

Số:

Hà Nội, ngày 25 tháng 09 năm 2026

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
Website: nutricare.com.vn

CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích ban hành

Quy chế hoạt động này quy định nguyên tắc quản lý, vận hành và sử dụng nền tảng thương mại điện tử do Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nutricare (sau đây gọi tắt là "Nutricare") sở hữu và vận hành nhằm:

1. Thiết lập cơ chế hoạt động thống nhất giữa Nutricare, Nhà phân phối/Đối tác bán hàng và Người mua.
2. Bảo đảm hoạt động thương mại điện tử được thực hiện minh bạch, công khai, an toàn và đúng quy định của pháp luật.
3. Xác định rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên tham gia nền tảng.
4. Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, nhà phân phối và Nutricare.
5. Là căn cứ giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch trên nền tảng.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này điều chỉnh việc:

- Quản lý và vận hành nền tảng thương mại điện tử Nutricare;
- Điều kiện tham gia của Nhà phân phối và Người mua;
- Việc đăng tải, quản lý thông tin hàng hóa;
- Giao kết và thực hiện giao dịch thương mại điện tử;
- Quy trình đặt hàng, thanh toán, giao nhận;
- Bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Giải quyết phản ánh, khiếu nại, tranh chấp;
- Xử lý vi phạm và các vấn đề khác phát sinh trong quá trình hoạt động của nền tảng.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nutricare.
2. Nhà phân phối được Nutricare chấp thuận tham gia nền tảng.

3. Các tổ chức, cá nhân truy cập, tìm hiểu thông tin hoặc thực hiện giao dịch trên nền tảng.
4. Các tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử như:
 - Đơn vị vận chuyển;
 - Đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán;
 - Đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật;
 - Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 4. Nguyên tắc hoạt động

Nền tảng thương mại điện tử Nutricare hoạt động trên cơ sở các nguyên tắc sau:

1. Tuân thủ pháp luật

Mọi hoạt động trên nền tảng phải tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quảng cáo, cạnh tranh và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Công khai và minh bạch

Thông tin về hàng hóa, giá bán, điều kiện giao dịch, chính sách bán hàng và các thông tin khác phải được công khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

3. Phân định rõ trách nhiệm

Nutricare và Nhà phân phối được phân định trách nhiệm theo nguyên tắc:

Nutricare chịu trách nhiệm

- Quản lý và vận hành nền tảng;
- Quản lý thông tin chính của sản phẩm;
- Quản lý hồ sơ pháp lý của sản phẩm;
- Quản lý nội dung hiển thị;
- Kiểm soát hoạt động của nền tảng.

Nutricare là chủ sở hữu hoặc chủ thể có quyền hợp pháp đối với thương hiệu, nhãn hiệu thuộc phạm vi Nutricare quản lý và thực hiện quản lý danh mục sản phẩm được đăng tải trên nền tảng.

Nhà phân phối chịu trách nhiệm

- Giá bán;
- Chương trình khuyến mại;
- Tồn kho;
- Tiếp nhận đơn hàng;
- Giao hàng;
- Xuất hóa đơn;
- Chính sách hậu mãi;
- Thực hiện giao dịch với Người mua.

4. Bình đẳng

Nhà phân phối tham gia nền tảng được đối xử bình đẳng theo Quy chế này và các thỏa thuận hợp tác đã ký với Nutricare.

5. Trung thực

Mọi tổ chức, cá nhân tham gia nền tảng phải cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ, chính xác và chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đã cung cấp.

Điều 5. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Nền tảng thương mại điện tử

Là website thương mại điện tử do Nutricare sở hữu và vận hành, cho phép Nhà phân phối thực hiện hoạt động bán hàng trực tuyến đối với Người mua.

2. Chủ quản nền tảng

Là Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nutricare.

3. Nhà phân phối

Là doanh nghiệp hoặc tổ chức được Nutricare chấp thuận tham gia nền tảng để thực hiện hoạt động bán hàng theo Quy chế này.

4. Người mua

Là tổ chức hoặc cá nhân truy cập nền tảng để tìm hiểu thông tin và thực hiện giao dịch mua hàng.

5. Thông tin chính của sản phẩm

Bao gồm:

- Tên sản phẩm;
- Hình ảnh;
- Thành phần;
- Thông tin dinh dưỡng;
- Công dụng;
- Đối tượng sử dụng;
- Hướng dẫn sử dụng;
- Hồ sơ pháp lý;
- Các thông tin mô tả sản phẩm.

Thông tin này do Nutricare quản lý.

6. Thông tin thương mại

Bao gồm:

- Giá bán;
- Giá khuyến mại;
- Chương trình khuyến mại;
- Tồn kho;
- Thời gian giao hàng;
- Phí vận chuyển;
- Chính sách bán hàng;
- Các thông tin phục vụ giao dịch.

Thông tin này do Nhà phân phối cung cấp/quản lý.

7. Tài khoản

Là tài khoản được cấp để truy cập và sử dụng các chức năng của nền tảng.

