`

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ MONBACK	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
_____	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
	_____

Hà Nội, ngày 28 tháng 07 năm 2026

Số: 01/2026/QCHD/MONBACK

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
CỦA NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ MONBACK

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC

1. Giới thiệu chung

- Giới thiệu chung tổ chức, quá trình hình thành và phát triển.

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ MONBACK (tên tiếng nước ngoài: MONBACK TECHNOLOGY JOINT STOCK COMPANY) được thành lập theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp mã số 0111545023 do Phòng Đăng ký kinh doanh và Tài chính doanh nghiệp – Sở Tài chính thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 22/6/2026.

Trụ sở chính: Tầng 2, số 43 ô số 4 Khu đô thị hai bên đường Lê Trọng Tấn, Phường Tây Mỗ, Thành phố Hà Nội. Người đại diện theo pháp luật: ông Đào Bá Khánh – Giám đốc. Điện thoại: 0865450701; email: info@monback.app; website: https://monback.app.

Công ty phát triển và vận hành nền tảng Monback với vai trò là đơn vị trung gian kết nối người tiêu dùng với các nền tảng thương mại điện tử và mạng lưới tiếp thị liên kết của đối tác. Thông qua nền tảng, người dùng có thể truy cập các chương trình mua sắm của các đối tác, thực hiện giao dịch trên website/ứng dụng của đối tác và nhận khoản hoàn tiền (cashback) theo chính sách của Monback sau khi giao dịch đủ điều kiện được xác nhận.

Monback không trực tiếp bán hàng hóa, không cung cấp dịch vụ vận chuyển hoặc thanh toán cho các giao dịch mua bán. Doanh thu của Công ty chủ yếu phát sinh từ hoa hồng tiếp thị liên kết do các đối tác chi trả trên cơ sở các giao dịch đủ điều kiện. Trên cơ sở nguồn hoa hồng này, Công ty triển khai chương trình hoàn tiền nhằm khuyến khích người dùng sử dụng nền tảng và nâng cao trải nghiệm mua sắm trực tuyến.

Trong thời gian tới, Công ty tiếp tục mở rộng mạng lưới đối tác thương mại điện tử, phát triển các tính năng của nền tảng và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang lại nhiều lợi ích hơn cho người tiêu dùng.

2. Vốn đầu tư cho nền tảng thương mại điện tử

2.1. Nguồn vốn

☑ Vốn tổ chức

❑ Vốn ngân sách nhà nước

❑ Vốn đầu tư nước ngoài

❑ Nguồn vốn khác

Tổ chức có yếu tố nước ngoài:

❑ Pháp nhân nước ngoài góp vốn hoặc cho vay

❑ Hợp tác với pháp nhân nước ngoài về kỹ thuật, hệ thống hoặc kinh doanh

❑ Nhân sự quản lý nước ngoài

Mô tả về yếu tố nước ngoài: Không có. Doanh nghiệp có 100% vốn trong nước, không có cổ đông/nhà đầu tư nước ngoài, không hợp tác kỹ thuật hay nhân sự quản lý nước ngoài.

2.2. Thông tin về giấy phép, giấy chứng nhận, chứng chỉ, văn bản xác nhận, chấp thuận của cơ quan có thẩm quyền hoặc các văn bản tương tự khác khi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật về đầu tư.

Monback không trực tiếp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.

3. Cơ cấu tổ chức.

Cơ cấu tổ chức: Đại hội đồng cổ đông – Hội đồng quản trị – Giám đốc (người đại diện theo pháp luật). Giúp việc cho Giám đốc là các bộ phận: Phát triển sản phẩm & Kỹ thuật; Vận hành & Đối soát; Chăm sóc khách hàng/Hỗ trợ; Tài chính – Kế toán; Marketing.

II. MÔ HÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG NỀN TẢNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

1. Giới thiệu chung về nền tảng thương mại điện tử

1.1. Thông tin hoạt động thương mại điện tử

- Tên Website/ứng dụng hoạt động thương mại điện tử; đường link tải ứng dụng

Tên nền tảng: Monback.

Website: https://monback.app.

Ứng dụng di động: "Monback : Mua sắm hoàn tiền"

+ iOS: https://apps.apple.com/vn/app/id6759166815;

+ Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pplab.monback.app.

- Thời gian dự kiến hoạt động: Hoạt động lâu dài kể từ ngày được Bộ Công Thương xác nhận.

a) Mô hình hoạt động

☑ Nền tảng thương mại điện tử trung gian

❑ Mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử

❑ Nền tảng thương mại điện tử tích hợp

❑ Dịch vụ khác…

b) Chức năng bán hàng trên nền tảng

❑ Chức năng đặt hàng trực tuyến

❑ Chức năng livestream bán hàng

❑ Chức năng liên lạc trực tuyến có tích hợp công cụ thông báo xác nhận giao kết hợp đồng hoặc các công cụ hỗ trợ giao kết hợp đồng khác

☑ Chức năng tiếp thị liên kết

1.2. Phạm vi, địa bàn hoạt động của nền tảng

Phạm vi, địa bàn hoạt động: toàn quốc (lãnh thổ Việt Nam); giao diện và nội dung bằng tiếng Việt, hướng tới người tiêu dùng Việt Nam.

1.3. Các loại hàng hóa, dịch vụ được cung cấp trên nền tảng

Các loại hàng hóa, dịch vụ: Monback không trực tiếp cung cấp hoặc bán hàng hóa. Nền tảng cung cấp dịch vụ tiếp thị liên kết và hoàn tiền cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng phổ thông (thời trang, mỹ phẩm, đồ gia dụng, điện tử, đồ ăn – thức uống…) mà người dùng thực hiện trên nền tảng đối tác thông qua ứng dụng Monback. Monback không kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cấm hoặc hạn chế kinh doanh.

2. Mô tả cấu trúc, chức năng, quy trình và cơ chế vận hành của nền tảng

2.1. Mô tả chung về loại hình nền tảng thương mại điện tử đang triển khai

a) Mô tả các chủ thể tham gia nền tảng bao gồm: bên chủ quản nền tảng, bên bán, bên mua, bên cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử trên nền tảng.

Các chủ thể tham gia: (i) Chủ quản nền tảng – Công ty Cổ phần Công nghệ Monback; (ii) Người dùng là người mua/người thụ hưởng hoàn tiền; (iii) Nền tảng/đối tác cung cấp mạng lưới tiếp thị liên kết là bên bán hàng hóa (Shopee, ShopeeFood, TikTok Shop và các mạng affiliate trung gian); (iv) Bên cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử (hạ tầng điện toán đám mây, dịch vụ thanh toán/chi hộ, xác thực định danh…).

2.2. Cấu trúc, chức năng của nền tảng

Mô tả cấu trúc, tính năng của nền tảng thương mại điện tử (bao gồm bản chụp trang chủ và các trang chuyên mục chính).

