

## QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

### ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ SMARTOS BOOKING

#### I. Nguyên tắc chung

##### 1. Mục đích của ứng dụng TMĐT

Smartos Booking là ứng dụng tạo ra một giải pháp tích hợp, hỗ trợ tối đa cho các đơn vị cung cấp không gian cho thuê trong quá trình quản lý, vận hành các hoạt động kinh doanh.

##### 2. Nguyên tắc của ứng dụng TMĐT

- Trong quá trình sử dụng Ứng dụng Smartos Booking, hãy đảm bảo rằng bạn đã đọc các điều khoản cẩn thận trước khi sử dụng.
- Bạn không được phép sao chép, sửa đổi bất kỳ phần nào của Ứng dụng Smartos Booking theo bất kỳ cách nào.
- Bạn không được phép trích xuất mã nguồn của ứng dụng, không được dịch ứng dụng sang các ngôn ngữ khác hoặc tạo các phiên bản phát sinh.
- Chúng tôi có quyền thực hiện các thay đổi đối với ứng dụng hoặc tính phí các dịch vụ của ứng dụng, bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì. Chúng tôi sẽ không tính phí cho ứng dụng hoặc các dịch vụ của ứng dụng mà không nói rõ cho bạn biết chính xác những gì bạn đang trả tiền.
- Ứng dụng Smartos Booking lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân mà bạn đã cung cấp cho chúng tôi để cung cấp dịch vụ phù hợp. Bạn có trách nhiệm bảo mật điện thoại và quyền truy cập vào ứng dụng.

##### 3. Địa chỉ truy cập ứng dụng TMĐT

- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=space.smarteroffice.app&hl=vi&gl=US>
- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/smartos-booking-space-hunter/id1541845246>

#### II. Quy định chung

##### 1. Thông tin chung

- Tên ứng dụng: Ứng dụng cung cấp dịch vụ không gian cho thuê như văn phòng, chỗ ngồi, nhà trọ... gọi tắt là “Smartos Booking”.
- Đơn vị quản lý và vận hành Smartos Booking: Công ty Cổ phần Smartos

##### 2. Định nghĩa chung

- “**Ứng dụng**”: là nền tảng hỗ trợ đơn vị cung cấp không gian cho thuê và người tìm kiếm không gian, gọi tắt là “Smartos Booking”

- **“Khách hàng, người dùng, người sử dụng dịch vụ”**: là người mua và sử dụng dịch vụ trên nền tảng Smartos.

- **“Đối tác, người bán, nhà cung cấp”**: là các tổ chức, cá nhân có hoạt động kinh doanh, thương mại hợp pháp được Smartos Booking đồng ý cho phép sử dụng dịch vụ. Thông qua Smartos Booking, người cung cấp dịch vụ sẽ thực hiện hoạt động nhằm cung cấp dịch vụ đến khách hàng.

- **“Thông tin khách hàng”**: Thông tin đủ để xác định chính xác danh tính của khách hàng bao gồm: Họ tên, địa chỉ liên hệ, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại.

- **“Dữ liệu khách hàng”**: Dữ liệu được nhập bởi khách hàng hoặc Smartos (do khách hàng ủy quyền) phục vụ cho mục đích sử dụng nền tảng Smartos hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng sử dụng.

- **“Dữ liệu cá nhân”**: Bất kỳ thông tin nào liên quan đến một cá nhân được xác nhận danh tính hoặc có thể xác nhận được danh tính.

- **“Hệ thống”**: Bao gồm các máy chủ đặt tại trung tâm dữ liệu của Smartos, được cài đặt các phần mềm hệ thống và phần mềm Smartos.