CHƯƠNG II: ĐIỀU KIỆN THAM GIA NỀN TẢNG

Điều 6. Điều kiện đối với Nhà phân phối

Nhà phân phối được tham gia nền tảng khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

1. Có tư cách pháp lý theo quy định của pháp luật.
2. Có đăng ký kinh doanh phù hợp với hàng hóa kinh doanh.
3. Cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của Nutricare.
4. Đồng ý và tuân thủ Quy chế hoạt động.
5. Được Nutricare phê duyệt tham gia nền tảng.
6. Được cấp tài khoản quản trị.

Điều 7. Hồ sơ đăng ký tham gia nền tảng

Nhà phân phối cung cấp tối thiểu:

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;
- Mã số thuế;
- Thông tin người đại diện;
- Thông tin liên hệ;
- Tài khoản thanh toán;
- Hồ sơ pháp lý theo yêu cầu của Nutricare.

Nutricare có quyền yêu cầu bổ sung hồ sơ khi cần thiết.

Điều 8. Điều kiện đối với Người mua

Người mua được sử dụng nền tảng khi:

- Có năng lực hành vi dân sự theo quy định;

- Cung cấp thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch;
- Đồng ý với Quy chế hoạt động và các chính sách được công bố trên nền tảng.

Điều 9. Tài khoản sử dụng

Mỗi Nhà phân phối được cấp một hoặc nhiều tài khoản theo phạm vi được Nutricare phân quyền.

Người sử dụng có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu và chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch phát sinh từ tài khoản của mình.

Nutricare có quyền khóa, tạm ngừng hoặc thu hồi tài khoản khi phát hiện hành vi vi phạm Quy chế hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

CHƯƠNG III: QUY TRÌNH THAM GIA NỀN TẢNG

Điều 10. Quy trình tham gia của Nhà phân phối

Quy trình tham gia nền tảng gồm các bước:

Bước 1. Đăng ký hoặc đề nghị tham gia nền tảng.

Bước 2. Cung cấp hồ sơ pháp lý theo yêu cầu.

Bước 3. Nutricare thực hiện xác thực danh tính và thông tin pháp lý của Nhà phân phối theo quy định pháp luật trước khi cho phép Nhà phân phối hoạt động bán hàng trên nền tảng. Chỉ sau khi hoàn thành việc kiểm tra, xác minh/xác thực theo quy định, Nhà phân phối mới được cấp hoặc kích hoạt quyền bán hàng.

Bước 4. Hai bên ký kết hợp đồng hoặc thỏa thuận hợp tác.

Bước 5. Nutricare cấp tài khoản và phân quyền.

Bước 6. Nhà phân phối xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế hoạt động.

Bước 7. Nhà phân phối được phép sử dụng các chức năng theo phạm vi được cấp.

Điều 11. Phạm vi phân quyền của Nhà phân phối

Nhà phân phối chỉ được sử dụng các chức năng thuộc phạm vi được Nutricare phân quyền, bao gồm:

- Cung cấp giá bán;
- Cung cấp chương trình khuyến mại;
- Quản lý tồn kho;
- Quản lý đơn hàng;
- Quản lý giao hàng;
- Xuất hóa đơn;
- Theo dõi kết quả kinh doanh.

Hệ thống chỉ phân quyền cho Nhà phân phối quản lý các thông tin thương mại; việc tạo mới sản phẩm hoặc chỉnh sửa thông tin chính của sản phẩm không thuộc phạm vi phân quyền của Nhà phân phối.

Điều 12. Nguyên tắc quản lý thông tin trên nền tảng

Nhằm bảo đảm tính thống nhất và chính xác của thông tin sản phẩm, các bên thống nhất thực hiện theo nguyên tắc sau:

- Nutricare chịu trách nhiệm quản lý, cập nhật và kiểm soát các thông tin chính của sản phẩm trước khi hiển thị trên nền tảng.
- Nhà phân phối chịu trách nhiệm cung cấp/quản lý các thông tin thương mại thuộc phạm vi được phân quyền và bảo đảm tính chính xác của các thông tin này.
- Mọi thay đổi về thông tin sản phẩm hoặc thông tin thương mại được ghi nhận trên hệ thống để phục vụ công tác quản lý, kiểm tra và giải quyết các vấn đề phát sinh.

