

Số: .02./2022/VERCO

Hà Nội, ngày 07 tháng 09 năm 2022

## QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ E-SCHOOL.VN

### I. Nguyên tắc chung

1. Sàn thương mại điện tử e-school.vn (sau đây được gọi tắt là “E-school”) được đăng ký hoạt động như sàn giao dịch thương mại điện tử do Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt (sau đây gọi tắt là “Vercos”) sở hữu và vận hành. Hoạt động trên sàn thương mại điện tử E-school bao gồm: Đối tác và Học viên có đăng ký sử dụng tài khoản và được Ban quản trị sàn E-school phê duyệt.
2. Các Đối tác và Học viên thực hiện giao dịch giao kết Hợp đồng trên sàn thương mại điện tử E-school 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 pháp luật.
3. Hoạt động mua bán hàng hóa/dịch vụ qua sàn E-school phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
4. Hàng hóa/dịch vụ tham gia giao dịch trên sàn E-school phải đáp ứng đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
5. Đối tác và Học viên đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ trên sàn E-school đã đồng ý với các điều khoản hoạt động, chịu trách nhiệm pháp lý đối với hành vi của mình và cam kết thực hiện mọi quy định có liên quan.
6. Quy chế này và các giao dịch mua bán trên sàn thương mại điện tử E-school phải luôn tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

### II. Quy định chung

Tên miền website thương mại điện tử: Sàn giao dịch thương mại điện tử e-school.vn do Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt phát triển với tên miền website thương mại điện tử là: e-school.vn.

#### 1. “Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt”

– Tên đăng ký: Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt

- Tên giao dịch: Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt
  - Công ty có đăng ký kinh doanh số 0107485935 Do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hà Nội cấp ngày 28/06/2016.
2. **Khóa đào tạo trực tuyến:** là tập hợp các bài giảng đa phương tiện theo một chủ đề nhất định
  3. **Giá bán (Phí dịch vụ):** là chi phí mà Học viên phải trả khi mua quyền truy cập một khóa đào tạo trực tuyến cụ thể do E-school cung cấp. Khách hàng chỉ cần thanh toán 01 khóa học 01 lần và có thể học mãi mãi.
  4. **Giảng viên hoặc Đối tác:** là các cá nhân, tổ chức hoạt động hợp pháp có nhu cầu sử dụng dịch vụ của E-school.
  5. **Học viên:** là người được cấp quyền truy cập các khóa học đào tạo trực tuyến trên nền tảng và/hoặc website của E-school.
  6. **Đối tác sản xuất nội dung:** là các cá nhân, tổ chức có năng lực truyền đạt thông tin, nội dung tốt, có kiến thức và/hoặc kỹ năng chuyên sâu về một hoặc nhiều lĩnh vực mà E-school hợp tác soạn thảo, sản xuất các khóa đào tạo trực tuyến chất lượng về nội dung. Video bài giảng được quay phim, biên tập hình ảnh và sản xuất hậu kỳ chuyên nghiệp tại E-school Studio. Quyền sở hữu, quyền tác giả được quy định cụ thể đối với từng đối tác dựa vào thỏa thuận giữa hai Bên.
  7. **Quyền truy cập khóa học trực tuyến:** là quyền được phép đăng nhập vào các nền tảng và/hoặc website của E-school để xem các nội dung khóa đào tạo trực tuyến.

### III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ

- a. **Bước 1:** Mở trình duyệt web bất kỳ (Chrome, Cốc cốc, ...) và truy cập địa chỉ <https://e-school.vn>. Thực hiện Đăng nhập hệ thống qua tài khoản được tạo mới hoặc qua tài khoản Google, Facebook.
- b. **Bước 2:** Lựa chọn lộ trình trải nghiệm phù hợp với nhu cầu và loại khách hàng (Cá nhân, Doanh nghiệp): Trên hệ thống anh/chị lựa chọn hình thức trải nghiệm cá nhân/tổ chức và thao tác tương tự như hình ảnh bên dưới



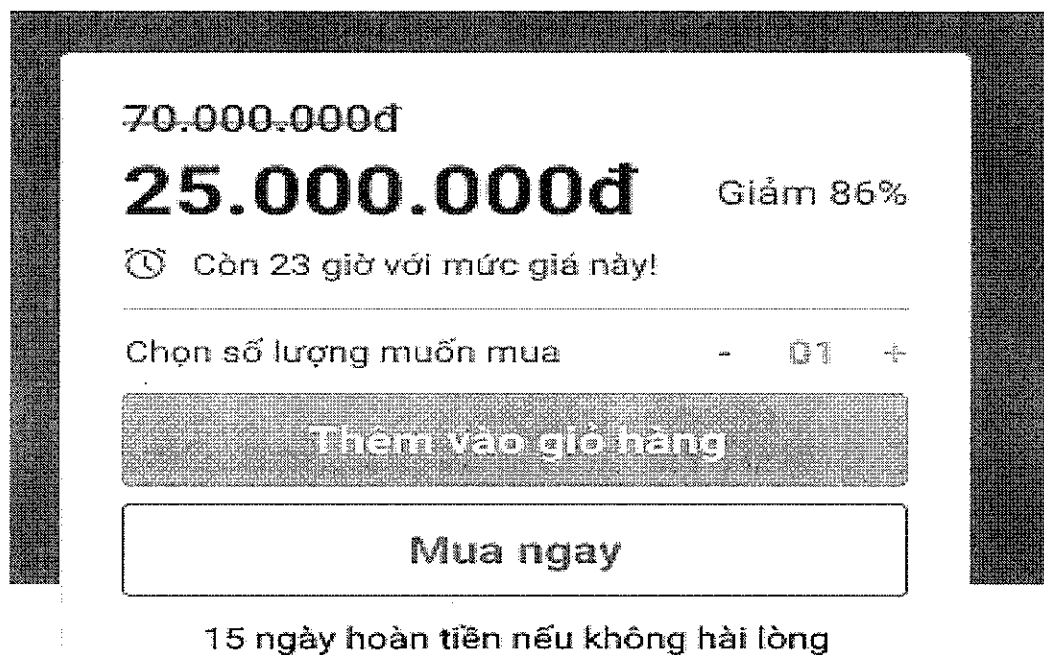
- c. **Bước 3:** Tìm kiếm khóa học phù hợp: Sau khi hiển thị các khóa học, anh/chị có thể lựa chọn 01 khóa học phù hợp với mình để tìm hiểu chi tiết thêm thông tin



- d. **Bước 4:** Tìm hiểu chi tiết khóa học: Sau khi lựa chọn được khóa học, Học viên “Click” vào khóa học để tìm hiểu thông tin chi tiết:



- e. **Bước 5:** Mua khóa học bằng cách thêm vào giỏ hàng và thực hiện thanh toán với các hình thanh toán được hỗ trợ (Chuyển khoản ngân hàng hoặc thanh toán qua cổng VNPAY).



**Giỏ hàng**

Nội dung	Số lượng	Thành tiền	Thao Tác	Thông tin đơn hàng	Sản phẩm
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 1 +	25.000.000đ <del>70.000.000đ</del>		Thành tiền	3 Sản phẩm
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 1 +	25.000.000đ <del>70.000.000đ</del>		Áp dụng mã giảm giá	-3.000.000đ
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 2 +	50.000.000đ <del>140.000.000đ</del>		<b>Tổng thanh toán</b>	<b>80.000.000đ</b>
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 2 +	50.000.000đ <del>140.000.000đ</del>		Thêm vào giỏ hàng	<input type="button" value="Áp dụng"/>
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 2 +	50.000.000đ <del>140.000.000đ</del>		0đ - 50đ 12.15% giảm giá hàng ngày	<input type="button" value="Thêm vào giỏ hàng"/>
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 2 +	50.000.000đ <del>140.000.000đ</del>		<input type="button" value="Thêm khóa học"/>	<input type="button" value="Thêm vào giỏ hàng"/>
Kick-Start Your Beverage Business: Khởi nghiệp Kinh doanh Đồ uống <small>15 Ngày Hoàn Tiền Nếu Không Hài Lòng</small>	- 2 +	50.000.000đ <del>140.000.000đ</del>		Khuyến mãi có hạn giảm 15% cho nhóm học 5 người trở lên.	<input type="button" value="Thêm vào giỏ hàng"/>
				<input type="button" value="Đăng ký theo nhóm để giảm giá ngay"/>	

Vốn & Tài chính, Quản trị doanh nghiệp, Marketing & Sale, Lộ trình

## Chiến lược Nguồn vốn Doanh nghiệp Và Vừa

Giảng viên: Nguyễn Kim Hùng

4.5 ★★★★★ (152 Ratings) 1,228 student

Yêu thích Chia sẻ Tặng khóa học

- f. **Bước 6:** Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ kích hoạt và phân quyền vào khóa học, đồng thời gửi hóa đơn xác nhận thanh toán thành công qua email bao gồm thông tin đơn hàng (Khóa học đã mua và số tiền đã thanh toán, phương thức thanh toán).

---

### Thanh toán thành công

Cảm ơn bạn đã chọn học với E-school. Vui lòng xem xác nhận thông tin đơn hàng trong email hoặc trang nhà của tôi và các bước tiếp theo để vào xem Khóa Học hoặc tải Tài Liệu.

---

Quay lại trang chủ **Tới trang khóa học của tôi**

Bạn đã được tặng một mã giảm giá: **DES000E**. Sử dụng ngay.

- g. **Bước 7:** Truy cập vào khóa học bằng cách vào mục “Khóa học của tôi” trên trang Tài khoản và chọn khóa học cần học.

