

# Chính sách của người dùng

- [Điều Khoản Sử Dụng](#)
- [Chính sách bảo mật](#)
- [Chính sách đổi trả](#)
- [Chính sách vận chuyển](#)
- [Quy trình giải quyết tranh chấp - khiếu nại](#)

# Điều Khoản Sử Dụng

Chào mừng bạn đến với sàn thương mại điện tử Wstore của **Công ty TNHH WORD OF LIFE TECHNOLOGY** bao gồm website [store.wmember.io](https://store.wmember.io). Trước khi đăng ký tài khoản Wstore (“Tài khoản”) hoặc sử dụng dịch vụ của Wstore, bạn vui lòng đọc kỹ các Điều khoản sử dụng dưới đây và Quy chế hoạt động của sàn thương mại điện tử Wstore tại đây để hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ hợp pháp của mình đối với Wstore và các công ty liên kết và các công ty con của Wstore (sau đây gọi chung là “chúng tôi”).

“Dịch vụ” chúng tôi cung cấp bao gồm các nội dung đăng tải tại website Wstore và các công cụ, tính năng, thông tin, đường dẫn, ứng dụng liên kết và bất kỳ tính năng hay nội dung mới nào được bổ sung hoặc phát triển thêm đều thuộc phạm vi của Điều khoản sử dụng dịch vụ này. Dịch vụ sàn thương mại điện tử Wstore là trung tâm thương mại điện tử trực tuyến phục vụ nhu cầu giới thiệu, bán hàng và mua sắm trực tuyến giữa Người mua và Người bán gọi chung là Khách hàng. Người bán và Người mua thực hiện giao kết hợp đồng trên Sàn thương mại điện tử Wstore trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc tự do tự nguyện, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với quy định của pháp luật. Hợp đồng mua bán thật sự là trực tiếp giữa Người mua và Người bán. Người mua và Người bán sẽ chịu trách nhiệm đối với nghĩa vụ của mình bao gồm nhưng không giới hạn: đăng bán sản phẩm, nghĩa vụ bảo hành, nghĩa vụ thanh toán. Wstore là bên trung gian trong việc mua bán hàng hóa giữa Người mua và Người bán và quản lý việc vận chuyển giữa các bên liên quan.

## I. Điều Khoản Sử Dụng:

Quyền được phép sử dụng Wstore và Dịch vụ có hiệu lực cho đến khi bị chấm dứt. Quyền được phép sử dụng sẽ bị chấm dứt theo Điều khoản dịch vụ này hoặc trường hợp Khách hàng vi phạm bất cứ điều khoản hoặc điều kiện nào được quy định tại Điều khoản dịch vụ này. Trong trường hợp đó, Wstore có thể chấm dứt việc sử dụng của Khách hàng bằng thông báo hoặc không cần thông báo.

Khách hàng không được phép:

- Tải lên, đăng, truyền tải hoặc bằng cách khác công khai bất cứ nội dung nào trái pháp luật, có hại, đe dọa, lạm dụng, quấy rối, gây hoang mang, lo lắng, xuyên tạc, phỉ báng, xúc phạm, khiêu dâm, bôi nhọ, xâm phạm quyền riêng tư của người khác, gây căm phẫn, hoặc phân biệt chủng tộc, dân tộc hoặc bất kỳ nội dung không đúng đắn nào khác;
- Đăng tải, truyền tin, hoặc bằng bất kỳ hình thức nào khác hiển thị bất kỳ nội dung nào có sự xuất hiện của người chưa thành niên hoặc sử dụng Dịch vụ gây tổn hại cho người chưa thành niên dưới bất kỳ hình thức nào;
- Sử dụng Dịch vụ hoặc đăng tải Nội dung để mạo danh bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, hoặc bằng cách nào khác xuyên tạc cá nhân hoặc tổ chức;
- Sử dụng Dịch vụ hoặc đăng tải Nội dung cho mục đích gian lận, không hợp lý, sai trái, gây hiểu

nhầm hoặc gây nhầm lẫn;

- Mở và vận hành nhiều tài khoản khác nhau liên quan đến bất kỳ hành vi nào vi phạm điều khoản hoặc tinh thần của Điều khoản dịch vụ này;
- Thực hiện các hành vi gian lận để trục lợi từ việc mở tài khoản và sử dụng các Dịch vụ của Wstore
- Truy cập sàn giao dịch thương mại điện tử Wstore, mở tài khoản hoặc bằng cách khác truy cập tài khoản người dùng của mình thông qua bất kỳ phần mềm hoặc phần cứng không được chấp thuận hoặc cung cấp bởi Wstore, bao gồm phần mềm giả lập, thiết bị giả lập, phần mềm tự động hoặc bất kỳ phần mềm, thiết bị hoặc phần cứng nào có chức năng tương tự.
- Khai thác hoặc thu thập, lưu trữ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Tài khoản của Khách hàng khác, bao gồm bất kỳ thông tin hoặc dữ liệu cá nhân nào;
- Tải lên, gửi thư điện tử, đăng, chuyển tải hoặc bằng cách khác công khai bất kỳ Nội dung nào mà bạn không được cho phép theo bất kỳ luật hoặc quan hệ hợp đồng hoặc tín thác nào (chẳng hạn thông tin nội bộ, thông tin độc quyền và thông tin mật được biết hoặc tiết lộ như một phần của quan hệ lao động hoặc theo các thỏa thuận bảo mật);
- Tải lên, gửi thư điện tử, đăng, chuyển tải hoặc bằng cách khác công khai bất kỳ Nội dung nào dẫn đến trường hợp vi phạm các quyền về sáng chế, thương hiệu, bí quyết kinh doanh, bản quyền hoặc bất cứ đặc quyền nào của bất cứ bên nào;
- Tải lên, gửi thư điện tử, đăng, chuyển tải hoặc bằng cách khác công khai bất kỳ quảng cáo, các tài liệu khuyến mại, “thư quấy rối”, “thư rác”, “chuỗi ký tự” không được phép hoặc không hợp pháp, hoặc bất kỳ hình thức lôi kéo không được phép nào khác;
- Thực hiện bất kỳ hành động hoặc hành vi nào có thể trực tiếp hoặc gián tiếp phá hủy, vô hiệu hóa, làm quá tải, hoặc làm suy yếu Dịch vụ hoặc máy chủ hoặc hệ thống liên kết với Dịch vụ;
- Sử dụng Dịch vụ để xâm hại tới quyền riêng tư của người khác hoặc để “lén theo dõi” hoặc bằng cách khác quấy rối người khác;
- Xâm phạm các quyền của Wstore, bao gồm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ và gây nhầm lẫn cho các quyền đó;
- Liệt kê các hàng hóa xâm phạm quyền tác giả, nhãn hiệu hoặc các quyền sở hữu trí tuệ khác của các bên thứ ba hoặc sử dụng Dịch vụ theo các cách thức có thể xâm phạm đến quyền sở hữu trí tuệ của các bên khác.

Khách hàng hiểu rằng các Nội dung, dù được đăng công khai hoặc truyền tải riêng tư, là hoàn toàn thuộc trách nhiệm của người đã tạo ra Nội dung đó.

Khách hàng đồng ý rằng Wstore và các bên được chỉ định của mình có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) sàng lọc, từ chối, xóa, dừng, tạm dừng, gỡ bỏ hoặc dời bất kỳ Nội dung có sẵn trên Wstore, bao gồm bất kỳ Nội dung hoặc thông tin nào Khách hàng đã đăng.

Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ Nội dung, ý tưởng nào Khách hàng đăng tải hoặc thông qua Dịch vụ hoặc bằng cách nào khác chuyển giao cho Wstore sẽ không được bảo mật bởi Wstore và có thể được phổ biến hoặc sử dụng bởi Wstore hoặc các công ty liên kết mà không phải trả phí hoặc chịu trách nhiệm với Khách hàng, để phục vụ bất kỳ mục đích nào, bao gồm việc phát triển, sản xuất và quảng bá sản phẩm.

Khách hàng chấp thuận và đồng ý rằng Wstore có thể truy cập, duy trì và tiết lộ thông tin Tài khoản của Khách hàng, Nội dung và bất kỳ tài liệu hoặc thông tin nào khác mà Khách hàng cung cấp cho Wstore trong trường hợp pháp luật có yêu cầu hoặc theo lệnh của tòa án hoặc cơ quan chính phủ hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu Wstore hoặc những nguyên nhân khác theo quy định pháp luật.

## II. Điều Khoản Chung:

Wstore có quyền chỉnh sửa các Điều khoản dịch vụ này vào bất cứ thời điểm nào thông qua việc đăng tải các Điều khoản dịch vụ được chỉnh sửa lên Wstore. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Wstore sau khi việc thay đổi được đăng tải sẽ cấu thành việc Khách hàng chấp nhận các Điều khoản dịch vụ đã được chỉnh sửa.

Khách hàng không được phép chuyển giao, cấp lại quyền hoặc chuyển nhượng bất kỳ các quyền hoặc nghĩa vụ được cấp cho Khách hàng theo đây.

Điều khoản dịch vụ này hoàn toàn phục vụ cho lợi ích của Wstore và Khách hàng mà không vì lợi ích của bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào khác.

Bạn đồng ý tuân thủ mọi quy định pháp luật hiện hành liên quan đến chống tham nhũng và chống hối lộ.