CHƯƠNG IV: QUY TRÌNH GIAO DỊCH TRÊN NỀN TẢNG

Điều 13. Nguyên tắc giao dịch

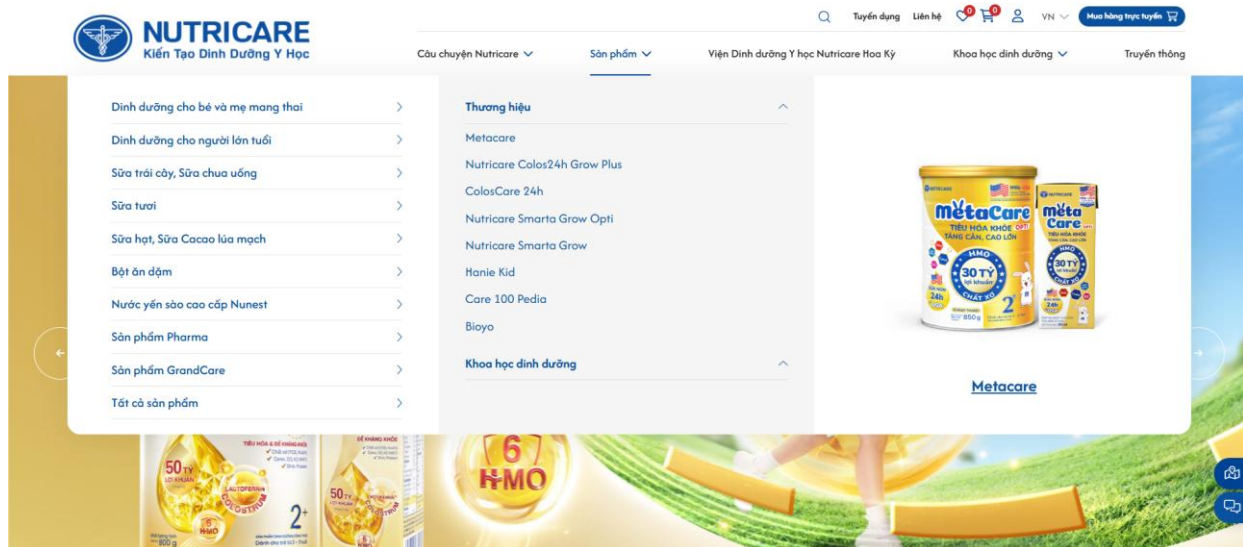
1. Mọi giao dịch được thực hiện trên nền tảng phải tuân thủ quy định của pháp luật, Quy chế hoạt động, Điều kiện giao dịch chung và các chính sách được Nutricare công bố.
2. Nutricare là đơn vị sở hữu, quản lý và vận hành nền tảng; là chủ sở hữu hoặc chủ thể có quyền hợp pháp đối với thương hiệu, nhãn hiệu thuộc phạm vi Nutricare quản lý; đồng thời quản lý danh mục sản phẩm được giao dịch trên nền tảng.
3. Hợp đồng mua bán hàng hóa được xác lập trực tiếp giữa Người mua và Nhà phân phối thông qua nền tảng.
4. Nutricare không phải là bên bán hàng, trừ trường hợp Nutricare trực tiếp tham gia bán hàng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Quy trình mua hàng

Người mua thực hiện giao dịch theo trình tự sau:

Bước 1. Truy cập nền tảng

Người mua truy cập website của Nutricare để tìm kiếm hoặc lựa chọn sản phẩm.



Bước 2. Tìm hiểu thông tin sản phẩm

Người mua tham khảo các thông tin được hiển thị trên nền tảng, bao gồm:

- Tên sản phẩm;
- Hình ảnh;
- Thành phần;
- Công dụng;
- Hướng dẫn sử dụng;
- Thông tin dinh dưỡng;
- Giá bán;
- Chương trình khuyến mại;
- Chính sách giao hàng;
- Chính sách đổi trả.



Sữa bột trẻ em

Metacare Opti 2+ 850 g

★★★★★

Metacare Opti 2+ được nghiên cứu và phát triển bởi Viện Dinh Dưỡng Y học Nutricare Hoa Kỳ bổ sung 30 tỷ Lợi khuẩn Postbiotic(*), HMO, Chất xơ hỗ trợ tiêu hóa khỏe, giảm táo bón.



850 g 110 ml 180 ml

Lon 850g 386.000 đ

- 1 + Thêm vào giỏ hàng Mua ngay

- Thành phần +
- Hướng dẫn sử dụng +
- Công bố sản phẩm +
- Phiếu kiểm nghiệm +

Trước khi Người mua xác nhận đặt hàng, nền tảng hiển thị hoặc cung cấp đường dẫn cho phép Người mua truy cập rõ ràng thông tin của Nhà phân phối chịu trách nhiệm bán hàng đối với giao dịch, bao gồm tên Nhà phân phối, thông tin nhận diện và thông tin liên hệ theo quy định pháp luật.

Bước 3. Đặt hàng

Người mua:

- Lựa chọn số lượng;
- Thêm sản phẩm vào giỏ hàng;
- Nhập thông tin nhận hàng;
- Lựa chọn phương thức giao hàng;
- Lựa chọn phương thức thanh toán;
- Xác nhận đặt hàng.

Giỏ hàng của bạn



Metacare Opti 2+ - Lon 850g

386.000 đ

- 1 +

Tạm tính
386.000 đ

Thông tin đơn hàng

Tạm tính 386.000 đ

Tổng tiền 386.000 đ

Tiến hành thanh toán

Người mua có thể đặt hàng bằng tài khoản đã đăng ký hoặc mua hàng không cần đăng nhập theo chức năng của nền tảng.