---

### Thanh toán thành công

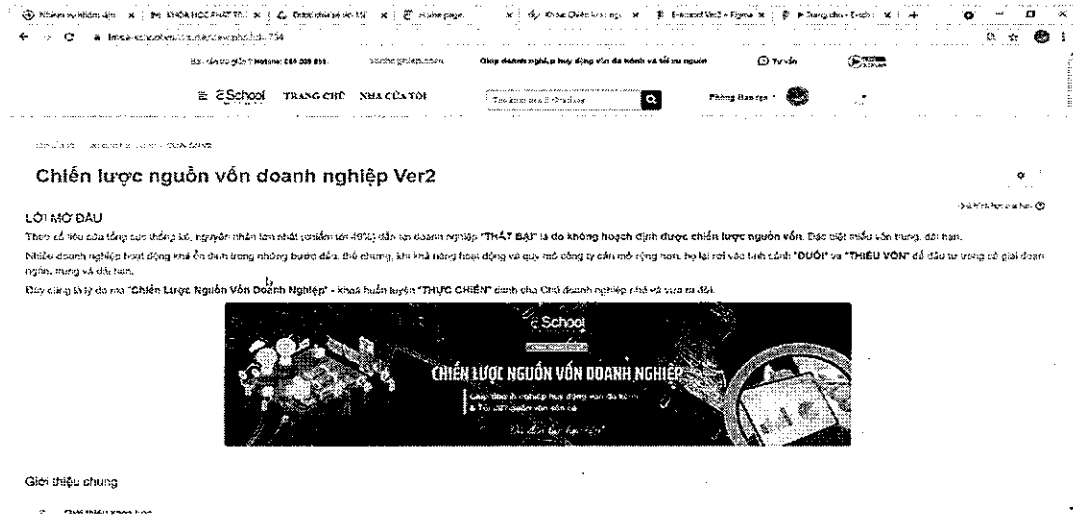
Cảm ơn bạn đã chọn học với E-school. Vui lòng xem xác nhận thông tin đơn hàng trong email hoặc trang nhà của tôi và các bước tiếp theo để vào xem Khóa Học hoặc tải Tài Liệu.

---

Quay lại trang chủ **Tới trang khóa học của tôi**

Bạn đã được tặng một mã giảm giá: **DES000E**. Sử dụng ngay.

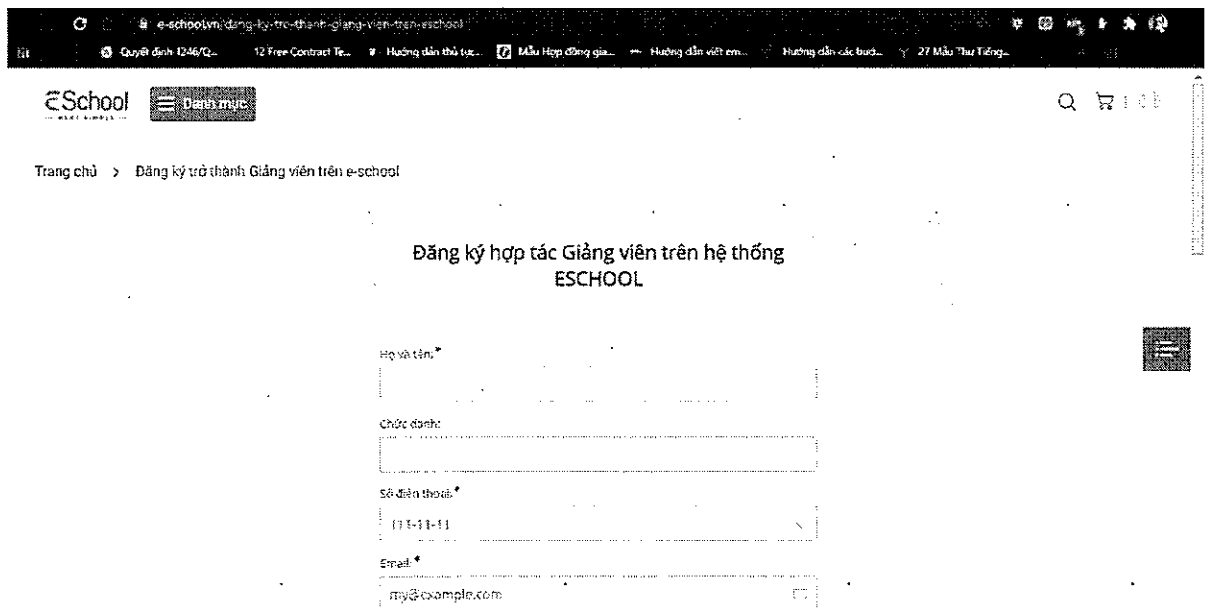
- h. **Bước 8:** Trải nghiệm học tập trên các trang “Quản lý học tập” với Nội dung bài học bao gồm các Module, bài học, bài tập thảo luận và kiểm tra từng nội dung.



2. Quy trình dành cho người đối tác (người bán hàng, nhà cung cấp...);

Đối tác mong muốn hợp tác sản xuất độc quyền cùng đội ngũ của E-school thì liên hệ trực tiếp Văn phòng Verco để đăng ký giảng dạy hoặc có thể đăng ký trực tiếp trên e-school như sau:

- a. **Bước 1:** Đăng nhập vào hệ thống và nhấp chuột vào phần “Đăng kí giảng viên” qua đường dẫn sau <https://e-school.vn/dang-ky-tro-thanh-giang-vien-tren-eschool>
- b. **Bước 2:** Nhập các thông tin theo yêu cầu để Verco nắm bắt và liên lạc được khi có nội dung cần trao đổi



- c. **Bước 3:** Nhân viên của Verco sẽ liên hệ để trao đổi với Giảng viên, Đối tác. Yêu cầu cung cấp thêm các thông tin để kiểm duyệt
- d. **Bước 4:** Đối tác gửi lý lịch, hồ sơ cá nhân để Verco kiểm duyệt. Nếu phù hợp với những quy định và tiêu chuẩn thì sẽ tiến hành ký kết Hợp đồng và sản xuất các bài giảng.
- e. **Bước 5:** Sau khi sản phẩm hợp tác được kiểm duyệt thì Ban Quản trị của Verco sẽ đưa sản phẩm lên sàn thương mại điện tử e-school

### 3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

Khi khách hàng thanh toán cho Verco và đã được xác nhận thanh toán khóa học thành công, hệ thống tự động kích hoạt và gửi thông báo qua email khách hàng đăng ký các thông tin truy cập vào khóa học, hệ thống sẽ cấp quyền truy cập tới các khóa học đã thanh toán cho tài khoản của khách hàng. Khách hàng có thể sử dụng tài khoản của mình để đăng nhập vào hệ e-school.vn để học các khóa đã mua. (Trường hợp khách hàng gặp sự cố thanh toán, Bộ phận chăm sóc khách hàng của Verco sẽ tiến hành gửi thông tin về khóa học, thông tin xác nhận thanh toán qua email cho người mua)

### 4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

#### a. Quy trình xác nhận đơn hàng

- Đối với Học viên thanh toán bằng tiền mặt trực tiếp: Học viên sẽ được kích hoạt khóa học trực tiếp vào tài khoản khách hàng trên E-School tại văn phòng Verco.
- Đối với Học viên thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, hoặc thanh toán qua cổng thanh toán VNPAY: Đơn hàng sẽ được xác nhận bằng Email (hoặc SMS) từ E-school với thông tin về tài khoản, mã khóa học và các thông tin liên quan để Học viên có thể kích hoạt khóa học.

#### b. Quy trình hủy đơn hàng

- Do đặc thù hàng hóa/dịch vụ, các thông tin kích hoạt được gửi đến Học viên sau khi thanh toán, E-school không tiếp nhận yêu cầu hủy đơn hàng đối với các đơn hàng được thực hiện thông qua hình thức thanh toán chuyển khoản/thanh toán trực tuyến/tiền mặt.
- Mọi yêu cầu hủy đơn hàng được chuyển sang xử lý với yêu cầu đổi trả hàng và hoàn tiền.

### 5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

#### a. Điều kiện đổi khóa học

- Thời gian yêu cầu hoàn tiền không qua 07 (bảy) ngày kể từ ngày thanh toán
- Học viên mua khóa học đã kích hoạt và chưa học quá 30% thời lượng khóa học
- Học viên phải đóng bù phần chênh lệch nếu khóa học mới có giá trị cao hơn khóa học hiện tại. Học viên sẽ được hoàn trả phần tiền chênh lệch nếu khóa học mới có giá trị thấp hơn khóa học hiện tại.

#### b. Điều kiện xét lý do hoàn tiền

- Các lỗi kỹ thuật liên quan đến khóa học phát sinh do E-school
- Các lỗi thanh toán: thanh toán thừa, thanh toán trùng đơn hàng
- Các lý do khác do phía E-school phê duyệt

#### **Lưu ý:**

- *Tất cả lý do hoàn tiền đều phải có xem xét và chứng minh bằng hình ảnh*
- *E-school giữ toàn quyền quyết định hoàn tiền cho Học viên*
- c. E-school không hoàn tiền đối với các trường hợp sau

- Học viên nhầm lẫn khóa học (ví dụ: xem quảng cáo khóa học tương tự của trung tâm khác nhưng đặt mua của E-school)
- Học viên không sắp xếp được thời gian học hoặc không muốn học nữa: do khóa học của E-school là trọn đời, Học viên có thể sắp xếp học bất cứ lúc nào nên E-school có quyền từ chối lý do này.
- Lỗi kỹ thuật từ phía Học viên: trong quá trình học, Học viên gặp các lỗi kỹ thuật khách quan (thiết bị hư hỏng, đường truyền mạng không đáp ứng, app/trình duyệt cũ không học được,...)
- Học viên không đọc kỹ thông tin khóa học trước khi tiến hành thanh toán (ví dụ: không biết khóa học 100% online,...)
- Các lý do mang tính chủ quan từ phía Học viên (ví dụ: không thích học nữa, học không phù hợp)
- Thanh toán cho Bên thứ 3: Học viên thanh toán khóa học cho bất kỳ đối tác/cá nhân khác và không chứng minh đã thanh toán cho E-school. Trong trường hợp này, chúng tôi từ chối xử lý yêu cầu, Học viên vui lòng liên hệ với Bên mà Học viên thanh toán để yêu cầu hoàn tiền.

d. Thời gian và phương thức hoàn tiền

- Thanh toán online (bao gồm thanh toán chuyển khoản ngân hàng Internet Banking; thanh toán qua thẻ Visa/Mastercard; thanh toán qua thẻ ATM nội địa Việt Nam...): Thời gian hoàn tiền trong vòng 30 ngày kể từ lúc yêu cầu hoàn tiền được phê duyệt.
- Thanh toán tiền mặt tại Verco: Thời gian hoàn tiền trong vòng 30 ngày.

e. Xác thực thông tin khi hoàn tiền

- Để đảm bảo tính bảo mật cho Học viên khi hoàn tiền, E-school sẽ tiến hành xác thực thông tin của Học viên.
- Học viên phải dùng Email đã đăng ký với E-school để gửi thông tin yêu cầu hoàn tiền. Tên khóa học yêu cầu hoàn tiền, Email đăng ký trên hệ thống phải trùng khớp nhau.
- Trong trường hợp Học viên không sử dụng Email để đăng ký ban đầu, vui lòng liên hệ với Ban quản trị qua Hotline của E-school để được hướng dẫn chi tiết.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;

- a. Nếu gặp khó khăn trong quá trình học về mặt kỹ thuật, Học viên có thể liên hệ với Bộ phận CSKH của E-school thông qua các kênh:

Hotline: 0869039899

Email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)

- b. Nếu gặp khó khăn trong quá trình học liên quan đến nội dung khóa học, Học viên được Đối tác hỗ trợ trực tiếp.