### **III. Quy trình giao dịch**

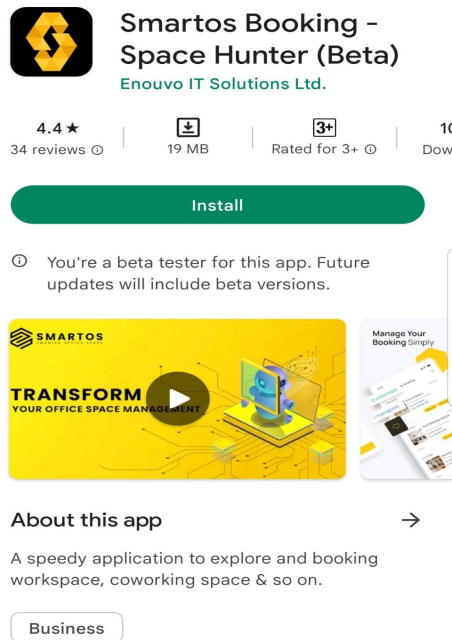
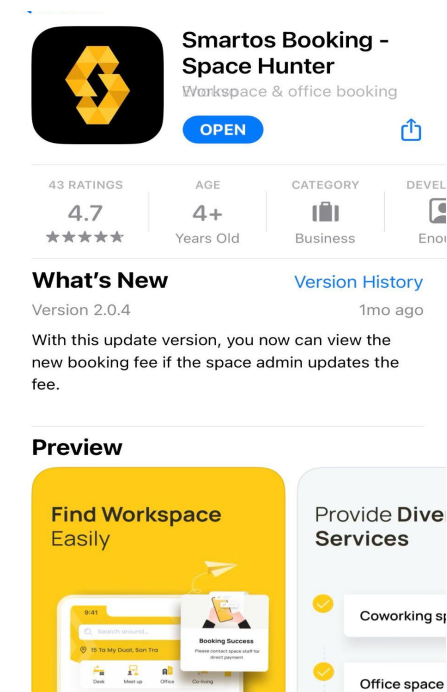
#### **1. Quy trình dành cho khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ,...)**

Người sử dụng dịch vụ tạo tài khoản, đăng nhập trên Smartos Booking để nhận được hỗ trợ tốt nhất từ công ty. Để đặt phòng, bạn vui lòng thực hiện theo các bước hướng dẫn sau:

● **Bước 1**: Tải Smartos Booking theo địa chỉ sau

- **Android**: <https://play.google.com/store/apps/details?id=space.smarteroffice.app&hl=vi&gl=US>

- **IOS**: <https://apps.apple.com/vn/app/smartos-booking-space-hunter/id1541845246>



## • Bước 2: Đăng ký tài khoản

### Tạo tài khoản mới

Họ và tên

Email

Mật khẩu

Xác nhận mật khẩu

Để tạo tài khoản mới, bạn phải đồng ý với chúng tôi về [Điều khoản Dịch vụ](#) và [Chính sách Bảo mật](#)

[Đăng Ký](#)

Bạn đã có tài khoản? [Đăng nhập](#)

## • Bước 3: Tìm kiếm không gian cho thuê dựa vào những yêu cầu mà người sử dụng cần như thời gian, số lượng người dùng, loại dịch vụ

← Enouvo Space - Coworking & Colivi...



Tất cả



Chỗ ngồi cố định



Phòng họp



### Enouvo Space 2

★ 4.8

📍 16 - 18 An Nhơn 3, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng, Việt N...

₫ 15,000 - 17,000,000



### Enouvo Space 2 (Beta)

★ 5.0

📍 319 Lý Thường Kiệt Phường 15, District 11, Ho Chi Minh...

₫ 80,000 - 10,000,000



Bản đồ

#### • **Bước 4:** Chọn dịch vụ và hoàn thành đặt phòng

Sau khi nhận được thông tin đặt phòng của người sử dụng dịch vụ. Smartos Booking sẽ lập tức xác nhận yêu cầu đặt phòng.