Bước 4. Tiếp nhận đơn hàng

Hệ thống tự động ghi nhận đơn hàng và chuyển đến Nhà phân phối có trách nhiệm xử lý.

Bước 5. Xác nhận đơn hàng

Nhà phân phối kiểm tra:

- Thông tin người mua;
- Khả năng cung ứng;
- Tồn kho;
- Điều kiện giao hàng.

Sau khi xác nhận, trạng thái đơn hàng được cập nhật trên hệ thống.

Bước 6. Giao hàng

Nhà phân phối thực hiện:

- Chuẩn bị hàng;
- Đóng gói;
- Bàn giao cho đơn vị vận chuyển;
- Cập nhật trạng thái giao hàng.

Bước 7. Hoàn thành giao dịch

Giao dịch được hoàn thành khi:

- Người mua nhận hàng;
- Việc thanh toán được hoàn tất (nếu có);
- Trạng thái đơn hàng được ghi nhận hoàn thành khi hàng đã được giao và nghĩa vụ thanh toán đã hoàn tất. Việc đơn hàng được ghi nhận hoàn thành không làm mất quyền khiếu nại, đổi trả hoặc các quyền khác của Người mua theo chính sách công bố và pháp luật.

Điều 15. Quy trình bán hàng của Nhà phân phối

Nhà phân phối thực hiện các bước sau:

Bước 1. Đăng nhập tài khoản được Nutricare cấp.

Bước 2. Cung cấp các thông tin thương mại thuộc phạm vi được phân quyền:

- Giá bán;
- Chương trình khuyến mại;
- Tồn kho;
- Phí giao hàng;

- Thời gian giao hàng.

Bước 3. Tiếp nhận đơn hàng từ hệ thống.

Bước 4. Xác nhận đơn hàng hoặc xử lý đơn hàng theo quy định của nền tảng (bao gồm trường hợp điều chỉnh hoặc hủy đơn theo chính sách áp dụng).

Bước 5. Chuẩn bị hàng hóa.

Bước 6. Thực hiện giao hàng.

Bước 7. Xuất hóa đơn (nếu có).

Bước 8. Giải quyết đổi trả và hậu mãi theo chính sách đã công bố.

Điều 16. Quy trình thanh toán

Nền tảng hỗ trợ các phương thức thanh toán theo từng thời kỳ, bao gồm:

- Thanh toán khi nhận hàng (COD);
- Thanh toán chuyển khoản ngân hàng;
- Các phương thức thanh toán hợp pháp khác được nền tảng hỗ trợ tại từng thời điểm.

Nhà phân phối chịu trách nhiệm xác nhận việc thanh toán và cập nhật trạng thái giao dịch trên hệ thống.

Đối với giao dịch bán hàng trên Website, khoản thanh toán của Khách hàng được thực hiện cho Nhà phân phối trực tiếp hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán/đơn vị vận chuyển theo phương thức được công bố. Nutricare không trực tiếp thu, giữ hoặc quản lý tiền thanh toán của Khách hàng, trừ trường hợp có cơ chế thu hộ/đối soát được các bên thỏa thuận riêng và phù hợp quy định pháp luật.

Điều 17. Giao nhận hàng hóa

Việc giao hàng được thực hiện bởi Nhà phân phối hoặc đơn vị logistics do Nhà phân phối lựa chọn.

Trong quá trình giao hàng, Người mua có quyền:

- Theo dõi trạng thái đơn hàng;
- Liên hệ Nhà phân phối;
- Liên hệ Nutricare để được hỗ trợ.

Điều 18. Đổi trả hàng hóa

Người mua có quyền yêu cầu đổi trả trong các trường hợp:

- Hàng hóa không đúng mô tả;
- Giao sai sản phẩm;
- Hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển;
- Các trường hợp khác theo chính sách đổi trả.

Nhà phân phối chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý việc đổi trả. Nutricare có trách nhiệm phối hợp, giám sát việc thực hiện.

Điều 19. Hủy đơn hàng

Người mua được quyền hủy đơn hàng trước khi Nhà phân phối xác nhận hoặc theo chính sách bán hàng được công bố.

Nhà phân phối được quyền từ chối hoặc hủy đơn hàng khi:

- Hết hàng;
- Thông tin người mua không chính xác;
- Có dấu hiệu gian lận;
- Bất khả kháng;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG V: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

Điều 20. Quyền của Nutricare

Nutricare có quyền:

1. Ban hành, sửa đổi và bổ sung Quy chế hoạt động.
2. Quản lý, vận hành nền tảng.
3. Kiểm soát thông tin hiển thị trên nền tảng.
4. Kiểm duyệt nội dung trước hoặc sau khi đăng tải.
5. Yêu cầu Nhà phân phối bổ sung hồ sơ pháp lý.
6. Yêu cầu chỉnh sửa thông tin không chính xác.
7. Tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng nền tảng của Nhà phân phối khi phát hiện vi phạm.
8. Từ chối hoặc tạm dừng giao dịch khi phát hiện dấu hiệu gian lận hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 21. Nghĩa vụ của Nutricare