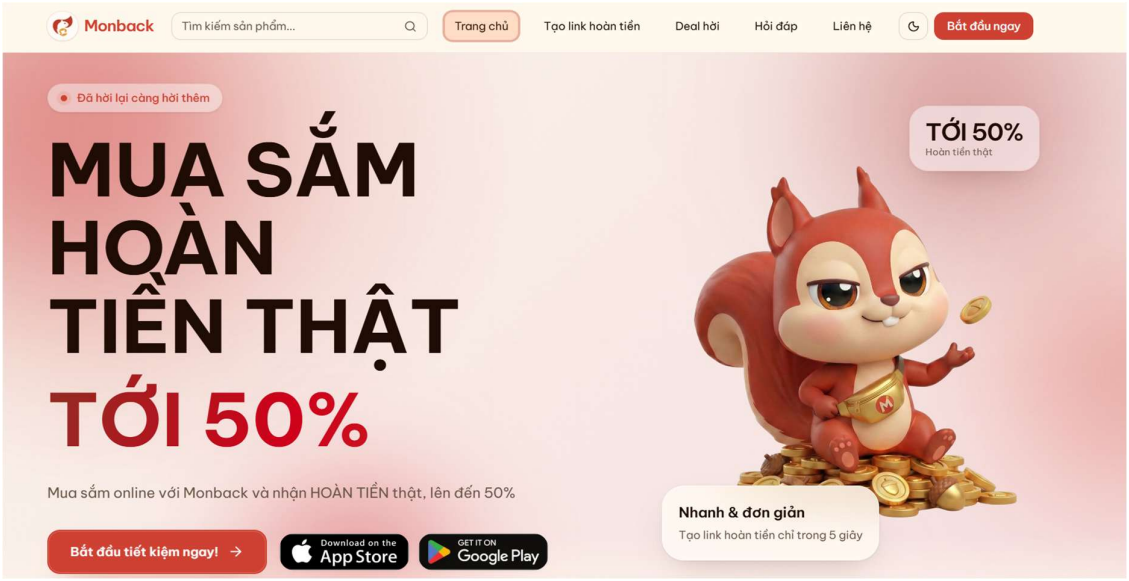
Nền tảng cung cấp các chức năng chính sau:

- Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản người dùng.
- Tạo và quản lý đường dẫn liên kết (affiliate link) để tham gia các chương trình mua sắm của đối tác.
- Truy cập danh sách đối tác và các chương trình hoàn tiền (cashback).
- Theo dõi trạng thái giao dịch, kết quả đối soát và lịch sử đơn hàng đủ điều kiện.
- Quản lý số dư hoàn tiền (cashback) theo cơ chế sổ cái (ledger), tra cứu lịch sử giao dịch và lịch sử biến động số dư.
- Thực hiện yêu cầu rút tiền hoàn về tài khoản ngân hàng theo chính sách của nền tảng.
- Tham gia chương trình giới thiệu bạn bè (Referral).
- Sử dụng mã quà tặng (Gift Code) và tham gia các chương trình khuyến mại do nền tảng triển khai.
- Tham gia các hoạt động tương tác như điểm danh và hệ thống xếp hạng thành viên

(Bronze, Silver, Gold, Diamond).

- Nhận thông báo từ hệ thống về giao dịch, chương trình ưu đãi và các thay đổi liên quan đến tài khoản.
- Sử dụng trợ lý AI, chức năng hỗ trợ trực tuyến (Live Chat) và gửi yêu cầu hỗ trợ (Support Ticket) để được giải đáp, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng nền tảng.

Ảnh chụp trang chủ và các trang chuyên mục chính



2.3. Quy trình cơ bản dành cho người mua/người sử dụng dịch vụ, người bán trên nền tảng (đối tác, nhà cung cấp…)

a) Mô tả các quy trình dành cho người mua/người sử dụng:

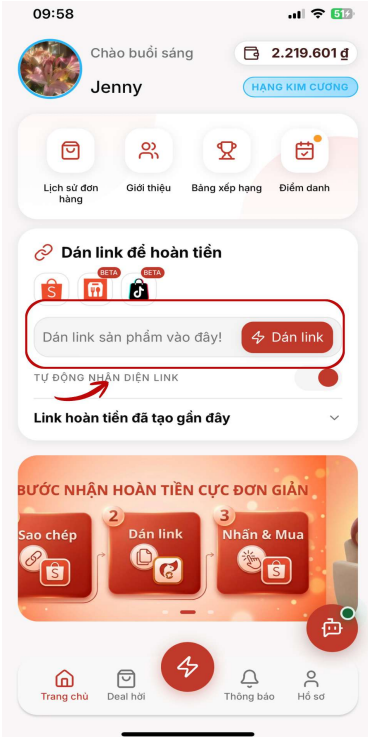
Bước 1: Đăng ký tài khoản: Khách hàng thực hiện đăng ký hoặc đăng nhập tài khoản hợp lệ trên nền tảng Monback.

Có thể sử dụng bất kỳ tài khoản Google/Apple để đăng nhập và sử dụng.

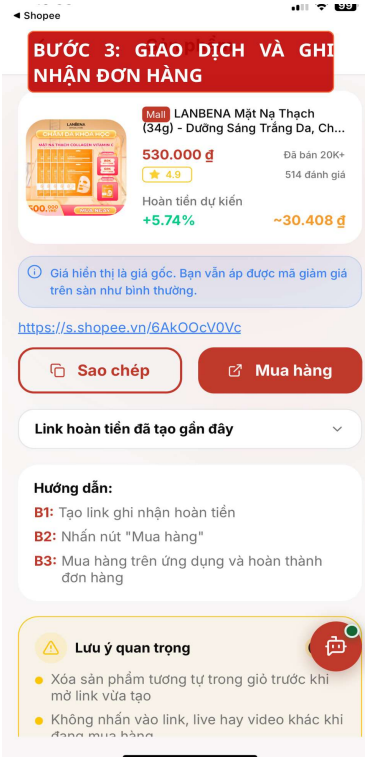


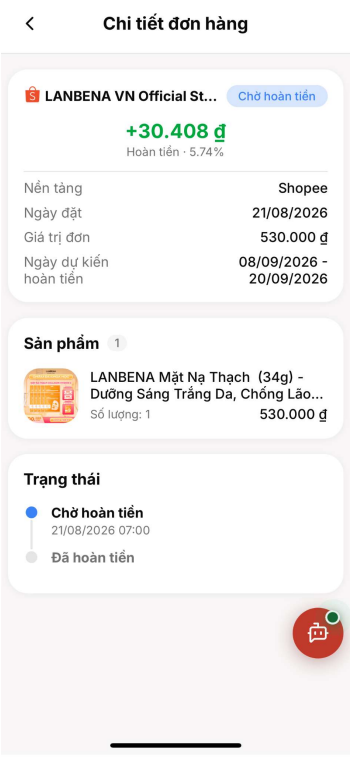
Bước 2: Chuyển đổi liên kết tiếp thị: Khách hàng sao chép và gắn liên kết (link) sản phẩm, dịch vụ từ nền tảng của Đối tác liên kết (Shopee, ShopeeFood, TikTok Shop...) vào ứng dụng Monback để tạo liên kết tiếp thị liên kết (affiliate link) hợp lệ.