## Xem trước đặt phòng

### Thông tin khách hàng

[Thay đổi](#)

Tên

Tran Thi My Linh

Email

linh.tran@enouvo.com

### Dịch vụ



### Chỗ ngồi cố định

★ 4.8

Enouvo Space 2 - Chỗ ngồi cố định

16 - 18 An Nhơn 3, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng, Việt Nam

29/03/2023 - 28/04/2023 (1 Tháng)

1 người

Để lại lời nhắn của bạn ở đây

Tổng

₫2,200,000

\*Chúng tôi cố gắng để tối ưu hóa phí đặt phòng của bạn bằng cách chọn các gói giá tốt nhất

Tổng cộng

₫2,200,000

[Hoàn Tất Đặt Phòng](#)

Dưới đây sẽ là tài khoản dùng thử từ phía khách hàng

Đường dẫn tải ứng dụng:

- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/smartos-booking-space-hunter/id1541845246>
- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=space.smarteroffice.app&hl=en&gl=US>

Thông tin đăng nhập:

Email: [smartos.devteam@gmail.com](mailto:smartos.devteam@gmail.com)

Password: Smartos#123

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

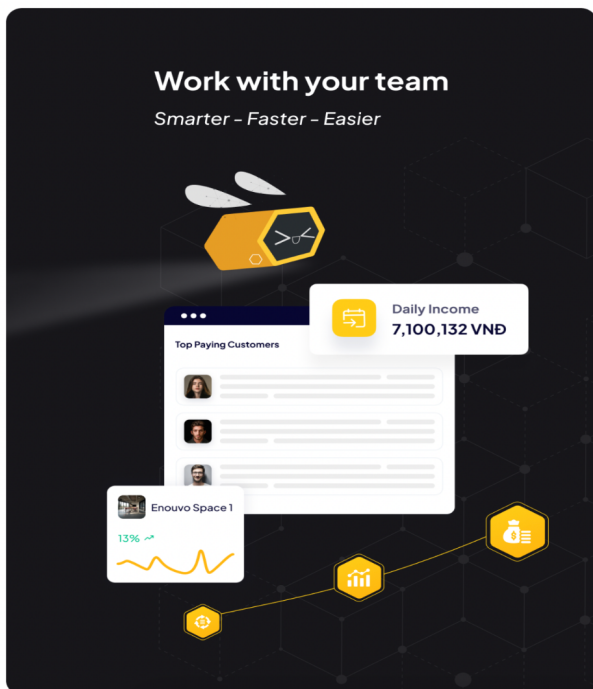
Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

Để trở thành đối tác của Smartos, nhà cung cấp không gian cho thuê cần phải đăng ký và thiết lập thông tin với sự hỗ trợ của bộ phận chăm sóc khách hàng của Smartos. Trong đó quy trình bao gồm những bước sau:

### Bước 1: Đăng ký

Nhà cung cấp vào trang web của Smartos để đăng ký thông tin doanh nghiệp tại website:

<https://smartos.space>



### Văn phòng cho thuê

[Chọn loại hình doanh nghiệp khác](#)

Tên doanh nghiệp \*

Tên miền doanh nghiệp \*

Địa chỉ doanh nghiệp \*

Tên của bạn \*  Số điện thoại \*

Email \*  Mật khẩu \*

Mã xác thực \*



### Bước 2: Thiết lập thông tin

Sau khi đăng ký tài khoản thành công, Smartos sẽ nhận được thông báo có nhà cung cấp mới. Smartos sẽ chủ động liên hệ nhà cung cấp, hỗ trợ thiết lập thông tin không gian để hiển thị lên trên ứng dụng của Smartos.

Giao diện trang chủ của nhà cung cấp sau khi đã thiết lập tài khoản thành công

The screenshot displays the Smartos Booking dashboard. At the top, there's a navigation bar with a search bar, filters for '+ Income', '- Expense', and '+ Booking', and a user profile for 'Tran Thi My Linh'. The main dashboard area features four key metrics: ACTIVE BOOKINGS (0), NUMBER OF PEOPLE (0), OCCUPANCY RATE (0%), and PENDING INVOICE (0). Below this is a 'Vacant Rooms' section with filters for dates (14/07/2023 - 21/07/2023), District, Price Range, and People Capacity. A summary shows 'Smartos 3 (7)', 'Smartos 4 (8)', and '15/23 rooms available'. The 'Rooms' section lists various room types: Apartment room (100 people, 100m²), Room 501 (50 people, 100m²), Dorm 111 (4 people, 30m²), Hot Desk, and Virtual office 503. Each room listing includes a 'Visit & Tour' button and a 'Booking' button.