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi hay thắc mắc nào liên quan đến Điều khoản dịch vụ hoặc các vấn đề phát sinh liên quan đến Điều khoản dịch, vui lòng liên hệ Wstore theo email [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn)

# Chính sách bảo mật

Chào mừng bạn đến với nền tảng wstore.vn được vận hành bởi CÔNG TY TNHH WORD OF LIFE TECHNOLOGY (gọi riêng và gọi chung là, "WStore", "chúng tôi", hay "của chúng tôi"). WStore nghiêm túc thực hiện việc bảo mật thông tin theo các quy định về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của pháp luật Việt Nam ("Luật riêng tư") và cam kết bảo vệ, tôn trọng quyền riêng tư của tất cả người dùng đối với website của chúng tôi ("Nền tảng") (chúng tôi gọi chung Các Nền tảng và các dịch vụ chúng tôi cung cấp như được mô tả trong Nền tảng của chúng tôi là "các Dịch Vụ"). Người dùng có nghĩa là người đăng ký tài khoản với chúng tôi để sử dụng các Dịch Vụ, bao gồm cả người mua và người bán (gọi chung và gọi riêng là "Các Người Dùng", "bạn" hoặc "của bạn"). WStore biết tầm quan trọng của dữ liệu cá nhân mà bạn đã tin tưởng giao cho chúng tôi và tin rằng WStore có trách nhiệm quản lý, bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của bạn một cách thích hợp. Chính sách bảo mật này ("Chính sách bảo mật" hay "Chính sách") được thiết kế để giúp bạn hiểu được cách thức chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân mà bạn đã cung cấp cho chúng tôi và/hoặc lưu giữ về bạn, cũng như để giúp bạn đưa ra quyết định đúng đắn khi cung cấp bất kỳ dữ liệu cá nhân nào của bạn.

1. "Dữ liệu cá nhân" là thông tin liên quan đến một cá nhân mà có thể xác định được danh tính của họ, dù thông tin đó có chính xác hay không. Điều này bao gồm thông tin độc lập hoặc kết hợp với dữ liệu khác mà tổ chức có quyền truy cập. Ví dụ phổ biến về dữ liệu cá nhân bao gồm tên, số chứng minh nhân dân và thông tin liên hệ.
2. 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 yêu cầu, và/hoặc chính sách được mô tả trong Chính sách bảo mật này, và theo đây bạn xác nhận bạn đã biết rõ và đồng ý toàn bộ 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. Lưu ý: Nếu bạn không đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân theo Chính sách này, vui lòng không sử dụng Dịch vụ hoặc truy cập Nền tảng của chúng tôi. Nếu có thay đổi trong Chính sách bảo mật, chúng tôi sẽ thông báo qua việc đăng tải trên Nền tảng. Việc tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi có thay đổi sẽ được xem như bạn đã đồng ý với các điều chỉnh trong Chính sách bảo mật, theo quy định pháp luật.
3. Chính sách này được áp dụng cùng với các thông báo, điều khoản hợp đồng và điều khoản chấp thuận liên quan đến việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, tiết lộ và xử lý dữ liệu cá nhân của bạn, và không nhằm thay thế các điều khoản đó trừ khi có tuyên bố khác.
4. Chính sách này được áp dụng cho cả Người bán và Người mua đang sử dụng Dịch vụ trừ khi có tuyên bố rõ ràng ngược lại.

## I. Wstore sẽ thu nhập dữ liệu cá nhân như thế nào?

### 1.1. Chúng tôi sẽ/có thể thu thập dữ liệu cá nhân về bạn:

- Khi bạn đăng ký và/hoặc sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi, hoặc mở một tài khoản với chúng tôi;

- Khi bạn gửi bất kỳ biểu mẫu nào, bao gồm đơn đăng ký hoặc các mẫu đơn khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, bằng hình thức trực tuyến hay dưới hình thức khác;
- Khi bạn ký kết bất kỳ thỏa thuận nào hoặc cung cấp các tài liệu hoặc thông tin khác liên quan đến tương tác giữa bạn với chúng tôi, hoặc khi bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi;
- Khi bạn tương tác với chúng tôi, chẳng hạn như thông qua các cuộc gọi điện thoại (có thể được ghi âm lại), thư từ, fax, gặp gỡ trực tiếp, các nền ứng dụng truyền thông xã hội và email;
- Khi bạn sử dụng các dịch vụ điện tử của chúng tôi, hoặc tương tác với chúng tôi qua Nền tảng hoặc Trang Web hoặc Các Dịch Vụ của chúng tôi. Trường hợp này bao gồm thông qua tập tin cookie mà chúng tôi có thể triển khai khi bạn tương tác với các Nền tảng hoặc Trang Web của chúng tôi.
- Khi bạn thực hiện các giao dịch thông qua Dịch vụ của chúng tôi chẳng hạn như mỗi khi bạn đặt mua hàng hoặc chấp nhận đơn đặt hàng của Người mua.
- Khi bạn cung cấp ý kiến phản hồi hoặc gửi khiếu nại cho chúng tôi;
- Khi bạn gửi dữ liệu cá nhân của bạn cho chúng tôi vì bất kỳ lý do gì;
- Khi bạn thực hiện các hoạt động khác trên Nền tảng của chúng tôi;

Các trường hợp trên không nhằm mục đích liệt kê đầy đủ các trường hợp và chỉ đưa ra một số trường hợp phổ biến về thời điểm dữ liệu cá nhân của bạn có thể bị thu thập.

1.2. Chúng tôi có thể thu thập thông tin của bạn từ bạn, các công ty liên kết, các bên thứ ba và từ các nguồn khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở đối tác kinh doanh (ví dụ như đơn vị cung ứng dịch vụ vận chuyển, thanh toán), cơ quan đánh giá tín dụng, các đơn vị, đối tác cung cấp dịch vụ marketing, giới thiệu, các chương trình khách hàng thân thiết, những người dùng khác sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi hoặc các nguồn dữ liệu công khai có sẵn hay các nguồn dữ liệu của nhà nước.

1.3. Trong một số trường hợp, bạn có thể cung cấp dữ liệu cá nhân của các cá nhân khác cho chúng tôi (ví dụ như thành viên gia đình, bạn bè hoặc những người trong danh sách liên hệ của bạn). Nếu bạn cung cấp cho chúng tôi dữ liệu cá nhân của họ, bạn tuyên bố và đảm bảo rằng bạn đã nhận được sự đồng ý của họ để xử lý dữ liệu cá nhân của họ theo Chính sách này.

## II. Wstore sẽ thu nhập những dữ liệu gì?

2.1. Trừ trường hợp được quy định khác đi trong Chính sách này, dữ liệu cá nhân mà WStore có thể thu thập bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (theo quy định của Luật riêng tư) như được liệt kê dưới đây:

- Họ tên.
- Địa chỉ email.
- Ngày sinh.
- Địa chỉ thanh toán và/hoặc giao nhận hàng hóa.
- Tài khoản ngân hàng và thông tin thanh toán.
- Số điện thoại.

- Giới tính.
- Thông tin được gửi bởi hoặc liên quan đến (các) thiết bị được sử dụng để truy cập vào Các Dịch vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi.
- Thông tin về mạng của bạn, bao gồm danh sách liên hệ của bạn khi đồng ý chia sẻ trên thiết bị của bạn, và những người và tài khoản mà bạn có tương tác.
- Hình ảnh hoặc âm thanh hoặc video.
- Thông tin về nhân thân được cấp bởi chính phủ hoặc các thông tin khác phục vụ cho các mục đích đánh giá pháp lý, nhận biết khách hàng, xác minh thông tin và/hoặc phòng chống gian lận của chúng tôi.
- Dữ liệu truyền thông hoặc liên lạc, ví dụ như các tùy chọn nhận thông tin quảng cáo từ chúng tôi hoặc các bên thứ ba của bạn, tùy chọn phương tiện liên lạc và lịch sử thông tin liên lạc với chúng tôi, các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi, và các bên thứ ba khác.
- Thông tin sử dụng và giao dịch, bao gồm chi tiết về lịch sử tìm kiếm, giao dịch, quảng cáo và nội dung hiển thị mà tương tác với Nền Tảng, cũng như các sản phẩm và dịch vụ có liên quan của bạn.
- Dữ liệu về địa điểm.
- Bất kỳ thông tin nào khác về người dùng khi người dùng đăng nhập để sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi, và khi người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng, cũng như thông tin về việc người dùng sử dụng Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi như thế nào.
- Dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng sử dụng.

2.2. Bạn đồng ý không cung cấp cho chúng tôi bất cứ thông tin nào không chính xác hoặc gây hiểu nhầm và bạn đồng ý sẽ thông báo cho chúng tôi về bất cứ thông tin nào không chính xác hoặc khi có sự thay đổi thông tin. Chúng tôi bảo lưu quyền theo quyết định riêng của chúng tôi được yêu cầu các tài liệu cần thiết khác để xác minh bất cứ thông tin nào được bạn cung cấp.