7. Quy trình giải quyết này, khiếu nại:

a. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đối với Đối tác:

- Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, Sàn giao dịch thương mại điện tử E-school và Đối tác sản xuất nội dung sẽ hòa giải trên cơ sở thương lượng và đôi Bên cùng có lợi. Trong trường hợp có những tranh chấp hai Bên không thể hòa giải được, hai Bên sẽ đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Hà Nội để giải quyết. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng và có hiệu lực ràng buộc đối với các Bên. Mọi chi phí phát sinh, bao gồm cả phí Luật sư của Bên thắng kiện do Bên thua kiện chịu.
- E-school có trách nhiệm tiếp nhận thông tin về các vấn đề phát sinh, thực hiện chức năng điều phối, yêu cầu các Bên hợp tác để xử lý vấn đề. Sau quá trình thương lượng nhằm xử lý vấn đề hoàn tất, các Bên có trách nhiệm thực hiện theo đúng thỏa thuận đề ra.

b. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đối với người tiêu dùng:

- Sàn TMĐT luôn hỗ trợ người mua trong việc liên hệ với nhà bán hàng để giải quyết các khiếu nại, tranh chấp, yêu cầu bồi thường nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng nhận thấy quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm Khách hàng thực hiện quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại sau:

- Quy trình giải quyết khiếu nại:

- + Bước 1: Khách hàng khiếu nại về sản phẩm của người bán trên e-school.vn qua thông tin sau:
  - + Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)
  - + Gọi đến hotline: 0869039899
  - + Liên hệ trực tiếp địa chỉ Công ty: Tầng 3, Tòa nhà Kim Nam, 562 Nguyễn Văn Cừ, Phường Gia Thụy, Quận Long Biên, TP Hà Nội
  - + Bước 2: Bộ phận chăm sóc Khách hàng sẽ tiếp nhận, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của Khách hàng.
  - + Bước 3: Yêu cầu Khách hàng cung cấp các tài liệu chứng minh sự vi phạm của người bán.
  - + Bước 4: E-school sẽ gửi toàn bộ thông tin và hồ sơ đến người bán để giải quyết vấn đề.
  - + Bước 5: Người bán sẽ trao đổi với Khách hàng về sự việc và các hướng xử lý để cùng thống nhất giải quyết vấn đề. Thời gian phản hồi của người bán là 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin từ E-school.
  - + Bước 6: Trong trường hợp 02 Bên (Khách hàng và người bán) không thống nhất được hướng giải quyết, E-school sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng:

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về người bán, E-school sẽ có biện pháp cảnh báo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật. E-school sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ sản phẩm của người bán đó trên e-school.vn, đồng thời yêu cầu bồi thường cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng.

#### IV. Quy trình thanh toán

1. Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)

##### Phương thức thanh toán giữa người mua và người bán

- Trả tiền qua chủ website, ứng dụng                       Trả trực tiếp cho người bán

##### Hình thức thanh toán hàng hóa, dịch vụ:

- Tiền mặt, COD                       Chuyển khoản internet banking                       Ví điện tử  
 Tài khoản mobile, sms                       Cổng thanh toán (thẻ quốc tế và nội địa)                        
Khác.....

##### Thanh toán giữa học viên và Ban quản lý website:

Học viên có thể sử dụng các hình thức thanh toán dưới đây để thực hiện thanh toán khi mua các khóa học do E-school cung cấp

Học viên thanh toán đủ 100% Phí dịch vụ khi thanh toán

a. Tiền mặt:

- Bước 1: Học viên tìm hiểu thông tin về sản phẩm (khóa học) phù hợp với nhu cầu của mình trên website <https://e-school.vn/>
- Bước 2: Học viên đặt mua khóa học bằng cách liên hệ trực tiếp để số hotline của bộ phận chăm sóc khách hàng Verco
- Bước 3: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Verco xác nhận đơn đặt hàng và gửi email về thông tin đơn hàng, số tiền cần phải thanh toán để hoàn thành đơn hàng
- Bước 4: Học viên đến văn phòng của Verco để thanh toán trực tiếp qua bộ phận Sale Support

CÔNG TY CP TÁI CẤU TRÚC DOANH NGHIỆP VIỆT

Địa chỉ: Tầng 3, Tòa nhà Kim Nam Group, 562 Nguyễn Văn Cừ, Phường Gia Thụy,  
Quận Long Biên, TP Hà Nội

Điện thoại: 0869039899

- Bước 5: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Verco xác nhận Học viên thanh toán khóa học thành công
- Bước 6: Bộ phận Bộ phận chăm sóc khách hàng của Verco tiến hành kích hoạt tài khoản và gửi thông tin qua Email đã đăng ký của Học viên để học viên sử dụng khóa học.

b. Hình thức Chuyển khoản:

- Bước 1: Học viên tìm hiểu thông tin về sản phẩm (khóa học) phù hợp với nhu cầu của mình trên website <https://e-school.vn/>

- Bước 2: Học viên đặt mua khóa học, lựa chọn phương thức thanh toán bằng hình thức “Chuyển khoản ngân hàng” vào tài khoản ngân hàng của Verco theo thông tin dưới đây:

STT	Tên ngân hàng - Chi nhánh	Chủ TK	Số TK
1	Techcombank - Chi nhánh Chương Dương	Công ty CP tái cấu trúc doanh nghiệp Việt	19036539636011
2	Vietcombank chi nhánh Chương Dương (Hà Nội)	Công ty CP tái cấu trúc doanh nghiệp Việt	0541000270733
3	TMCP Quân đội (MBBank) - Chi nhánh Đống Đa (Hà Nội)	Công ty CP tái cấu trúc doanh nghiệp Việt	0871116129999
4	Vietinbank - Chi nhánh Thành phố Hà Nội	Công ty CP tái cấu trúc doanh nghiệp Việt	110608276868

Nội dung chuyển khoản theo cú pháp: Tên người đăng ký + Số điện thoại + Mã đơn hàng (Ví dụ: NguyenVanA 0988888888 MDH000000482)

Đối với hình thức thanh toán này học viên chịu phí phát sinh cho dịch vụ chuyển khoản liên ngân hàng.

- Bước 3: Hệ thống tự động cập nhật trạng thái đơn hàng thành công khi khách hàng chuyển khoản đúng cú pháp. Trường hợp sau cú pháp, Bộ phận chăm sóc khách hàng của website sẽ kiểm tra và xác nhận đơn đặt hàng khóa học
- Bước 4: Hệ thống tự động gửi mail qua email đã đăng ký của Học viên để xác nhận Học viên thanh toán khóa học thành công, nội dung email bao gồm thông tin truy cập, kích hoạt khóa học, học viên truy cập vào đường dẫn qua email và thực hiện học tập

#### c. Hình thức thanh toán qua cổng thanh toán VNPAY:

- Bước 1: Học viên tìm hiểu thông tin về sản phẩm (khóa học) phù hợp với nhu cầu của mình trên website <https://e-school.vn/>
- Bước 2: Học viên đặt mua khóa học, lựa chọn phương thức thanh toán bằng Cổng thanh toán điện tử VNPAY và thực hiện theo hướng dẫn từ VNPAY tại màn xác nhận thanh toán
- Bước 3: Hệ thống tự động cập nhật trạng thái đơn hàng thành công khi khách hàng thanh toán thành công qua cổng VNPAY (Trường hợp khách hàng không thanh toán được hoặc thanh toán mà Verco chưa nhận được tiền vào tài khoản ngân hàng, Bộ phận chăm sóc khách hàng của website sẽ kiểm tra và xác nhận đơn đặt hàng khóa học)
- Bước 4: Hệ thống tự động gửi mail qua email đã đăng ký của Học viên để xác nhận Học viên thanh toán khóa học thành công, nội dung email bao gồm thông tin truy cập, kích hoạt khóa học, học viên truy cập vào đường dẫn qua email và thực hiện học tập