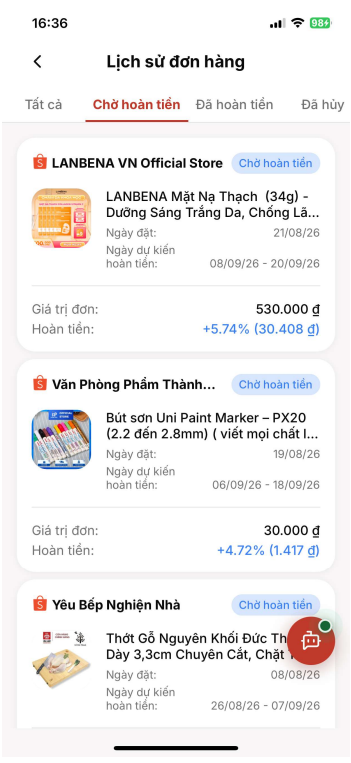




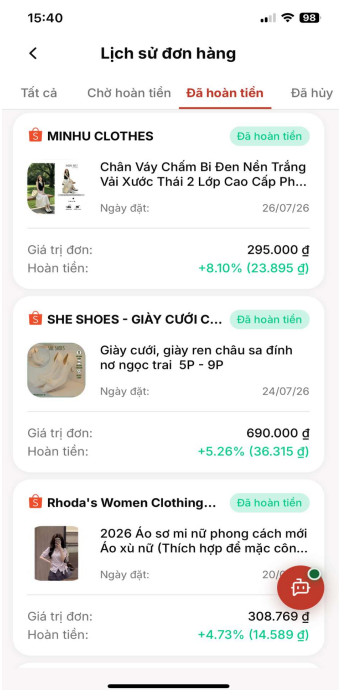
Bước 3: Giao dịch và Ghi nhận đơn hàng: Khách hàng truy cập thông qua liên kết đã chuyển đổi để tiến hành đặt hàng và thanh toán trực tiếp tại hệ thống của Đối tác liên kết. Hệ thống Monback sẽ tự động đồng bộ thông tin giao dịch và cập nhật trạng thái đơn hàng là "Chờ hoàn tiền".

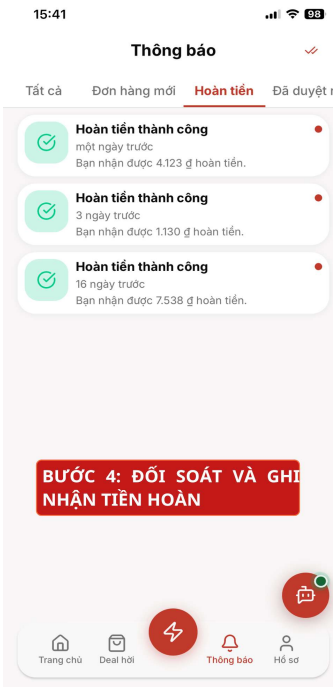






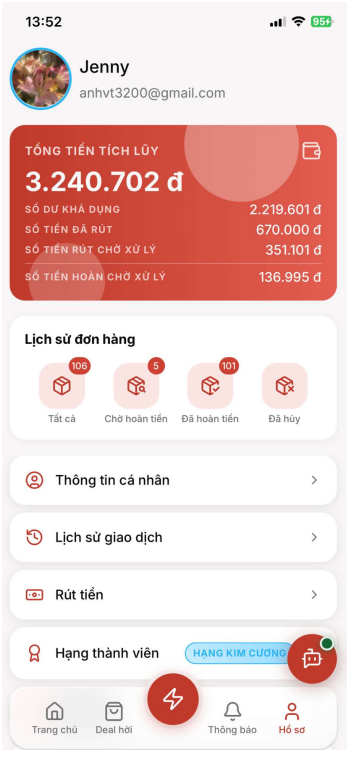
Bước 4 (Đối soát và Ghi nhận tiền hoàn): Sau khi hoàn tất thời hạn đối soát đơn hàng và hết thời hiệu đổi/trả/hủy theo chính sách của Đối tác liên kết, giá trị tiền hoàn (cashback) đủ điều kiện sẽ chuyển trạng thái "Đã hoàn tiền" và chuyển vào mục "Số dư khả dụng" trên tài khoản của Khách hàng.

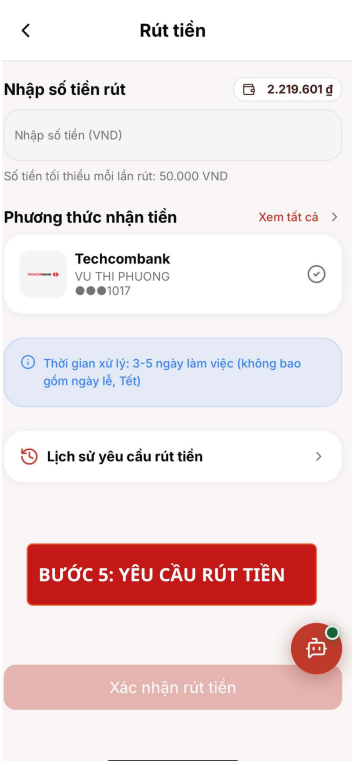






Bước 5: Yêu cầu rút tiền: Khi số dư khả dụng đạt hạn mức tối thiểu từ 50.000 VNĐ (Năm mươi nghìn đồng), khách hàng có quyền lập lệnh yêu cầu rút tiền về tài khoản ngân hàng và nhập số tài khoản nhận tiền hoàn.
Hệ thống sẽ thực hiện chuyển khoản số tiền đủ điều kiện vào tài khoản ngân hàng do người dùng đăng ký theo quy trình và thời gian xử lý của hệ thống.





