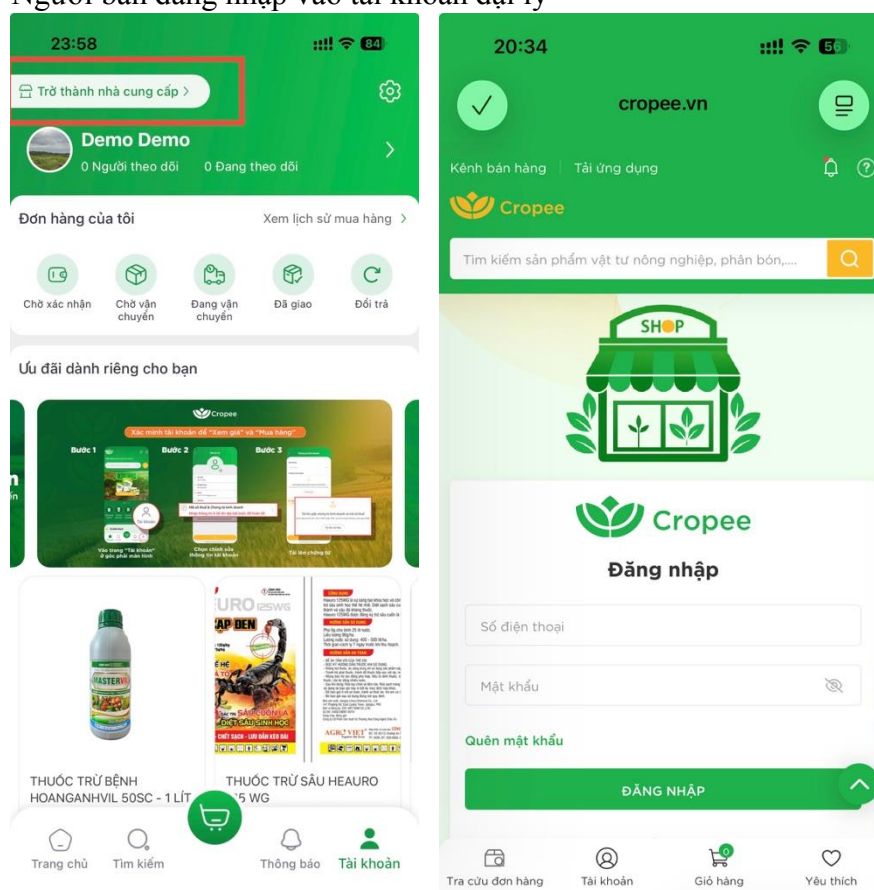
1. Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát thông tin trên Ứng dụng:

- Cropee có ban quản lý Ứng dụng, chịu trách nhiệm kiểm duyệt nội dung được đăng tải. Tất cả các thông tin đăng tải về các sản phẩm, chương trình bán hàng của Người bán sẽ được kiểm tra và xét duyệt bởi ban quản lý trong suốt quá trình hoạt động trên Cropee.
- Nhà bán hàng gửi thông tin về pháp nhân muốn mở gian hàng trên Sàn TMĐT Cropee. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng Nhà bán hàng mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình. Cropee có toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Nhà bán hàng nếu thông tin của Nhà bán hàng và thông tin Sản Phẩm không đáp ứng quy định của Sàn TMĐT Cropee và Sản Phẩm bán vi phạm pháp luật.
- Các Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Cropee chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. Cropee giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Ứng dụng này mà không cần báo trước.

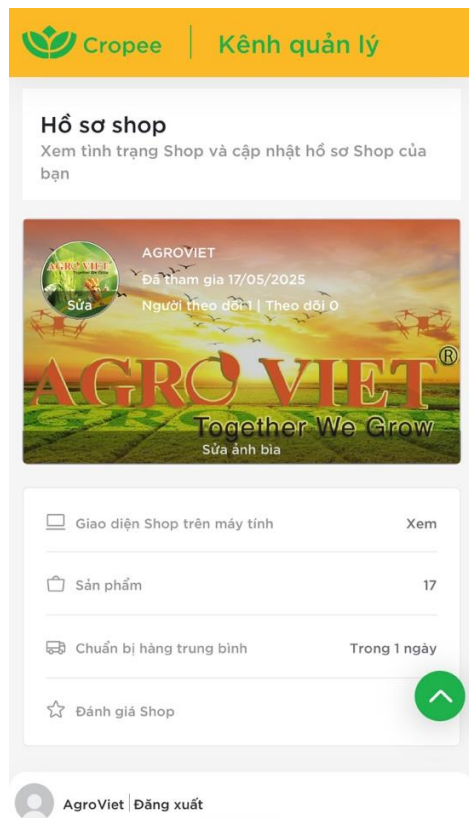
2. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên Ứng dụng

(a) Phương thức xác thực danh tính người bán khi tham gia Sàn

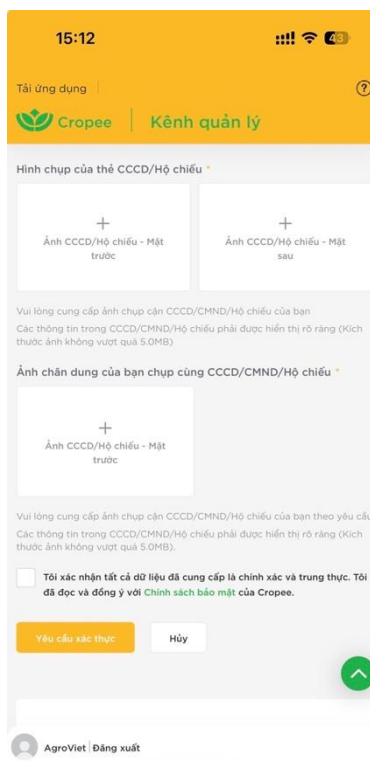
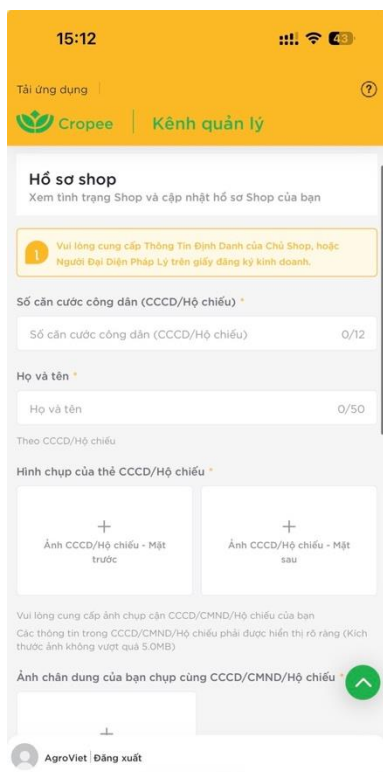
- Người bán đăng nhập vào tài khoản đại lý



- Truy cập vào kênh người bán trên ứng dụng:



- Vào phần thông tin định danh và tiến hành tải lên các thông tin căn cước, hình mặt trước mặt sau căn cước:



- Chọn yêu cầu xác thực.
- Vào phần thông tin thuế, điền thông tin mã số thuế và tải lên giấy phép đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật.

The image shows two screenshots of the Cropee mobile app interface. The left screenshot is the 'Đăng ký kinh doanh' (Business Registration) form, and the right screenshot is the 'Đăng ký thuế' (Tax Registration) form. Both forms have a 'Yêu cầu xác thực' (Request Verification) button at the bottom.