#### d. Hình thức thanh toán Ví điện tử

- Bước 1: Học viên tìm hiểu thông tin về sản phẩm (khóa học) phù hợp với nhu cầu của mình trên website <https://e-school.vn/>
  - Bước 2: Học viên đặt mua khóa học, lựa chọn phương thức thanh toán bằng Cổng thanh toán điện tử VNPAY
  - Bước 3: Tại đây, cổng thanh toán VNPAY cho phép người dùng chọn ngân hàng mà VNPAY đã liên kết (Danh sách các ngân hàng liên kết với Vnpay tính đến thời điểm hiện tại: Vietcombank, BIDV, MBBank, VietinBank, Agribank, SCB, VPBank, HDBank, Viet Capital Bank, IVB, Eximbank, SHB, TP Bank, Maritime Bank, VIB, NCB, Nam A Bank, BAC A BANK, OCB, TVB, Vietbank, ABbank, Woori Bank)
  - Bước 4: Học viên đăng nhập vào ứng dụng Mobile Banking trên điện thoại (Nếu chưa có thì tải ứng dụng Mobile Banking của ngân hàng bạn đang sử dụng về điện thoại sau đó đăng nhập)
  - Bước 5: Trong mục thanh toán, chọn vào tính năng QR Pay đã tích hợp sẵn trong ứng dụng (Lưu ý: QR Pay chỉ có sẵn trong ứng dụng của những ngân hàng có liên kết với Vnpay).
  - Bước 6: Quét mã Vnpay và nhập số tiền cần thanh toán và sau đó xác minh giao dịch.
  - Bước 7: Hệ thống tự động cập nhật trạng thái đơn hàng thành công khi khách hàng thanh toán thành công qua Ví điện tử (Trường hợp khách hàng không thanh toán được hoặc thanh toán mà Verco chưa nhận được tiền vào tài khoản ngân hàng, Bộ phận chăm sóc khách hàng của website sẽ kiểm tra và xác nhận đơn đặt hàng khóa học)
  - Bước 8: Hệ thống tự động gửi mail qua email đã đăng ký của Học viên để xác nhận Học viên thanh toán khóa học thành công, nội dung email bao gồm thông tin truy cập, kích hoạt khóa học, học viên truy cập vào đường dẫn qua email và thực hiện học tập.
2. Thanh toán giữa đối tác (người bán, nhà cung cấp...) và Ban quản lý Website/ứng dụng
- Quy trình thanh toán giữa Đối tác (người bán, nhà cung cấp...) và Ban quản lý Website (Verco) sẽ thực hiện như sau:
    - + Bước 1: Verco (Ban quản lý website) trực tiếp thu tiền các sản phẩm từ học viên thông qua phương thức, hình thức thanh toán như đã nêu trong Đề án.
    - + Bước 2: Verco và Đối tác thực hiện đối soát trong vòng 05 ngày tiên của tháng tiếp theo.
    - + Bước 3: Verco thanh toán các khoản doanh thu cho Đối tác trong vòng 05 ngày sau khi thực hiện Đối soát doanh thu thông qua thông tin tài khoản ngân hàng của Đối tác được quy định trong Thỏa thuận Đối tác.
  - Phương thức thanh toán: Verco thanh toán các khoản doanh thu thông qua thông tin tài khoản của Đối tác tại Thỏa thuận đối tác.
  - Ban quản lý Websiet không thu Phí thành viên đối với Đối tác (người bán, nhà cung cấp)

## **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

1. Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất cứ chương trình, công cụ hay hình thức nào để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy chế và quy định của pháp luật.
2. Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi cơ quan pháp luật yêu cầu.

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

### **1. Mục đích thu thập thông tin:**

Thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng được xem là yếu tố cần thiết và bắt buộc khi Khách hàng tham gia, đăng ký tài khoản trên E-school.vn. Điều này giúp cho Khách hàng tránh khỏi những rủi ro, những hành vi gian lận, lừa đảo và giúp Ban quản lý website thu thập, hỗ trợ được Khách hàng khi có tranh chấp hoặc khiếu nại xảy ra. Ban quản lý website sẽ không chịu trách nhiệm cũng như giải quyết bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào trong trường hợp Khách hàng (người tiêu dùng) giả mạo, cung cấp sai lệch, không chính xác, không đầy đủ hoặc chưa cập nhật mới nhất các thông tin được yêu cầu cung cấp (nếu có thay đổi).

*Mục đích thu thập thông tin cá nhân khách hàng nhằm:*

- Hỗ trợ khách hàng khi xảy ra các trường hợp tranh chấp, khiếu nại;
- Ngăn ngừa các hành vi xâm nhập, đánh cắp tài khoản khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khác;
- Giữ các thông báo liên quan đến trạng thái giao dịch của khách hàng;
- Quảng cáo, tiếp thị các dịch vụ hỗ trợ của Verco đến khách hàng;
- Phục vụ các mục đích thăm dò, khảo sát, lấy ý kiến khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của Verco tới khách hàng trên nền tảng E-school;
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Ban quản lý website E-school có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật của khách hàng. Trong trường hợp này việc thu thập thông tin cá nhân người dùng nhằm mục đích cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra, xác minh của cơ quan có thẩm quyền.

Ngoài những mục đích nêu trên, không ai có quyền xâm phạm thông tin cá nhân của thành viên.

### **2. Các thông tin được thu thập:**

*E-school sẽ thu thập các thông tin của Khách hàng gồm:* Thông tin cá nhân, thông tin liên lạc và thông tin thanh toán của khách hàng. Nội dung bao gồm các thông tin bắt buộc khai báo của Khách hàng khi đăng ký tài khoản trên e-school.vn. Khi thu thập các thông tin của Khách hàng, E-school mong muốn cung cấp những dịch vụ tiện ích thiết thực nhất tới Khách hàng,

đảm bảo quyền lợi và đảm bảo tôn trọng sự riêng tư cho Khách hàng. Khách hàng phải cam kết cung cấp, cập nhật đầy đủ và chính xác các thông tin sau đây:

- Thông tin cá nhân: Dữ liệu cá nhân mà E-school có thể thu thập và sử dụng vào mục đích hỗ trợ khách hàng khi sử dụng website bao gồm, nhưng không giới hạn:
  - + Họ tên;
  - + Giới tính
  - + Ngày sinh;
  - + Thông tin được gửi bởi hoặc liên quan đến (các) thiết bị được sử dụng để truy cập vào E-school;
  - + Bất kỳ thông tin nào khác về người dùng khi người dùng đăng nhập để sử dụng E-school;
  - + Dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng.
- Thông tin liên lạc: Dữ liệu thông tin liên lạc mà E-school có thể thu thập và sử dụng vào mục đích hỗ trợ khách hàng khi sử dụng website bao gồm, nhưng không giới hạn:
  - + Số điện thoại
  - + Địa chỉ liên lạc
  - + Địa chỉ email
- Thông tin thanh toán: Các thông tin thanh toán mà E-school có thể thu thập và dùng với mục đích cung cấp cho Bên thứ 3 (điển hình là VNPay) trong vấn đề thực hiện thanh toán của Khách hàng và Ban quản lý website. Ban quản lý website (Verco) và các bên không liên quan sẽ không được quyền sử dụng những thông tin thanh toán này vào mục đích khác. Những thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn:
  - + Đối với cá nhân: Tài khoản ngân hàng
  - + Đối với tổ chức/ đơn vị kinh doanh: Giấy phép đăng ký doanh nghiệp và Tài khoản ngân hàng của tổ chức

### **3. Hình thức thu thập thông tin:**

E-school sẽ thực hiện thu thập thông tin cá nhân của Khách hàng bằng hình thức Khách hàng trực tiếp cập nhật thông tin trên website khi đăng ký tài khoản sử dụng trên website e-school.vn

### **4. Quy trình, cách thức chỉnh sửa, cập nhật thông tin:**

Khách hàng có thể tự cập nhật được các thông tin cá nhân trong trang quản lý Tài khoản của tôi. Bao gồm: Họ tên, Số điện thoại, Email, Mật khẩu, ... (Lưu ý: Các thông tin Email, Số điện thoại nếu cập nhật sẽ phải thông báo lại cho Verco để xác nhận, ghi danh lại vào khóa học đã thanh toán).

### **5. Phạm vi sử dụng thông tin cá nhân:**

Những thông tin thu thập từ khách hàng được sử dụng cho các mục đích:

- a. Để xem xét và/hoặc xử lý đơn đăng ký/giao dịch; đăng ký email của bạn với chúng tôi
- b. Cung cấp dịch vụ tư vấn cho Khách hàng theo thông tin Khách hàng cung cấp
- c. Quản lý việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng
- d. 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;
- e. Gửi Khách hàng các thông báo về hoạt động trao đổi thông tin giữa Sàn E-commerce và thành viên
- f. Đảm bảo an toàn cho Khách hàng khi có kẻ xấu phá hủy, chiếm đoạt tài khoản và hoạt động giả mạo Khách hàng
- g. Liên lạc với Khách hàng để cung cấp hàng hóa/dịch vụ khi Khách hàng mua các sản phẩm hàng hóa/dịch vụ trên sàn. Xác nhận thông tin khi thực hiện hoạt động mua hàng, thanh toán.
- h. Nhận dạng và/hoặc xác minh thông tin tài khoản của Khách hàng.
- i. Giải quyết hoặc tạo điều kiện dịch vụ khách hàng, thực hiện các khiếu nại của bạn, giải quyết hoặc trả lời bất kỳ thắc mắc nào được gửi bởi người dùng.
- j. Liên hệ với bạn hoặc liên lạc với bạn qua điện thoại, tin nhắn văn bản, email nhằm mục đích quản trị quan hệ của bạn với chúng tôi.
- k. Tiếp thị, quảng cáo qua email thông tin và tài liệu tiếp thị và quảng bá liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ. 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 email

Bảo mật thông tin Khách hàng là ưu tiên hàng đầu của E-school khi thu thập dữ liệu thông tin Khách hàng. Chúng tôi luôn cố gắng bắt kịp các tiêu chuẩn bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng.