### Bước 3: Nhận Booking

Sau khi khách hàng tìm kiếm được không gian phù hợp có thể tạo thông tin đặt phòng trên ứng dụng Smartos Booking. Sau đó admin sẽ nhận được thông tin đặt phòng của khách hàng thông qua email hoặc thông báo



## Giao diện danh sách booking từ phía admin

The screenshot displays the Smartos Booking Admin interface. The top navigation bar includes a search bar, filters for '+ Income', '- Expense', and '+ Booking', and a user profile for 'Tran Thi My Linh Admin support'. The main content area is titled 'Bookings' and features three summary cards: 'UPCOMING BOOKINGS' (1), 'IN-PROGRESS BOOKINGS' (7), and 'UNCONFIRMED BOOKINGS' (0). Below these cards is a search and filter section with fields for Booking ID, Customer Name, Email, Service, Room, and Package, along with 'Filter' and 'Clear' buttons. A pagination bar shows '1-20/267' and '20/page'. The main table lists bookings with columns for Booking ID, Customer, Service, Room, and Package. The table contains three rows of booking data.

BOOKING ID	CUSTOMER	SERVICE	ROOM	PACKAGE
#A23078DB361	Lê Hữu Hiếu 963994549@gmail.com	Apartment	Apartment 101	R303 hourly
#A2307191B26	Lê Nguyễn Trung 352791955@gmail.com	Apartment	Apartment 101	Apartment 101
#A23079FF72B	Trương Thị Ngọc Mai mai.truong@team.enouvo.com	Apartment	Apartment room	Apartment room daily

### Bước 4: Nhận thanh toán

Hiện tại ứng dụng Smartos Booking chỉ hỗ trợ khách hàng tìm kiếm và đặt phòng, mọi giao dịch và thanh toán sẽ do nhà cung cấp trực tiếp làm việc với khách hàng sau khi khách hàng đến địa điểm lưu trú.

### Bước 5: Theo dõi

Nhà cung cấp dịch vụ có thể theo dõi tình trạng đặt phòng của khách thông qua các trạng thái chi tiết của đặt phòng như sau:



Dưới đây sẽ là tài khoản dùng thử của quản trị viên:

Đường dẫn website: <https://spacebeta.smartos.space/>

Thông tin đăng nhập:

Email: [smartos.devteam@gmail.com](mailto:smartos.devteam@gmail.com)

Password: Smartos#123

### 3. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Các biện pháp và cơ chế giải quyết tranh chấp:

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

- Thông tin sản phẩm, chính sách bảo hành, giá cả công bố đầy đủ và rõ ràng trên ứng dụng. Khi có khiếu nại của khách về chất lượng dịch vụ. Smartos Booking sẽ tiếp nhận những vấn đề khiếu nại của khách hàng

- Khi phát sinh tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Smartos Booking

- Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

● **Bước 1:** Khách hàng gửi khiếu nại qua Email [support@smartos.space](mailto:support@smartos.space), điện thoại Hotline (+84) 905 969 648 hoặc gửi tại mục “liên hệ tư vấn” đến Smartos Booking. Thông tin khiếu nại sẽ được gửi đến Bộ phận chăm sóc khách hàng của Smartos Booking

- **Bước 2:** Bộ phận chăm sóc khách hàng của Smartos Booking tiếp nhận các khiếu nại của khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại. Smartos Booking sẽ có biện pháp hỗ trợ và gửi thông tin phản hồi cho khách hàng để giải quyết vấn đề

- **Bước 3:** Trong trường hợp những phản ánh của khách hàng nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Smartos Booking thì Ban quản trị sẽ đề nghị khách hàng đưa vụ việc này đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật

#### **IV. Quy trình thanh toán**

##### ***1. Quy trình dành cho người mua hàng***

Hiện tại, Smartos Booking chưa hỗ trợ thanh toán trực tiếp cho đối tác, khách hàng cần thanh toán tiếp cho đơn vị cung cấp dịch vụ cho thuê văn phòng, nhà trọ...