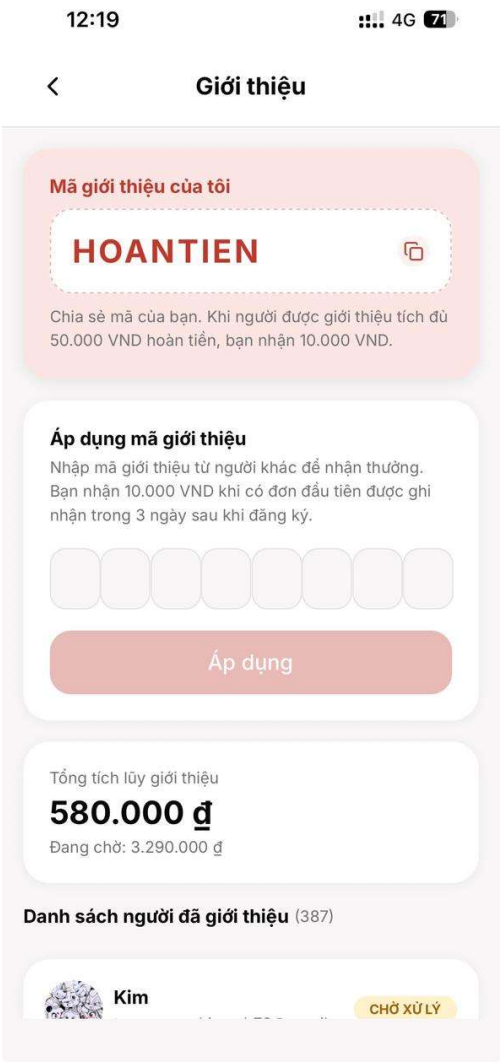
Bước 6: Sử dụng các tiện ích và chương trình hỗ trợ bổ sung: Ngoài các chức năng chính, nền tảng còn cung cấp thêm nhiều tiện ích và chương trình nhằm gia tăng số dư, quyền lợi cho người dùng và hỗ trợ người dùng trong quá trình sử dụng, bao gồm:

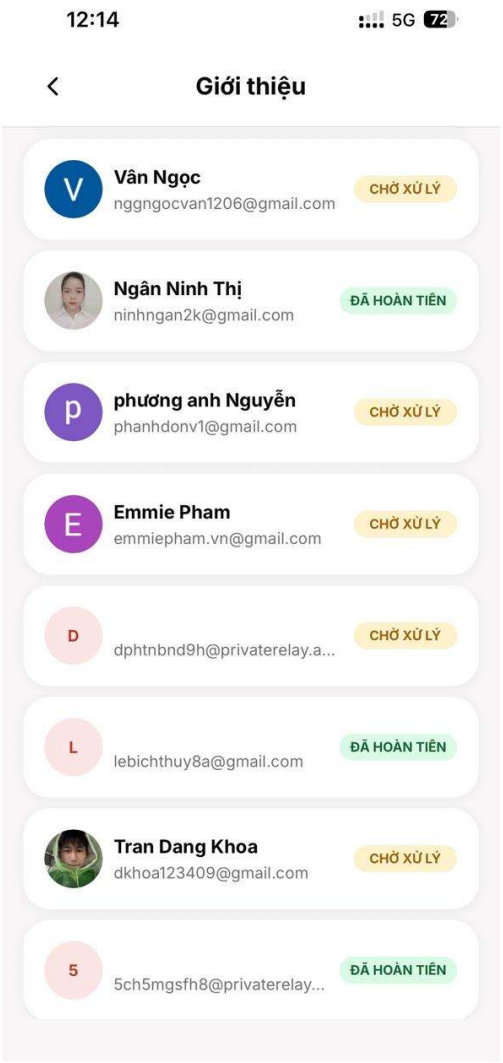
6.1 Tham gia chương trình giới thiệu bạn bè (Referral).

Đối với Người giới thiệu: Được cộng trực tiếp 10.000 đồng vào tài khoản tích lũy trên ứng dụng khi Người được giới thiệu đạt mức tích lũy tối thiểu 50.000 đồng.

Đối với Người được giới thiệu (Người dùng mới): Được cộng trực tiếp 10.000 đồng vào tài khoản tích lũy khi phát sinh và hoàn tất thành công đơn hàng đầu tiên trong vòng 03 (ba) ngày kể từ thời điểm tải và đăng ký ứng dụng thành công.

Hệ thống không giới hạn số lượt giới thiệu cũng như tổng giá trị tiền thưởng mà mỗi Người dùng có thể nhận được từ chương trình.





6.2 Sử dụng mã quà tặng (Gift Code) và tham gia các chương trình khuyến mại do nền tảng triển khai.

Quyền lợi Người dùng: Người dùng có quyền thu thập, kích hoạt mã quà tặng (Gift Code) và tham gia các chương trình ưu đãi, khuyến mại do Monback triển khai theo từng giai đoạn trên nền tảng.

Mã quà tặng (Gift Code) cùng thông tin chi tiết về thể lệ chương trình khuyến mại được công bố, giới thiệu và cung cấp qua các kênh truyền thông chính thức của Monback, bao gồm:

- Hệ thống thông báo và chuyên mục Ưu đãi trên ứng dụng Monback;

- Các trang mạng xã hội chính thức của Monback: Facebook, Instagram, Threads và TikTok.

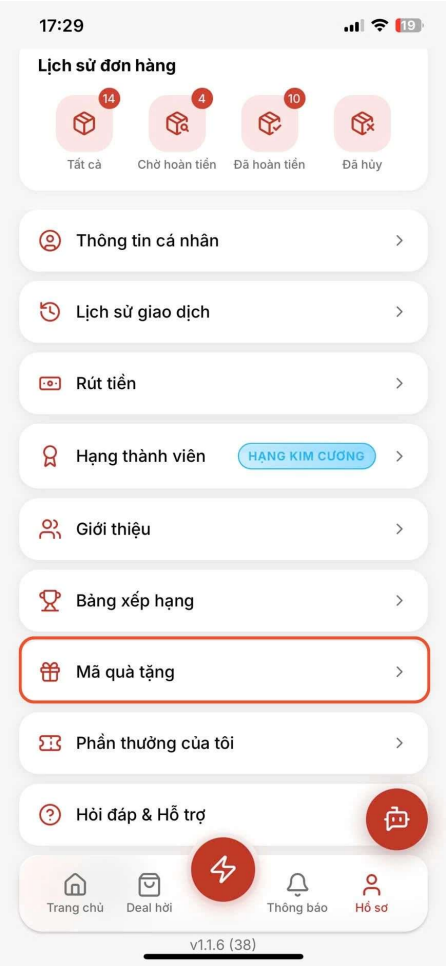
Nguyên tắc áp dụng: Mỗi mã quà tặng có thể có quy định riêng về thời hạn sử dụng, số lượng giới hạn và điều kiện áp dụng.

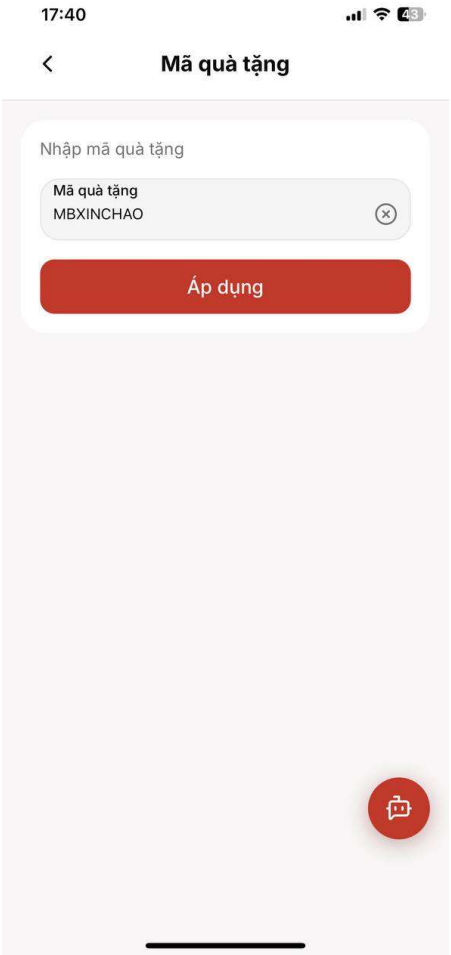
Thao tác áp dụng mã quà tặng:

- Bước 1: Người dùng vào mục Hồ sơ, chọn Mã quà tặng trên ứng dụng Monback.