Nutricare có trách nhiệm:

1. Duy trì hoạt động ổn định của nền tảng.
2. Quản lý thông tin của sản phẩm.
3. Kiểm tra hồ sơ pháp lý của sản phẩm trước khi hiển thị.
4. Bảo vệ dữ liệu cá nhân của người sử dụng.
5. Tiếp nhận và xử lý phản ánh.
6. Phối hợp giải quyết tranh chấp.
7. Lưu trữ dữ liệu theo quy định pháp luật.
8. Thực hiện nghĩa vụ báo cáo và cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 22. Quyền của Nhà phân phối

Nhà phân phối có quyền:

1. Sử dụng các chức năng được Nutricare phân quyền.
2. Cung cấp giá bán cho Nutricare và theo thỏa thuận hợp tác giữa các bên.
3. Cung cấp thông tin triển khai chương trình khuyến mại theo quy định pháp luật.
4. Quản lý tồn kho.
5. Quản lý đơn hàng.
6. Lựa chọn đơn vị vận chuyển.
7. Được Nutricare hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình sử dụng nền tảng.

Điều 23. Nghĩa vụ của Nhà phân phối

Nhà phân phối có trách nhiệm:

1. Cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý theo yêu cầu của Nutricare.
2. Cung cấp và cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin thương mại của hoạt động bán hàng.
3. Bảo đảm tính chính xác của giá bán, chương trình khuyến mại, tồn kho và các thông tin thương mại khác.
4. Xử lý đơn hàng đúng thời hạn.
5. Giao hàng đúng sản phẩm đã xác nhận.
6. Xuất hóa đơn theo quy định của pháp luật (nếu thuộc trường hợp phải xuất hóa đơn).
7. Tiếp nhận và giải quyết đổi trả, khiếu nại thuộc trách nhiệm của mình.
8. Tuân thủ Quy chế hoạt động và quy định của pháp luật.

Điều 24. Quyền của Người mua

Người mua có quyền:

1. Được cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa trước khi giao dịch.
2. Lựa chọn sản phẩm, phương thức giao hàng và phương thức thanh toán được nền tảng hỗ trợ.
3. Được bảo vệ dữ liệu cá nhân.
4. Được yêu cầu đổi trả theo chính sách công bố.
5. Được khiếu nại, phản ánh và yêu cầu hỗ trợ.
6. Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm.

Điều 25. Nghĩa vụ của Người mua

Người mua có trách nhiệm:

1. Cung cấp thông tin trung thực khi đăng ký tài khoản và đặt hàng.
2. Thanh toán đầy đủ theo giao dịch đã xác lập.
3. Kiểm tra hàng hóa khi nhận hàng (nếu chính sách kiểm hàng cho phép).
4. Tuân thủ Quy chế hoạt động và các chính sách của nền tảng.
5. Không sử dụng nền tảng vào mục đích gian lận, vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

Điều 26. Quyền và nghĩa vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ

Các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán, vận chuyển, hạ tầng kỹ thuật và các dịch vụ hỗ trợ khác có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo hợp đồng ký kết với Nutricare và quy định của pháp luật.

Nutricare phối hợp với các đơn vị này để bảo đảm hoạt động ổn định của nền tảng, an toàn thông tin, thanh toán, giao nhận hàng hóa và hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch.

CHƯƠNG VI: QUẢN LÝ THÔNG TIN, KIỂM SOÁT HÀNG HÓA VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRÊN NỀN TẢNG

Điều 27. Nguyên tắc quản lý thông tin trên nền tảng

1. Nutricare là đơn vị quản lý và vận hành nền tảng, chịu trách nhiệm quản lý các thông tin chính của sản phẩm trước khi hiển thị trên nền tảng.
2. Nhà phân phối chịu trách nhiệm cung cấp/quản lý các thông tin thương mại thuộc phạm vi được Nutricare phân quyền.
3. Mọi thông tin hiển thị trên nền tảng phải bảo đảm trung thực, đầy đủ, chính xác, không gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật.
4. Nutricare có quyền kiểm tra, rà soát, chỉnh sửa, tạm ẩn hoặc gỡ bỏ thông tin trong trường hợp phát hiện nội dung vi phạm pháp luật, Quy chế hoạt động hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 28. Quản lý thông tin sản phẩm

Toàn bộ sản phẩm được giao dịch trên nền tảng là các sản phẩm thuộc quyền sở hữu thương hiệu của Nutricare hoặc được Nutricare đưa vào danh mục kinh doanh trên nền tảng. Nutricare chịu trách nhiệm quản lý các thông tin chính của sản phẩm, bao gồm:

- Tên sản phẩm;
- Nhãn hàng hóa;
- Hình ảnh sản phẩm;
- Thành phần;
- Giá trị dinh dưỡng;
- Công dụng;
- Đối tượng sử dụng;
- Hướng dẫn sử dụng;
- Hướng dẫn bảo quản;
- Xuất xứ;
- Hồ sơ pháp lý;
- Các nội dung giới thiệu sản phẩm.