##### ***2. Quy trình dành cho người bán hàng, đăng tin***

Chúng tôi không mua hoặc bán (lại) bất kỳ dịch vụ nào. Sau khi kết thúc kỳ lưu trú của bạn, Nhà cung cấp Dịch vụ chỉ cần trả cho chúng tôi một khoản hoa hồng.

Và chúng tôi không thu bạn bất kỳ khoản phí đặt chỗ nào.

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

Không cung cấp do đây là dịch vụ lưu trú, cho thuê

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

Sau khi khách hàng đặt dịch vụ từ ứng dụng thành công, đơn vị cung cấp dịch vụ cần kiểm tra thông báo phía quản trị để xác nhận kỳ lưu trú của khách hoặc hủy nếu không hợp lệ.

##### ***5. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm***

Không cung cấp do đây là dịch vụ lưu trú, cho thuê

##### ***6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại***

Smartos luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại ứng dụng Smartos Booking . Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Smartos 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 Smartos

Quy trình khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng khiếu nại về chất lượng, dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ mua trên ứng dụng Smartos Booking thực hiện qua:

- Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: support@smartos.space
- Gọi điện đến số điện thoại: +84 905 969 948
- Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ: 16 An Nhơn 3, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng

Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Smartos sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Smartos sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Bước 3: Smartos có thể yêu cầu Khách hàng và/hoặc Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

Bước 4: Trong trường hợp Smartos đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Smartos, chúng tôi sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Smartos tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người sử dụng dịch vụ). Vì vậy, đề nghị các Nhà cung cấp dịch vụ trên ứng dụng Smartos Booking 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.

## **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

- Khi sử dụng Smartos Booking, Bạn hiểu và chấp nhận rằng chúng tôi có quyền sử dụng những quyền truy cập hệ thống sau để truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của Bạn:

- + Cho phép nhận thông báo từ Smartos Booking
- + Lấy vị trí hiện tại của Bạn
- + Ghi dữ liệu của Smartos Booking lên thẻ nhớ
- + Truy cập vào Internet từ thiết bị của Bạn

Tất cả các truy cập này chỉ được chúng tôi thực hiện khi có sự đồng ý của Bạn. Bạn hiểu và chấp nhận rằng, khi Bạn đã cấp quyền cho chúng tôi, Bạn sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với việc truy cập này.

- Bạn phải có trách nhiệm bảo quản thiết bị và/ hoặc các thiết bị có cài đặt Smartos Booking trong tầm kiểm soát và an toàn; Smartos Booking không chịu trách nhiệm khi dữ liệu kinh doanh của Bạn bị đánh cắp hoặc lợi dụng do sự bất cẩn của Bạn;

- Bạn phải tuân thủ các điều khoản của App Store và Google Play về dịch vụ, bao gồm cả các quy tắc sử dụng.

- Trình duyệt và ứng dụng của chúng tôi, theo thời gian, có thể chứa một số đường dẫn đến các trang trình duyệt của các đối tác của chúng tôi. Nếu bạn đồng ý truy cập vào những đường dẫn trên, hãy lưu ý rằng những trang trình duyệt đó có các chính sách bảo mật riêng của họ và chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm hay pháp lý nào đối với những chính sách đó. Vui lòng kiểm tra các chính sách trước khi bạn gửi đi bất kỳ thông tin cá nhân nào đối với các trang trình duyệt đó. Những dịch vụ bên thứ ba mà chúng tôi có thể sử dụng: [Google Play Services](#), [Google Analytics for Firebase](#), [Firebase Crashlytics](#), [Facebook](#), [Sentry](#), [Google](#), [Apple](#).

## **VI. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng**

Bảo vệ dữ liệu là vấn đề của sự tin tưởng và bảo mật danh tính của quý khách vô cùng quan trọng đối với chúng tôi. Vì thế, chúng tôi chỉ sử dụng tên và một số thông tin khác của quý khách theo cách được đề ra trong Chính sách bảo mật này.