### III. Thu nhập các dữ liệu khác

3.1. Như với hầu hết các trang web và các ứng dụng di động khác, thiết bị của bạn gửi thông tin có thể gồm có dữ liệu về bạn, được một máy chủ web ghi lại khi bạn sử dụng Nền tảng của chúng tôi. Thông tin này thông thường bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ IP, hệ điều hành của máy tính/thiết bị di động, loại trình duyệt, loại thiết bị di động, các đặc điểm của thiết bị di động, mã định danh thiết bị thống nhất (UDID) hoặc mã định danh thiết bị di động (MEID) của thiết bị di động của bạn, địa chỉ tham chiếu của Trang Web (nếu có), các trang mà bạn đã truy cập đến trên trang web hoặc ứng dụng di động của chúng tôi và thời gian truy cập và đôi khi là "cookie" (có thể vô hiệu hóa bằng cách sử dụng tùy chọn trình duyệt của bạn) để giúp trang web ghi nhớ lần truy cập cuối cùng của bạn. Nếu bạn đăng nhập, thông tin này được liên kết với tài khoản cá nhân của bạn. Thông tin này cũng được đưa vào các số liệu thống kê ẩn danh để giúp chúng tôi hiểu được khách truy cập sử dụng Trang Web của chúng tôi như thế nào.

3.2. Các ứng dụng di động của chúng tôi có thể thu thập thông tin chính xác về địa chỉ của thiết bị di động của bạn sử dụng các công nghệ như GPS, Wi-Fi,.... Chúng tôi thu thập, sử dụng, công bố và/hoặc xử lý các thông tin này cho một hoặc nhiều mục đích bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ được cung cấp dựa trên vị trí mà bạn yêu cầu hoặc chuyển các nội dung có liên quan đến

bạn dựa trên vị trí của bạn hoặc cho phép bạn chia sẻ vị trí của bạn cho các Người sử dụng khác như là một phần của các Dịch vụ được cung cấp bởi các ứng dụng di động của chúng tôi. Đối với phần lớn các thiết bị di động, bạn có thể rút lại sự cho phép để chúng tôi được thu thập các thông tin này dựa trên vị trí của bạn thông qua các cài đặt trên thiết bị. Nếu bạn có câu hỏi nào về cách thức vô hiệu hóa các dịch vụ vị trí trên thiết bị di động của bạn, vui lòng liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ thiết bị di động hoặc nhà sản xuất thiết bị của bạn.

3.3. Như khi bạn xem các trang trên trang web hoặc ứng dụng di động của chúng tôi, khi bạn xem các nội dung và quảng cáo và truy cập vào phần mềm khác trên Nền tảng của chúng tôi hoặc thông qua Dịch vụ, các thông tin có thể được gửi đến cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn, địa chỉ IP, hệ điều hành, v.v.); nhưng, thay vì các số lượt xem trang, thiết bị của bạn gửi đến chúng tôi các thông tin về nội dung, quảng cáo được xem và/hoặc phần mềm được cài đặt bởi các Dịch vụ và Nền tảng và thời điểm.

## IV. Cookies

4.1. Đôi khi chúng tôi hoặc các nhà cung cấp dịch vụ được cho phép và các đối tác quảng cáo của chúng tôi có thể sử dụng "cookie" hoặc các tính năng khác để cho phép chúng tôi hoặc các bên thứ ba thu thập hoặc chia sẻ thông tin liên quan đến việc sử dụng của bạn đối với Dịch vụ hoặc Nền tảng của chúng tôi. Các tính năng này sẽ giúp chúng tôi cải thiện Nền tảng và Các Dịch Vụ chúng tôi cung cấp, giúp chúng tôi đề xuất các dịch vụ và tính năng mới, và/hoặc cho phép chúng tôi và các đối tác quảng cáo của chúng tôi cung cấp các nội dung có liên quan hơn đến bạn. "Cookie" là các mã danh định được lưu trữ trên máy tính hoặc thiết bị di động của bạn lưu trữ các dữ liệu về máy tính hoặc thiết bị, bằng cách nào và khi nào Các Dịch Vụ hoặc Nền tảng được sử dụng hay truy cập, bởi bao nhiêu người và để theo dõi những hoạt động trong Các Nền tảng của chúng tôi. Chúng tôi có thể liên kết thông tin cookie với dữ liệu cá nhân. Cookie cũng liên kết với thông tin về những nội dung bạn đã chọn để mua sắm và các trang web mà bạn đã xem. Thông tin này được sử dụng để theo dõi giỏ hàng, để chuyển tải nội dung phù hợp với sở thích của bạn, để cho phép các đối tác cung cấp dịch vụ quảng cáo cung cấp dịch vụ quảng cáo trên các trang thông qua mạng Internet và để thực hiện phân tích dữ liệu và/hoặc theo dõi việc sử dụng Dịch vụ.

4.2. Bạn có thể từ chối sử dụng cookie bằng cách chọn các thiết lập thích hợp trên trình duyệt hoặc thiết bị của bạn. Tuy nhiên, vui lòng lưu ý rằng nếu bạn thực hiện thao tác này bạn có thể không sử dụng được các chức năng đầy đủ của Nền tảng hoặc Các Dịch Vụ của chúng tôi.

## V. Chúng tôi sử dụng thông tin bạn cung cấp cho chúng tôi như thế nào?

5.1. Chúng tôi có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn cho các mục đích sau đây (gọi chung là "Các Mục Đích"):

- Để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch của bạn với chúng tôi hoặc giao dịch hay thư từ của bạn với các bên thứ ba qua Các Dịch Vụ;
- Để quản lý, điều hành, cung cấp và/hoặc quản lý việc bạn sử dụng và/hoặc truy cập Các Dịch Vụ và các Nền tảng của chúng tôi (bao gồm các sở thích của bạn), cũng như quan hệ



và tài khoản người dùng của bạn với chúng tôi;

- Để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của bạn đối với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho bạn về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
- Để thực thi các Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi hoặc bất kỳ thỏa thuận giấy phép người dùng cuối nào áp dụng;
- Để bảo vệ sự an toàn cá nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;
- Để phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý hoặc để nhận biết khách hàng;
- Để đánh giá và đưa ra các quyết định liên quan đến hồ sơ tín dụng và rủi ro của bạn và tính đủ điều kiện để cho vay, trả sau hoặc cho các sản phẩm tín dụng, nếu có;
- Để duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo Các Dịch Vụ của chúng tôi hoạt động suôn sẻ;
- Để giải quyết hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ khách hàng, thực hiện các chỉ thị của bạn, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi (hoặc nhằm được gửi bởi) bạn hoặc thay mặt bạn;
- Để liên hệ với bạn hoặc liên lạc với bạn qua điện thoại, tin nhắn văn bản và/hoặc tin nhắn fax, email và/hoặc thư hoặc cách khác nhằm mục đích quản trị và/hoặc quản lý quan hệ của bạn với chúng tôi hoặc việc bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, chẳng hạn như ở việc truyền đạt thông tin hành chính cho bạn liên quan đến Các Dịch Vụ của chúng tôi. Bạn xác nhận và đồng ý rằng sự liên lạc như thế của chúng tôi có thể là theo cách gửi thư qua đường bưu điện, tài liệu hoặc thông báo cho bạn, có thể gồm có tiết lộ dữ liệu cá nhân nhất định về bạn để cung cấp các tài liệu đó cũng như trên bao bì/phong bì;
- Để cho phép các người dùng khác tương tác hoặc liên lạc với bạn hoặc thấy một số hoạt động của bạn trên Nền tảng, bao gồm để thông báo cho bạn khi một người dùng khác đã gửi cho bạn một tin nhắn riêng tư hoặc đăng nhận xét về bạn trên Nền tảng hoặc để liên kết với việc bạn sử dụng các tính năng xã hội trên Nền tảng;
- Để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), để phân tích cách thức bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, để giới thiệu sản phẩm và/hoặc dịch vụ theo sự quan tâm của bạn, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của chúng tôi và/hoặc để cải thiện trải nghiệm khách hàng của bạn;
- Để cho phép kiểm tra và khảo sát khác để, ngoài những hoạt động khác, xác thực quy mô và thành phần của đối tượng mục tiêu của chúng tôi, và hiểu được trải nghiệm của họ với Các Dịch Vụ của Wstore;
- Vì mục đích tiếp thị và quảng cáo, trong trường hợp này, để gửi cho bạn qua các phương tiện và phương thức liên lạc khác nhau, thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ (bao gồm, nhưng không giới hạn các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của các bên thứ ba mà Wstore có thể hợp tác hoặc liên kết) mà Wstore (và/hoặc các bên liên kết hoặc công ty có liên quan của nó) có thể bán, tiếp thị hoặc quảng bá, cho dù các sản phẩm hoặc dịch vụ đó tồn tại vào lúc này hoặc được tạo ra trong tương lai. Bạn có thể hủy đăng ký nhận các thông tin tiếp thị tại bất cứ thời điểm nào bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trong các tài liệu tiếp thị điện tử. Chúng tôi có thể sử dụng các thông tin liên hệ của bạn để gửi các bản tin và/hoặc tài liệu truyền thông từ chúng tôi

hoặc từ các công ty có liên quan của chúng tôi;

