CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM EFFECT

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG HKDO

Dành cho hộ kinh doanh, hợp tác xã, doanh nghiệp nhỏ và vừa và nhà phân phối

HKDO – 05 ứng dụng Bán thực, Kế toán, Bán online, Gọi xe, Đô thị

Đơn vị ban hành	Công ty Cổ phần Phần mềm EFFECT
Phiên bản	12112026
Ngày hiệu lực	Kể từ ngày được EFFECT công bố chính thức trên hệ thống hoặc kênh thông báo hợp lệ

Thông tin hỗ trợ: hkdovn@gmail.com | Phòng 502, Tòa nhà Viễn Đông, 36 Hoàng Cầu, phường Ô Chợ Dừa, Hà Nội.

1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản áp dụng đối với Hộ kinh doanh, Hợp tác xã, Doanh nghiệp nhỏ và vừa, Nhà phân phối và các nhân sự được các chủ thể này phân quyền để sử dụng HKDO. Trong toàn bộ tài liệu, cụm từ "Hộ kinh doanh/Nhà phân phối" hoặc "bên bán" được hiểu bao gồm các chủ thể trên khi họ sử dụng chức năng tương ứng; quyền, nghĩa vụ về kế toán, thuế, đăng ký kinh doanh được thực hiện phù hợp với loại hình pháp lý của từng chủ thể.

Điều khoản này áp dụng riêng cho Hộ kinh doanh, chủ cửa hàng, nhà phân phối và nhân sự được các chủ thể này phân quyền khi đăng ký tài khoản, truy cập hoặc sử dụng HKDO – Nền tảng chuyển đổi số cho hộ kinh doanh và các chức năng dành cho bên bán trên Nền tảng kinh doanh Cung cần gần ngay 4.0km tại dothithongminh1.vn. Trong tài liệu này, HKDO được hiểu là bộ 05 ứng dụng dành cho hoạt động quản lý và chuyển đổi số của hộ kinh doanh gồm Bán thực, Kế toán, Bán online, Gọi xe và Đô thị. Người tìm mua và Người vận chuyển trên dothithongminh1.vn không phải là đối tượng sử dụng HKDO theo Điều khoản này; dữ liệu của các chủ thể đó chỉ được xử lý trong phạm vi giao dịch, đơn hàng, giao nhận hoặc dữ liệu nghiệp vụ liên quan đến cửa hàng. Việc đăng ký tài khoản, tích chọn đồng ý, xác nhận điện tử, tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Điều khoản được công bố/cập nhật hoặc thực hiện thao tác có tính chất chấp thuận được hiểu là Người sử dụng đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ Điều khoản này cùng Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân áp dụng cho bên bán sử dụng HKDO, Quy chế hoạt động và các quy định chuyên biệt có liên quan.

2. Giải thích từ ngữ

- EFFECT: Công ty Cổ phần Phần mềm EFFECT, đơn vị xây dựng, quản lý, cung cấp và vận hành HKDO và các chức năng công nghệ liên quan.
- HKDO: Nền tảng chuyển đổi số cho hộ kinh doanh gồm 05 ứng dụng Bán thực, Kế toán, Bán online, Gọi xe và Đô thị; là một phần sản phẩm thuộc Nền tảng kinh doanh Cung cần gần ngay 4.0km.
- Hộ kinh doanh/Nhà phân phối: cá nhân, hộ kinh doanh, chủ cửa hàng, tổ chức hoặc đơn vị tạo và sử dụng tài khoản bên bán để quản lý hoạt động kinh doanh, hàng hóa, khách hàng, đơn hàng, kế toán, hóa đơn, giao nhận và hiện diện số.
- Nhân sự được phân quyền: người do Hộ kinh doanh/Nhà phân phối tạo tài khoản, cấp quyền hoặc cho phép truy cập một phần chức năng HKDO.
- Dữ liệu cửa hàng: dữ liệu do Hộ kinh doanh/Nhà phân phối nhập, tạo lập, lưu trữ hoặc phát sinh trong quá trình sử dụng HKDO.
- Khu vực riêng: khu vực tài khoản, màn hình quản trị, bán hàng, kế toán, dữ liệu cửa hàng và các chức năng được bảo vệ bằng cơ chế xác thực/phân quyền.