Các nội dung này chỉ được cập nhật bởi Nutricare hoặc người được Nutricare phân quyền.

Điều 29. Quản lý thông tin thương mại

Nhà phân phối được cập nhật các thông tin sau:

- Giá bán;

- Giá khuyến mại;
- Chương trình khuyến mại;
- Tình trạng tồn kho;
- Phí vận chuyển;
- Thời gian giao hàng;
- Trạng thái xử lý đơn hàng;
- Thông tin xuất hóa đơn;
- Các thông tin thương mại khác theo phạm vi được phân quyền.

Nhà phân phối chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin do mình cập nhật. Nhà phân phối không được tự ý tạo mới sản phẩm, thay đổi thương hiệu, thay đổi mô tả sản phẩm hoặc đăng bán hàng hóa ngoài danh mục sản phẩm do Nutricare quản lý, trừ trường hợp được Nutricare chấp thuận bằng văn bản.

Điều 30. Kiểm soát hồ sơ pháp lý của hàng hóa

Trước khi thông tin sản phẩm được hiển thị trên nền tảng, Nutricare thực hiện kiểm tra hồ sơ pháp lý theo quy định của pháp luật.

Đối với hàng hóa thuộc ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện hoặc thuộc trường hợp phải công bố, đăng ký hoặc xác nhận trước khi lưu hành, Nutricare chỉ đăng tải thông tin sản phẩm sau khi đã có đầy đủ hồ sơ hợp lệ.

Trong quá trình hoạt động, Nutricare có quyền yêu cầu Nhà phân phối cung cấp hoặc cập nhật các tài liệu liên quan nhằm bảo đảm tính hợp pháp của hoạt động kinh doanh.

Điều 31. Kiểm soát nội dung vi phạm

Các nội dung sau không được phép hiển thị trên nền tảng:

- Thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn;
- Hàng hóa thuộc danh mục cấm kinh doanh;
- Hàng hóa không rõ nguồn gốc;
- Hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
- Nội dung quảng cáo vi phạm pháp luật;
- Nội dung vi phạm thuần phong mỹ tục;
- Nội dung xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

Khi phát hiện nội dung vi phạm, Nutricare có quyền áp dụng các biện pháp xử lý theo Điều 45 của Quy chế này.

Điều 32. Kiểm soát hoạt động của Nhà phân phối

Nutricare thực hiện giám sát hoạt động của Nhà phân phối thông qua:

- Kiểm tra định kỳ;
- Kiểm tra theo phản ánh của khách hàng;
- Kiểm tra theo yêu cầu của cơ quan nhà nước;

- Kiểm tra khi phát hiện dấu hiệu bất thường trên hệ thống.

Nhà phân phối có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin và tài liệu theo yêu cầu của Nutricare.

CHƯƠNG VII: BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN, BẢO MẬT THÔNG TIN

Điều 33. Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân

Nutricare cam kết thu thập, xử lý, lưu trữ và sử dụng dữ liệu cá nhân của người sử dụng theo đúng quy định của pháp luật.

Việc xử lý dữ liệu cá nhân được thực hiện trên cơ sở mục đích rõ ràng, minh bạch, đúng phạm vi cần thiết và bảo đảm quyền của chủ thể dữ liệu.

Điều 34. Thông tin được thu thập

Nutricare có thể thu thập các thông tin bao gồm:

- Họ và tên;
- Số điện thoại;
- Địa chỉ thư điện tử;
- Địa chỉ nhận hàng;
- Thông tin thanh toán;
- Lịch sử giao dịch;
- Nhật ký truy cập hệ thống;
- Các thông tin khác do người sử dụng tự nguyện cung cấp.

Điều 35. Mục đích sử dụng thông tin

Thông tin cá nhân được sử dụng để:

- Thiết lập và quản lý tài khoản;
- Thực hiện giao dịch;
- Giao hàng;
- Chăm sóc khách hàng;
- Giải quyết khiếu nại;
- Cải thiện chất lượng dịch vụ;
- Thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

Điều 36. Chia sẻ thông tin

Nutricare chỉ chia sẻ thông tin cá nhân trong các trường hợp:

- Có sự đồng ý của chủ thể dữ liệu;
- Phục vụ việc thực hiện giao dịch;
- Chia sẻ với Nhà phân phối để xử lý đơn hàng;
- Chia sẻ với đơn vị vận chuyển, thanh toán trong phạm vi cần thiết;

- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 37. Bảo mật thông tin

Nutricare áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý nhằm bảo vệ thông tin, bao gồm:

- Phân quyền truy cập;
- Xác thực tài khoản;
- Mã hóa kết nối;
- Sao lưu dữ liệu;
- Ghi nhận nhật ký hệ thống;
- Giám sát truy cập trái phép.

Người sử dụng có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản và mật khẩu của mình.