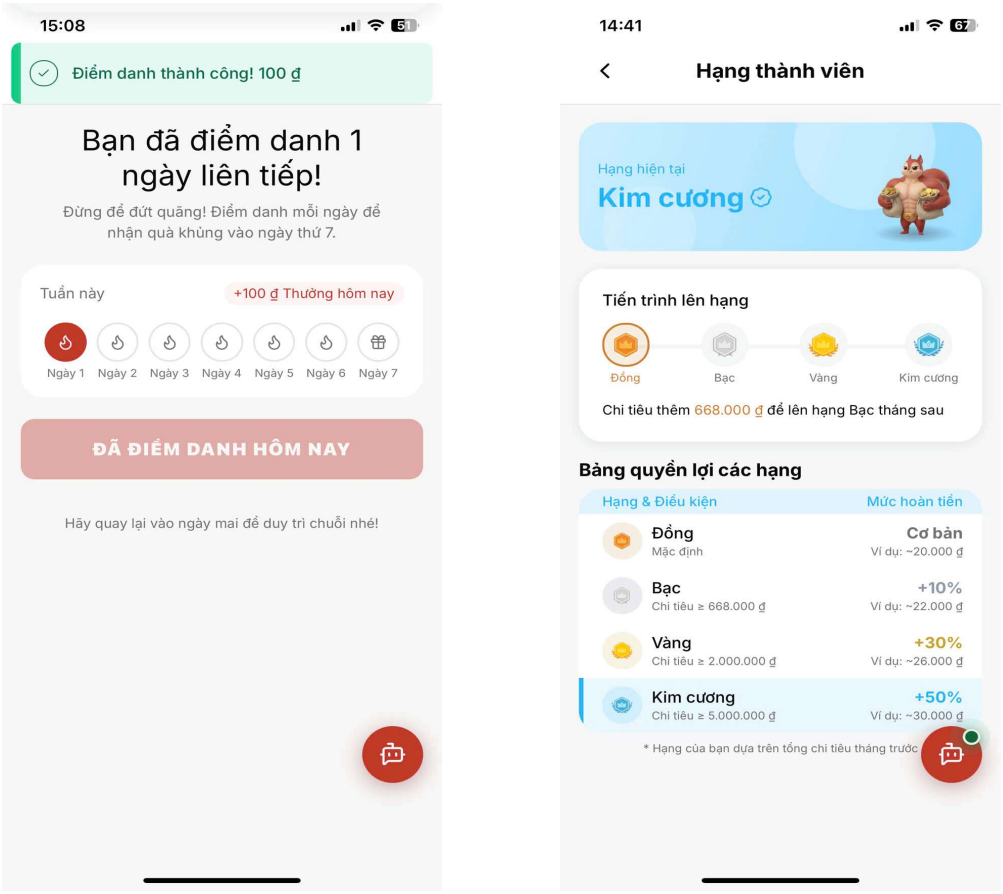
- Bước 2: Nhập mã quà tặng theo định dạng chuẩn 08 ký tự (xxxxxxxx) và chọn Áp dụng.

- Bước 3: Sau khi hệ thống xác thực mã hợp lệ, giá trị tiền thưởng sẽ được cộng trực tiếp vào Số dư tích lũy trên Ví Monback của tài khoản.

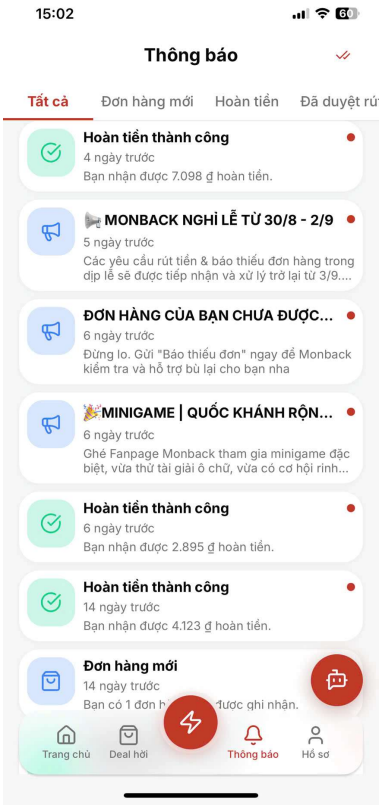




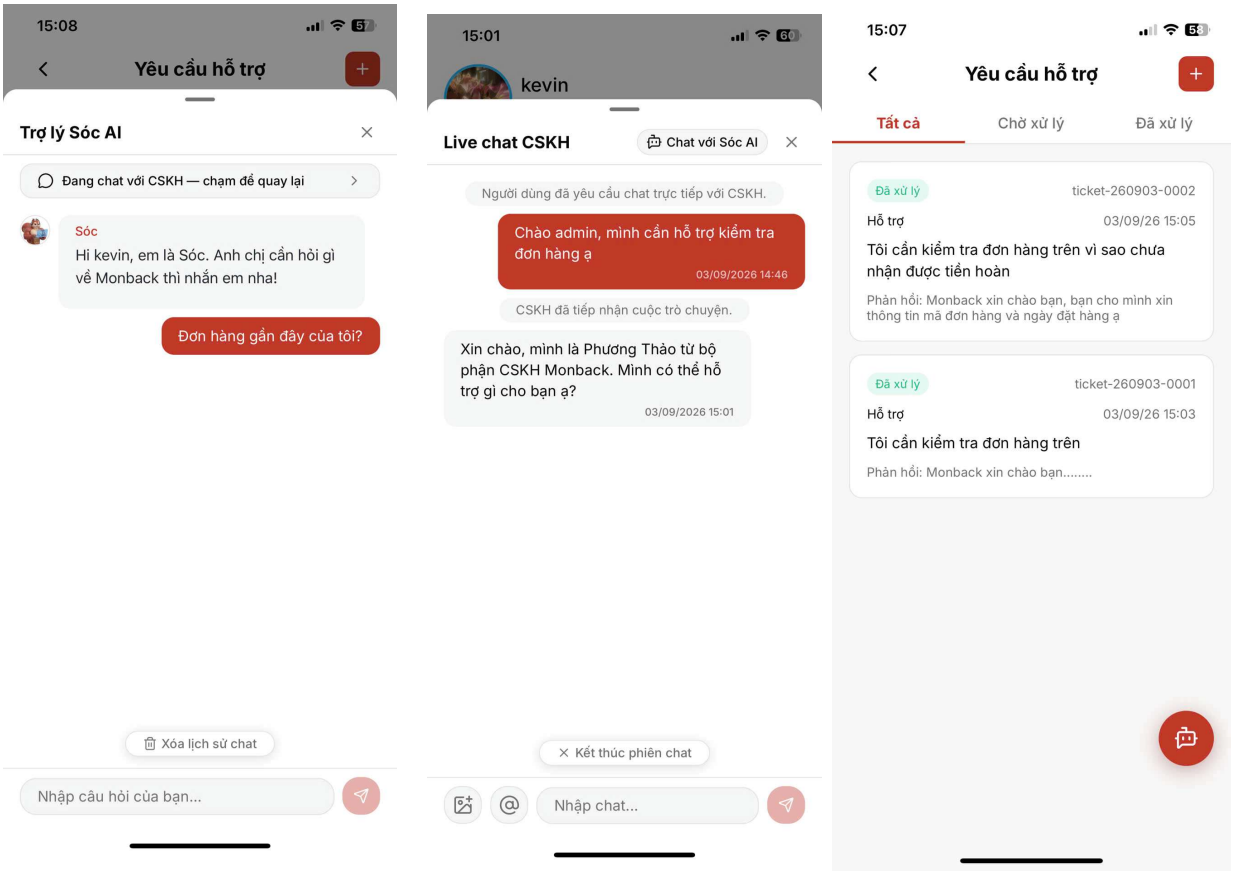
6.3 Tham gia các hoạt động tương tác như điểm danh và hệ thống xếp hạng thành viên (Bronze, Silver, Gold, Diamond).