- Để đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của bất cứ cơ quan tài phán nào hoặc khi chúng tôi thực sự tin tưởng rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn, đáp ứng các yêu cầu đáp ứng các yêu cầu công bố thông tin theo yêu cầu của bất kỳ luật ràng buộc nào đối với Wstore hoặc các công ty hoặc chi nhánh liên quan của Wstore (bao gồm, nếu có, việc hiển thị tên, chi tiết liên hệ và chi tiết công ty của bạn);
- Để lập sổ liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
- Để thực hiện quy trình tìm hiểu và xác minh hoặc các hoạt động sàng lọc khác (bao gồm nhưng không giới hạn kiểm tra lý lịch) tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các thủ tục kiểm soát rủi ro của chúng tôi, có thể được pháp luật yêu cầu hoặc có thể đã được chúng tôi áp dụng;
- Để kiểm tra Các Dịch Vụ của chúng tôi hoặc hoạt động của Wstore;
- Để ngăn chặn hoặc điều tra bất kỳ hoạt động gian lận thực tế hoặc bị nghi ngờ nào đối với Điều khoản dịch vụ của chúng tôi, gian lận, các hành vi phi pháp, thiếu sót hay hành vi sai trái nào, cho dù có liên quan đến việc bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi hay không hay bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ quan hệ của bạn với chúng tôi;
- Để đáp ứng bất cứ các mối đe dọa hoặc yêu cầu thực tế nào được khẳng định chống lại Wstore hoặc các yêu cầu khác liên quan đến các Nội dung vi phạm quy định của các bên thứ ba;
- Để lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của bạn;
- Để xử lý và/hoặc tạo thuận tiện cho một giao dịch tài sản kinh doanh hoặc một giao dịch tài sản kinh doanh tiềm năng, trường hợp giao dịch đó liên quan đến Wstore như một bên tham gia hoặc chỉ liên quan đến một công ty hay công ty liên kết của Wstore như một bên tham gia hoặc liên quan đến Wstore và/hoặc bất kỳ một hay nhiều công ty hoặc công ty liên kết của Wstore như (các) bên tham gia, và có thể có các tổ chức bên thứ ba khác tham gia giao dịch như thế. "Giao dịch tài sản kinh doanh" là các giao dịch mua, bán, cho thuê, sáp nhập, hợp nhất hoặc bất kỳ hoạt động mua lại, thanh lý hay tài trợ nào của một tổ chức hoặc một phần của một tổ chức hoặc của bất kỳ hoạt động kinh doanh hay tài sản nào của một tổ chức;
- Bất kỳ mục đích nào mà chúng tôi thông báo cho bạn tại thời điểm xin sự cho phép của bạn.

5.2. Bạn xác nhận, cho phép và đồng ý rằng chúng tôi có thể truy cập, lưu trữ, xử lý và tiết lộ thông tin Tài khoản và Nội dung của bạn nếu luật pháp yêu cầu làm như vậy hoặc theo lệnh của tòa án hoặc của bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý nào có thẩm quyền đối với Wstore hoặc các chi nhánh của Wstore hoặc với lý do chính đáng Wstore tin rằng việc truy cập, lưu giữ hoặc tiết lộ đó là cần thiết và chính đáng để:

- Tuân thủ quy trình pháp lý;

- Tuân thủ yêu cầu từ bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý nào có thẩm quyền đối với Wstore hoặc các chi nhánh có liên quan của Wstore;
- Thực thi Điều khoản Dịch vụ của chúng tôi hoặc Chính sách Bảo mật này;
- Phản hồi bất kỳ khiếu nại nào du cho là nguy cơ hoặc đang xảy ra trên thực tế để chống lại Wstore hoặc các chi nhánh có liên quan hoặc khiếu nại khác rằng bất kỳ Nội dung nào vi phạm quyền của bên thứ ba;
- Đáp ứng các yêu cầu của bạn về dịch vụ khách hàng;
- Bảo vệ quyền, tài sản hoặc sự an toàn cá nhân của Wstore hoặc các chi nhánh có liên quan, người dùng và/hoặc công chúng.

5.3. Vì Các Mục Đích mà chúng tôi sẽ/có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn phụ thuộc vào hoàn cảnh hiện có, mục đích đó có thể không xuất hiện bên trên. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn biết mục đích khác đó tại thời điểm xin sự cho phép của bạn, trừ phi việc xử lý dữ liệu áp dụng mà không có sự đồng ý của bạn là được phép theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc theo quy định pháp luật.

## VI. Wstore bảo vệ và lưu trữ thông tin khách hàng bằng cách nào?

6.1. Chúng tôi thực hiện các biện pháp bảo mật khác nhau và luôn nỗ lực để đảm bảo sự an toàn của dữ liệu cá nhân của bạn trên các hệ thống của chúng tôi. Dữ liệu cá nhân của người dùng được lưu trữ đằng sau các mạng bảo mật và chỉ có thể được truy cập bởi một số nhân viên có quyền truy cập đặc biệt đến các hệ thống của chúng tôi. Tuy nhiên, chắc chắn không thể có sự đảm bảo an ninh tuyệt đối.

6.2. Chúng tôi sẽ duy trì dữ liệu cá nhân tuân theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân và/hoặc các điều luật hiện hành khác. Có nghĩa là, chúng tôi sẽ hủy hoặc xóa thông tin nhận dạng ra khỏi dữ liệu cá nhân của bạn khi chúng tôi nhận được yêu cầu của bạn phù hợp với các quy định của Luật riêng tư hiện hành hoặc khi chúng tôi có lý do hợp lý để xác định rằng (i) việc lưu trữ dữ liệu cá nhân đó không còn phục vụ mục đích thu thập dữ liệu cá nhân đó nữa; (ii) việc lưu giữ không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích hợp pháp hay mục đích kinh doanh nào và (iii) không còn các lợi ích hợp pháp nào khác để tiếp tục lưu giữ các dữ liệu cá nhân này. Nếu bạn ngưng sử dụng Nền tảng của chúng tôi, hoặc quyền của bạn được sử dụng Nền tảng và/hoặc Các Dịch Vụ bị chấm dứt hoặc hủy bỏ, chúng tôi có thể tiếp tục lưu, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của bạn tuân theo Chính sách bảo mật này và các nghĩa vụ của chúng tôi theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân. Tùy thuộc vào quy định của pháp luật, chúng tôi có thể tiêu hủy dữ liệu cá nhân của bạn một cách an toàn mà không cần thông báo trước cho bạn.

6.3. Chúng tôi bảo lưu quyền từ chối xóa, tiêu hủy dữ liệu trong trường hợp yêu cầu của bạn không phù hợp với quy định của Luật riêng tư hiện hành, hoặc mặc dù phù hợp nhưng thuộc trường hợp Chúng tôi không được xóa, tiêu hủy theo quy định của Luật riêng tư hiện hành.

## VII. Wstore có tiết lộ thông tin thu nhập từ người truy cập hay không?

7.1. Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, chúng tôi sẽ/có thể cần phải sử dụng, xử lý, tiết lộ và/hoặc chuyển giao dữ liệu cá nhân của bạn cho các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và/hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan của chúng tôi, vì một hay nhiều Mục Đích nói trên, và việc tiết lộ này sẽ được thực hiện theo đúng trình tự và quy định của pháp luật hiện hành. Các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và/hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan và/hoặc các bên thứ ba khác như thế sẽ xử lý dữ liệu cá nhân của bạn hoặc thay mặt chúng tôi hoặc ngược lại, vì một hoặc nhiều Mục Đích nói trên. Chúng tôi cố gắng đảm bảo rằng các bên thứ ba và các công ty liên kết của chúng tôi giữ an toàn cho dữ liệu cá nhân của bạn khỏi bị truy cập, thu thập, sử dụng, tiết lộ, xử lý trái phép hoặc các rủi ro tương tự và chỉ lưu giữ dữ liệu cá nhân của bạn miễn là dữ liệu cá nhân của bạn vẫn còn cần thiết cho những việc nêu trên Mục đích Các bên thứ ba như thế bao gồm:

- Công ty mẹ, công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của chúng tôi;
- Người bán hoặc người mua mà bạn đã thực hiện giao dịch hoặc tương tác trên Nền tảng hoặc liên quan đến việc bạn sử dụng Dịch vụ cho các Mục đích đã nêu ở trên;
- Những người sử dụng khác của Nền tảng của chúng tôi cho một hoặc nhiều các Mục đích đã nêu ở trên;
- Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác mà chúng tôi thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Những bên này bao gồm, nhưng không giới hạn ở những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho chúng tôi chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty viễn thông, đối tác quảng cáo và truyền thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử, và trung tâm dữ liệu;
- Các cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền đối với WSTORE hoặc nếu được cho phép theo Mục 6.2;
- Người mua hoặc người thừa nhiệm khác trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của WSTORE, cho dù là vấn đề đang diễn ra hay đang trong thủ tục phá sản, thanh lý hoặc thủ tục tương tự, trong đó dữ liệu cá nhân WSTORE lưu giữ về người dùng của chúng tôi nằm trong các tài sản được chuyển nhượng; hoặc cho một bên đối tác trong một giao dịch tài sản kinh doanh mà WSTORE hoặc bất kỳ công ty liên kết hay công ty liên quan nào của nó có tham gia giao dịch;
- Bên thứ ba mà chúng tôi tiết lộ thông tin vì một trong các Mục Đích và các bên thứ ba đó ngược lại họ sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của bạn vì một hoặc nhiều Mục Đích.

7.2. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin bao gồm thông tin thống kê và nhân khẩu học về Người Dùng cũng như thông tin về việc sử dụng Các Dịch Vụ của người dùng với đối tác cung cấp dịch vụ quảng cáo và lập trình. Chúng tôi cũng sẽ chia sẻ thông tin thống kê và thông tin nhân khẩu học về người dùng của chúng tôi và việc họ sử dụng Các Dịch Vụ với các đối tác quảng cáo và bên thứ ba cung cấp dịch vụ quảng cáo, tái quảng cáo, và/hoặc lập trình.