- Nhấn yêu cầu xác thực
- Thông tin đại lý sẽ được xác thực trong vòng 48 tiếng sau thời điểm nộp.

b. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin của Nhà bán hàng trên Sàn TMĐT Cropee:

- Khi đăng ký tham gia bán Sản phẩm trên Sàn TMĐT Cropee, Nhà bán hàng phải cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn, 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; giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
- Các thông tin này sẽ được Cropee đưa vào dữ liệu cho mục đích kiểm soát, quản lý, rà soát, thẩm định và xác minh thông tin của Nhà bán hàng nhằm giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh đối với giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ trên Sàn TMĐT Cropee trong phạm vi khả năng của Công ty Cropee.

c. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin về Sản phẩm đăng tải trên Sàn TMĐT Cropee:

- Công ty Cropee luôn nỗ lực tuân thủ và chấp hành đúng theo quy định pháp luật trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp cũng như trong việc vận hành Sàn TMĐT Cropee. Để đảm bảo, Cropee áp dụng một số biện pháp kỹ thuật cũng như đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự phù hợp để ngăn chặn và loại bỏ khỏi Sàn TMĐT Crope Những Sản phẩm và các thông tin Sản phẩm không phù hợp với quy định của Sàn TMĐT Cropee và quy định pháp luật.
- Theo đó, Cropee áp dụng các biện pháp sau:
 - (a) Xây dựng hệ thống kỹ thuật có thể tự động quét thông tin, nội dung Sản phẩm từ bước tạo Sản phẩm trong hệ thống quản lý của Nhà bán hàng. Nếu phát hiện thông tin, từ khóa có liên quan đến Sản phẩm bị cấm, hệ thống sẽ tự động chặn và Sản phẩm sẽ không được đăng tải trên Sàn TMĐT Cropee. Ngoài ra, hệ thống sẽ chủ động báo lỗi và lý do không thể đăng tải Sản phẩm để Nhà bán hàng có thể điều chỉnh phù hợp và tuân thủ quy định.

- (b) Trong trường hợp hệ thống quét Sản phẩm nghi ngờ là Sản phẩm bị cấm kinh doanh hoặc có những nội dung của Sản phẩm bị nghi ngờ là không phù hợp với quy định pháp luật về quảng cáo hay quy định khác của Sàn TMĐT Cropee, thông tin này sẽ được chuyển đến đội ngũ của Sàn TMĐT Cropee để thẩm tra, xem xét và gỡ bỏ nếu có vi phạm.
- (c) Ngoài ra, Cropee cũng duy trì đội ngũ để rà soát và thẩm tra thông tin định kỳ và ngẫu nhiên đối với các Sản phẩm được đăng tải trên Sàn TMĐT Cropee.
- (d) Cropee thiết lập và duy trì cơ chế, hệ thống tiếp nhận ý kiến đánh giá, báo cáo, phản ánh về Sản phẩm thông qua Khách hàng để cùng kiểm soát thông tin vi phạm trên Sàn TMĐT Cropee.
- (e) Các Sản phẩm bị cấm và các thông tin của Sản phẩm không phù hợp, vi phạm quy định pháp luật sẽ bị xóa bỏ mà không cần thông báo trước. Cropee luôn giữ quyền quyết định về việc giữ lại (trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật) hoặc loại bỏ Sản phẩm, thông tin của Sản phẩm.

d. Quy định về đăng tin

Nhà bán hàng gửi thông tin về pháp nhân muốn mở gian hàng trên Sàn TMĐT Cropee. Sau khi được cấp tài khoản gian hàng Nhà bán hàng mới có thể đăng bán các sản phẩm của mình. Cropee sẽ toàn quyền loại bỏ các Sản phẩm của Nhà bán hàng nếu thông tin của Nhà bán hàng và thông tin sản phẩm không đáp ứng quy định của sàn và sản phẩm bán vi phạm pháp luật. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Cropee chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý. Cropee giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Ứng dụng này mà không cần báo trước.

Nội dung quy định cụ thể như sau:

- (a) Nhà bán hàng phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực về Sản phẩm và không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.
- (b) Nhà bán hàng không được dùng logo hoặc hình ảnh đại diện khác với Sản phẩm để làm ảnh Sản phẩm hoặc sử dụng hình ảnh thuộc quyền sở hữu của Nhà bán hàng khác trên Sàn TMĐT Cropee.
- (c) Thông tin Sản phẩm đăng tải phải trùng khớp, phù hợp, thống nhất với thông tin được kê khai trong hồ sơ đăng ký với cơ quan nhà nước.
- (d) Nhà bán hàng không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- (e) Nhà bán hàng không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên Sàn TMĐT Cropee.
- (f) Nhà bán hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin không chính xác, sai lệch; các thông tin có tính kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thảm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.
- (g) Nhà bán hàng không được đăng tải các hình ảnh, thông tin chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào khác.
- (h) Nhà bán hàng không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác hệ thống.
- (i) Nhà bán hàng không sử dụng, đăng tải hình ảnh hoặc thông tin riêng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trên Sàn TMĐT Cropee mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- (j) Nhà bán hàng không được đăng tải thông tin, quảng cáo, thông điệp, tiếp thị kêu gọi, khuyến khích Nhà bán hàng hoặc Khách hàng của Sàn TMĐT Cropee ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Sàn TMĐT Cropee hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.
- (k) Nhà bán hàng đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam.

- (l) Cropee được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Sản phẩm hoặc Sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.
- (m) Các Hàng hóa, Dịch vụ chứa thông tin và hình ảnh không phù hợp, Cropee có quyền từ chối khi kiểm duyệt và/hoặc gỡ bỏ ra khỏi hiển thị trên Ứng dụng Thương Mại Điện Tử Cropee.
- e. Kiểm soát danh sách sản phẩm/dịch vụ bị cấm đăng bán và/hoặc bị kiểm soát trên Sàn TMĐT Cropee:**
- Nhà bán hàng cam kết tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về giao dịch trên Sàn TMĐT Cropee. Theo đó, danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được ban hành theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp pháp luật có những thay đổi, sửa đổi, các quy định pháp luật mới về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm mặc nhiên được áp dụng và các quy định về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm dưới đây được hiểu là được hủy bỏ, thay thế tương ứng với quy định pháp luật về danh mục sản phẩm/dịch vụ bị cấm có hiệu lực vào từng thời điểm:
- (a) Vũ khí, chất nổ, các loại pháo, hóa chất độc hại; súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
 - (b) Thuốc lá điều, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
 - (c) Băng đĩa, sách báo, vật phẩm có tính chất đồi trụy;
 - (d) Sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;
 - (e) Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
 - (f) Ma túy, chất kích thích và các loại chất gây nghiện bị cấm khác, các dụng cụ dùng để sử dụng, bào chế các sản phẩm này;
 - (g) 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; và
 - (h) Các Sản phẩm bị cấm theo quy định của pháp luật kể cả trong trường hợp quy định pháp luật có thay đổi.
 - (i) Sản phẩm giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT là các sản phẩm có điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành: Thuốc bảo vệ thực vật, phân bón, hạt giống, các sản phẩm vật tư nông nghiệp. Do đó, Nhà bán hàng bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật phải đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn và đạt được các giấy phép theo quy định cụ thể: giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật, chứng chỉ hành nghề buôn bán thuốc bảo vệ thực vật. Doanh nghiệp được kinh doanh (buôn bán) thuốc bảo vệ thực vật khi đáp ứng các điều kiện sau:
 - a) Điều kiện về cơ sở vật chất:
 - Có địa điểm cố định, riêng biệt, cách xa trường học, bệnh viện, chợ, khu dân cư tối thiểu 50 mét;
 - Kho bảo quản thuốc phải có:
 - Nền, tường, mái kín, không dột, có thông gió, tránh ánh sáng trực tiếp;
 - Có biển cảnh báo nguy hiểm và thiết bị PCCC theo quy định;
 - Có kệ, giá để thuốc riêng biệt, không để chung với hàng hóa, thực phẩm;
 - Có sổ sách theo dõi nhập – xuất thuốc.
 - b) Điều kiện về nhân sự:
 - Người trực tiếp bán thuốc BVTV phải có:

- Chứng chỉ hành nghề buôn bán thuốc BVTV, do Chi cục Trồng trọt & BVTV hoặc Sở Nông nghiệp và PTNT cấp;
- Có kiến thức chuyên môn được đào tạo về thuốc BVTV (qua lớp tập huấn chính thức).

c) Điều kiện về hàng hóa:

- Chỉ được kinh doanh thuốc BVTV có trong Danh mục được phép sử dụng tại Việt Nam do Bộ NN&PTNT ban hành;
- Không buôn bán thuốc hết hạn, giả, không rõ nguồn gốc, hoặc bị cấm sử dụng.