6.4 Nhận thông báo từ hệ thống về giao dịch, chương trình ưu đãi và các thay đổi liên quan đến tài khoản.



6.5 Sử dụng trợ lý AI, chức năng hỗ trợ trực tuyến (Live Chat) và gửi yêu cầu hỗ trợ (Support Ticket) để được giải đáp, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng nền tảng.



b) Mô tả các quy trình dành cho người bán;

Người bán: hoạt động bán hàng và giao kết hợp đồng được thực hiện trên nền tảng đối tác (Shopee, ShopeeFood, TikTok Shop, nền tảng khác do đối tác tự xây dựng); Monback không mở tài khoản bán hàng và không lưu trữ hợp đồng mua bán trên nền tảng của mình.

c) Mô tả các quy trình dành cho người tiếp thị liên kết (đối với nền tảng thương mại điện tử có chức năng tiếp thị liên kết);

Nền tảng không triển khai chương trình tiếp thị liên kết dành cho người dùng/đối tác bên thứ ba trên nền tảng. Nền tảng không cho phép người dùng đăng ký với tư cách người tiếp thị liên kết để quảng bá sản phẩm, thực hiện giao dịch hoặc hưởng hoa hồng từ doanh số bán hàng phát sinh trên nền tảng.

Nền tảng có chức năng giới thiệu người dùng thông qua mã giới thiệu (Referral). Theo đó, người dùng có thể chia sẻ mã hoặc liên kết giới thiệu để mời người khác tải và cài đặt ứng dụng. Khi lượt giới thiệu đáp ứng các điều kiện của chương trình, người giới thiệu được nhận khoản thưởng theo chính sách của nền tảng.

Chức năng giới thiệu này nhằm khuyến khích người dùng giới thiệu và thu hút người dùng mới tải, cài đặt ứng dụng, không phải là chương trình tiếp thị liên kết và không áp dụng cơ

chế hoa hồng theo doanh số bán hàng hoặc chia sẻ doanh thu cho người giới thiệu.

d) Mô tả các quy trình tích hợp các nền tảng khác trên nền tảng chính (đối với nền tảng thương mại điện tử tích hợp);

Quy trình tích hợp nền tảng khác: Không áp dụng (không phải nền tảng tích hợp).

e) Mô tả các quy trình thực hiện chức năng đặt hàng trực tuyến/thanh toán trực tuyến trên nền tảng;

Chức năng đặt hàng/thanh toán trực tuyến: được thực hiện trực tiếp trên nền tảng đối tác; Monback chỉ điều hướng người dùng sang nền tảng của đối tác và ghi nhận đơn để tính hoàn tiền, không xử lý đặt hàng và thanh toán mua bán trên nền tảng của mình.

g) Mô tả các quy trình khác (nếu có).

2.4. Quy trình cơ bản về vận hành và kiểm soát thông tin của chủ quản nền tảng thương mại điện tử

a) Mô tả các quy trình kiểm soát thông tin sản phẩm và thông tin hiển thị, quy trình kiểm duyệt thông tin; quy trình tiếp nhận và xác minh thông tin đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện; hiển thị nội dung cảnh báo khi livestream bán hàng đối với hàng hóa, dịch vụ có nguy cơ gây mất an toàn, ảnh hưởng xấu đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người mua;

Hệ thống rà soát nội dung sản phẩm, đường dẫn và thông tin hiển thị; loại bỏ đường dẫn tới hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật hoặc thuộc danh mục cấm; đối với hàng hóa, dịch vụ có điều kiện, chỉ hiển thị/hỗ trợ khi đối tác đã đáp ứng điều kiện theo quy định. Nền tảng không có chức năng livestream nên không phát sinh cảnh báo livestream.

b) Mô tả các quy trình quản lý đơn hàng, thanh toán, logistics; cách thức xác nhận đơn hàng, cách thức kết nối, hiển thị và phân chia đơn hàng cho đơn vị logistics;

Hệ thống đồng bộ đơn từ mạng lưới tiếp thị liên kết của đối tác, chống tạo trùng đơn và trùng giao dịch; đơn được giữ ở trạng thái đang xử lý trong thời gian đối soát, chỉ ghi nhận hoàn tiền khi đơn hợp lệ; việc giao nhận, thanh toán và logistics của giao dịch mua bán do nền tảng đối tác thực hiện.

c) Mô tả các quy trình về kiểm soát và xử lý vi phạm: cảnh báo, gỡ bỏ tự động thông tin hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật; biện pháp ngăn chặn các hành vi tái phạm theo điều kiện giao dịch công bố trên nền tảng; ngăn chặn.

Hệ thống cảnh báo và gỡ bỏ tự động đường dẫn, thông tin hàng hóa, dịch vụ vi phạm; áp dụng biện pháp hạn chế, khóa tài khoản đối với hành vi gian lận (tạo đơn ảo, lạm dụng hoàn tiền) và ngăn chặn tái phạm theo điều kiện giao dịch công bố trên nền tảng.

d) Mô tả các quy trình xử lý phản ánh, khiếu nại trực tuyến;

d.1 Nguyên tắc chung

Khi phát sinh phản ánh, khiếu nại hoặc tranh chấp, người dùng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu liên quan đến giao dịch để Monback có cơ sở kiểm tra, đối soát và xử lý.