7.3. Để tránh nghi ngờ, trong trường hợp các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc các điều luật hiện hành khác cho phép một tổ chức chẳng hạn như chúng tôi thu thập, sử dụng hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của bạn mà không cần sự đồng ý của bạn, sự cho phép như thế của pháp luật sẽ tiếp tục áp dụng. Phù hợp với các quy định nêu trên và theo các quy định của

pháp luật hiện hành, chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của bạn cho các cơ sở pháp lý đã được công nhận, bao gồm tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi, để thực hiện hợp đồng của chúng tôi với bạn, để đạt được lợi ích hợp pháp và lý do của chúng tôi để sử dụng dữ liệu đó cao hơn bất kỳ phương hại nào đến quyền bảo vệ dữ liệu của bạn hoặc khi cần thiết liên quan với một yêu cầu pháp lý.

7.4. 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 buời kẻ xấu mà không phải lỗi của chúng tôi.

7.5. Như được quy định trong Điều khoản dịch vụ của Wstore, Người dùng (bao gồm bất cứ người lao động, đại lý, người đại diện hoặc bất cứ bên nào khác hành động cho Người dùng đó hoặc thay mặt người dùng đó) sở hữu dữ liệu cá nhân của Người dùng khác thông qua việc sử dụng Dịch vụ (“Bên nhận dữ liệu”) tại đây đồng ý rằng, họ sẽ (i) tuân thủ với các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân liên quan đến các dữ liệu này, bao gồm bất cứ hoạt động thu thập, xử lý, lưu giữ và chuyển giao các dữ liệu này; (ii) cho phép Wstore hoặc Người dùng mà dữ liệu cá nhân của Bên nhận được thu thập (“Bên tiết lộ”) được xóa dữ liệu của anh hoặc cô ấy đã bị thu thập khỏi cơ sở dữ liệu của Bên nhận dữ liệu; và (iii) cho phép Wstore hoặc Bên tiết lộ dữ liệu được rà soát những nội dung đã bị thu thập liên quan đến họ bởi Bên nhận dữ liệu, trong mỗi trường hợp (ii) và (iii) nêu trên, tuân thủ với và khi được yêu cầu bởi các quy định của pháp luật có liên quan.

7.6. Bất kể quy định nào được quy định tại đây, Người bán (bao gồm bất cứ người lao động, đại lý, người đại diện hoặc bất cứ bên nào khác hành động cho Người dùng đó hoặc thay mặt người dùng đó) phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan và, liên quan đến bất cứ dữ liệu cá nhân nào của Người mua nhận được từ Wstore, (i) không được cho phép sử dụng các dữ liệu cá nhân của Người mua này trừ khi có lý do chính đáng cần thiết để phản hồi các yêu cầu của Người mua và để thực hiện việc trả lời, xử lý, giải quyết hoặc hoàn thành các giao dịch mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Người mua và Wstore; (ii) phải ngưng việc liên lạc với Người mua sử dụng các thông tin này bên ngoài nền tảng Wstore; (iii) không được cho phép tiết lộ các dữ liệu cá nhân của Người mua này đến bất cứ bên thứ ba không được phép nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của Người mua và Wstore; (iv) phải thực hiện các biện pháp an ninh thích hợp để bảo vệ từng dữ liệu cá nhân người dùng của Wstore mà họ đang sở hữu, chỉ lưu giữ dữ liệu này chừng nào vẫn còn cần thiết cho các mục đích ở trên và phù hợp với quy định của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân, và xóa hoặc hoàn trả các dữ liệu này cho Wstore theo yêu cầu từ Wstore hoặc trong thời gian sớm nhất có thể khi hoàn thành giao dịch; và (v) thông báo cho Bộ phận bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của Wstore tại [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn) trong trường hợp có khả năng vi phạm dữ liệu hoặc mất dữ liệu khác của người dùng này.

## VIII. Thông tin về trẻ em

Các Dịch Vụ này không dành cho trẻ em dưới 13 tuổi. Chúng tôi không cố tình thu thập hay lưu giữ bất kỳ dữ liệu cá nhân hay thông tin không nhận dạng cá nhân nào của bất kỳ ai dưới 13 tuổi, bất kỳ phần nào của Nền tảng của chúng tôi hoặc Các Dịch Vụ khác cũng không dành cho trẻ em dưới 13 tuổi. Bố/mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em dưới 13 tuổi vui lòng giám sát và đảm bảo thông tin cá nhân của trẻ dưới 13 tuổi mà mình đang giám hộ không đăng tải thông tin cá nhân cho Wstore. Trong trường hợp thông tin cá nhân của của trẻ em dưới 13 tuổi do quý phụ huynh giám hộ được cung cấp cho Wstore, Bố/mẹ hoặc người giám hộ theo đồng ý với việc xử lý thông tin của trẻ em dưới 13 tuổi có liên quan, và đồng ý chịu sự điều chỉnh của Chính Sách này thay mặt cho người được giám hộ. Chúng tôi sẽ khóa bất kỳ tài khoản nào chỉ được sử dụng bởi đối tượng trẻ em như vậy và sẽ gỡ và/hoặc xóa bất kỳ dữ liệu cá nhân nào mà chúng tôi cho là đã được gửi bởi bất kỳ trẻ em nào dưới 13 tuổi.

## IX. Thông tin thu thập bởi các bên thứ ba

Chúng tôi, và các bên thứ ba, có thể trong từng thời điểm cung cấp các bản tải về ứng dụng phần mềm cho bạn sử dụng bởi Nền tảng hoặc thông qua Các Dịch Vụ. Những ứng dụng này có thể truy cập riêng, và cho phép một bên thứ ba xem, thông tin nhận dạng của bạn, chẳng hạn như tên, ID người dùng của bạn, Địa chỉ IP của thiết bị của bạn hoặc thông tin khác chẳng hạn như game bạn đang chơi trong bất kỳ phiên truy cập cụ thể nào, và bất kỳ cookie nào trước đây bạn có thể đã cài đặt hoặc đã được cài đặt cho bạn bởi một ứng dụng phần mềm hoặc trang web của bên thứ ba. Ngoài ra, các ứng dụng này có thể yêu cầu bạn cung cấp thêm thông tin trực tiếp cho các bên thứ ba. Các sản phẩm hoặc dịch vụ của bên thứ ba được cung cấp thông qua các ứng dụng này không thuộc sở hữu hay quyền kiểm soát của Wstore. Bạn nên đọc các điều khoản và các chính sách khác được công bố bởi các bên thứ ba đó trên trang web của họ hoặc nơi khác.

## X. Loại trừ trách nhiệm về nghĩa vụ bảo mật và các trang web bên thứ ba

**10.1. CHÚNG TÔI KHÔNG ĐẢM BẢO TÍNH BẢO MẬT ĐỐI VỚI DỮ LIỆU CÁ NHÂN VÀ/HOẶC THÔNG TIN KHÁC MÀ BẠN CUNG CẤP TRÊN CÁC TRANG WEB CỦA BÊN THỨ BA.** Chúng tôi thực hiện các biện pháp bảo mật khác nhau để duy trì sự an toàn của dữ liệu cá nhân của bạn mà chúng tôi lưu giữ hoặc kiểm soát. Dữ liệu cá nhân của bạn được lưu đăng sau các mạng bảo mật và chỉ có thể được truy cập bởi một số cá nhân giới hạn có quyền truy cập đặc biệt đến các hệ thống của chúng tôi, và đã được yêu cầu bảo mật dữ liệu cá nhân đó. Khi bạn đặt hàng hoặc truy cập dữ liệu cá nhân của bạn, chúng tôi đề nghị sử dụng một máy chủ bảo mật. Tất cả dữ liệu cá nhân hoặc thông tin cá nhân bạn cung cấp sẽ được mã hóa vào các cơ sở dữ liệu của chúng tôi để chỉ được truy cập như mô tả bên trên.

**10.2.** Nhằm cung cấp cho bạn giá trị gia tăng, chúng tôi có thể chọn các trang web hoặc ứng dụng hoặc dịch vụ của bên thứ ba khác nhau để liên kết, và đóng khung bên trong Nền tảng. Chúng tôi cũng có thể tham gia các quan hệ cùng tiếp thị và các quan hệ khác để cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ và tính năng khác cho khách truy cập. Những trang được liên kết này có các chính sách về quyền riêng tư cũng như các biện pháp bảo mật riêng và độc lập. Ngay cả khi bên thứ ba đó có liên kết với chúng tôi, chúng tôi cũng không kiểm soát các trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này, mỗi trang đó có các phương pháp bảo vệ quyền riêng tư và thu thập dữ liệu riêng biệt, độc lập với chúng tôi. Dữ liệu thu thập bởi các đối tác cùng tiếp thị của

chúng tôi hoặc các trang web/ứng dụng/dịch vụ của bên thứ ba (ngay cả khi được cung cấp trên hoặc thông qua Nền tảng của chúng tôi) có thể không được chúng tôi tiếp cận và/hoặc lưu giữ.

10.3. Do đó chúng tôi không chịu trách nhiệm hay trách nhiệm pháp lý đối với nội dung, các biện pháp bảo mật (hoặc sự thiếu biện pháp bảo mật) và các hoạt động của các trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này. Những trang web/ứng dụng/dịch vụ được liên kết này chỉ vì sự thuận tiện cho bạn và do đó bạn tự chịu trách nhiệm khi truy cập chúng. Tuy nhiên, chúng tôi tìm cách bảo vệ tính toàn vẹn của Nền tảng của chúng tôi và các liên kết được đặt trên từng trang web đó và do đó chúng tôi hoan nghênh ý kiến phản hồi về các trang web được liên kết này (bao gồm nếu một trang web cụ thể không hoạt động).