f. Mô tả thêm về quy trình kiểm duyệt và chức năng công cụ kiểm duyệt từ khóa:

a. Công cụ và cơ chế hoạt động

- Hệ thống Cropee được trang bị chức năng “Quản lý và kiểm duyệt từ khóa” trong phần quản trị nội bộ.
- Công cụ này cho phép quản trị viên:
 - + Tạo lập và duy trì danh sách từ khóa cấm (từ khóa nhạy cảm, trái pháp luật, hoặc theo hướng dẫn của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền);
 - + Thiết lập cơ chế kiểm duyệt tự động theo thời gian thực, nhằm ngăn chặn việc hiển thị nội dung vi phạm trên ứng dụng Cropee trước khi được công khai;
 - + Ghi nhận nhật ký kiểm duyệt để phục vụ công tác giám sát và báo cáo cơ quan quản lý khi có yêu cầu.

b. Quy trình tiền kiểm và kiểm duyệt theo từ khóa

- Khi người bán đăng tải hoặc chỉnh sửa sản phẩm:
 - + Khi người bán nhập tên sản phẩm, mô tả, hoặc nội dung liên quan, hệ thống sẽ tự động quét toàn bộ dữ liệu để phát hiện các từ khóa bị cấm hoặc cần kiểm soát.
 - + Nếu nội dung có chứa từ khóa bị cấm:
 - Hệ thống sẽ tự động ngăn chặn việc lưu hoặc hiển thị sản phẩm;
 - Sản phẩm chỉ được duyệt khi nội dung đã loại bỏ toàn bộ từ khóa vi phạm.
- Khi người mua sử dụng công cụ tìm kiếm:
 - + Nếu người mua nhập từ khóa bị cấm hoặc nhạy cảm, hệ thống không ghi nhận truy vấn, không trả về kết quả hiển thị, và có thể hiện thông báo “Từ khóa không hợp lệ”.
- Khi người mua để lại đánh giá hoặc bình luận
 - + Hệ thống tự động kiểm tra nội dung đánh giá trước khi đăng công khai;
 - + Nếu phát hiện có chứa từ khóa bị cấm, bình luận đó sẽ không được lưu trữ hoặc hiển thị; người dùng phải chỉnh sửa nội dung hợp lệ để có thể gửi lại.
- Khi quản trị viên kiểm duyệt thủ công
 - + Bộ phận vận hành định kỳ rà soát nội dung sản phẩm, bình luận, tiêu đề quảng cáo, và các thông tin hiển thị trên sàn để đảm bảo không có từ khóa vi phạm lọt qua hệ thống tự động.
 - + Các sản phẩm hoặc nội dung vi phạm sẽ được tạm ẩn, khóa hoặc xóa khỏi hệ thống, đồng thời ghi nhận lại vào báo cáo kiểm duyệt.

c. Phương án cập nhật và đồng bộ từ khóa

Khi có văn bản hướng dẫn hoặc danh mục từ khóa cấm mới từ Bộ Công Thương hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền, Cropee sẽ:

- Tiếp nhận, rà soát và đối chiếu với danh sách hiện hành;
- Cập nhật trực tiếp trong hệ thống quản trị từ khóa nội bộ trong vòng 48 giờ;
- Thực hiện quét lại toàn bộ dữ liệu sản phẩm, bài đăng và nội dung hiển thị để phát hiện và loại bỏ nội dung vi phạm (đảm bảo biện pháp tiền kiểm bổ sung sau cập nhật);
- Đồng bộ danh sách từ khóa giữa website và ứng dụng di động để bảo đảm thống nhất trên toàn hệ thống.

d. Biện pháp bảo mật và lưu trữ

- Danh sách từ khóa, nhật ký kiểm duyệt và dữ liệu quét vi phạm được lưu trữ bảo mật trên hệ thống nội bộ của Cropee.
- Chỉ quản trị viên có quyền hạn mới được phép cập nhật, thêm mới hoặc xóa từ khóa.
- Mọi hành động chỉnh sửa đều được ghi nhận thời gian, người thực hiện và nội dung thay đổi, phục vụ cho công tác kiểm tra hoặc báo cáo với cơ quan nhà nước.

g. Quy định áp dụng đối với Khách hàng

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

h. Chế tài áp dụng đối với những vi phạm trên Sàn TMĐT Cropee

- Quy định về sản phẩm vi phạm và chế tài đối với Nhà bán hàng nếu có hành vi vi phạm:

STT	Nội dung vi phạm	Mô tả chi tiết	Hình thức xử lý	
			Vi phạm lần đầu	Tiếp tục vi phạm
1	Sản phẩm bị cấm/ hạn chế kinh doanh.	1. Kinh doanh sản phẩm thuộc hàng hóa bị cấm lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, thuộc danh mục hàng hóa bị hạn chế kinh doanh theo quy định pháp luật. 2. Kinh doanh sản phẩm bị thu hồi theo quyết định của cơ quan nhà nước. 3. Kinh doanh sản phẩm thuộc danh sách sản phẩm cấm bán trên Sàn TMĐT Cropee.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
2	Sản phẩm vi phạm bản quyền/ vi phạm sở hữu trí tuệ.	Sản phẩm vi phạm chính sách quy định về sở hữu trí tuệ của Sàn	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
3	Sản phẩm không rõ nguồn gốc xuất xứ.	1. Sản phẩm thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện nhưng không có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (không có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.

		nhận đủ điều kiện buôn bán thuốc bảo vệ thực vật, chứng chỉ hành nghề buôn bán thuốc bảo vệ thực vật). 2. Sản phẩm là hàng hóa lưu thông trên thị trường không có căn cứ xác định được nguồn gốc nơi sản xuất hoặc xuất xứ của hàng hóa. Căn cứ xác định nguồn gốc nơi sản xuất hoặc xuất xứ của hàng hóa bao gồm thông tin được thể hiện trên nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa, tài liệu kèm theo hàng hóa; chứng từ chứng nhận xuất xứ hàng hóa, hợp đồng, hóa đơn mua bán, tờ khai hải quan, giấy tờ khác chứng minh quyền sở hữu hợp pháp đối với hàng hóa và giao dịch dân sự giữa tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa với bên có liên quan theo quy định của pháp luật		
4	Đăng bán sản phẩm trùng lặp, spam.	1. Tạo nhiều sản phẩm trùng lặp với nhau trên cùng một gian hàng. 2. Tạo sản phẩm ảo, nội dung rác, spam hệ thống. 3. Tạo nhiều combo sản phẩm bao gồm sản phẩm chính kèm sản phẩm đính kèm khác nhằm spam hiển thị Sản (ví dụ: kem đánh răng tặng bàn chải, kem đánh răng tặng tấm bông, kem đánh răng tặng khăn lau,...)	Gộp sản phẩm/ Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
5	Thông tin sản phẩm vi phạm Bộ quy chuẩn hình ảnh nội dung Hàng hóa	1. Thông tin sản phẩm chứa các nội dung phản cảm, đồi trụy, xuyên tạc, xúc phạm, mang tính tranh cãi về các vấn đề trong xã hội (lịch sử, chính trị, tôn giáo, giới tính,...) vi phạm pháp luật Việt Nam. 2. Thông tin sản phẩm có chứa từ ngữ, biểu tượng	Khóa sản phẩm đến khi điều chỉnh.	

		không phù hợp thuần phong mỹ tục Việt Nam. 3. Thông tin sản phẩm chứa thông tin liên hệ của Nhà Bán/Nhà Bán Hàng khác (logo, số điện thoại, địa chỉ, trang web,...). 4. Thông tin sản phẩm có sử dụng các từ ngữ nói quá, gây hiểu lầm về nguồn gốc xuất xứ, tính năng, công dụng sản phẩm. 5. Hình ảnh sản phẩm không đạt chất lượng: mờ tối, mô tả sản phẩm không liên quan đến sản phẩm đang bán,... 6. Sản phẩm tạo sai danh mục.		
6	Nội dung sản phẩm có dấu hiệu gian lận.	1. Thay đổi thông tin, nội dung của sản phẩm hiện tại để bán sản phẩm khác. 2. Thông tin sản phẩm cố ý sai lệch gây ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của người tiêu dùng.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
7	Vi phạm quy định về giá sản phẩm.	1. Giá bán sản phẩm tăng cao bất thường, không căn cứ trước khuyến mãi để phóng đại tỷ lệ giảm giá. 2. Giá bán sản phẩm cao hơn giá niêm yết thực tế của sản phẩm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian hàng có thời hạn/ Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
8	Kinh doanh hàng giả, hàng nhái.	1. Bao gồm hàng nhái, hàng giả, hàng sao chép lậu, giả chất lượng và công dụng, giả mạo nhãn hàng hóa, bao bì hàng hóa, hàng hóa giả mạo về sở hữu trí tuệ. 2. Bao gồm sản phẩm có dấu hiệu sao chép một phần hoặc hoàn toàn chính xác sản phẩm của một thương hiệu nào đó đã đăng ký Sở hữu trí tuệ, nhằm mục đích lừa đảo Khách Hàng.	Hoàn tiền, bồi thường 111% giá trị hàng hóa cho Khách Hàng. Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn. Phong tỏa số dư tài khoản Nhà bán hàng	