- Bên thứ ba: nhà cung cấp hạ tầng, hóa đơn điện tử, email/SMS, bản đồ, thanh toán, giao nhận hoặc tích hợp kỹ thuật được sử dụng để cung cấp chức năng.

3. Nguyên tắc cung cấp và vận hành dịch vụ

HKDO là công cụ công nghệ hỗ trợ Hộ kinh doanh/Nhà phân phối quản lý hoạt động kinh doanh và kết nối giao dịch. Trừ trường hợp EFFECT trực tiếp cung cấp hàng hóa/dịch vụ hoặc có thỏa thuận riêng, EFFECT không phải là bên bán, bên mua, bên vận chuyển, bên bảo lãnh chất lượng hàng hóa/dịch vụ hoặc bên chịu trách nhiệm thay cho giao dịch giữa Hộ kinh doanh/Nhà phân phối với khách hàng, người nhận hàng hoặc người vận chuyển. EFFECT có quyền thiết lập quy chuẩn, giới hạn kỹ thuật, cơ chế xác thực, phân quyền, nhật ký hệ thống và các biện pháp vận hành cần thiết nhằm bảo đảm an toàn, tính ổn định, minh bạch và tuân thủ pháp luật của hệ thống.

4. Điều kiện đăng ký, xác thực và quản lý tài khoản

- Cung cấp thông tin đăng ký, thông tin cửa hàng, số điện thoại, email, mã số thuế, địa chỉ và thông tin pháp lý khác trung thực, chính xác, cập nhật khi được yêu cầu.
- Bảo mật mật khẩu, mã OTP, thiết bị đăng nhập và thông tin xác thực; không chuyển nhượng, cho thuê, bán hoặc chia sẻ tài khoản trái quy định.
- Chịu trách nhiệm quản lý tài khoản quản trị và tài khoản nhân viên do mình tạo; cấp quyền đúng nhu cầu và thu hồi quyền kịp thời khi nhân sự không còn nhiệm vụ.
- Thông báo ngay cho EFFECT khi phát hiện truy cập trái phép, mất quyền kiểm soát tài khoản hoặc dấu hiệu lạm dụng.
- EFFECT có thể yêu cầu xác minh email, số điện thoại, thông tin cửa hàng hoặc giấy tờ cần thiết trước khi kích hoạt hoặc cho phép sử dụng một số chức năng quan trọng.

5. Phạm vi chức năng của 05 ứng dụng HKDO

5.1. Ứng dụng Bán thực

Hỗ trợ quản lý hàng hóa/dịch vụ, giá bán, tồn kho, bán hàng tại điểm bán, đơn hàng, thanh toán, công nợ, doanh thu, đổi trả, khách hàng và các dữ liệu nghiệp vụ liên quan.

5.2. Ứng dụng Kế toán

Hỗ trợ ghi nhận doanh thu, chi phí, công nợ, chứng từ, sổ sách, báo cáo, dữ liệu phục vụ kế toán – thuế, hóa đơn điện tử và các tích hợp liên quan. Hộ kinh doanh/Nhà phân phối chịu trách nhiệm kiểm tra dữ liệu trước khi sử dụng cho mục đích kê khai, báo cáo hoặc thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

5.3. Ứng dụng Bán online

Hỗ trợ tạo gian hàng, đăng sản phẩm/dịch vụ, hình ảnh, mô tả, giá bán, tồn kho, tiếp nhận đơn online, xử lý thông tin khách hàng và địa chỉ nhận hàng, trao đổi và ghi chú liên quan đến đơn hàng.