## **XI. Wstore sẽ chuyển thông tin của bạn ra nước ngoài?**

Thông tin và/hoặc dữ liệu cá nhân của bạn có thể được chuyển ra nước ngoài, lưu trữ hoặc xử lý bên ngoài quốc gia của bạn cho một hoặc nhiều Mục đích. Wstore sẽ chỉ chuyển dữ liệu cá nhân của bạn ra nước ngoài khi phù hợp với các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

## **XII. Bạn có thể rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế xử lý, phản hồi xử lý, yêu cầu cung cấp dữ liệu cá nhân, truy cập hoặc điều chỉnh thông tin bạn đã cung cấp cho chúng tôi bằng cách nào?**

### **12.1. Rút Lại Sự Đồng Ý, Yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu**

Bạn có thể rút lại sự đồng ý cho phép, yêu cầu hạn chế, phản đối trong việc thu thập, xử lý, sử dụng và/hoặc tiết lộ dữ liệu cá nhân của bạn mà chúng tôi đang lưu giữ hoặc kiểm soát bằng cách gửi email cho Chuyên viên Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của chúng tôi tại địa chỉ email [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn) và chúng tôi sẽ xử lý các yêu cầu này theo Chính Sách Bảo Mật cũng như quy định pháp luật có liên quan. Tuy nhiên, việc bạn rút lại sự cho phép, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân của bạn có thể đồng nghĩa với việc chúng tôi sẽ không thể tiếp tục cung cấp các Dịch vụ đến bạn và chúng tôi có thể cần phải chấm dứt mối quan hệ hiện tại giữa bạn và/hoặc hợp đồng mà bạn có với Chúng tôi.

### **12.2. Yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân**

- Bạn có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân của chính bản thân bạn cho bạn bằng cách gửi yêu cầu cho Chuyên viên Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của chúng tôi tại địa chỉ email [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn). Bạn cũng có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân của bạn cho các tổ chức, cá nhân khác hoặc của các tổ chức, cá nhân khác cho bạn với điều kiện bạn phải cung cấp được ủy quyền hợp lệ hoặc tài liệu khác chứng minh chấp thuận của chủ thể dữ liệu theo quy định của pháp luật.
- Yêu cầu của bạn chỉ được coi là hợp lệ và được chấp nhận xử lý khi có đầy đủ các thông tin cần thiết và sử dụng đúng biểu mẫu theo quy định của Luật riêng tư hiện hành.
- Chúng tôi có thể tính một khoản phí hợp lý cho bạn để giải quyết và xử lý yêu cầu cung cấp dữ liệu cá nhân của bạn. Nếu chúng tôi có tính phí, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn ước tính lệ phí bằng văn bản tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể.

- Trong trường hợp yêu cầu của bạn là hợp lệ theo quy định của pháp luật và thuộc trường hợp chúng tôi được phép cung cấp dữ liệu, chúng tôi sẽ thông báo đến bạn thông qua các phương thức liên lạc phù hợp về thời gian, địa điểm, hình thức cung cấp dữ liệu cá nhân, chi phí (nếu có), phương thức, thời hạn thanh toán (nếu có) và chúng tôi sẽ cung cấp dữ liệu cá nhân theo đúng thông báo này và các thủ tục khác theo quy định của pháp luật.
- Chúng tôi bảo lưu quyền từ chối cung cấp dữ liệu cá nhân của bạn theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trường hợp các điều luật đó yêu cầu và/hoặc cho phép một tổ chức từ chối cung cấp dữ liệu cá nhân trong các trường hợp như thế.

### 12.3. Yêu Cầu Truy Cập đến hoặc Sửa Dữ Liệu Cá Nhân

- Nếu bạn đã đăng ký một tài khoản với chúng tôi, cá nhân bạn có thể truy cập và/hoặc sửa dữ liệu cá nhân của bạn mà chúng tôi đang lưu giữ hoặc kiểm soát thông qua trang Thiết Lập Tài Khoản trên Nền tảng. Nếu bạn chưa đăng ký tài khoản với chúng tôi, cá nhân bạn có thể yêu cầu truy cập và/hoặc sửa dữ liệu cá nhân của bạn mà chúng tôi đang lưu giữ hoặc kiểm soát bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ cần có đủ thông tin từ bạn để xác định danh tính của bạn cũng như bản chất yêu cầu của bạn để có thể giải quyết yêu cầu của bạn. Do đó, vui lòng gửi yêu cầu bằng văn bản của bạn bằng cách gửi email cho Chuyên viên Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của chúng tôi tại địa chỉ email [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn).
- Chúng tôi có thể tính một khoản phí hợp lý cho bạn để giải quyết và xử lý yêu cầu truy cập dữ liệu cá nhân của bạn. Nếu chúng tôi có tính phí, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn ước tính lệ phí bằng văn bản. Vui lòng lưu ý rằng chúng tôi không buộc phải đáp ứng hay giải quyết yêu cầu truy cập của bạn trừ phi bạn đã đồng ý đóng phí.
- Chúng tôi bảo lưu quyền từ chối sửa dữ liệu cá nhân của bạn theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trường hợp các điều luật đó yêu cầu và/hoặc cho phép một tổ chức từ chối sửa dữ liệu cá nhân trong các trường hợp như thế.



# Chính sách đổi trả

Mình muốn đổi trả sản phẩm nhưng không biết phải làm như thế nào nhỉ?



## QUY ĐỊNH ĐỔI/TRẢ HÀNG

Chính sách Đổi/Trả hàng của WStore được quy định cụ thể như sau:

Với WStore, bạn có thể yêu cầu Đổi/Trả Hàng - Hoàn tiền trong vòng 07 ngày kể từ khi đơn hàng được cập nhật trạng thái "Đã giao hàng".

Liên quan đến chính sách đổi/trả hàng tại WStore, bạn có thể tham khảo thêm các thông tin bên dưới:

### Điều kiện trả hàng

\* Yêu cầu đổi/trả hàng được xem là hợp lệ khi sản phẩm đó thỏa mãn 3 tiêu chí sau:

- Trạng thái sản phẩm trên hệ thống cập nhật "Đã giao hàng".
- Thuộc chính sách trả hàng và trong thời hạn đổi/trả hàng.
- "Tình trạng thực tế của sản phẩm" phải tương ứng với "Lý do trả hàng" đã chọn khi tạo Yêu cầu đổi/trả hàng.

### Chú ý:

1. Sản phẩm gửi trả cần đảm bảo còn đầy đủ phụ kiện, phiếu bảo hành, hóa đơn đi kèm (nếu có).
2. Sản phẩm vẫn còn nguyên vẹn, không bị bể vỡ, hư hỏng nặng về mặt ngoại quan.
3. Tình trạng sản phẩm cần giống với hình ảnh/video đã cung cấp cho Wstore.

### 1. Lý do đổi/trả hàng:

- Lỗi kỹ thuật

- Sản phẩm bị lỗi sản xuất, không phải lỗi do người dùng và chưa qua sửa chữa.
- Sản phẩm còn đầy đủ hộp, phụ kiện, thẻ bảo hành (nếu có).
- Đối với sản phẩm không thỏa điều kiện trên hoặc (và) sản phẩm được sử dụng cho mục đích kinh doanh/ thương mại, Wstore sẽ hỗ trợ bảo hành hoặc sửa chữa theo quy định của hãng.
- Giao thiếu/ Giao sai/ Bể vỡ, trầy xước, móp méo/ Hết hạn/ Có dấu hiệu đã qua sử dụng.
- Sản phẩm còn nguyên tình trạng như khi nhận, đầy đủ hộp, bao bì, phụ kiện và chưa sử dụng.
- Khách hàng chưa ký xác nhận vào biên bản đồng kiểm khi nhận hàng từ đơn vị vận chuyển.
- Hàng giả/ hàng nhái.

## 2. Người mua cần cung cấp các thông tin như sau:

- Bằng chứng xác thực/chứng minh đáng tin cậy về việc sản phẩm tại Wstore không phải là hàng chính hãng (ví dụ qua kiểm tra số seri trên trang web chính hãng cho thấy không phải hàng thật).
- Các dấu hiệu hay nguồn thông tin dựa vào để nghi ngờ chất lượng sản phẩm.
- Hình ảnh sản phẩm thực tế xác nhận đã đặt mua trên Wstore, có thể hiện số lô (Lot Number/ Batch Number/ Lot No./ Batch No.), barcode/QR Code...(nếu có).
- Các thông tin xác nhận về chủ sở hữu thương hiệu/ sản phẩm (nếu có).

### CÁC BƯỚC ĐỔI TRẢ



#### Bước 1:

Gửi thông tin và lý do trả hàng về cho nhà bán



#### Bước 2:

Nhận cuộc gọi từ nhà bán hoặc Trung tâm CSKH về vấn đề đổi trả



#### Bước 3:

Ngay khi xác nhận chúng tôi sẽ gửi bạn đơn hàng mới (hoặc lấy đơn hàng về), bạn chỉ cần gói hàng cần đổi/trả cho shipper là được.