9	Kinh doanh hàng đã qua sử dụng.	1. Hàng đã qua sử dụng. 2. Hàng dựng, hàng được tân trang lại, hàng không nguyên đai nguyên kiện chính hãng. 3. Kinh doanh hàng đã kích hoạt, hết thời hạn bảo hành.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.	
10	Kinh doanh hàng hóa hết hạn sử dụng/ cận hạn sử dụng.	Kinh doanh hàng hóa hết hạn sử dụng	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian 7 ngày.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.
11	Sản phẩm không đảm bảo chất lượng	1. Sản phẩm lỗi hoặc không sử dụng được; 2. Sản phẩm lẫn tạp chất hoặc bị côn trùng cắn;... và các trường hợp khác được Cropee quyết định theo từng thời điểm.	Khóa vĩnh viễn các sản phẩm vi phạm + Khóa gian 7 ngày.	Ngưng hợp tác kinh doanh vĩnh viễn.

- Các hành vi/sản phẩm vi phạm của Thành viên và chế tài nếu phát hiện:

Khách hàng bị có thể bị khóa tài khoản/ khóa một phần tính năng của tài khoản trong các trường hợp sau:

- Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc khi Cropee phát hiện khách hàng có hành vi mua hàng không trung thực điển hình như sau:
- Có các hành vi không trung thực, lừa đảo.
- Tạo đơn hàng ảo hoặc đánh giá ảo.
- Có dấu hiệu lừa đảo hoặc lạm dụng các mã giảm giá và chương trình khuyến mãi.
- Nhà bán hàng tự tạo tài khoản và đặt hàng của chính mình nhằm lợi dụng các chương trình của Sàn TMĐT Cropee.
- Một người dùng tạo nhiều tài khoản để được hưởng nhiều lần đối với một chương trình khuyến mãi của Sàn TMĐT Cropee.
- Nhà bán hàng và Khách hàng tự thỏa thuận tăng giá sản phẩm để trục lợi phí vận chuyển, mã giảm giá hoặc lạm dụng các chương trình khuyến mãi khác của Sàn TMĐT Cropee.
- Tách nhỏ đơn hàng số lượng lớn/ mua sỉ thành nhiều đơn nhỏ để lạm dụng chương trình miễn phí vận chuyển của Sàn TMĐT Cropee.
- Các trường hợp khác mà hệ thống của Cropee phát hiện được.
- Nhà bán hàng đặt hộ người mua nhiều lần.
- Khi Cropee nhận được thông báo từ một trong các ngân hàng, Khách hàng khác hoặc đối tác của Cropee về việc không trung thực hoặc có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến tài khoản.
- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

Tùy từng trường hợp, Cropee sẽ có biện pháp xử lý thích hợp, bao gồm khóa tài khoản mà không cần thông báo trước.

Tài khoản của khách hàng sẽ bị tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản sẽ chấm dứt khi có một trong các điều kiện sau:

- (a) Có văn bản/thông báo từ cơ quan có thẩm quyền về việc tất cả các giao dịch được thực hiện trên tài khoản là hợp pháp hoặc các tranh chấp về Tài Khoản đã được giải quyết hoặc yêu cầu chấm dứt phong tỏa tài khoản.
- (b) Cropee, sau khi kiểm tra các giấy tờ/thông tin bạn cung cấp chứng minh việc mua hàng (hóa đơn, hình ảnh sản phẩm đã mua,...), sẽ toàn quyền quyết định chấm dứt hoặc tiếp tục việc tạm khóa/ phong tỏa tài khoản.

Tài khoản của khách hàng sẽ bị đóng/khóa tài khoản vĩnh viễn khi:

- (a) Cropee không nhận được bất kỳ phản hồi nào trong vòng 30 ngày kể từ khi gửi thông báo giới hạn tài khoản.
 - (b) Yêu cầu khôi phục tài khoản của quý khách không được chấp thuận bởi Cropee.
 - (c) Khi tài khoản không hoạt động quá 2 năm.
 - (d) Các trường hợp khác do pháp luật quy định.
- Trường hợp có các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên Ứng dụng hoặc thành viên (người mua, người bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế thì Sàn sẽ tiến hành xác minh và nếu có cơ sở sẽ tiến hành gỡ bỏ/khoá tài khoản vĩnh viễn và/hoặc báo cáo cơ quan nhà nước để có thể xử lý theo quy định pháp luật.
 - Sàn TMĐT Cropee thực hiện kịp thời các biện pháp xử lý 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, cụ thể như sau:
 1. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 2. Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
 3. Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
 4. Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những thành viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 5. Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Cropee.
 - Sàn TMĐT Cropee hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại với các nội dung cụ thể như sau:
 1. Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 2. Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng;
Trước khi các sản phẩm, dịch vụ của nhà bán hàng/đối tác... đăng tải được hiển thị trên Ứng dụng thì sẽ luôn được ban quản trị phê duyệt để kiểm tra tính phù hợp và đúng quy định. Khi bảo đảm được các yêu cầu Ban quản trị sàn sẽ chấp nhận và đăng tải thông tin sản phẩm đó lên Ứng dụng.
 3. Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.

- **Biện pháp hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:**

Đảm bảo tính minh bạch, khách quan trong hoạt động đánh giá và phản ánh thông tin về hàng hóa, dịch vụ, Cropee xây dựng cơ chế ưu tiên hiển thị đánh giá, phản ánh, kiến nghị từ các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định pháp luật.

a. Cơ chế và biện pháp thực hiện

- Xác định và xác thực tổ chức gửi đánh giá
- + Các tổ chức xã hội, hiệp hội, hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm khi gửi đánh giá hoặc kiến nghị tới Cropee phải cung cấp: Tên tổ chức, người đại diện, thông tin liên hệ chính thức; Văn bản, email hoặc tài liệu xác thực nguồn gửi; Nội dung phản ánh, đánh giá hoặc kiến nghị cụ thể.
- Bộ phận quản trị sàn có trách nhiệm xác thực danh tính và xác minh tính hợp lệ của tổ chức thông qua hồ sơ pháp lý hoặc danh sách công bố của cơ quan quản lý nhà nước (ví dụ: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương).

b. Cơ chế hiển thị ưu tiên:

Sau khi xác thực hợp lệ, các đánh giá hoặc kiến nghị từ tổ chức xã hội, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm sẽ được:

- Đánh dấu hiển thị ưu tiên (gắn nhãn “Đánh giá từ tổ chức được công nhận”);
- Sắp xếp ở vị trí đầu danh sách đánh giá trên trang thông tin sản phẩm, nhà bán hàng hoặc mục phản hồi người tiêu dùng;
- Được hiển thị nổi bật bằng màu sắc hoặc biểu tượng riêng biệt giúp người dùng nhận biết nguồn đánh giá có độ tin cậy cao.

c. Cơ chế giám sát và phản hồi:

- Hệ thống lưu trữ riêng các phản ánh và đánh giá từ tổ chức xã hội, cho phép quản trị viên tra cứu nhanh để phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra hoặc đối chiếu với cơ quan chức năng.
- Khi nhận được kiến nghị liên quan đến vi phạm của nhà bán hàng hoặc sản phẩm, Cropee sẽ ưu tiên xử lý trong thời gian không quá 03 ngày làm việc, và phản hồi kết quả xử lý cho tổ chức gửi thông tin.