*- Mục đích thu thập thông tin cá nhân:*

+ Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên ứng dụng Smartos Booking bao gồm: tên, email, số điện thoại. Đây là các thông tin mà Smartos Booking cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Smartos Booking liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng. Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

+ Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Smartos Booking về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

*- Phạm vi sử dụng thông tin:*

+ Smartos Booking sử dụng thông tin khách hàng cung cấp để cung cấp các dịch vụ đến đúng hàng;

+ Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa khách hàng và Smartos Booking;

+ Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng;

+ Liên lạc và giải quyết với khách hàng trong những trường hợp đặc biệt; Không sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Smartos Booking;

+ Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật, Smartos Booking có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân khách hàng khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm soát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của khách hàng.

- *Thời gian lưu trữ thông tin:* Dữ liệu cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự khách hàng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân khách hàng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Smartos Booking.

- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

+ Công ty cổ phần Smartos

+ Địa chỉ: 16 - 18 An Nhơn 3, Phường An Hải Bắc, Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng

+ Email: [trang.tran@enouvo.com](mailto:trang.tran@enouvo.com)

- Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Smartos Booking thực hiện việc này. Khi tiếp cận những phản hồi này, Smartos Booking sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn khôi phục hoặc xóa bỏ thông tin cá nhân khách hàng.

- Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

+ Thông tin cá nhân của khách hàng trên Smartos Booking được Smartos Booking cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Smartos Booking. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

+ Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của khách hàng khi không có sự cho phép đồng ý từ khách hàng.

+ Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, Smartos Booking sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

+ Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của khách hàng bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của Smartos Booking.

+ Ban quản lý Smartos Booking yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là khách hàng, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Tên, email, số điện thoại,....., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý

của những thông tin trên. Ban quản lý Smartos Booking không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Khách hàng đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của khách hàng đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

- Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân khách hàng

+ Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Ứng dụng đến địa chỉ Công ty hoặc qua email.

Email: [support@smartos.space](mailto:support@smartos.space)

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 07 ngày.

## **VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng**

Cơ chế kiểm soát tự động

Cơ chế kiểm soát riêng

Có quy định về đăng thông tin

Cơ chế giám sát khác

- Quy định về đăng tin

+ Thông tin được đăng và được duyệt trên Ứng dụng cần tuân thủ đúng theo quy định về đăng nội dung.

+ Khi một tin được đăng đúng theo quy định, nhân viên phụ trách kiểm tra nội dung của tin. Nếu nội dung của tin đăng đảm bảo đúng theo quy định của Smartos Booking, thì nhân viên bên kiểm soát nội dung sẽ chấp nhận xuất bản tin đó.

Với những tin được người dùng báo lỗi hoặc báo trạng thái cần xóa. Nội dung sẽ được nhân viên kiểm tra lại và đảm bảo đúng yêu cầu, nhân viên kiểm soát nội dung sẽ tiến hành thực hiện.

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

- Khi thực hiện các giao dịch trên Smartos Booking, người sử dụng dịch vụ phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

- Ban quản trị Smartos Booking cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho người sử dụng dịch vụ, nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố lỗi kỹ thuật nằm ngoài kiểm soát của Smartos Booking, Smartos Booking sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người sử dụng dịch vụ. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến người sử dụng dịch vụ không thể tham gia giao dịch được thì người sử dụng dịch vụ thông báo cho Ban quản trị Smartos Booking qua địa chỉ email [support@smartos.space](mailto:support@smartos.space), Smartos Booking sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất.

- Smartos Booking sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

## **IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý ứng dụng TMDT Smartos Booking**

### ***a. Quyền của Ban quản lý ứng dụng TMDT Smartos Booking***

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin dịch vụ thuộc danh mục dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin mà phía bên đối tác cung cấp dịch vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

- Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

- Yêu cầu người bán thuộc danh mục dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ đó.

- Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của đối tác và khách hàng trong trường hợp có cơ sở chứng minh đối tác và khách hàng cung cấp thông tin cho Smartos Booking không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

### ***b. Trách nhiệm Ban quản lý ứng dụng TMDT Smartos Booking***

- Tuân thủ các quy định của Luật Thương mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại, về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng.

- Đảm bảo an toàn, bảo mật giao dịch thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua ứng dụng tử bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

- Xây dựng và công bố trên ứng dụng quy chế hoạt động tuân thủ theo các quy định.