## Đối với việc trả hàng/hoàn tiền.

Chúng tôi sẽ hoàn lại số tiền hàng (sau khi đã trừ phí ship hàng) vào tài khoản mà bạn cung cấp tối đa trong tối đa 48 giờ của ngày làm việc thông thường (không tính thứ 7 & Chủ nhật) sau khi yêu cầu hoàn tiền được CSKH xác nhận.

### *Một số lưu ý:*

1. Wstore hỗ trợ đổi trả hàng tối đa 3 lần/1 khách hàng.
2. Wstore có quyền quyết định dừng việc hỗ trợ đổi/trả hàng và trả lại tiền cho khách hàng nếu phát hiện khách hàng sử dụng chính sách để trục lợi (như việc đổi quá nhiều lần).

# Chính sách vận chuyển

## A. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG

### 1. Đối tượng áp dụng

- Chính Sách Vận Chuyển này áp dụng đối với Người Mua, Người Bán, 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 TMĐT WStore (“Sàn WStore”);
- Khái niệm Người Mua sẽ được dùng để chỉ Người Mua hoặc Người Nhận Hàng trong từng trường hợp; Khái niệm Người Bán sẽ được dùng để chỉ Người Bán hoặc Người Gửi Hàng trong từng trường hợp. Bằng cách sử dụng dịch vụ vận chuyển được hỗ trợ trên Sàn WStore, Người Mua/ Người Bán đã thừa nhận và đồng ý với các yêu cầu, và/hoặc các điều khoản và điều kiện, thực tiễn áp dụng nêu trong Chính Sách Vận Chuyển này. WStore bảo lưu quyền sửa đổi Chính Sách Vận Chuyển này vào bất cứ thời điểm nào.

### 2. Phạm vi áp dụng

- Chính Sách Vận Chuyển này quy định về các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển, vận chuyển có điều kiện, quy định về đóng gói hàng hóa, các quyền, nghĩa vụ của các Bên liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa mà Sàn WStore hỗ trợ vận chuyển.
- Chính Sách Vận Chuyển này không áp dụng đối với trường hợp Người Bán tự tổ chức vận chuyển hàng hóa của Người Bán, dù một phần hoặc toàn bộ. Trong trường hợp này, Người Bán phải đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật, Người Mua và bên thứ ba đối với phạm vi vận chuyển mà Người Bán tự tổ chức.

b. Quy định về hàng hoá không hỗ trợ vận chuyển

## B. QUY ĐỊNH VỀ HÀNG HÓA KHÔNG HỖ TRỢ VẬN CHUYỂN

Trong trường hợp Người Bán cố tình vi phạm các quy định về hàng hóa đặc thù được quy định tại Chính Sách này, Người Bán phải bồi thường đầy đủ và toàn bộ các thiệt hại phát sinh mà WStore và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.

### 1. Quy định về các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Wstore

1. Các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Sàn WStore bao gồm nhưng không giới hạn các loại hàng hóa sau:
  - Hàng hóa thuộc danh mục cấm/hạn chế trên Sàn WStore. Xem chi tiết [tại đây](#);
  - Các vật phẩm làm bằng vàng, bạc, đá quý hoặc các loại kim khí quý khác;
  - Hóa chất tẩy rửa đậm đặc, dung dịch/ bột dùng pha chế sản xuất công nghiệp;
  - Đơn hàng có dấu hiệu gian lận, lợi dụng các Chính Sách, hỗ trợ của WStore;
  - Người Mua/Người Bán không tuân theo các hướng dẫn, quy định và khuyến cáo về vận chuyển của WStore được nêu ra trong Chính Sách Vận Chuyển;
  - Hàng hóa không có đầy đủ hóa đơn, chứng từ chứng minh nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa theo quy định của pháp luật;
  - Các loại hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển khác theo thông báo của WStore trong từng thời điểm.
2. Miễn trừ trách nhiệm cho WStore và các bên có liên quan: Với các mặt hàng thuộc danh mục WStore không hỗ trợ vận chuyển kể trên, WStore cũng như các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển hàng hóa sẽ không chịu trách nhiệm nếu hàng hóa bị thu giữ, tiêu hủy hay hư hỏng, mất mát trong quá trình vận chuyển. Người Bán chịu hoàn toàn trách nhiệm trước WStore và pháp luật (nếu có) khi gửi hàng vi phạm Chính Sách Vận Chuyển của WStore và pháp luật Việt Nam.
3. Trong trường hợp Người Bán cố tình vi phạm các quy định về hàng hóa không hỗ trợ vận chuyển trên Sàn WStore, Người Bán phải bồi thường đầy đủ và toàn bộ các thiệt hại phát sinh mà WStore và/hoặc các bên có liên Quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.

## **2. Quy định về vận chuyển đối với những loại hàng hóa đặc thù khác**

1. Hàng dễ hư hại/tổn thất do đặc tính sản phẩm.
2. Các sản phẩm có khả năng xảy ra rủi ro hư hại, tổn thất trong quá trình vận chuyển rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đơn vị vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện dễ hư hại/ tổn thất do đặc tính sản phẩm đó.
3. WStore có thể vẫn hỗ trợ nếu có yêu cầu từ Người Bán nhưng trách nhiệm chịu rủi ro khi vận chuyển hoàn toàn thuộc về Người Bán, trừ khi các bên có thể xác định tình trạng thiệt hại hoàn toàn xảy ra do lỗi của đơn vị vận chuyển.
4. Các sản phẩm có đặc tính trong danh sách trên hoặc có đặc tính tương tự, khả năng xảy ra rủi ro hư hại, tổn thất, cháy nổ trong quá trình vận chuyển rất lớn nếu không có chế độ cảnh báo và vận chuyển riêng. Do vậy, đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối hỗ trợ vận chuyển nếu đánh giá đơn hàng có rủi ro lớn khi vận chuyển hoặc do đơn vị vận chuyển không đáp ứng được điều kiện để vận chuyển bưu kiện.

## **C. QUY ĐỊNH VỀ ĐÓNG GÓI HÀNG HÓA**

Trước khi vận chuyển, Người Bán phải đảm bảo hàng hóa đã sẵn sàng để được vận chuyển với quãng đường tương ứng với từng đơn hàng. Cụ thể như sau:

## 1. Yêu cầu chung

1. Tất cả các bưu kiện đều phải được đóng gói sẵn sàng, được niêm phong bởi Người Bán trước khi vận chuyển. Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm của mình đúng quy định khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển.
2. Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng quy định đơn vị vận chuyển, shipper có quyền từ chối nhận hàng.
3. Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng quy định nhưng được bàn giao thành công cho đơn vị vận chuyển: Bưu kiện sẽ được đơn vị vận chuyển chuyển hoàn hoặc tiêu hủy (trong trường hợp xấu nhất) nếu xảy ra hư hỏng/bể vỡ, và không thể tiếp tục giao đến cho Người Mua. Người Bán sẽ chịu mọi trách nhiệm trong trường hợp này bao gồm cả nghĩa vụ bồi thường mọi thiệt hại mà WStore và/hoặc các bên có liên quan trong quá trình vận chuyển phải gánh chịu.
4. Trên bao bì tất cả các bưu kiện đều phải có thông tin và Người Bán phải đảm bảo các thông tin liên quan đến Người Bán và Người Mua, hàng hóa mà Người Bán cung cấp là chính xác và trung thực, bao gồm:
  - Thông tin Người Bán bao gồm: Tên người bán, địa chỉ gửi hàng;
  - Thông tin Người Mua, bao gồm: Tên Người Mua và địa chỉ nhận hàng;
  - Thông tin về hàng hóa trong gói hàng;
  - Mã vận đơn của đơn hàng;
  - Ghi chú “hàng dễ vỡ” hoặc “hàng dễ vỡ, giá trị cao” (nếu có).
  - Mã đơn hàng trên hệ thống WStore (nếu có).
  - Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa và tuân thủ các quy định của pháp luật về bưu chính, WStore yêu cầu Người Bán phải gửi kèm hóa đơn tài chính, chứng từ chứng minh nguồn gốc hàng hóa hợp lệ, tài liệu chứng minh hàng hóa đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật. Hóa đơn tài chính, chứng từ chứng minh nguồn gốc của hàng hóa hợp lệ, tài liệu chứng minh hàng hóa đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật được dùng làm căn cứ hỗ trợ quá trình xử lý khiếu nại trong trường hợp cần xác định giá trị thị trường, tính hợp lệ của hàng hóa khi hàng hóa bị kiểm tra bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc trong trường hợp có tranh chấp với các bên có liên quan v.v...

## 2. Quy định về khối lượng và kích thước đóng gói hàng

1. Theo quy định của các đơn vị vận chuyển, khối lượng sử dụng để tính cước là mức khối lượng cao nhất khi so sánh giữa cân nặng và khối lượng quy đổi của kiện hàng sau đóng gói.
2. Khối lượng quy đổi được các đơn vị vận chuyển tính như sau:  
Chiều rộng x Chiều dài x Chiều cao /6.000 (kg)  
Ví dụ: Sản phẩm bàn phím máy tính có cân nặng sau đóng gói là 0,5kg, nhưng có kích thước đóng gói Chiều rộng = 30cm, Chiều dài = 50 cm, Chiều cao = 10 cm

Khối lượng quy đổi =  $(30 \times 50 \times 10) / 6000 = 2,5 \text{ kg} > 0,5 \text{ kg}$

Vậy, trong trường hợp này, khối lượng sử dụng để tính cước sẽ là khối lượng quy đổi = 2,5 kg.