5.4. Ứng dụng Gọi xe

Hỗ trợ Hộ kinh doanh/Nhà phân phối tạo yêu cầu giao nhận, khai báo điểm lấy hàng, điểm giao hàng, thông tin liên hệ người gửi/người nhận, mô tả đơn, theo dõi trạng thái, khoảng cách, phí và đối soát trong phạm vi chức năng được cung cấp. Việc vận chuyển thực tế do Người vận chuyển/bên giao nhận thực hiện theo thỏa thuận và quy định áp dụng.

5.5. Ứng dụng Đô thị

Hỗ trợ tạo và quản lý hiện diện số của cửa hàng trên dothithongminh1.vn hoặc kênh liên quan, gồm tên cửa hàng, địa chỉ, vị trí bản đồ, số điện thoại, giờ hoạt động, ngành nghề, sản phẩm/dịch vụ, hình ảnh và thông tin được Hộ kinh doanh/Nhà phân phối lựa chọn công khai. Đối với gian hàng đã được Hộ kinh doanh/Nhà phân phối cho phép công khai và đồng bộ dữ liệu, hệ thống có thể tự động cập nhật thông tin, hình ảnh sản phẩm từ HKDO theo phạm vi và chế độ đồng bộ đã thiết lập. Việc sử dụng HKDO để bán hàng và kế toán không bắt buộc Hộ kinh doanh/Nhà phân phối tiếp nhận đơn hàng trực tuyến.

6. Quyền của Hộ kinh doanh/Nhà phân phối

- Tạo, quản lý tài khoản cửa hàng và sử dụng các chức năng theo gói dịch vụ/phạm vi được cấp.
- Quản lý thông tin cửa hàng, hàng hóa, giá bán, tồn kho, đơn hàng, khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp, doanh thu, chi phí, kế toán, hóa đơn, vận chuyển và dữ liệu kinh doanh khác.
- Phân quyền nhân viên, kiểm tra lịch sử thao tác và yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.
- Tiếp nhận, xử lý đơn hàng và trao đổi với Người tìm mua, Người vận chuyển trong phạm vi giao dịch.
- Thực hiện quyền đối với dữ liệu cá nhân theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân dành cho hộ kinh doanh và quy định pháp luật.
- Yêu cầu EFFECT giải thích, hỗ trợ hoặc xử lý sự cố trong phạm vi trách nhiệm của nền tảng.
- Kiểm tra hình ảnh được hệ thống tự động đề xuất hoặc cập nhật; chủ động tải lên, thay thế, chỉnh sửa hoặc xóa hình ảnh sản phẩm. Hình ảnh do Hộ kinh doanh/Nhà phân phối lựa chọn được ưu tiên sử dụng; hệ thống không tự động khôi phục hình ảnh đã bị xóa.

7. Nghĩa vụ của Hộ kinh doanh/Nhà phân phối

- Bảo đảm hàng hóa/dịch vụ kinh doanh hợp pháp, đúng nguồn gốc, chất lượng, mô tả, điều kiện kinh doanh và không thuộc danh mục cấm.
- Chịu trách nhiệm về tính chính xác và quyền sử dụng hợp pháp của nội dung, hình ảnh, giá, tồn kho, khuyến mại, bảo hành, đổi trả và cam kết thương mại do mình chủ động cung cấp hoặc đăng tải; trách nhiệm đối với hình ảnh do hệ thống tự động đề xuất, sử dụng hoặc công khai được xác định theo Điều 9 và quy định pháp luật.
- Thực hiện nghĩa vụ với khách hàng, người vận chuyển, nhà cung cấp, đối tác và cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật.
- Không sử dụng dữ liệu khách hàng để spam, quảng cáo trái phép, mua bán dữ liệu, quấy rối hoặc ngoài mục đích hợp pháp.
- Tuân thủ quy định về dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tiêu dùng, thương mại điện tử, thuế, hóa đơn, kế toán, an toàn thông tin và quy định chuyên ngành liên quan.
- Phối hợp với EFFECT khi có sự cố dữ liệu, khiếu nại, tranh chấp hoặc yêu cầu xác minh hợp pháp.
- Kiểm tra tính phù hợp của thông tin và hình ảnh hiển thị trên gian hàng; chủ động điều chỉnh khi phát hiện khác biệt với hàng hóa, dịch vụ thực tế. Nghĩa vụ kiểm tra này không loại trừ trách nhiệm của EFFECT đối với nguồn và việc sử dụng ảnh do hệ thống cung cấp.