#### **6. Thời gian lưu trữ thông tin:**

- a. Thông tin thu thập được từ Khách hàng sẽ được E-school lưu trữ từ thời điểm Khách hàng khai báo thông tin đến khi tài khoản của Khách hàng ngừng hoạt động.
- b. E-school sẽ lưu giữ và sử dụng thông tin của khách hàng khi cần tuân theo nghĩa vụ pháp lý, giải quyết tranh chấp và thực thi các thoả thuận của E-school.
- c. Trong trường hợp Khách hàng có yêu cầu hủy bỏ, vui lòng gửi lên Ban quản trị sàn, thông tin của Khách hàng sẽ được xử lý xóa bỏ trên hệ thống sau 03 ngày kể từ thời điểm Khách hàng có yêu cầu

#### **7. Cam kết bảo mật thông tin khách hàng:**

Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin cá nhân của Khách hàng theo những nội dung sau:

- Cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của E-school

- Cam kết bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Khách hàng bao gồm các thông tin về lịch sử giao dịch; thông tin về chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn;
- Cam kết không sử dụng, không chuyển giao, không cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào khác về thông tin cá nhân của Khách hàng khi không có sự cho phép từ Khách hàng ngoại trừ điều khoản khác được quy định trong Quy chế này và theo quy định của Pháp luật
- Trong trường hợp phát sinh các lỗi kỹ thuật hoặc bị tấn công dữ liệu, Ban quản trị sàn có trách nhiệm thông báo cho cơ quan chức năng và Khách hàng trong thời gian 03 ngày kể từ khi có sự cố xảy ra.

## **8. Những người hoặc tổ chức được tiếp nhận, chia sẻ thông tin:**

### **a. Trường hợp có thể cung cấp thông tin:**

Ban quản lý website sẽ không tiết lộ thông tin cho Bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của bạn. Tuy nhiên, Ban quản lý website có thể cung cấp trong trường hợp cần thiết để bảo vệ quyền lợi, đảm bảo sự an toàn trong giao dịch cho Khách hàng và hỗ trợ các tiện ích cho khách hàng sử dụng nền tảng. Đó là thông tin (Họ tên) (công khai trong quá trình sử dụng website);

### **b. Trường hợp phải cung cấp thông tin:**

Ban quản lý website khi được Cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu cung cấp hoặc khi cần thiết để bảo vệ dịch vụ của Verco (trong một số trường hợp BQL website phải cung cấp thông tin của khách hàng cho các bên khác):

- Để tuân thủ pháp luật hoặc đáp ứng quy trình pháp lý bắt buộc
- Xác minh hoặc thi hành việc tuân thủ các chính sách điều khoản dịch vụ của website
- Bảo vệ quyền và nghĩa vụ, tài sản hoặc sự an toàn của khách hàng và các công ty trong hệ sinh thái

Ban quản lý website có thể tiết lộ thông tin cho các bên khác có liên quan với giao dịch của công ty của khách hàng cho bên thứ ba nếu cơ quan chức năng có yêu cầu. Ngoài ra, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin cá nhân của khách hàng với các bên thứ ba khi nhận được sự chấp thuận của bạn.

## **9. Địa chỉ, thông tin liên hệ của Đơn vị thu thập thông tin:**

Mọi thông tin của Khách hàng được lưu trữ tại địa chỉ:

### **CÔNG TY CỔ PHẦN TÁI CẤU TRÚC DOANH NGHIỆP VIỆT**

Địa chỉ: Tầng 3, Tòa Kim Nam Group 562 Nguyễn Văn Cừ, Phường Gia Thụy, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 0869039899

Email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)

## **10. Quy trình sử dụng thông tin:**

- Bất kỳ thông tin nhận dạng cá nhân nào Khách hàng cung cấp trong quá trình sử dụng website đều được bảo mật. Thông tin chỉ được tiết lộ cho các bên liên quan vì mục đích hỗ



trợ và cung cấp các tiện ích đến khách hàng hoặc cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Ban quản lý website sẽ không tiết lộ, bán, chia sẻ hoặc để lộ thông tin của khách hàng cho một bên thứ ba khác.

- Các thông tin của bạn như email, số điện thoại được sử dụng để thông báo về các chương trình khuyến mại hoặc các dịch vụ, sản phẩm tiện ích tới khách hàng.
- Ban quản lý website cam kết bảo vệ tất cả thông tin mà Ban quản lý nhận được từ khách hàng. Để ngăn chặn truy cập trái phép, đảm bảo sử dụng đúng thông tin, Ban quản lý website sẽ sử dụng các phương pháp và công nghệ bảo mật Internet hợp lý.
- Quy định này không phải là một hợp đồng có hiệu lực pháp lý. Nhưng, Ban quản lý website cam kết tuân theo quy định này để bảo vệ tất cả dữ liệu thông tin của khách hàng.

#### **11. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng:**

- Trong trường hợp Khách hàng phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc vi phạm điều khoản đã quy định trong Quy chế hoạt động của sàn thương mại điện tử, Khách hàng gửi các yêu cầu khiếu nại trực tiếp đến Hotline của E-school: 0869039899 kèm theo các thông tin, căn cứ chứng minh sự vi phạm của sàn. Ban quản trị sàn cam kết sẽ phản hồi các thông tin của Khách hàng trong vòng 24h kể từ khi tiếp nhận thông tin khiếu nại của Khách hàng để hai Bên thống nhất đưa ra cách giải quyết.
- Chính sách bảo vệ thông tin thanh toán: Cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động thanh toán thực hiện trên E-school.
- Chính sách giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế và thẻ nội địa (internet banking) đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của các Đối Tác Cổng Thanh Toán (Onepay).
  - + Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
  - + Chứng nhận tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thông tin thanh toán (PCI DSS) do Trustwave cung cấp.
  - + Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi qua SMS để đảm bảo việc truy cập tài khoản được xác thực.
  - + Các nguyên tắc và quy định bảo mật thông tin trong ngành tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.
- Chính sách bảo mật giao dịch trong thanh toán của E-school áp dụng với Khách hàng:
  - + E-school chỉ lưu chuỗi đã được mã hóa bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán cung cấp cho E-school. E-school không trực tiếp lưu trữ thông tin thẻ khách hàng. Việc bảo mật thông tin thẻ thanh toán Khách hàng được thực hiện bởi Đối Tác Cổng Thanh Toán đã được cấp phép.
  - + Đối với thẻ quốc tế: thông tin thẻ thanh toán của Khách hàng mà có khả năng sử dụng để xác lập giao dịch không được lưu trên hệ thống của E-school. Đối Tác Cổng Thanh Toán sẽ lưu trữ và bảo mật.

- + Đối với thẻ nội địa (internet banking), E-school chỉ lưu trữ mã đơn hàng, mã giao dịch và tên ngân hàng.

## 12. An toàn dữ liệu, thông tin:

Ban quản lý website đã, đang và sẽ thực hiện các biện pháp an toàn nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của khách hàng bao gồm:

- Lưu trữ thông tin của khách hàng trong môi trường vận hành an toàn. Chỉ có nhân viên, đại diện và nhà cung cấp có thể truy cập khi cần phải biết theo quy định về việc chia sẻ, tiếp nhận thông tin. Ban quản lý website tuân theo các tiêu chuẩn ngành, pháp luật trong việc bảo mật thông tin cá nhân khách hàng.
- Trường hợp máy chủ lưu trữ bị hacker tấn công dẫn đến mất dữ liệu cá nhân khách hàng. Ban quản lý website sẽ thông báo cho cơ quan chức năng để điều tra xử lý. Khi có kết quả sẽ thông báo cho khách hàng được biết.
- Các thông tin thanh toán: được bảo mật theo tiêu chuẩn thanh toán.

## VII. Quản lý thông tin xấu

### 1. Cơ chế kiểm soát, rà soát thông tin trên website/ứng dụng:

#### a. Kiểm soát thông tin người bán (giảng viên):

- Quy trình duyệt cấp tài khoản đối với người bán (giảng viên): Đối tác mong muốn hợp tác sản xuất độc quyền cùng đội ngũ của E-school thì liên hệ trực tiếp Văn phòng Verco để đăng ký giảng dạy hoặc có thể đăng ký trực tiếp trên website e-school. Đối tác (giảng viên) nhập các trường thông tin theo yêu cầu của website e-school bao gồm Họ tên, chức danh, các thông tin cá nhân liên hệ khác và cung cấp cho Ban quản lý website E-school lý lịch và hồ sơ cá nhân để Verco tiến hành kiểm duyệt cấp Tài khoản đối tác (giảng viên). Đối với đối tác là cá nhân yêu cầu cung cấp Bản sao CMND/CCCD hoặc Hộ chiếu và các hồ sơ chứng minh trình độ, kinh nghiệm của bản thân (Bằng tốt nghiệp, các chứng chỉ liên quan). Đối với đối tác là tổ chức, Verco yêu cầu cung cấp Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (kèm Mã số thuế) và các hồ sơ, tài liệu chứng minh lĩnh vực hoạt động chuyên môn của họ.
- Trong trường hợp, sau khi thẩm định phê duyệt hồ sơ của đối tác nếu thấy phù hợp với những quy định và tiêu chuẩn thì Verco sẽ thông qua và tiến hành ký Thỏa thuận hợp tác hóa động trên E-school.
- Tiêu chí của Verco đối với đối tác (giảng viên) là cá nhân:

Độ tuổi	Từ 27 tuổi trở lên, trường hợp đặc biệt có thể trao đổi và thống nhất lại
Giới tính	Không phân biệt

Trình độ và kinh nghiệm	Tùy vào giảng viên đại học hoặc giảng viên thực chiến
Chuyên môn	Thuộc các lĩnh vực Vốn & tài chính, Sale & Marketing, Quản trị nhân lực, Quản trị chiến lược, Phát triển kỹ năng bản thân
	Kỹ năng sư phạm
	Tác phong cá nhân phù hợp
Tiêu chí khác	Theo quy định pháp luật

- Tiêu chí đối với đối tác là tổ chức/đơn vị kinh doanh:
  - + Là đơn vị có Giấy phép đăng ký doanh nghiệp và Giấy phép đào tạo phù hợp với các lĩnh vực mà sản phẩm dịch vụ thương mại điện tử Eschool cung cấp;
  - + Có đội ngũ chuyên viên, giảng viên đào tạo đáp ứng các tiêu chí cá nhân mà Verco đưa ra.
- b. Kiểm soát sản phẩm/ dịch vụ:
  - Yêu cầu chung đối với sản phẩm dịch vụ: Các sản phẩm (khóa học) bị cấm gồm những khóa học, bài giảng trái với pháp luật Việt Nam, bao gồm các nội dung sau:
    - + Nội dung khiêu dâm
    - + Nội dung liên quan đến chế tạo, xử lý hoặc sử dụng vũ khí
    - + Nội dung thúc đẩy bạo lực hoặc tổn hại cơ thể
    - + Ngôn từ tiêu cực hoặc ngôn ngữ phân biệt đối xử
    - + Nội dung cho phép hành vi bất hợp pháp hoặc phi đạo đức
    - + Nội dung cố ý gây hiểu nhầm hoặc lừa đảo
    - + Nội dung vi phạm pháp luật hiện hành
    - + Nội dung có hại hoặc không phù hợp
  - Yêu cầu đặc thù đối với sản phẩm/dịch vụ là khóa học (bài giảng):