Tùy theo nội dung tranh chấp, trách nhiệm giải quyết sẽ được xác định dựa trên chủ thể

trực tiếp cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc chủ thể trực tiếp thực hiện nghĩa vụ phát sinh tranh chấp.

d.2. Tranh chấp liên quan trực tiếp đến Monback

- Việc ghi nhận giao dịch
- Việc ghi nhận hoặc xác định trạng thái cashback;
- Việc tính toán giá trị cashback theo chương trình đã công bố;
- Việc thanh toán cashback khi Người dùng đáp ứng đầy đủ điều kiện;
- Lỗi kỹ thuật thuộc hệ thống của Monback làm ảnh hưởng đến việc ghi nhận giao dịch;
- Các vấn đề khác liên quan trực tiếp đến dịch vụ do Monback cung cấp.

Khi nhận được phản ánh, Monback sẽ kiểm tra dữ liệu giao dịch, thông tin từ hệ thống và/hoặc thông tin đối soát với Đối tác để xác định nguyên nhân.

Trường hợp xác định lỗi thuộc về Monback, Monback có trách nhiệm khắc phục và thực hiện nghĩa vụ đối với Người dùng theo chính sách, điều kiện chương trình và quy định pháp luật có liên quan.

Trường hợp chưa đủ cơ sở xác định nguyên nhân, Monback có quyền yêu cầu Người dùng cung cấp thêm thông tin, chứng từ hoặc chờ kết quả đối soát từ Đối tác trước khi đưa ra kết luận cuối cùng.

d.3. Tranh chấp liên quan đến sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ của Đối tác

- Chất lượng, số lượng, nguồn gốc, tính hợp pháp của sản phẩm;
- Giá bán, chương trình khuyến mại của Đối tác;
- Việc giao hàng, chậm giao hàng, thất lạc hàng hóa;
- Đổi, trả, bảo hành, hoàn tiền đối với sản phẩm hoặc dịch vụ;
- Việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ không đúng mô tả;

Hành vi hoặc nghĩa vụ của Đối tác phát sinh trực tiếp từ hợp đồng mua bán/cung cấp dịch vụ giữa Người dùng và Đối tác; sẽ thuộc trách nhiệm chính của Đối tác là chủ thể trực tiếp cung cấp sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ cho Người dùng.

Monback có thể tiếp nhận phản ánh của Người dùng và hỗ trợ chuyển thông tin, yêu cầu của Người dùng đến Đối tác để phối hợp xử lý. Việc hỗ trợ này không được hiểu là Monback thay thế Đối tác thực hiện các nghĩa vụ của Đối tác đối với Người dùng.

Trong trường hợp cần thiết, Monback có quyền yêu cầu Đối tác cung cấp thông tin, chứng từ hoặc phối hợp giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch được thực hiện thông qua hệ thống của Monback.

d.4. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

Bước 1 (Gửi khiếu nại): Người dùng có thể gửi khiếu nại thông qua phiếu hỗ trợ (ticket), live chat và trợ lý AI trên nền tảng Monback;

Bước 2 (Phân loại): Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Monback tiếp nhận khiếu nại của người dùng và xác định tranh chấp thuộc trách nhiệm của Monback hay của Đối tác.

Bước 3 (Xác minh): Kiểm tra dữ liệu trên hệ thống và yêu cầu các bên liên quan cung cấp thông tin cần thiết. Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, Monback sử dụng tính năng Chat Support, thư điện tử cùng các thông tin, tài liệu liên quan đến giao dịch do các bên

cung cấp để xác minh và xử lý khiếu nại. Trường hợp cần thiết, Monback có thể liên hệ với các bên thông qua điện thoại hoặc các phương thức liên lạc phù hợp khác nhằm phục vụ việc giải quyết vụ việc.

Bước 4 (Phối hợp xử lý): Trường hợp thuộc trách nhiệm của Đối tác, Monback có thể chuyển yêu cầu đến Đối tác và phối hợp trong phạm vi cần thiết.

Bước 5 (Chuyển cơ quan có thẩm quyền): Trường hợp khiếu nại, tranh chấp vượt quá khả năng giải quyết của Monback hoặc các bên không đạt được thỏa thuận, Monback sẽ hướng dẫn các bên đưa vụ việc đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bước 6 (Thông báo kết quả): Sau khi có đủ thông tin, Monback thông báo kết quả xử lý và/hoặc hướng giải quyết cho Người dùng.

Trường hợp vụ việc cần đối soát với Đối tác hoặc bên thứ ba, thời gian xử lý có thể kéo dài hơn thời gian xử lý thông thường. Monback sẽ thông báo cho Người dùng về tình trạng xử lý khi cần thiết.

d.5. Vai trò của Monback

Monback đóng vai trò trung gian hỗ trợ và hòa giải giữa các bên trong giao dịch. Monback không chịu trách nhiệm đối với:

- Thông tin kê khai không chính xác;
- Chất lượng sản phẩm/dịch vụ do Người bán cung cấp;
- Hành vi vi phạm nghĩa vụ của Người mua, Người bán hoặc Đơn vị vận chuyển.
- Khi Người mua phát sinh tranh chấp với Người bán hoặc Đơn vị vận chuyển, hoặc quyền lợi hợp pháp của Người mua bị ảnh hưởng, Monback sẽ cung cấp các thông tin cần thiết để hỗ trợ Người mua bảo vệ quyền lợi hợp pháp theo quy định của pháp luật.

đ) Mô tả về quy trình kết nối, chia sẻ dữ liệu với cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông qua Hệ thống quản lý hoạt động thương mại điện tử (nếu có);

Monback cam kết kết nối, cung cấp và chia sẻ dữ liệu với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông qua Hệ thống quản lý hoạt động thương mại điện tử khi có yêu cầu và theo hướng dẫn kỹ thuật.

e) Mô tả các quy trình khác (nếu có).

2.5. Quy trình cơ bản về vận hành và kiểm soát thông tin của của pháp nhân được ủy quyền tại Việt Nam (nếu có)

Không áp dụng: Monback là doanh nghiệp 100% vốn trong nước, không có pháp nhân nước ngoài và không có đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam.