8. Trách nhiệm đối với dữ liệu cửa hàng và dữ liệu của bên liên quan

Hộ kinh doanh/Nhà phân phối chịu trách nhiệm về căn cứ hợp pháp khi thu thập, nhập, lưu trữ và sử dụng dữ liệu khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp, người nhận hàng hoặc bên liên quan. Chỉ được nhập dữ liệu cần thiết cho hoạt động kinh doanh hợp pháp; phải thông báo hoặc xin sự đồng ý khi pháp luật yêu cầu; không được nhập hoặc xử lý dữ liệu trái pháp luật. EFFECT xử lý dữ liệu cửa hàng trong phạm vi cần thiết để cung cấp phần mềm, lưu trữ, sao lưu, bảo mật, hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố, vận hành hệ thống và thực

hiện nghĩa vụ pháp luật theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân dành riêng cho Hộ kinh doanh sử dụng HKDO.

9. Sản phẩm, nội dung, sở hữu trí tuệ và hiện diện số

Hộ kinh doanh/Nhà phân phối chịu trách nhiệm về quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng hợp pháp đối với hình ảnh, nhãn hiệu, mô tả, tài liệu và nội dung do mình chủ động cung cấp hoặc đăng tải. EFFECT có thể yêu cầu chỉnh sửa, gỡ bỏ, bổ sung tài liệu hoặc tạm dừng hiển thị khi có căn cứ cho rằng nội dung vi phạm pháp luật, chính sách nền tảng, quyền của bên thứ ba hoặc gây nhầm lẫn. Đối với ảnh do hệ thống tự động cung cấp, trách nhiệm được phân định tại các mục 9.1–9.4 dưới đây. Phần mềm, mã nguồn, giao diện, thiết kế, logo, nhãn hiệu, tài liệu và tài sản trí tuệ của HKDO thuộc quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng hợp pháp của EFFECT/bên cấp phép. Người sử dụng không được sao chép, dịch ngược, can thiệp mã nguồn hoặc khai thác trái phép.

9.1. Tính năng tự động gợi ý hình ảnh sản phẩm: Nhằm hỗ trợ hoạt động kinh doanh trực tiếp và trực tuyến,

HKDO ứng dụng công nghệ AI và công cụ xử lý dữ liệu để tự động tìm kiếm, tổng hợp, đề xuất và gán hình ảnh mặc định theo tên sản phẩm đối với các sản phẩm chưa có hình ảnh. Hình ảnh được hệ thống đề xuất có tính chất tham khảo, hỗ trợ nhận diện, quản lý và giới thiệu sản phẩm; không mặc nhiên được coi là hình ảnh chính thức của hàng hóa thực tế.

9.2. Quyền quản lý và điều chỉnh hình ảnh: Hộ kinh doanh/Nhà phân phối có quyền kiểm tra, chủ động tải lên,

thay thế, chỉnh sửa hoặc xóa hình ảnh sản phẩm. Hệ thống ưu tiên hình ảnh do Hộ kinh doanh/Nhà phân phối lựa chọn và không tự động khôi phục hình ảnh đã bị xóa.

9.3. Đồng bộ và hiển thị hình ảnh trực tuyến: Đối với gian hàng đã được Hộ kinh doanh/Nhà phân phối cho

phép đồng bộ và công khai trên dothithongminh1.vn, hệ thống có thể tự động cập nhật thông tin, hình ảnh sản phẩm đủ điều kiện hiển thị theo phạm vi đã thiết lập. Hộ kinh doanh/Nhà phân phối có thể chủ động thay đổi hình ảnh; các thay đổi được đồng bộ theo khả năng kỹ thuật và quy trình vận hành. Việc đồng ý điều khoản chung không thay thế sự chấp thuận riêng nếu pháp luật yêu cầu trong từng trường hợp.