STT	Tiêu chí	Nội dung chi tiết
1	Tên khóa học, chương trình, tên bài học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không được quá 100 ký tự</li> <li>- Cụ thể, đơn giản, dễ hiểu</li> <li>- Không sử dụng tùy tiện dấu câu, chấm phẩy, viết hoa, hoặc các ký tự đặc biệt</li> <li>- Không đưa ra các nội dung phi thực tế hoặc kỳ vọng khác xa so với nội dung</li> </ul>

		<p>khóa học</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không đưa ra các link giảm giá/ mã giảm giá, các nội dung mang tính chất rao bán thương mại sản phẩm</li> <li>- Không để có lỗi chính tả, không viết tắt</li> <li>- Không chứa những từ phi giáo dục, liên quan đến chính trị, tôn giáo hay nội dung dễ gây phản cảm</li> </ul>
2	Ảnh/video khóa học	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ảnh/video khóa học phải ở 1 trong 3 dạng (ảnh giảng viên, ảnh liên quan đến nội dung khóa học, dạng video có chứa hình ảnh liên quan nội dung khóa học)</li> <li>2. Tỷ lệ ảnh/khung hình video khóa học 16:9</li> <li>3. Yêu cầu chất lượng: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu ảnh khóa học sắc nét, không bị nhòe, không bị vỡ, không để watermark là đường link hay logo của bên thứ 3 nào khác</li> <li>- Yêu cầu video <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Âm thanh: không có tạp âm, âm noise</li> <li>+ Hình ảnh: Rõ nét, không bị mờ, nháy hình, text không sai chính tả</li> <li>+ Nội dung: đúng với nội dung khóa học đang giới thiệu, video không kết thúc đột ngột</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
3	Phần mô tả chi tiết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầy đủ 4 phần nội dung: Mô tả về khóa học, Yêu cầu của khóa học, Lợi ích từ khóa học và Đối tượng mục tiêu (tham khảo outline mẫu)</li> <li>- 3 mục Yêu cầu, Lợi ích và Đối tượng cần xuống dòng từng câu cho rõ ràng ý</li> <li>- Không sai chính tả (Cả 4 phần)</li> </ul>
4	Thông tin giảng viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đúng ảnh giảng viên dạy trong khóa học</li> </ul>

		<p>(không dùng ảnh của người khác)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu phải lịch sự, phù hợp với chủ đề của khóa học</li> <li>- Yêu cầu ảnh giảng viên sắc nét, không bị nhòe, không bị vỡ,</li> <li>- Có đủ thông tin giảng viên: Họ và tên, học hàm, học vị (nếu có), các kinh nghiệm liên quan đến khóa học</li> <li>- Không sai chính tả</li> </ul>
5	Cấu trúc khóa học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng độ dài khóa học phải <math>\geq 90</math> phút</li> <li>- Số bài trong 1 chương <math>\geq 1</math></li> <li>- Số lượng bài tối thiểu trong 1 khóa học <math>\geq 10</math> bài</li> <li>- Tỷ trọng số bài tối thiểu bài học định dạng bằng video: Số bài học định dạng bằng video <math>\geq 80\%</math>, ngoài ra có thể có các định dạng khác như Audio, Slide... (Đảm bảo yêu cầu của bộ phận kiểm duyệt)</li> </ul>
6	Độ dài video bài học	<p>Độ dài của 1 video:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu 2:00 phút</li> <li>- Tối đa 10:30 phút</li> </ul> <p>+ Tổng số lượng bài học quá 10:30 phút không chiếm quá 30% tổng số lượng bài học</p> <p>+ Tổng số lượng bài học ngắn dưới 2:00 phút không chiếm quá 20% tổng số bài học</p> <p>* Lưu ý: không áp dụng với các khóa thuộc chủ đề về , Code, Thiên, Lập trình, Ngoại ngữ, Photoshop, Đồ họa, (tối đa 60 phút)</p>
7	Các chỉ số khi xuất video	<p>Đặc biệt lưu ý khi xuất video cần cài đặt các chỉ số như sau thì Video mới đạt</p>

		<p>chuẩn:</p> <p>Chỉ số Video:</p> <p>1, Frame width &gt; hoặc = 1920 pixel, Frame height &gt; hoặc = 1080 pixel</p> <p>2, Bite Rate &gt; 3000 kbps, Frame rate &gt; 24 fps</p> <p>3, Chuẩn nén phải là H264</p> <p>4, Định dạng phải là MP4</p> <p>Chỉ số Audio: Bit rate &gt; 128 kbps, Channel &gt;2</p>
8	Kiến thức	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp đầy đủ kiến thức đúng với tên bài học</li> <li>- Nội dung kiến thức bài học không bị xáo trộn, có sự thống nhất xuyên suốt từ đầu đến cuối video</li> <li>- Nếu trong phần kết của video trước Giảng viên nhắc tới nội dung bài tiếp theo thì nội dung đó phải thực sự khớp với nội dung bài được nhắc đến</li> <li>- Nếu Giảng viên có nhắc tới file tài liệu hỗ trợ học viên thì file tài liệu có thể tải về và đúng với nội dung bài học</li> <li>- Không được nhắc đến chính trị, tôn giáo</li> <li>- Không được nói những điều mà đi ngược lại với thuần phong mỹ tục của người Việt Nam</li> <li>- Không được quảng cáo, giới thiệu bán hàng các sản phẩm khác ngoài sản phẩm của VERCO</li> </ul>
9	Giao diện bài giảng	<p>Nếu video bài học thể hiện bằng cách trình chiếu slide/quay màn hình kèm với lời giảng của Giảng viên sẽ được chấp nhận khi đáp ứng các yêu cầu sau:</p> <p>+ Nội dung các slide/ảnh màn hình phải là bản tóm tắt tổng quát nhất nội dung lời</p>

		giảng của giảng viên + Tất cả các trang slide/ảnh màn hình phải đúng với nội dung bài học - Nếu sử dụng video/hình ảnh không phải của giảng viên cần làm mờ logo, tên thương hiệu xuất hiện trên đó
--	--	---

- Sau khi ký kết Hợp đồng với Giảng viên, Quản lý đào tạo có trách nhiệm gửi và trao đổi Phụ lục khóa học (là một phần đính kèm không thể thiếu trong Hợp đồng).
- Quản lý đào tạo có trách nhiệm kiểm soát sự điều chỉnh trong Phụ lục khóa học của Giảng viên để đảm bảo không thay đổi quá 30% nội dung chương trình để ra được sản phẩm online hoàn chỉnh dưới sự thống nhất của hai Bên. Dựa trên bộ học liệu nhận được từ phía Giảng viên, Quản lý đào tạo xây dựng khung kịch bản và chương trình khóa học. Yêu cầu thời gian xử lý trong vòng 03 ngày/01 khóa học.
- Dựa trên chương trình khóa học, Giảng viên đóng góp ý kiến, ý tưởng để hoàn thiện cũng như việc nghiên cứu để đảm bảo tiêu chuẩn trong quá trình ghi hình bài học. Quản lý đào tạo có trách nhiệm quản lý các video bài giảng và phối hợp với Ban chuyên môn để đảm bảo nội dung kiến thức, hình ảnh, âm thanh đạt tiêu chuẩn. Đối với những sản phẩm có nội dung chưa phù hợp sẽ làm việc với Ban truyền thông để thực hiện cắt sửa, điều chỉnh.
- Ban chuyên môn có trách nhiệm nghiên cứu, điều chỉnh, phản biện và chịu trách nhiệm về tính chính xác học thuật, chuẩn mực nghiệp vụ chuyên nghiệp, trên tinh thần tuân thủ đúng pháp luật của nhà nước Việt Nam.
- Ban chuyên môn có quyền yêu cầu Quản lý đào tạo phối hợp điều chỉnh cùng Giảng viên cắt bỏ, bổ sung, thay thế nhưng thông tin, nội dung chưa đạt chuẩn. Phối hợp cùng với Quản lý đào tạo quản lý và kiểm soát nội dung video bài học sau khi quay dựng

## **2. Quản lý website đối với thông tin giới thiệu, quảng bá sản phẩm trên sàn**

Các hành vi cấm khi đăng tải thông tin:

- Trái với luật pháp Việt Nam và quốc tế, xâm phạm quyền lợi của Bên thứ 3 và trái với chính sách sàn giao dịch thương mại điện tử E-school đề ra.
- Sử dụng trái phép tài khoản, bài đăng, giao dịch của người khác.
- Đăng các nội dung gây hiểu lầm, không chính xác, xuyên tạc hoặc gian lận.
- Gửi thư rác các loại, dùng virus, phần mềm độc hại,...gây ảnh hưởng đến hoạt động của trang web hay xâm phạm đến quyền lợi tài sản của người sử dụng
- Copy hay sửa đổi nội dung trang web bao gồm bản quyền, logo, nhãn hiệu.
- Sử dụng thông tin của người khác mà không được đồng ý

### **3. Chế tài nếu phát hiện thành viên (người mua, người bán) có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật:**

Chính sách được áp dụng đối với tất cả đối tác (giảng viên) hoạt động trên E-school. Ban quản lý website bảo lưu quyền cập nhật ban hành các quy định xử lý và hình thức chế tài trong các Phụ lục ban hành và có hiệu lực ngay khi thông báo trên website E-school. Trường hợp Người bán vi phạm quy định pháp luật, Ban quản lý E-school sẽ thực hiện chế tài hạ tài khoản hoặc hủy tài khoản và người bán sẽ không được hoàn trả các loại phí (bao gồm cả phí dịch vụ hỗ trợ Người bán nếu có).