3. Để hạn chế việc đơn hàng bị hủy, Người Bán phải nhập đầy đủ và chính xác khối lượng sau đóng gói và kích thước ba chiều của bưu kiện để hệ thống tính khối lượng quy đổi chính xác theo từng đơn vị vận chuyển.
4. Người Bán hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác của khối lượng, kích thước của gói hàng. Với đơn hàng có khối lượng nhập chênh lệch với thực tế, đơn vị vận chuyển có quyền từ chối vận chuyển đơn hàng hoặc Người Bán sẽ chịu trách nhiệm chi trả phần phí vận chuyển phát sinh thêm.

## D. QUY ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

Trong trường hợp có khiếu nại đối với hoạt động vận chuyển trên Sàn WStore, các Bên có thể thực hiện khiếu nại với WStore theo quy định dưới đây:

Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Vui lòng liên hệ Bộ phận chăm sóc khách hàng của WStore.

### 1. Thời hạn khiếu nại

Để đảm bảo quyền lợi, Người Mua/ Người Bán cần phải thực hiện khiếu nại trong thời gian được quy định trong từng trường hợp dưới đây. Nếu quá thời hạn khiếu nại mà WStore không nhận được bất kỳ khiếu nại, yêu cầu bồi thường nào từ Người Mua/Người Bán, WStore được miễn trừ trách nhiệm, và sẽ không giải quyết bất kỳ khiếu nại, yêu cầu bồi thường nào phát sinh.

- Khiếu nại với đơn trả hàng hoàn tiền: Xem chi tiết tại [Chính sách trả hàng & hoàn tiền](#).

### 2. Bồi thường

- Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được WStore thông báo trực tiếp hoặc qua email cho Người Mua/ Người Bán kèm theo thông tin về mức bồi thường (nếu có).

e. Các khuyến cáo về dịch vụ vận chuyển

## E. CÁC KHUYẾN CÁO VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

Chính Sách này được cập nhật và đăng tải ngày 26/12/2024.

1. Việc không gửi hàng thật, đưa tiền cho nhân viên vận chuyển để cập nhật sai trạng thái đơn hàng, tự đặt hàng của chính mình, thông đồng giữa Người Bán, Người Mua vv... nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của WStore sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của WStore theo Chính sách xử lý gian lận của Sàn WStore trong từng thời kỳ. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của WStore và pháp luật Việt Nam. Người Bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa gửi đi bị phát hiện vi phạm pháp luật.

2. Người Mua vui lòng kiểm tra kỹ bao bì của sản phẩm. Nếu bao bì sản phẩm có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt), không còn “nguyên đai, nguyên kiện” hoặc bạn nghi ngờ hàng hóa bên trong bị hư hại, vui lòng từ chối nhận hàng.

3. WStore khuyến khích Người Mua/ Người Bán chụp hình/ghi hình kiện hàng trước khi mở và trong quá trình mở hàng giao đến hoặc hoàn trả để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì và các sản phẩm bên trong, phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có).

4. Khi có khiếu nại xảy ra, Người Mua/Người bán/Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển có liên quan đến đơn hàng phải có trách nhiệm hỗ trợ WStore trong quá trình xác minh thông tin bằng cách cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời khi WStore liên hệ. Trong trường hợp WStore không thể liên hệ với Người khiếu nại để xác minh thông tin, WStore có quyền kết thúc khiếu nại và không giải thích gì thêm.

5. WStore có quyền từ chối hỗ trợ và xử lý bất cứ yêu cầu khiếu nại, bồi thường nào từ phía Người Mua/ Người Bán nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của WStore cho thấy:

1. Người Mua/ Người Bán không cung cấp được đầy đủ bằng chứng cho từng trường hợp khiếu nại cụ thể hoặc đơn hàng có khiếu nại không đáp ứng được điều kiện của các Chính sách liên quan (Chính sách trả hàng & hoàn tiền v.v...).
2. Thiệt hại gặp phải không hoàn toàn do lỗi của đơn vị vận chuyển mà do đóng gói không đúng quy cách bởi Người Bán/ Người Mua (trong trường hợp gửi trả hàng) khiến hàng hóa bên trong bị hư hại.
3. Trường hợp hàng hóa bị Cơ quan quản lý thị trường hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ, xử lý do hàng hóa vi phạm các quy định của pháp luật.
4. Người Mua/ Người Bán vi phạm các quy định được nêu ra trong Chính Sách Vận Chuyển này, và/hoặc vi phạm các quy định về vận chuyển hàng hóa theo pháp luật Việt Nam hoặc quy định, chính sách khác của WStore.

6. Đơn vị vận chuyển, cơ quan nhà nước có thẩm quyền có quyền bóc mở bưu kiện để kiểm tra nội dung hàng hóa trong trường hợp nghi ngờ Người Bán gửi sản phẩm không hỗ trợ vận chuyển, không đáp ứng các điều kiện vận chuyển hoặc có hành vi bị nghi ngờ vi phạm pháp luật, nghi ngờ gian lận các chính sách của Sàn giao dịch thương mại điện tử WStore, các chính sách của từng đơn vị vận chuyển.

7. Việc không gửi hàng thật, đưa tiền cho nhân viên vận chuyển để cập nhật sai trạng thái đơn hàng, tự đặt hàng của chính mình, thông đồng giữa Người Bán, Người Mua vv... nhằm lợi dụng Chính Sách Vận Chuyển và/hoặc các chương trình khuyến mại theo từng thời kỳ của WStore sẽ dẫn đến hình thức xử phạt nghiêm khắc của WStore theo Chính sách xử lý gian lận của Sàn WStore trong từng thời kỳ. Ngoài ra, tất cả Người Bán có trách nhiệm đảm bảo hàng hóa gửi đi không vi phạm quy định của WStore và pháp luật Việt Nam. Người Bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp hàng hóa gửi đi bị phát hiện vi phạm pháp luật.

8. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến vận chuyển đều sẽ được giải quyết theo Chính sách Vận chuyển và quyền quyết định cuối cùng thuộc về WStore.





# Quy trình giải quyết tranh chấp - khiếu nại

## QUY TRÌNH HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP KHIẾU NẠI

Wstore luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại sàn thương mại điện tử wstore.vn. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Wstore đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của wstore.vn.

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

### Bước 1: Khách hàng gửi khiếu nại:

1. Tiếp cận kênh hỗ trợ: Khách hàng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của sàn TMĐT Wstore thông qua các kênh như:
2. Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: [contact@wstore.vn](mailto:contact@wstore.vn); hoặc
3. Gọi điện đến Hotline 19009271
4. **Cung cấp thông tin chi tiết:** Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin về đơn hàng, sản phẩm, vấn đề gặp phải và các bằng chứng liên quan (hình ảnh, video).

### Bước 2: Sàn TMĐT Wstore tiếp nhận và xử lý:

1. **Kiểm tra thông tin:** Sàn TMĐT sẽ kiểm tra thông tin khách hàng cung cấp và thông tin đơn hàng trên hệ thống.
2. **Liên hệ với người bán:** Sàn sẽ liên hệ với người bán để thu thập thông tin và giải thích về khiếu nại của khách hàng.
3. **Đưa ra giải pháp:** Dựa trên thông tin thu thập được, sàn sẽ đưa ra các giải pháp như: Hoàn tiền, Đổi trả.

### Bước 3: Thông báo kết quả:

1. **Thông báo cho khách hàng:** Wstore sẽ thông báo kết quả xử lý khiếu nại đến khách hàng.
2. **Thời gian xử lý:** Thời gian xử lý khiếu nại của khách hàng sẽ giao động từ 15 - 30 ngày tùy thuộc vào vấn đề gặp phải

### Bước 4: Thực hiện giải pháp:

1. **Sau khi khách hàng đồng ý với giải pháp:** Wstore sẽ phối hợp với người bán để thực hiện giải pháp đã đưa ra.
2. **Theo dõi quá trình:** Wstore sẽ theo dõi quá trình thực hiện giải pháp và đảm bảo khách hàng hài lòng.

**\*Lưu ý:**

1. *Quy trình có thể thay đổi: Quy trình giải quyết khiếu nại có thể thay đổi tùy chọn theo loại sản phẩm và các vấn đề khác nhau.*
2. *Thời gian xử lý: Thời gian xử lý khiếu nại có thể khác nhau tùy thuộc vào mức độ phức tạp của vấn đề và số lượng giải trí.*
3. *Bằng chứng: Khách hàng nên giữ lại đầy đủ bằng chứng như hóa đơn, hình ảnh, video để làm cơ sở khan hiếm.*

Trong trường hợp Wstore đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Wstore, Wstore sẽ yêu cầu Người mua đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Wstore tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Nhà Bán Hàng trên sàn TMĐT wstore.vn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Nhà Bán hàng - người bán, Khách hàng - người mua 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. Khi được yêu cầu, Wstore sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán đó (liên quan đến tranh chấp) đồng ý hoặc trong phạm vi được luật pháp cho phép. Sau khi vụ việc được Người mua và Người bán giải quyết xong, Người mua và Người bán cần báo lại cho ban quản trị Wstore kết quả giải quyết.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Người bán, Wstore sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm. Wstore sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm của Người bán đó trên wstore.vn đồng thời yêu cầu Người bán bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng. Trường hợp Wstore và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.