9.4. Hình ảnh gợi ý và trách nhiệm quản lý: Hình ảnh do hệ thống tự động gợi ý được cung cấp nhằm hỗ trợ

nhận diện, quản lý và giới thiệu sản phẩm, có tính chất tham khảo và có thể không hoàn toàn trùng khớp với hàng hóa thực tế. Hộ kinh doanh/Nhà phân phối có quyền và trách nhiệm kiểm tra, chủ động thay thế, điều chỉnh hoặc xóa hình ảnh chưa phù hợp. Đối với hình ảnh do mình cung cấp, Hộ kinh doanh/Nhà phân phối chịu trách nhiệm về tính chính xác và quyền sử dụng hợp pháp. EFFECT có quyền điều chỉnh, hạn chế hiển thị hoặc gỡ bỏ hình ảnh khi phát hiện sai sót, có khiếu nại hoặc dấu hiệu vi phạm quyền của bên thứ ba. Việc xử lý và xác định trách nhiệm của các bên thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

10. Kế toán, hóa đơn, thuế và chứng từ

Các chức năng kế toán, hóa đơn, báo cáo, doanh thu, chi phí, chứng từ và dữ liệu thuế là công cụ hỗ trợ nghiệp vụ. Hộ kinh doanh/Nhà phân phối chịu trách nhiệm kiểm tra dữ liệu đầu vào; kê khai, nộp thuế, xuất hóa đơn, lập chứng từ và lưu trữ sổ sách; kiểm tra trạng thái chứng từ/báo cáo; và không yêu cầu xóa, sửa, hủy dữ liệu trái quy định. EFFECT không chịu trách nhiệm thay cho nghĩa vụ thuế, hóa đơn, chứng từ,

kế toán của Hộ kinh doanh/Nhà phân phối hoặc sai sót do dữ liệu người sử dụng nhập/xác nhận, trừ phần lỗi được xác định thuộc hệ thống của EFFECT.

11. Giao dịch điện tử và giá trị dữ liệu hệ thống

Các thao tác đăng ký, đăng nhập, xác thực, tạo/sửa đơn, bán hàng, xác nhận giao nhận, thanh toán, đối soát, tạo chứng từ, gửi yêu cầu hỗ trợ và chấp thuận chính sách có thể được ghi nhận dưới dạng dữ liệu điện tử. Log hệ thống, lịch sử thao tác, thông báo và dữ liệu giao dịch có thể được sử dụng để vận hành, xác minh, giải quyết khiếu nại, bảo vệ quyền lợi hợp pháp và thực hiện nghĩa vụ pháp luật.

12. Sử dụng hợp pháp và hành vi bị cấm

- Lừa đảo, gian lận, giả mạo danh tính hoặc cung cấp thông tin sai lệch gây nhầm lẫn.
- Kinh doanh/quảng bá hàng hóa, dịch vụ bị cấm, hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ nguồn gốc hoặc hàng hóa không đáp ứng điều kiện pháp luật.
- Thu thập, mua bán, chia sẻ, phát tán dữ liệu cá nhân trái pháp luật; gửi spam hoặc quảng cáo trái phép.
- Tấn công, dò quét, phá hoại, gây gián đoạn, chiếm quyền truy cập, scraping/crawler hoặc khai thác dữ liệu trái phép.
- Làm sai lệch, xóa, hủy, sao chép hoặc di chuyển trái phép dữ liệu giao dịch, chứng từ, log hoặc dữ liệu hệ thống.
- Sử dụng nền tảng để cạnh tranh không lành mạnh, xâm phạm quyền của bên thứ ba hoặc thực hiện hành vi khác bị pháp luật cấm.