- **Đầu mối liên hệ, người đại diện theo ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:**

STT	Nội dung thông tin	Thông tin đầu mối tiếp nhận
1	Họ và tên người liên hệ	Lê Thị Mai
2	Chức danh	Giám Đốc
3	Địa chỉ liên hệ	Số 15 Nguyễn Lương Bằng, phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh
4	Số điện thoại di động	0984278125
5	Địa chỉ email	lisa@cropee.vn
6	Các phương thức liên hệ trực tuyến	Zalo: 0984278125

- i. **Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên sàn giao dịch thương mại điện tử:**

Cropee cam kết nỗ lực bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của người dùng bao gồm nhưng không giới hạn quyền về thương hiệu, quyền tác giả, bằng sáng chế và quyền thiết kế. Với mục tiêu ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, Cropee sẽ phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm quyền sở hữu trí tuệ như sau:

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu/đề nghị từ chủ thể quyền SHTT

Chủ thể quyền SHTT hoặc đại diện hợp pháp gửi yêu cầu đến Ban quản lý sàn qua: (1) Hệ thống tiếp nhận khiếu nại trực tuyến trên Ứng dụng; (2) Email chính thức của sàn; (3) Văn bản gửi trực tiếp.

Hồ sơ yêu cầu gồm:

(i) Giấy tờ chứng minh quyền SHTT (Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu, bản quyền tác giả, sáng chế, kiểu dáng công nghiệp...); (ii) Thông tin về sản phẩm/gian hàng bị nghi ngờ xâm phạm; (iii) Yêu cầu xử lý cụ thể.

Bước 2. Xác minh thông tin và thẩm định sơ bộ

Bộ phận Pháp chế/Quản lý gian hàng kiểm tra: Tính hợp lệ của hồ sơ yêu cầu, sau đó tiến hành đối chiếu sản phẩm/gian hàng với bằng chứng vi phạm, và xác minh thông tin người bán. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, sàn thông báo cho chủ thể quyền SHTT bổ sung trong vòng 03 ngày làm việc.

Bước 3. Tạm thời xử lý và thông báo cho người bán

Trong vòng 48 giờ kể từ khi xác minh thông tin có cơ sở, sàn sẽ tiến hành: Tạm khóa sản phẩm/gian hàng bị tố cáo vi phạm, và gửi thông báo bằng văn bản/email cho người bán, yêu cầu cung cấp tài liệu chứng minh tính hợp pháp của sản phẩm trong thời hạn 05 ngày làm việc.

Bước 4. Đánh giá và ra quyết định xử lý

Nếu người bán không phản hồi hoặc không cung cấp tài liệu hợp pháp, sàn tiến hành:

Gỡ bỏ vĩnh viễn sản phẩm vi phạm; Ghi nhận vi phạm vào hồ sơ người bán; Áp dụng chế tài (cảnh cáo, tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản).

Nếu người bán cung cấp bằng chứng hợp pháp, sàn thông báo lại cho chủ thể quyền SHTT và chỉ khôi phục sản phẩm khi có sự đồng thuận hoặc quyết định từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Bước 5. Báo cáo và phối hợp cơ quan nhà nước

Trường hợp tranh chấp phức tạp hoặc có dấu hiệu vi phạm nghiêm trọng, sàn sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan cho cơ quan chức năng (Cục SHTT, Thanh tra Bộ KH&CN, Quản lý thị trường...), đồng thời phối hợp với cơ quan quản lý để xử lý theo đúng quy định pháp luật.

j. Biện pháp và cơ chế giải quyết tranh chấp

Thời gian khiếu nại đơn hàng/tranh chấp:

- Cropee tiếp nhận khiếu nại về đơn hàng trong thời gian 5 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật trạng thái đã giao thành công.
- Đối với các sản phẩm đông lạnh, khách hàng cần gửi yêu cầu khiếu nại trong vòng 24 giờ và đối với các vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm thì thời hạn gửi yêu cầu là trong vòng 30 ngày kể từ lúc đơn hàng được cập nhật trạng thái đã giao thành công.
- Để gửi khiếu nại, khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH qua email hoặc số hotline 098.499.4004 hoặc gửi phản hồi ngay trên chính đơn hàng tại Ứng dụng Cropee.

Quy trình xử lý khiếu nại/giải quyết tranh chấp:

- Khi có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào xảy ra liên quan đến giao dịch trên Ứng dụng, khách hàng vui lòng thông báo đến Cropee trong thời gian sớm nhất.
- Đầu mối xử lý khiếu nại/tranh chấp trên Ứng dụng là Phòng CSKH (cùng với Phòng pháp chế hỗ trợ) khi nhận được thông tin yêu cầu giải quyết khiếu nại/tranh chấp.
- Cụ thể các bước giải quyết tranh chấp:
 - + Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp cho bộ phận CSKH qua email hoặc số hotline 098.499.4004 hoặc gửi phản hồi ngay trên chính đơn hàng tại Ứng dụng Cropee.
 - + Bước 2: Bộ phận CSKH Cropee sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công ty Cropee sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.
 - + Bước 3: Công ty Cropee có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà bán hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.
 - + Bước 4: Trong trường hợp Cropee đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Công ty, Công ty sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Các bên bao gồm Nhà bán hàng, Khách hàng có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. Nhà Bán Hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng.

Thời gian giải quyết khiếu nại: Cropee sẽ tiếp nhận thông tin từ phía khách hàng và xác thực thông tin. Trong vòng 07 ngày Cropee sẽ thông báo tới bên có liên quan về những khiếu nại trên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Sàn thương mại điện tử Cropee đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

k. Các quy định khác

Nhà bán hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ bao gồm tên, địa chỉ, mã số thuế/mã số doanh nghiệp, số điện thoại, email khi đăng ký bán hàng trên sàn thương mại điện tử Cropee và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho Cropee. Cropee dựa vào thông tin Nhà bán hàng cung cấp để thẩm định năng lực Nhà bán hàng.

Nhà bán hàng phải đảm bảo tất cả các sản phẩm cung cấp trên Sàn thương mại điện tử Cropee là sản phẩm chính hiệu, mới 100%, còn nguyên bao bì, chưa qua sử dụng, sản phẩm đảm bảo đúng chất lượng mô tả trên Sàn thương mại điện tử Cropee và chịu toàn bộ trách nhiệm.

Khách hàng không nên cung cấp thông tin thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Cropee không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Khách hàng có thể gánh chịu trong việc Khách hàng trao đổi, cung cấp thông tin thanh toán như vậy.

Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập hệ thống Ứng dụng. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

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

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn TMĐT Cropee, các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản trị Sàn TMĐT Cropee cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch, nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố lỗi kỹ thuật nằm ngoài kiểm soát của Cropee, Cropee sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.

Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị Sàn TMĐT Cropee qua địa chỉ email hotro@cropee.vn, Cropee sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn TMĐT Cropee. Sàn TMĐT Cropee 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.

- Phương án bảo đảm chất lượng dịch vụ đề phòng sự cố:

- + Chất lượng của hệ thống máy chủ được đảm bảo bởi VNG Cloud, đơn vị cung cấp dịch vụ Cloud Hosting cho Cropee.
- + Quy trình xử lý sự cố: Hệ thống phần mềm được quản trị viên theo dõi và bảo trì 24/24. Khi có sự cố xảy ra về hệ thống Cropee, nhân viên Cropee sẽ liên hệ với tổng đài VNG Cloud qua tổng đài hỗ trợ 24/07: 1900 1549. VNG Cloud sẽ có phản hồi về sự cố trong vòng 15 phút kể từ thời điểm nhận được yêu cầu. Giải pháp xử lý sự cố: Sự cố được xác định sau khi phân tích là thuộc về phần mềm quản lý, sẽ được VNG Cloud xử lý trong vòng từ 15 phút đến 48 giờ làm việc kể từ thời điểm được yêu cầu. Đối với những sự cố nghiêm trọng, thời gian giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 72 giờ làm việc kể từ thời điểm được yêu cầu.