Điều 38. Quyền của chủ thể dữ liệu

Người sử dụng có quyền:

- Được biết việc xử lý dữ liệu của mình;
- Yêu cầu cập nhật hoặc chỉnh sửa thông tin;
- Yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu trong các trường hợp pháp luật cho phép;
- Khiếu nại về việc xử lý dữ liệu cá nhân;
- Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG VIII: KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Điều 39. Tiếp nhận khiếu nại

Người mua có thể gửi phản ánh hoặc khiếu nại thông qua:

- Biểu mẫu liên hệ trên Website
- Hotline
- Email
- Zalo OA
- Các kênh hỗ trợ được công bố trên nền tảng.

Nội dung khiếu nại cần cung cấp đầy đủ thông tin về đơn hàng, sản phẩm và nội dung phản ánh để phục vụ việc xác minh.

Điều 40. Quy trình xử lý khiếu nại

Quy trình xử lý khiếu nại được thực hiện theo các bước:

1. Tiếp nhận thông tin khiếu nại;
2. Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ;
3. Chuyển thông tin đến Nhà phân phối có liên quan;

4. Xác minh nội dung khiếu nại;
5. Đề xuất phương án xử lý;
6. Thông báo kết quả cho Người mua;
7. Theo dõi việc thực hiện kết quả xử lý.

Nutricare là đầu mối tiếp nhận phản ánh, khiếu nại phát sinh trên nền tảng, thực hiện ghi nhận, phân loại và chuyển nội dung thuộc trách nhiệm của Nhà phân phối để xử lý. Nhà phân phối là bên trực tiếp xử lý các khiếu nại liên quan đến đơn hàng, giao nhận, thanh toán, hóa đơn, đổi trả, hoàn tiền và dịch vụ mua hàng thuộc trách nhiệm của mình. Nutricare trực tiếp xử lý hoặc phối hợp xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của Nutricare và theo dõi kết quả giải quyết.

Nhà phân phối phản hồi yêu cầu phối hợp của Nutricare trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu. Việc giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc kể từ khi có đầy đủ thông tin, tài liệu cần thiết, trừ trường hợp pháp luật quy định khác hoặc vụ việc cần thêm thời gian xác minh; trường hợp kéo dài, Người mua được thông báo về tình trạng và thời gian dự kiến xử lý.

Điều 41. Giải quyết tranh chấp

Các bên ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần thiện chí, hợp tác.

Trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp được giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Điều 42. Bồi thường thiệt hại

Bên có hành vi vi phạm gây thiệt hại cho bên khác phải chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận giữa các bên.

Việc bồi thường không loại trừ quyền của Nutricare áp dụng các biện pháp xử lý theo Quy chế hoạt động hoặc quyền của các bên yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IX: XỬ LÝ VI PHẠM VÀ BIỆN PHÁP QUẢN LÝ

Điều 43. Nguyên tắc xử lý vi phạm

1. Nutricare thực hiện giám sát hoạt động của nền tảng nhằm phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm Quy chế hoạt động, Điều kiện giao dịch chung và quy định của pháp luật.
2. Việc xử lý vi phạm được thực hiện trên nguyên tắc khách quan, minh bạch, đúng thẩm quyền, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia nền tảng.
3. Tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, Nutricare có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp xử lý quy định tại Quy chế này.

Điều 44. Các hành vi vi phạm

Các hành vi sau được xem là vi phạm Quy chế hoạt động của nền tảng:

1. Cung cấp thông tin không trung thực hoặc không chính xác khi đăng ký tham gia nền tảng.
2. Cập nhật thông tin thương mại không đúng thực tế, gây nhầm lẫn cho người mua.
3. Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ giao hàng, xuất hóa đơn, bảo hành, đổi trả hoặc giải quyết khiếu nại theo quy định.
4. Sử dụng nền tảng để thực hiện các hành vi gian lận, lừa đảo hoặc các hành vi vi phạm pháp luật.
5. xâm nhập trái phép, can thiệp vào hệ thống, dữ liệu hoặc các chức năng của nền tảng.
6. Sử dụng trái phép tài khoản của tổ chức, cá nhân khác.
7. Thực hiện các hành vi ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu hoặc hoạt động bình thường của Nutricare và nền tảng.
8. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật và Quy chế hoạt động.

Lưu ý: Do hệ thống không phân quyền cho Nhà phân phối tạo mới sản phẩm hoặc chỉnh sửa thông tin chính của sản phẩm, các hành vi này được kiểm soát bằng cơ chế kỹ thuật và không phát sinh trong phạm vi sử dụng thông thường.

Điều 45. Biện pháp xử lý

Tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, Nutricare có thể áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Nhắc nhở hoặc yêu cầu khắc phục.
- Yêu cầu cập nhật, điều chỉnh thông tin thương mại.
- Tạm ẩn thông tin thương mại không phù hợp.
- Tạm ngừng một phần chức năng của tài khoản.
- Tạm khóa tài khoản.
- Thu hồi quyền sử dụng nền tảng.
- Chấm dứt hợp tác với Nhà phân phối.
- Chuyển hồ sơ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

Việc áp dụng các biện pháp trên không loại trừ quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 46. Kiểm soát kỹ thuật

Nhằm bảo đảm tính chính xác của thông tin sản phẩm và an toàn của nền tảng, Nutricare áp dụng cơ chế phân quyền trên hệ thống.