- Hạ tài khoản là hình thức Người bán bị tạm khóa, không thể giao dịch và không hiển thị sản phẩm trên E-school trong thời gian xử lý vi phạm. Tùy vào mức độ vi phạm của từng trường hợp cụ thể, E-school sẽ thông báo chế tài Hạ tài khoản Người bán trong thời gian tối đa không quá 3 tháng.
- Hủy Tài khoản là hình thức Người Bán bị ngừng toàn bộ hoạt động trên E-school và tài khoản Người bán sẽ không thể khôi phục.

### **4. Quy trình phối hợp với chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ:**

- a. Bước 1: Chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ hoặc đại diện theo ủy quyền của Chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ cho rằng quyền của bản thân hoặc của thân chủ có khả năng bị xâm phạm, gửi khiếu nại bằng văn bản tới Ban quản lý website theo thông tin như sau:

**CÔNG TY CỔ PHẦN TÁI CẤU TRÚC DOANH NGHIỆP VIỆT**

Địa chỉ: 562 Nguyễn Văn Cừ, Phường Gia Thụy, Quận Long Biên, TP Hà Nội

Email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)

Hotline: 0869039899

- b. Bước 2: Người khiếu nại phải cung cấp cho Ban quản lý website toàn bộ các tài liệu hợp lệ chứng minh sự tồn tại và sở hữu hợp pháp của người khiếu nại đối với quyền sở hữu trí tuệ được bảo hộ trong phạm vi lãnh thổ có liên quan, cũng như chứng cứ về hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trong các sản phẩm (khóa học) đang bán bị khiếu nại cụ thể.

- Các tài liệu chứng minh sự tồn tại và sở hữu hợp pháp của người khiếu nại đối với quyền sở hữu trí tuệ có thể bao gồm:

- + Giấy chứng nhận bản quyền tác giả: Do Cục bản quyền thuộc Bộ Văn hóa - thông tin cấp. Giấy chứng nhận quyền tác giả là chứng cứ để chứng minh người có tên trong Giấy này là tác giả của tác phẩm. Trong trường hợp người khiếu nại không làm thủ tục đăng ký tại Cục bản quyền tác giả, nếu muốn chứng minh mình là tác giả, đương sự phải chứng minh mình đã sáng tạo ra sản phẩm (tác phẩm, khoa học) và sự sáng tạo đó đã được định hình dưới một hình thức vật chất



- + Các tác phẩm khoa học thể hiện dưới hình thức bài báo, sách, tạp chí, băng,... có nội dung vi phạm tác phẩm đã được bảo hộ;
  - + Hợp đồng thuê sáng tạo; hợp đồng lao động và văn bản bàn giao việc trong trường hợp chứng minh cá nhân, tổ chức là chủ sở hữu tác phẩm
- c. Bước 3: Verco sẽ tiếp nhận và liên hệ làm rõ các phản ánh của Người khiếu nại liên quan đến việc khiếu nại về sản phẩm trên sàn E-school xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trong thời gian sớm nhất và không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày Ban quản lý website nhận được khiếu nại về việc Sản phẩm (khóa học) đăng tải trên Sàn xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.
- Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Ban quản lý Eschool sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ giải quyết khiếu nại liên quan đến xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.
- d. Bước 4: Ban quản lý E-school yêu cầu các Bộ phận liên quan và Đối tác (giảng viên) cung cấp thông tin, tài liệu về nguồn gốc, xuất xứ, ... của sản phẩm (khóa học) để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc mà Người khiếu nại gửi văn bản khiếu nại tới Ban quản lý Eschool.
- Nếu cần thiết, Ban quản lý Eschool có quyền yêu cầu người khiếu nại cung cấp bổ sung những thông tin, tài liệu bổ sung (ngoài những tài liệu mà Người khiếu nại đã cung cấp kèm theo Văn bản khiếu nại) liên quan đến sản phẩm (khóa học) bị khiếu nại xâm phạm sở hữu trí tuệ nhằm xác minh, làm rõ nghi vấn đồng thời có hướng xử lý thích hợp.
- e. Bước 5: Verco thống nhất phương án xử lý và thông báo bằng văn bản tới các bên liên quan đến sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.
- Trường hợp 1: Sản phẩm (khóa học) đăng tải trên website không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ:  
Ban quản lý website sẽ liên hệ và gửi thông báo bằng văn bản tới Người khiếu nại và cung cấp những chứng từ liên quan để chứng minh Sản phẩm (khóa học) mà đối tác (giảng viên) đăng bán trên Sàn Eschool không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.
  - Trường hợp 2: Sản phẩm (khóa học) đăng tải trên website xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ:  
Tùy theo tính chất và mức độ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, Ban quản lý Eschool sẽ đề xuất biện pháp xử lý phù hợp. Cụ thể như sau:
    - + *Đối với học viên (người sử dụng dịch vụ) đã mua sản phẩm (khóa học):* Được hoàn trả số tiền đã thanh toán của sản phẩm (khóa học) chưa sử dụng đến trong trường hợp sản phẩm (khóa học) đó bị gỡ.
    - + *Đối với người khiếu nại:* Được Ban quản lý Eschool thông báo bằng văn bản về việc xử lý và hợp tác làm việc, cung cấp tài liệu cần thiết trong trường hợp có dấu hiệu hình sự.
    - + *Đối với đối tác (giảng viên) liên quan đến sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu:*
      - (1) Mức độ 1: Vi phạm một phần quyền sở hữu trí tuệ của sản phẩm (khóa học) bị khiếu nại:

Ban quản lý website sẽ thực hiện gỡ bỏ sản phẩm được coi là xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và thực hiện tạm khóa tài khoản của Người bán (Đối tác) trong 03 tháng. Đồng thời yêu cầu Người bán (đối tác) bồi thường cho người khiếu nại nếu người khiếu nại chứng minh được thiệt hại thực tế xảy ra từ việc này.

(2) Mức độ 2: Vi phạm toàn bộ quyền sở hữu trí tuệ của sản phẩm (khóa học) bị khiếu nại:

Ban quản lý website sẽ thực hiện gỡ bỏ sản phẩm được coi là xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và thực hiện tạm khóa tài khoản của Người bán (Đối tác) trong 06 tháng. Đồng thời yêu cầu Người bán (đối tác) bồi thường cho người khiếu nại nếu người khiếu nại chứng minh được thiệt hại thực tế xảy ra từ việc này.

(3) Mức độ 3: Vi phạm toàn bộ quyền sở hữu trí tuệ của sản phẩm (khóa học) bị khiếu nại và dấu hiệu hình sự:

Ban quản lý website sẽ thực hiện gỡ bỏ sản phẩm được coi là xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và xóa/khóa tài khoản của Người bán (đối tác) vĩnh viễn, không tiếp tục hợp tác và cung cấp mọi tài liệu liên quan cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý. Đồng thời yêu cầu Người bán (đối tác) bồi thường cho người khiếu nại nếu người khiếu nại chứng minh được thiệt hại thực tế xảy ra từ việc này.

Ban quản lý website sẽ phối hợp với đối tác (giảng viên) để yêu cầu đối tác (giảng viên) bồi thường trực tiếp cho học viên liên quan đến những khóa học vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.

+ *Đối với cơ quan nhà nước có thẩm quyền:*

Ban quản lý Eschool phối hợp và cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu liên quan đến sản phẩm (khóa học) xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ khi được yêu cầu.

## **5. Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên E-school:**

- Thành viên không sử dụng dịch vụ của E-school vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Thành viên không được đăng tải, truyền đạt trên E-school bất kỳ thông tin, hình ảnh, quảng cáo nào vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào hoặc vi phạm pháp luật và/hoặc trái thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- Ban quản lý website có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải trên E-school bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo pháp luật của Việt Nam và các quy định do E-school ban hành công khai trên website trong từng thời kỳ. Ngoài ra, Ban quản lý website có quyền chấm dứt Thỏa thuận hợp tác nếu thành viên có vi phạm (kèm theo việc hủy tài khoản).

- Tất cả các thông tin, tài khoản đăng nhập và sản phẩm (khóa học/bài giảng) trên E-school đều được Ban quản lý website kiểm duyệt để tạo môi trường website phù hợp.
- Ban quản lý website thực hiện các biện pháp sao lưu định kỳ cơ sở dữ liệu để đảm bảo phương án dự phòng sự cố mất dữ liệu người dùng, có thể khôi phục lại dữ liệu khi gặp sự cố.
- Ban quản lý website thực hiện kiểm tra bảo mật định kỳ nhằm phát hiện các vấn đề bảo mật của hệ thống website.
- Ban quản lý website thực hiện cập nhật các bản vá của hệ điều hành, phần mềm lớp giữa,, hệ quản trị cơ sở dữ liệu theo khuyến cáo bảo mật của các nhà cung cấp hệ điều hành, phần mềm lớp giữa, hệ quản trị cơ sở dữ liệu.
- Ban quản lý website xây dựng, ban hành, hướng dẫn các quy tắc đảm bảo an toàn thông tin cho đội ngũ vận hành, giám sát website.