IX. Phương án đảm bảo quyền lợi của khách hàng trong trường hợp đơn vị ngừng cung cấp dịch vụ

- Cropee tuân thủ quy định đảm bảo quyền lợi khách hàng khi ngừng cung cấp dịch vụ:
 - + Thông báo trước 90 ngày cho khách hàng;
 - + Báo cáo bằng văn bản cho Bộ Công Thương trước 15 ngày trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ;
 - + Ứng dụng sẽ không tiếp nhận lệnh đặt hàng mới kể từ khi có thông báo dự định tạm ngừng hoạt động;
 - + Cam kết hoàn lại phí trong trường hợp khách hàng có thiệt hại mà nguyên nhân trực tiếp từ việc Công ty ngừng cung cấp dịch vụ gây ra;
 - + Có các phương án đền bù hỗ trợ người sử dụng các dịch vụ của Cropee, đảm bảo quyền lợi khách hàng trên Ứng dụng được thực hiện chính xác, đầy đủ.
 - + Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Ứng dụng và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
 - + Có cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Ứng dụng thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định của pháp luật.
 - + Có các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của khách hàng.
 - + Xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng.

- + 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 Ứng dụng.
- + Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng. Khi người mua trên Ứng dụng phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho người mua thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ người mua bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

X. Cơ chế thu phí thành viên

Đối với Người mua: Phí đăng ký thành viên là miễn phí. Phí thành viên được hiểu là khoản phí để được tham gia hoạt động trên Sàn TMĐT Cropee, nhưng không tính đến các khoản phí khác như phí thuê quảng cáo, các dịch vụ tư vấn, các khoản phí khác.

Đối với Nhà bán hàng: Khi tham gia bán hàng trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT, người bán sẽ trả phí dịch vụ cho Cropee.

- Phí bán hàng trên Cropee:
 - + Cropee thu phí % dựa trên đơn hàng mà người bán đã bán thành công. Tùy vào mặt hàng, Người bán mà mức % phí bán hàng sẽ khác nhau, dao động trong khoảng từ 3-5%/giá trị đơn hàng.
 - + Trong trường hợp có sự thay đổi mức phí đã thỏa thuận, Cropee cam kết sẽ thông báo bằng văn bản cho người bán được biết trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc tính đến thời điểm thay đổi.
 - + Bảng phí dịch vụ thu phí thành viên:

Phân Nhóm	Thương hiệu quốc tế	Thương hiệu nội địa nổi bật	Thương hiệu phổ thông
Danh sách kèm theo	- Syngenta - Nissan - Adama - Summit Agro - Sumitomo - BASF - Behn Meyer - Mappacific - FMC - Corteva - UPL - Bayer	- Thanh Sơn - Vipesco - Nông Dược HAI - BVTV Sài Gòn - Phú Nông - Lúa Vàng - Lộc Trời - VFC - ADC - Hợp Trí - Tân Thành	Các thương hiệu còn lại
Thuốc Cỏ	1.0%	2.0%	3.0%
Thuốc Sâu	1.0%	2.0%	3.0%
Thuốc Bệnh	1.0%	3.0%	4.0%
Thuốc Chuột	1.0%	2.0%	3.0%
Điều Hòa Sinh Trưởng	1.0%	3.0%	4.0%
Thuốc Xử Lý Hạt Giống	1.0%	2.0%	3.0%
Phân Bón Lá	1.0%	4.0%	5.0%
Chất Hỗ Trợ	1.0%	4.0%	5.0%
Hạt Giống	2.0%	5.0%	7.0%

XI. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý Ứng dụng TMĐT Cropee

a. Quyền của BQL Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Cropee:

- i. Bảo lưu quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các chính sách, quy định, quy trình nhằm phù hợp với hoạt động của Sàn TMĐT Cropee
- ii. Được can thiệp trực tiếp vào sao kê của Nhà bán hàng đối với chi phí khuyến mãi mà Nhà bán hàng đã đồng ý yêu cầu Cropee hỗ trợ trên hệ thống Kênh bán hàng. Nội dung từng trường hợp cụ thể được Nhà bán hàng và Cropee trao đổi qua email hoặc xác nhận qua hệ thống Kênh bán hàng bằng địa chỉ email mà Nhà bán hàng đã đăng ký với Cropee để quản lý gian hàng.
- iii. Được quyền đánh giá chất lượng Hàng hóa, Dịch vụ và/hoặc cho phép Khách Hàng đánh giá hàng hóa, dịch vụ của Nhà bán hàng và công khai trên Sàn TMĐT Cropee.
- iv. Được toàn quyền xử lý đối với Đơn Hàng, Hàng hóa, Dịch vụ trong trường hợp Nhà bán hàng không đảm bảo các cam kết về thời gian vận hành, các chính sách vận hành nói chung và Cropee được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm, không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, kể cả việc bồi thường thiệt hại. Tùy theo quyền quyết định của mình khi xét thấy hợp lý, Cropee có quyền từ chối xử lý khiếu nại.
- v. Bảo lưu toàn quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với nội dung có nguồn gốc khởi tạo hoặc được hình thành trên Sàn TMĐT Cropee dựa trên nền tảng của Sàn TMĐT Cropee. Đối với hình ảnh, thiết kế,... được cung cấp bởi Nhà bán hàng, Nhà bán hàng đồng ý và cam kết

- rằng Cropee có quyền sử dụng hợp pháp mà không vi phạm bất cứ quyền sở hữu trí tuệ và/hoặc quyền của bên thứ ba nào, bao gồm cả việc sử dụng đăng bán chung trên một sản phẩm cho các Nhà bán hàng trên Sàn TMĐT Cropee.
- vi. Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Cropee có quyền yêu cầu Nhà bán hàng thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Nhà bán hàng không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.
- vii. Nhằm đảm bảo hoạt động ổn định của Sàn TMĐT Cropee, tùy theo quyết định của mình, Cropee có thể tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử với Nhà bán hàng mà không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với Nhà bán hàng kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi Nhà bán hàng có một hoặc nhiều hành động vi phạm hoặc có khả năng vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm dựa trên đánh giá hợp lý của Cropee, mà không cần phải chứng minh hay cung cấp bằng chứng chứng minh nào, bao gồm các trường hợp vi phạm được liệt kê cụ thể dưới đây và các trường hợp vi phạm khác dựa trên Chính Sách Thương Mại hoặc Hợp đồng dịch vụ sàn thương mại điện tử:
1. Nhà bán hàng cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ, gây nhầm lẫn; hoặc, có hành vi giả mạo, lừa đảo; hoặc, cạnh tranh không lành mạnh; hoặc, vi phạm chính sách sau bán hàng, các Chính Sách Thương Mại; hoặc, vi phạm pháp luật.
 2. Nhà bán hàng thực hiện hành vi mà Cropee cho là gây phương hại về mặt thương mại, hình ảnh, quyền hoặc lợi ích của Cropee.
 3. Nhà bán hàng vi phạm các chính sách, quy định, thông báo được ban hành bởi Cropee.
 4. Nhà bán hàng bị phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án.
 5. Nhà bán hàng thực hiện hành vi mua đi, bán lại và/hoặc lợi dụng chính sách giá bán và/hoặc trực lợi thương mại liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử Cropee.
 6. Nhà bán hàng có dấu hiệu gian lận, lạm dụng dịch vụ, công cụ, chứng từ, chương trình khuyến mãi hoặc trợ cấp được cung cấp bởi Cropee.
 7. Nhà bán hàng sử dụng các thông tin, dịch vụ thuộc quyền sở hữu của Cropee để tạo hoặc phát tán chương trình tin học gây hại cho hoạt động hệ thống của Cropee hoặc thực hiện lừa đảo, đe dọa, xúc phạm, phá hoại, cản trở, quấy rối, hoặc các hành vi bất hợp pháp khác.
 8. Nhà bán hàng không hợp tác trong việc xử lý Đơn Hàng, xử lý các khiếu nại của Khách Hàng được yêu cầu từ phía các bộ phận vận hành, chăm sóc Khách Hàng của Cropee.
 9. Nhà bán hàng lặp đi lặp lại nhiều lần một lỗi vi phạm mà không có hướng khắc phục.
 10. Nhà bán hàng không tham gia hoạt động thương mại điện tử liên tục trong vòng 06 (sáu) tháng.
 11. Nhà bán hàng vi phạm bất kỳ quyền và nghĩa vụ của mình tại Cropee.
- viii. Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Cropee có quyền yêu cầu Nhà bán hàng thực hiện các hành động và/hoặc không hành động trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp liên quan mà Nhà bán hàng không đưa ra được phương án giải quyết hợp lý và/hoặc bằng chứng thuyết phục.
- ix. Nhằm đảm bảo lợi ích cho Khách Hàng, theo quyết định của mình, Cropee có quyền thực hiện kịp thời các biện pháp xử lý 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, cụ thể như sau:
1. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 2. Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

3. Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.
4. Trường hợp có các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên Ứng dụng hoặc thành viên (người mua, người bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế thì Sàn sẽ tiến hành xác minh và nếu có cơ sở sẽ tiến hành gỡ bỏ/khoá tài khoản vĩnh viễn và/hoặc báo cáo cơ quan nhà nước để có thể xử lý theo quy định pháp luật.

b. Trách nhiệm của BQL Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Cropee:

- i. Đảm bảo hoạt động thương mại điện tử trên Sàn TMĐT Cropee tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Cropee.
- ii. Áp dụng các biện pháp cần thiết bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Nhà bán hàng và thông tin cá nhân của Khách hàng.
- iii. Hỗ trợ Nhà bán hàng khi giải quyết tất cả các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.
- iv. Thông báo về biểu giá dịch vụ, phí, phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.
- v. Có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà bán hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- vi. Cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn TMĐT Cropee 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 mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn TMĐT Cropee không phải chịu trách nhiệm.
- vii. Xây dựng và công bố công khai trên Ứng dụng quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và đảm bảo việc thực hiện quy chế trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- viii. Ban quản lý Sàn TMĐT Cropee có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía khách hàng, người mua hàng.
- ix. 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. Ban quản lý Sàn TMĐT Cropee có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Khách hàng và Nhà bán hàng. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Khách hàng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu Nhà bán hàng phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, Sàn TMĐT Cropee sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Nhà bán hàng bị kiện đền bù cho Khách hàng, hoặc sẽ khóa tài khoản của Nhà bán hàng.
- x. Lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- xi. Sàn TMĐT Cropee thiết lập cơ chế cho phép thành viên là người mua thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng với chức năng đặt hàng trực tuyến.
- xii. Sàn TMĐT Cropee áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
- xiii. Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại với các nội dung cụ thể như sau:

1. Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 2. Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng;
Trước khi các sản phẩm, dịch vụ của nhà bán hàng/đối tác... đăng tải được hiển thị trên Ứng dụng thì sẽ luôn được ban quản trị phê duyệt để kiểm tra tính phù hợp và đúng quy định. Khi bảo đảm được các yêu cầu Ban quản trị sàn sẽ chấp nhận và đăng tải thông tin sản phẩm đó lên Ứng dụng.
 3. Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- xiv. Sàn TMĐT Crophee là đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu.
 - xv. Sàn TMĐT Crophee đại diện cho Nhà tổ chức sự kiện hoặc Nhà bán hàng là thương nhân nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sự kiện do Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài cung cấp hoặc hàng hóa do Nhà bán hàng nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài hoặc Nhà bán hàng nước ngoài khi tham gia Sàn TMĐT Crophee theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - xvi. Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - xvii. Thực hiện nghĩa vụ báo cáo cho cơ quan thẩm quyền số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó theo quy định pháp luật.
 - xviii. Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia.
 - xix. Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.
 - xx. Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ theo quy định điểm (xiii) và (xiv) mà gây thiệt hại.
 - xxi. Yêu cầu Nhà bán hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp các thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ như sau: 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, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
 - xxii. Thiết lập, thực hiện việc kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
 - xxiii. Tuân thủ các quy định của Luật Thương Mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại.
 - xxiv. Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng; quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên Sàn TMĐT Crophee theo pháp luật hiện hành.

XII. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Cropee cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Cropee

1. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên Cropee

a. Quyền của thành viên là Nhà bán hàng

- i. Sau khi ký hợp đồng, Nhà bán hàng sẽ được tạo một tài khoản để công bố thông tin người bán, đăng tin bán sản phẩm và quản lý thông tin sản phẩm cũng như các đơn hàng.
- ii. Nhà bán hàng được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản và các đơn hàng trên Sàn TMĐT Cropee.
- iii. Nhà bán hàng được đăng bán sản phẩm, hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản trị Sàn TMĐT Cropee đề ra trong quá trình hoạt động theo thỏa thuận/hợp đồng đã ký kết.

b. Trách nhiệm của thành viên là Nhà bán hàng:

- i. Nhà bán hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin: (i) Tên và địa chỉ trụ sở chính đối với tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú đối với cá nhân; (ii) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đối với tổ chức hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; (iii) Số điện thoại hoặc email cho Sàn TMĐT Cropee khi đăng ký sử dụng dịch vụ; (iv) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuộc bảo vệ thực vật;
- ii. Nhà Bán Hàng có trách nhiệm cung cấp cho Cropee thông tin, hình ảnh giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuộc bảo vệ thực vật, giấy tờ pháp lý khác đối với pháp nhân và sản phẩm của Nhà Bán Hàng;
- iii. Nhà Bán Hàng phải cung cấp thông tin về sản phẩm cho ban quản trị Sàn TMĐT, cam kết chỉ bán hàng chính hãng, không bán hàng nhái, hàng nhập lậu, không rõ nguồn gốc, xuất xứ;
- iv. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- v. 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;
- vi. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật;
- vii. Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ (thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thông tin về giá cả; thông tin về điều kiện giao dịch; thông tin về vận chuyển và giao nhận; thông tin về các phương thức thanh toán) khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
- viii. Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, 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;
- ix. Thực hiện hoạt động bán hàng hóa theo Quy chế hoạt động của Sàn TMĐT Cropee;
- x. Nhà bán hàng đồng ý và cam kết có trách nhiệm đọc, cập nhật, tuân thủ và thực hiện theo đúng tất cả quy định, quy trình, chính sách, thông báo (“Chính Sách Thương Mại”) được ban hành bởi Cropee theo từng thời điểm nhằm áp dụng đối với Nhà bán hàng khi sử dụng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Chính Sách Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, Chính Sách Phí Và Biểu Phí, Chính Sách Mô Hình Vận Hành, Bảng Nội Dung Vi Phạm Và Các Hình Thức Xử Lý Vi Phạm Của Nhà Bán Hàng, Chính Sách Bảo Mật,... Chính Sách Thương Mại được đưa lên trang thương mại điện tử www.cropee.vn;
- xi. Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động mua bán Hàng hóa hay cung ứng Dịch vụ, thanh toán, quảng cáo, khuyến mãi, sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- xii. Tự chịu trách nhiệm toàn bộ đối với nội dung, hình ảnh và các thông tin liên quan đến Hàng hóa, Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn mô tả Hàng hóa, Dịch vụ, giá, chương trình khuyến mãi, chính sách sau bán hàng;