13. Hỗ trợ kỹ thuật, log và an toàn hệ thống

EFFECT chỉ truy cập khu vực riêng/dữ liệu cửa hàng khi được chủ tài khoản đồng ý để hỗ trợ; theo yêu cầu của người có thẩm quyền; trong tình huống khẩn cấp để bảo vệ hệ thống/dữ liệu; hoặc theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước. Việc truy cập thực hiện theo nguyên tắc tối thiểu cần thiết, đúng mục đích, đúng thẩm quyền và có ghi nhận nhật ký trong phạm vi kỹ thuật hỗ trợ. EFFECT có thể ghi nhận log đăng nhập, thao tác, giao dịch, hỗ trợ kỹ thuật và tích hợp nhằm bảo mật, truy vết, xử lý sự cố, xác minh trách nhiệm và đáp ứng yêu cầu hợp pháp.

14. Dịch vụ và tích hợp bên thứ ba

HKDO có thể tích hợp hạ tầng máy chủ, hóa đơn điện tử, email/SMS, bản đồ, thanh toán, vận chuyển hoặc dịch vụ kỹ thuật của bên thứ ba. EFFECT không chịu trách nhiệm đối với nội dung, chính sách hoặc hành vi của bên thứ ba nằm ngoài phạm vi kiểm soát hợp lý, trừ trường hợp pháp luật hoặc thỏa thuận riêng quy định khác.

15. Phí dịch vụ, tạm dừng và chấm dứt

Phí, gói dịch vụ, thời hạn sử dụng và phương thức thanh toán được thực hiện theo thông tin công bố hoặc thỏa thuận áp dụng tại từng thời điểm. Việc hết hạn hoặc không tiếp tục trả phí không làm mất nghĩa vụ lưu trữ dữ liệu mà pháp luật yêu cầu và không làm mất trách nhiệm đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt. EFFECT có thể cảnh báo, hạn chế tính năng, tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản khi có vi phạm Điều khoản/chính sách; cung cấp thông tin giả mạo; có dấu hiệu gian lận, tấn công, spam, lạm dụng; theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền; hoặc khi cần bảo vệ hệ thống và quyền lợi hợp pháp của các bên.

16. Giới hạn trách nhiệm của EFFECT

EFFECT nỗ lực duy trì hệ thống ổn định và an toàn nhưng không bảo đảm hệ thống luôn liên tục, không gián đoạn hoặc không lỗi. Trong phạm vi pháp luật cho phép, EFFECT không chịu trách nhiệm thay cho

chất lượng/nguồn gốc hàng hóa, nghĩa vụ của bên bán, bên mua hoặc người vận chuyển; thiệt hại do người sử dụng cung cấp sai thông tin, làm lộ tài khoản; hoặc sự cố đường truyền, thiết bị, mất điện, tấn công mạng, bất khả kháng hay nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý.

17. Khiếu nại và giải quyết tranh chấp

Hộ kinh doanh/Nhà phân phối có thể gửi phản ánh, khiếu nại và yêu cầu hỗ trợ qua kênh chính thức của EFFECT. EFFECT hỗ trợ trong phạm vi vai trò nền tảng, bao gồm cung cấp thông tin kỹ thuật, lịch sử thao tác hoặc dữ liệu giao dịch trong phạm vi pháp luật cho phép. Tranh chấp phát sinh giữa các bên giao dịch trước hết được ưu tiên thương lượng, hòa giải; nếu không giải quyết được thì thực hiện tại cơ quan có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam.

17A. Cơ chế bảo vệ người dùng, chứng cứ giao nhận và quy trình khiếu nại

Các bên gửi phản ánh qua kênh hỗ trợ chính thức đã công bố của EFFECT, nêu mã đơn (nếu có), thông tin liên hệ, diễn biến, yêu cầu giải quyết và tài liệu, ảnh hoặc bằng chứng liên quan. EFFECT ghi nhận yêu cầu, tạo thông tin tiếp nhận và hướng dẫn các bên cung cấp dữ liệu phù hợp.

Bên bán chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, nguồn gốc, mô tả, số lượng và chất lượng hàng hóa, đóng gói phù hợp, thông tin điểm lấy/giao, thông báo điều kiện giao hàng và đối soát thanh toán. Bên bán phối hợp xác minh khi phát sinh thiếu, mất, hỏng hàng hoặc khiếu nại từ người tìm mua/người vận chuyển.