- Đăng ký với Bộ Công Thương ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử theo quy định.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

- Cung cấp thông tin, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật sử dụng ứng dụng của mình.

- 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.



- Có trách nhiệm cung cấp thông tin trên ứng dụng chính xác nhằm giúp người dùng có nhận định đúng đắn để bảo vệ lợi ích người dùng. Trường hợp, lợi ích của người bị xâm phạm bởi thông tin Smartos Booking cung cấp, Smartos Booking sẽ làm rõ nguyên nhân và truy cứu trách nhiệm những đối tượng có liên quan. Nếu có phát sinh thiệt hại, Smartos Booking sẽ bồi thường tương xứng cho người dùng nếu sự cố này là do lỗi của Smartos Booking.

## **X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Smartos Booking**

### **1. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp,..) trên ứng dụng TMĐT Smartos Booking**

#### **a. Quyền của đối tác (người bán, nhà cung cấp,...)**

- Được tạo một tài khoản để công bố thông tin người bán, đăng tin cho thuê dịch vụ và quản lý các dịch vụ của mình.

- Được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản và các dịch vụ trên Smartos Booking.

- Có thể liên hệ đến bộ phận Smartos Booking qua Email hoặc Hotline để được hỗ trợ.

#### **b. Trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp,...)**

- Cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin về pháp lý khi gửi đăng ký cho Smartos Booking.

- Có trách nhiệm cung cấp cho Smartos Booking bản sao giấy đăng ký kinh doanh, giấy tờ pháp lý đối với pháp nhân và dịch vụ của Người bán.

- Cam kết những thông tin cung cấp cho Smartos Booking là chính xác và đầy đủ.

- Có trách nhiệm nghiêm túc chính xác về chất lượng, số lượng, giá, các thông tin liên quan đến dịch vụ.

- Phối hợp với Smartos Booking giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với người bán về chất lượng dịch vụ. Người bán có nghĩa vụ phải bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ khi lỗi được xác định thuộc về người bán.

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Smartos vào những mục đích bất hợp pháp. Trong trường hợp vi phạm thì người bán phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Smartos Booking cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Smartos Booking.

- Không được hành động gây mất uy tín của Smartos Booking dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Smartos Booking.

## **2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên ứng dụng TMDT Smartos Booking**

### **a. Quyền của Khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...)**

- Được đăng ký miễn phí tài khoản với tên truy cập và mật khẩu riêng để tiến hành giao dịch trên Smartos Booking.

- Được tự do đặt phòng, không gian làm việc theo quy định của quy chế này.

- Được hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc sử dụng các dịch vụ tại Smartos Booking.

- Có quyền khiếu nại đối với người bán về mọi vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch trên Smartos Booking.

- Có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trong trường hợp tranh chấp với người bán không được giải quyết thỏa đáng.

### **b. Trách nhiệm Khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...)**

- Chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình; đồng thời thông báo kịp thời cho Smartos Booking về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật đối với tên đăng ký và mật khẩu của mình.

- Cam kết những thông tin cung cấp cho Smartos Booking là chính xác và đầy đủ.

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Smartos Booking vào những mục đích bất hợp pháp. Trong trường hợp vi phạm thì người sử dụng dịch vụ phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Smartos Booking cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Smartos Booking.

- Không được hành động gây mất uy tín của Smartos Booking dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Smartos Booking.

- Tuân thủ quy định của quy chế này, điều khoản và điều kiện giao dịch đăng tải trên ứng dụng.

## **XI. Điều khoản áp dụng**

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

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

## **XII. Điều khoản cam kết**

- Mọi thành viên khi sử dụng Smartos Booking thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận theo quy chế này.

- Địa chỉ liên lạc chính thức của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT Smartos Booking:

- Công ty: Công ty Cổ phần Smartos
- Địa chỉ: 16 - 18 An Nhơn 3, P. An Hải Bắc, Q. Sơn Trà, Tp Đà Nẵng
- Email: support@smartos.space
- Hotline: (+84) 905 969 648

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY**  
(Ký, đóng dấu & ghi rõ họ tên)