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

1. Ban quản trị sàn E-school luôn cố gắng và cam kết cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật tốt nhất tới Học viên và Đối tác trong quá trình giao dịch, đảm bảo sự an toàn và ổn định của hệ thống kỹ thuật.
2. Với trách nhiệm và nghĩa vụ cam kết cung cấp dịch vụ, Ban quản trị sàn E-school sẽ ngay lập tức áp dụng mọi biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ để đảm bảo quyền lợi cho Đối tác và Học viên trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật.
3. Đối với các lỗi phát sinh kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc lỗi khách quan khác dẫn đến sự cố về mua bán, trao đổi hàng hóa/dịch vụ trên sàn E-school, Ban quản trị sàn sẽ hỗ trợ thông qua Hotline hoặc Email.
4. Nếu gặp khó khăn về kỹ thuật, Đối tác hoặc Học viên có thể liên hệ với E-school theo thông tin sau:

Hotline: 086 9039 899 (nghe và làm theo hướng dẫn)

Inbox qua Fanpage FB: Trường học trực tuyến E-school

Email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)

Thời gian hỗ trợ: Không bao gồm các ngày Lễ, Tết của Việt Nam

– Thứ 2 đến thứ 6: Thời gian từ 8h30 đến 22h

– Thứ 7 và Chủ nhật: Thời gian từ 9h đến 19h

### **IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website TMĐT e-school.vn**

1. Quyền của Ban quản lý website TMĐT e-school.vn
  - a. Yêu cầu Thành viên (Bao gồm Đối tác và Người học) phải cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và trung thực. Trong trường hợp có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục

Việt Nam thì E-school có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

- b. E-school có quyền tạm ngừng phát hành khóa học, chỉnh sửa hoặc xóa nội dung khóa học nếu E-school phát hiện khóa học đó có nội dung vi phạm pháp luật, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, xâm phạm danh dự và nhân phẩm của người khác.
- c. E-school có quyền giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung khóa học trên Sàn giao dịch theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của E-school nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- d. E-school có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Sàn giao dịch trách nhiệm pháp lý; có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch; hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- e. E-school có quyền thay đổi bảng giá các khóa học và phương thức thanh toán để phù hợp với nhu cầu và hướng phát triển của website e-school.vn cũng như của Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt.

## 2. Nghĩa vụ của Ban quản lý website TMĐT e-school.vn

- a. Chịu trách nhiệm xây dựng Website bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Website E-school trong điều kiện và phạm vi cho phép.
- b. Chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Website e-school.vn.
- c. Cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin và phương thức liên lạc của Đối tác sản xuất nội dung.
- d. Cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm được cung cấp trên sàn giao dịch E-school.vn: thông tin về sản phẩm, giá cả, phương thức thanh toán và giao nhận...
- e. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về các Khóa học trực tuyến cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
- f. Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- g. Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

- h. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn thương mại điện tử.
- Các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn thương mại điện tử bao gồm:
    - + Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh; thuộc ngành nghề cấm đầu tư theo quy định pháp luật.
    - + Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24h kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
    - + Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động sàn thương mại điện tử.
    - + Cảnh báo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.
    - + Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.
  - Các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại bao gồm:
    - + Cung cấp các thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn thương mại điện tử cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên.
    - + Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên website.
    - + Tiếp nhận và phản hồi các thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động sàn thương mại điện tử của Bộ Công thương tại địa chỉ [online.gov.vn](http://online.gov.vn).
  - i. Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
  - j. Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp phát sinh khiếu nại.
  - k. Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.
  - l. Liên đới bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm các nghĩa vụ được quy định dưới đây:

- Người sở hữu website thương mại điện tử bán hàng và người bán trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng.
- Khách hàng trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử là người tiêu dùng dịch vụ thương mại điện tử và là người tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ do người bán trên website này cung cấp.
- Trường hợp thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ của người bán tới người tiêu dùng trên website thương mại điện tử thì thương nhân, tổ chức đó là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Các chủ thể tham gia hoạt động thương mại điện tử có nghĩa vụ tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn thông tin, an ninh mạng và pháp luật có liên quan khác.
- Thông báo với Bộ Công Thương về việc thiết lập website thương mại điện tử bán hàng thông qua công cụ thông báo trực tuyến trên Cổng thông tin về thương mại điện tử Quản lý hoạt động thương mại điện tử nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến. Các thông tin phải thông báo bao gồm:
  - + Tên miền của website thương mại điện tử;
  - + Loại hàng hóa, dịch vụ giới thiệu trên website;
  - + Tên đăng ký của thương nhân, tổ chức hoặc tên của cá nhân sở hữu website;
  - + Địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên của cá nhân sở hữu website;
  - + Số, ngày cấp và nơi cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp Quyết định thành lập của tổ chức; hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân;
  - + Tên, chức danh, số chứng minh nhân dân, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của người đại diện thương nhân, người chịu trách nhiệm đối với website thương mại điện tử;
  - + Các thông tin khác theo quy định của Bộ công thương.
- Thực hiện đầy đủ việc cung cấp thông tin trên website theo các quy định tại Mục này và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin.
- Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo quy định của pháp luật trong lĩnh vực thương mại điện tử.
- Thực hiện các quy định, thủ tục khác theo quy định của pháp luật trong lĩnh vực thương mại điện tử.
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong thương mại điện tử.

- Lưu trữ thông tin về các giao dịch được thực hiện qua website theo quy định của pháp luật về kế toán; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật
- Website thương mại điện tử bán hàng phải cung cấp đầy đủ thông tin về người sở hữu website, hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản của hợp đồng mua bán áp dụng cho hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên website theo quy định pháp luật về thương mại điện tử.

## **X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website e-school.vn**

### **1. Quyền và nghĩa vụ của Học viên khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn**

#### **a. Quyền của Học viên khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn**

- Học viên có quyền tham gia vào các khóa học miễn phí/ trả phí của E-school. Học viên sẽ được hưởng các chính sách ưu đãi do E-school cung cấp. Chính sách ưu đãi sẽ được đăng tải trực tiếp trên trang chủ của website e-school.vn và các kênh thông tin khác.
- Học viên có quyền đóng góp ý kiến về E-school trong quá trình sử dụng, mọi kiến nghị được gửi trực tiếp qua thư, điện thoại, email . Tất cả các ý kiến, thắc mắc sẽ được phòng chăm sóc khách hàng giải đáp trong thời gian ngắn nhất có thể.

#### **b. Nghĩa vụ của Học viên khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn**

- Học viên sẽ chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hòm thư điện tử của mình. Học viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho E-school về những hành vi sử dụng trái phép tài khoản để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Học viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của E-school vào những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo , thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của E-school. Hãy sử dụng dịch vụ, tạo đơn hàng giả vào mục đích đầu cơ, gây lũng đoạn thị trường.
- Học viên cam kết không sao chép, sửa đổi, truyền bá, phân phối các khóa học hay tạo các công cụ tương tự như của E-school khi không được sự đồng ý của Sàn giao dịch E-school.
- Học viên không được hành động gây mất uy tín của E-school dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên, tuyên truyền, phổ biến thông tin sai sự thật hoặc không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch e-school.vn

### **2. Quyền và nghĩa vụ của Đối tác khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn**

#### **a. Quyền của Đối tác khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn**

- Có quyền yêu cầu hỗ trợ từ E-school trong quá trình soạn thảo, quay phim các khóa học để đảm bảo nội dung đạt chất lượng cao. Việc hỗ trợ cụ thể sẽ được quy định trong hợp đồng hợp tác.

- Đưa ra các khuyến nghị và /hoặc đề nghị cho E-school sửa đổi hay bổ sung nội dung của Bài giảng đa phương tiện trong trường hợp có các chi tiết có thể gây ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, uy tín và thương hiệu của mỗi Bên.
- b. Nghĩa vụ của Đối tác khi tham gia vào website TMĐT e-school.vn
  - Bảo đảm nội dung Bài giảng phù hợp với mục tiêu của E-school và Chương trình khóa đào tạo kỹ năng; đúng kiến thức khoa học và truyền tải kỹ năng phù hợp thực tế; không trái với chuẩn mực đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc Việt Nam.
  - Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
  - Trong trường hợp có khiếu nại của học viên về khóa học, Đối tác tham gia phải hợp tác với Ban quản lý Sàn giao dịch E-school để giải quyết.
  - Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin dưới đây:
    - + Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
    - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.
    - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
  - Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thông tin giá cả; điều kiện giao dịch chung;...
  - Không đăng bán các sản phẩm (khóa học) thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh mà Pháp luật và BQL website đã quy định.
  - Không đăng bán các sản phẩm (khóa học) vi phạm quyền sở hữu trí tuệ
  - Thực hiện các quy định tại đảm bảo chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử.
  - Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
  - Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
  - Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

## **XI. Điều khoản áp dụng**

1. Quy chế của E-school chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch điện tử E-school có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Website cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực sau 05 (năm) ngày kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế. Việc thành viên tiếp tục



sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

2. Quy chế hoạt động sẽ được E-school cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia E-school có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên Sàn.
3. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, Sàn giao dịch TMĐT E-school và Đối tác sản xuất nội dung sẽ hòa giải trên cơ sở thương lượng và đôi bên cùng có lợi. Trong trường hợp có những tranh chấp hai Bên không thể tự giải quyết và hoà giải, hai Bên sẽ đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Hà Nội để giải quyết. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng và có hiệu lực ràng buộc thực hiện đối với các bên. Mọi chi phí phát sinh bao gồm cả phí luật sư của bên thắng kiện do bên thua kiện chịu.
4. E-school có trách nhiệm tiếp nhận thông tin về các vấn đề pháp sinh, thực hiện chức năng điều phối, yêu cầu các bên hợp tác để xử lý vấn đề.
5. Sau khi quá trình thương lượng nhằm xử lý vấn đề hoàn tất, các bên có trách nhiệm thực hiện theo đúng thỏa thuận đã đề ra.

## **XII. Điều khoản cam kết**

Công ty cổ phần tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt, e-school.vn cùng các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ được cung cấp trên <https://e-school.vn> cam kết tuân thủ các quy định và các điều khoản trong Quy chế này.

Mọi sự vi phạm Quy chế này đều sẽ phải chịu trách nhiệm trước Công ty cổ phần tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt.

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT:

- Sàn thương mại điện tử e-school.vn
- Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử: Sàn thương mại điện tử e-school.vn.

Công ty/Tổ chức: Công ty CP Tái cấu trúc Doanh nghiệp Việt

Địa chỉ: 562 Nguyễn Văn Cừ, Phường Gia Thụy, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội

Hotline: 086 9039 899 (nghe và làm theo hướng dẫn)

Inbox qua Fanpage FB: Trường học trực tuyến E-school

Email: [support@verco.vn](mailto:support@verco.vn)