- xiii. Bảo mật thông tin, tài liệu được cung cấp bởi Cropee và thông tin cá nhân của Khách Hàng trong quá trình thực hiện giao dịch;
- xiv. Quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của Nhà bán hàng được cung cấp bởi Cropee khi tham gia hoạt động trên Sàn TMĐT Cropee;
- xv. Cung cấp đầy đủ thông tin và các giấy tờ trong quá trình tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc bảo vệ thực vật, giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh, giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa, giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa, giấy phép khuyến mãi, quảng cáo, chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy, giấy chứng nhận lưu hành tự do, hóa đơn v.v...;
- xvi. Cam kết cung cấp các hồ sơ, giấy tờ cần thiết đối với hàng hóa trong quá trình hoạt động thương mại điện tử theo yêu cầu của Cropee hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong vòng tối đa 24h (hai mươi bốn giờ) kể từ khi nhận được yêu cầu. Nhà bán hàng cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với hàng hóa bị tịch thu hoặc lưu giữ bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm cả khoản tiền phạt do việc chậm trễ trong việc cung cấp tất cả các giấy tờ nói trên. Nhà bán hàng thừa nhận và đồng ý rằng hàng hóa bị tịch thu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ không được bồi thường theo chính sách chung của sàn kể cả trường hợp Nhà bán hàng đã cung cấp đầy đủ các hồ sơ, giấy tờ trong vòng 24h (hai mươi bốn giờ) nhưng hàng hóa vẫn không được hoàn trả bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nhà bán hàng cam kết làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sau khi hàng hóa bị tịch thu và không có bất kỳ khiếu nại hoặc khởi kiện nào với Cropee đối với hàng hóa;
- xvii. Nhà Bán Hàng 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 Sàn TMĐT cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn TMĐT;
- xviii. Nhà bán hàng tự chịu trách nhiệm với các hoạt động quảng cáo của mình, đảm bảo tuân thủ theo pháp luật Việt Nam và không được quảng cáo gây nhầm lẫn, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng các thương hiệu, logo nhận diện chung của Cropee, hay dấu thêu các từ khóa quảng cáo mang tính thương hiệu đã đăng ký bảo hộ của Cropee bao gồm nhưng không giới hạn thương hiệu Cropee, Logo Cropee,...mà không được sự cho phép từ phía Sàn TMĐT Cropee;
- xix. Nhà Bán Hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Khách Hàng 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 TMĐT.
- xx. Nhà bán hàng cam kết không bán Hàng hóa bị cấm hoặc chưa đủ điều kiện lưu thông, cấm nhập khẩu, cấm phân phối, danh mục Hàng hóa hạn chế theo quy định pháp luật, hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ, hoặc hàng hóa theo nhận định của Cropee là vi phạm hoặc có khả năng vi phạm pháp luật hiện hành;
- xxi. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại trên Sàn TMĐT Cropee;
- xxii. Nhà Bán Hàng thừa nhận và đồng ý chịu trách nhiệm chi trả các loại thuế, phí hải quan và bất kỳ loại phí nào đối với sản phẩm được bán và CROPEE không cung cấp bất kỳ tư vấn pháp lý hay tư vấn thuế nào liên quan đến vấn đề này.

2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên Cropee

a. Quyền của thành viên là Người mua:

- i. Khi đăng ký tài khoản để trở thành thành viên của Sàn thương mại điện tử Cropee và được Công ty đồng ý, thành viên sẽ được mua sắm trên Sàn thương mại điện tử Cropee.
- ii. Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý đơn hàng tại Sàn thương mại điện tử Cropee.

- iii. Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn TMĐT Cropee hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn TMĐT Cropee.
- iv. Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn TMĐT Cropee trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn TMĐT Cropee.

b. Trách nhiệm của thành viên là Người mua:

- i. Khách Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về 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.
- ii. Khách Hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn TMĐT CROPEE về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- iii. Khách Hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn TMĐT là chính xác.
- iv. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, sản phẩm hỗ trợ Sàn TMĐT trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách Hàng và Nhà Bán Hàng diễn ra qua Sàn TMĐT.
- v. Khách Hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn TMĐT 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 TMĐT hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường.
- vi. Khách hàng cam kết không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Sàn TMĐT Cropee cũng nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống.

Trong trường hợp vi phạm thì Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- vii. Khách Hàng 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 Sàn TMĐT cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn TMĐT trong Quy định này.
- viii. Khách Hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Khách Hàng 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 TMĐT.
- ix. Khách Hàng cam kết đã có đầy đủ và cung cấp cho Sàn TMĐT các giấy chứng nhận thành lập và giấy phép hoạt động cũng như đáp ứng đầy đủ điều kiện kinh doanh theo các quy định pháp luật có liên quan.

3. Phân định trách nhiệm giữa thương nhân/tổ chức và đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Ứng dụng với khách hàng

a. Trách nhiệm trong việc cung cấp chứng từ hàng hoá trong quá trình cung cấp dịch vụ:

- i. Đối tác dịch vụ vận chuyển sẽ chịu trách nhiệm trong việc giao hàng đến người mua theo hợp đồng hợp tác với Cropee.
- ii. Người bán chịu trách nhiệm đóng gói và cung cấp phiếu mua hàng, phiếu xuất kho, hoá đơn và các chứng từ khác của hàng hoá (nếu có) khi gửi hàng cho đơn vị vận chuyển. Đơn vị vận chuyển sẽ thực hiện việc giao hàng hoá và các chứng từ gửi kèm cho khách hàng.
- iii. Đối tác dịch vụ vận chuyển có trách nhiệm cung cấp các chứng từ liên quan tới hàng hóa khi có kiểm tra hoặc được yêu cầu bởi cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong quá trình thực hiện dịch vụ giao nhận.

- iv. Đối tác vận chuyển phải cung cấp dịch vụ vận chuyển theo đúng yêu cầu, tiêu chuẩn dịch vụ đã đề ra và đã được thỏa thuận trong hợp đồng hợp tác với Cropee; cam kết thực hiện chính sách giao hàng và chính sách bồi thường thiệt hại nếu lỗi do đối tác vận chuyển gây ra thiệt hại người mua, người bán và Cropee trong quá trình cung cấp dịch vụ.

b. Phân định trách nhiệm đối với các tranh chấp phát sinh:

- i. Ban quản lý Cropee luôn 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 Ứng dụng Cropee.
- ii. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan tới các dịch vụ của Ứng dụng trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải giữa các bên. Nếu sau 30 ngày các Bên không giải quyết được tranh chấp thông qua thương lượng, hoà giải thì một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền nơi đặt trụ sở chính của Công ty TNHH Crop & Soil để giải quyết và áp dụng pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- iii. Trong đó, trách nhiệm các bên gồm:

Đối với ban quản lý Cropee:

- 1. Cropee có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của cả người mua, người bán. Quy trình thực hiện giải quyết khiếu nại, tranh chấp được Ban quản lý sản Cropee quy định rất rõ trong “Chính sách giải quyết tranh chấp khiếu nại” được đăng tải công khai trên Sàn Cropee và trong Quy chế Ứng dụng.
- 2. Cropee sẽ hỗ trợ người mua bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung có liên quan đến giao dịch khi có phát sinh tranh chấp, khiếu nại.
- 3. Cropee có trách nhiệm là người đứng ra hòa giải những tranh chấp, khiếu nại giữa người mua và người bán trong khả năng cho phép. Nếu vượt ngoài khả năng sẽ nhờ các cơ quan chức năng giải quyết.

Đối với người bán và đối tác cung cấp dịch vụ vận chuyển:

- 1. Phối hợp với BQL Ứng dụng Cropee để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của mình.
- 2. Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến quá trình giao dịch có liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.
- 3. Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận (đổi trả hàng, hoàn tiền hoặc bồi thường) cho người mua nếu lỗi thuộc về người bán hoặc đối tác cung cấp dịch vụ vận chuyển, thanh toán.

Đối với người mua:

- 1. Phối hợp với BQL Ứng dụng Cropee để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của mình.
- 2. Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, bằng chứng (bằng hình ảnh, văn bản,...) liên quan đến tranh chấp, khiếu nại.
- 3. Có trách nhiệm bồi thường theo thỏa thuận cho người bán nếu lỗi thuộc về người mua.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì vụ việc này sẽ được nhờ các cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho người mua. Đồng thời BQL Ứng dụng Cropee cũng có trách nhiệm hỗ trợ cơ quan pháp luật trong quá trình giải quyết tranh chấp.

XIII. Điều khoản áp dụng

Công ty Cropee có quyền thay đổi Quy chế này vào bất cứ thời điểm nào và sẽ thông báo cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trước 05 (năm) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày hiệu lực được nêu trong Quy chế sửa đổi đó. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó.

Công ty Cropee bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Quy chế hoạt động này vào bất kỳ thời điểm nào. Thành viên tham gia Cropee có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên sàn thương mại điện tử Cropee.

XIV. Điều khoản cam kết

Địa chỉ liên lạc chính thức của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Cropee:

- **Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử:** Cropee
- Công ty/Tổ chức: Công ty TNHH Crop & Soil
- Địa chỉ: Số 15 Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Tel: 0984278125 Fax: Email: hotro@cropee.vn
- Hotline:

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY TNHH CROP & SOIL
GIÁM ĐỐC**

LÊ THỊ MAI