HKDO Gọi xe là công cụ kết nối, không trực tiếp thực hiện vận chuyển. Người vận chuyển chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do lỗi, hành vi vi phạm, gian lận, thiếu trung thực hoặc không tuân thủ quy trình giao nhận của mình theo quy định pháp luật và chính sách áp dụng. EFFECT chịu trách nhiệm đối với hành vi, sự cố thuộc phạm vi quản lý và kiểm soát của mình.

EFFECT phản hồi tiếp nhận trong ngày làm việc hoặc chậm nhất 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh qua kênh hỗ trợ; thực hiện phân loại, hướng dẫn xử lý ban đầu trong tối đa 03 ngày làm việc. Trường hợp cần làm rõ với bên bán, người mua, người vận chuyển hoặc bên thứ ba, EFFECT thông báo tiến độ trong khoảng thời gian hợp lý và cập nhật ít nhất 03 ngày làm việc/lần cho đến khi có kết quả xử lý thuộc phạm vi của mình. Thời hạn theo pháp luật chuyên ngành (nếu áp dụng) được ưu tiên thực hiện.

Dữ liệu có thể được sử dụng để đối chiếu gồm mã đơn, thời gian tạo/nhận/giao, trạng thái, tài khoản thực hiện, lịch sử thay đổi, thông tin xác nhận của người gửi/người nhận, trao đổi liên quan, ảnh biên nhận hoặc tài liệu khác do các bên cung cấp. Việc thu thập, lưu giữ, chia sẻ dữ liệu thực hiện theo mục đích giải quyết giao dịch, chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định pháp luật; không mặc định mọi trường dữ liệu đều được hệ thống ghi nhận trong mọi trường hợp.

Tranh chấp về số lượng, chất lượng, giá, mất hoặc hư hỏng hàng hóa được giải quyết theo trách nhiệm thực tế và chứng cứ của các bên. EFFECT hỗ trợ cung cấp dữ liệu kỹ thuật, lưu vết hợp lệ và phối hợp xử lý trong phạm vi kiểm soát của nền tảng; không thay thế nghĩa vụ của bên trực tiếp có lỗi nhưng vẫn chịu trách nhiệm với lỗi do EFFECT gây ra theo quy định pháp luật.

Khi phát hiện dấu hiệu gian lận, giả mạo, chiếm đoạt, xâm phạm dữ liệu hoặc nguy cơ mất an toàn, EFFECT có thể tạm hạn chế giao dịch/tài khoản, bảo toàn dữ liệu liên quan và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền theo đúng căn cứ pháp luật.

18. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chia sẻ, xóa, hủy, hạn chế xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Hộ kinh doanh/Nhà phân phối khi sử dụng HKDO được thực hiện theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân HKDO áp dụng cho bên bán, áp dụng riêng cho 05 ứng dụng Bán thực, Kế toán, Bán online, Gọi xe và Đô thị. Chính sách này là bộ phận không tách rời của Điều khoản sử dụng.

19. Cập nhật Điều khoản, luật áp dụng và hiệu lực

EFFECT có thể sửa đổi Điều khoản để phù hợp với thay đổi pháp luật, công nghệ, mô hình dịch vụ hoặc thực tế vận hành. Thay đổi quan trọng ảnh hưởng đến quyền, nghĩa vụ, dữ liệu cá nhân, giao dịch, phí hoặc trách nhiệm pháp lý sẽ được thông báo bằng hình thức phù hợp. Trường hợp pháp luật yêu cầu sự đồng ý riêng, EFFECT sẽ áp dụng cơ chế phù hợp thay vì mặc nhiên coi việc tiếp tục sử dụng là sự đồng ý. Điều khoản được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam và có hiệu lực kể từ ngày được công bố trên hệ thống/kênh chính thức của EFFECT.

CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM EFFECT