Theo đó:

- Danh mục sản phẩm do Nutricare quản lý.
- Thông tin chính của sản phẩm chỉ được cập nhật bởi Nutricare hoặc người được Nutricare phân quyền.
- Nhà phân phối chỉ được sử dụng các chức năng thuộc phạm vi phân quyền đối với thông tin thương mại.

Hệ thống ghi nhận lịch sử cập nhật và nhật ký thao tác để phục vụ công tác quản lý, kiểm tra và xử lý khi cần thiết.

CHƯƠNG X: TẠM NGỪNG, CHẤM DỨT THAM GIA NỀN TẢNG

Điều 47. Tạm ngừng tài khoản

Nutricare có quyền tạm ngừng tài khoản của Nhà phân phối trong các trường hợp:

1. Có dấu hiệu vi phạm Quy chế hoạt động.
2. Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Cần kiểm tra, xác minh thông tin.
4. Phát hiện nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn hệ thống.
5. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận giữa các bên.

Trong thời gian tạm ngừng, Nhà phân phối không được sử dụng các chức năng bị hạn chế trên nền tảng.

Điều 48. Chấm dứt quyền tham gia nền tảng

Nutricare có quyền chấm dứt quyền tham gia nền tảng trong các trường hợp:

1. Nhà phân phối có yêu cầu chấm dứt.
2. Hai bên chấm dứt hợp đồng hợp tác.
3. Nhà phân phối không còn đáp ứng điều kiện tham gia nền tảng.
4. Nhà phân phối vi phạm nghiêm trọng hoặc tái phạm nhiều lần Quy chế hoạt động.
5. Theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Việc chấm dứt quyền tham gia không làm chấm dứt trách nhiệm của các bên đối với các giao dịch đã được xác lập trước thời điểm chấm dứt.

Điều 49. Xử lý dữ liệu sau khi chấm dứt

Sau khi chấm dứt quyền tham gia nền tảng:

- Tài khoản của Nhà phân phối bị vô hiệu hóa.
- Dữ liệu được lưu trữ theo thời hạn và quy định của pháp luật.
- Nutricare có quyền tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cần thiết để phục vụ công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

CHƯƠNG XI: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 50. Hiệu lực của Quy chế

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày được Nutricare công bố trên nền tảng.

Việc tiếp tục sử dụng nền tảng sau thời điểm Quy chế có hiệu lực được xem là việc các bên đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ toàn bộ nội dung của Quy chế.

Điều 51. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Nutricare có quyền sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động nhằm phù hợp với:

- Quy định của pháp luật;
- Mô hình hoạt động của nền tảng;
- Yêu cầu quản lý, vận hành.

Các nội dung sửa đổi, bổ sung sẽ được công bố trên nền tảng trước khi áp dụng.

Đối với các thay đổi làm ảnh hưởng đáng kể đến quyền và nghĩa vụ của Nhà phân phối hoặc Người mua, Nutricare sẽ thông báo trước theo hình thức phù hợp.

Điều 52. Điều khoản áp dụng

Quy chế này được áp dụng đồng thời với:

- Điều kiện giao dịch chung;
- Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Chính sách thanh toán;
- Chính sách giao hàng;
- Chính sách đổi trả và hoàn tiền;
- Chính sách giải quyết khiếu nại;
- Các chính sách khác được Nutricare công bố trên nền tảng.

Trường hợp có sự khác nhau giữa các tài liệu, quy định của pháp luật sẽ được ưu tiên áp dụng; đối với các vấn đề chưa được pháp luật quy định, các bên thực hiện theo Quy chế này và các thỏa thuận hợp pháp giữa các bên.

Điều 53. Thông tin liên hệ

Mọi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ hoặc khiếu nại liên quan đến hoạt động của nền tảng được gửi đến:

CÔNG TY CỔ PHẦN DINH DƯỠNG NUTRICARE

- Địa chỉ: Số 8, Khu A-TT2 Him Lam, Phường Hà Đông, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 1800 6011 | (024) 668 333 68
- Email: contact@nutricare.com.vn
- Website: <https://www.nutricare.com.vn>

Đầu mối hỗ trợ đơn hàng:

Công ty Cổ phần Phân Phối và Dịch Vụ Hùng Cường

- **Hotline:** 028 7300 9888
- **Email:** info@hungcuongcompany.com

- **Zalo OA:** <https://oa.zalo.me/3149397007128072560>
- **Địa chỉ:** 11A Út Tịch, Phường Tân Sơn Nhất, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh
- **Website:** <https://hungcuongcompany.com>

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY CỔ PHẦN
DINH DƯỠNG NUTRICARE
TỔNG GIÁM ĐỐC**