3. Biện pháp kỹ thuật - nghiệp vụ

a) Thông tin về hệ thống máy chủ, địa điểm lưu trữ, cấu hình, số lượng máy chủ, phương án máy chủ dự phòng và khắc phục sự cố;

Hệ thống máy chủ: nền tảng vận hành trên hạ tầng điện toán đám mây, dữ liệu lưu trữ tại Việt Nam theo quy định. Nhà cung cấp hạ tầng: GreenCloud, máy chủ đặt tại Thành phố Hà Nội, Việt Nam. Cấu hình chi tiết: Premium KVM Sale - EPYCHN-3, RAM 8GB, CPU 4 cores, Storage 60 GB. Dữ liệu được backup định kỳ sang hạ tầng storage R2 của Cloudflare.

b) Mô tả các quy trình thu thập các tài liệu, thông tin, dữ liệu người bán, người sử dụng, người livestream bán hàng, người tiếp thị liên kết; quy trình cơ bản xác minh hợp pháp, hợp lệ của các tài liệu, thông tin, dữ liệu được cung cấp bởi người bán, người sử dụng, người livestream bán hàng, người tiếp thị liên kết;

Quy trình thu thập tài liệu, thông tin, dữ liệu của người sử dụng và người tiếp thị liên kết

- Hệ thống thu thập thông tin của người sử dụng và người tiếp thị liên kết trong quá trình đăng ký tài khoản. Các thông tin được thu thập bao gồm các thông tin liên hệ cần thiết như họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email) và các thông tin khác theo yêu cầu khi đăng ký.
- Trong trường hợp phát sinh nhu cầu hoàn tiền cho người sử dụng hoặc thanh toán hoa hồng cho người tiếp thị liên kết, hệ thống thu thập bổ sung thông tin tài khoản ngân hàng (bao gồm tên chủ tài khoản, số tài khoản, ngân hàng thụ hưởng và các thông tin liên quan) để thực hiện giao dịch thanh toán.
- Hệ thống không thu thập thông tin của người bán hoặc người livestream bán hàng do không cung cấp các chức năng này.

Quy trình xác minh tính hợp pháp, hợp lệ của thông tin, tài liệu được cung cấp

- Thông tin do người sử dụng và người tiếp thị liên kết cung cấp được kiểm tra tính đầy đủ, đúng định dạng và không trùng lặp trong quá trình đăng ký tài khoản. Đối với các thông tin tài khoản ngân hàng được cung cấp để hoàn tiền hoặc thanh toán hoa hồng, hệ thống kiểm tra tính đầy đủ của các trường thông tin bắt buộc và đối chiếu với thông tin tài khoản của người dùng khi thực hiện giao dịch.
- Người sử dụng và người tiếp thị liên kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của các thông tin đã cung cấp. Trường hợp phát hiện thông tin không chính xác, giả mạo hoặc có dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật, hệ thống có quyền yêu cầu người dùng cập nhật, bổ sung thông tin hoặc từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ theo quy định.

c) Mô tả các quy trình cơ bản quản lý người bán, người sử dụng, người livestream bán hàng, người tiếp thị liên kết bảo đảm:

Monback hoạt động theo mô hình nền tảng trung gian mua sắm hoàn tiền, không trực tiếp quản lý người bán, người livestream bán hàng hoặc thực hiện hoạt động bán hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng. Các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ được thực hiện giữa người dùng và các nền tảng thương mại điện tử đối tác.

Monback thực hiện các quy trình quản lý đối với người sử dụng và hoạt động tiếp thị liên kết như sau:

- Quy trình quản lý người sử dụng nền tảng

+ Người dùng đăng ký tài khoản trên nền tảng Monback thông qua việc cung cấp các thông tin cần thiết theo quy định của hệ thống.
+ Hệ thống thực hiện xác thực và quản lý tài khoản người dùng, đồng thời áp dụng các biện pháp bảo vệ thông tin tài khoản trong quá trình sử dụng.
+ Người dùng được cung cấp thông tin về điều khoản sử dụng, chính sách hoàn tiền, điều kiện ghi nhận giao dịch, quy định rút khoản tiền hoàn lại tích lũy và các chính

sách liên quan trước khi sử dụng dịch vụ.

+ Monback thực hiện theo dõi hoạt động sử dụng nền tảng, tiếp nhận và xử lý các phản ánh, khiếu nại phát sinh từ người dùng.

- Quy trình quản lý hoạt động tiếp thị liên kết

+ Monback triển khai hoạt động tiếp thị liên kết thông qua việc kết nối với các nền tảng thương mại điện tử, mạng lưới tiếp thị liên kết và đối tác cung cấp chương trình liên kết.
+ Các đường dẫn liên kết, chương trình mua sắm và chính sách hoa hồng được quản lý trên hệ thống nhằm bảo đảm việc ghi nhận giao dịch chính xác.
+ Hệ thống theo dõi trạng thái đơn hàng, thực hiện đồng bộ dữ liệu, đối soát với đối tác và ghi nhận khoản tiền hoàn lại cho người dùng khi giao dịch đáp ứng điều kiện.
+ Monback thực hiện kiểm soát, đánh giá và xử lý các trường hợp có dấu hiệu gian lận, lợi dụng chương trình hoàn tiền hoặc vi phạm quy định sử dụng nền tảng.

Quản lý người dùng/người tiếp thị liên kết: bảo đảm thu thập đủ dữ liệu xác minh; hiển thị cảnh báo về các hành vi không được thực hiện khi tạo, sử dụng tài khoản (gian lận đơn, spam đường dẫn, nội dung sai lệch) và áp dụng giải pháp kỹ thuật bảo đảm người dùng đã đọc, xác nhận nội dung cảnh báo (checkbox/ xác nhận điều khoản).

d) Mô tả hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thương mại điện tử bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin mạng tối thiểu cấp độ 03 theo quy định của pháp luật về an ninh mạng và an toàn thông tin mạng;

Hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thương mại điện tử của Monback bao gồm nền tảng website/ứng dụng, hệ thống quản lý tài khoản người dùng, hệ thống quản lý liên kết tiếp thị, hệ thống ghi nhận – đối soát giao dịch và hệ thống quản lý khoản tiền hoàn lại cho người dùng.

Hệ thống được xây dựng và vận hành nhằm bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng trong quá trình cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, bao gồm việc bảo vệ dữ liệu người dùng, dữ liệu giao dịch, kiểm soát quyền truy cập và duy trì tính ổn định của hệ thống.

Monback áp dụng các biện pháp quản lý, kỹ thuật phù hợp để phòng ngừa, phát hiện và xử lý các nguy cơ mất an toàn thông tin; thực hiện phân quyền truy cập hệ thống, bảo vệ dữ liệu, sao lưu dữ liệu định kỳ và duy trì phương án bảo đảm hoạt động liên tục của nền tảng.

Hệ thống được thiết kế, triển khai và vận hành đáp ứng các yêu cầu về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng theo quy định pháp luật hiện hành, hướng tới việc bảo đảm an toàn cho thông tin cá nhân của người dùng và dữ liệu phát sinh trong quá trình giao dịch trên nền tảng.

đ) Mô tả hạ tầng kỹ thuật đáp ứng khả năng lưu trữ trực tuyến đối với thông tin hàng hóa, dịch vụ đã đăng tải trên nền tảng trong thời gian ít nhất 01 năm từ thời điểm đăng tải;

Đối với các thông tin hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên nền tảng thông qua chương trình tiếp thị liên kết, Monback thực hiện lưu trữ các thông tin cần thiết phục vụ việc quản lý, tra cứu và vận hành dịch vụ, bao gồm thông tin liên kết sản phẩm, thông tin chương trình mua sắm, thông tin đối tác, thời điểm cập nhật và các dữ liệu liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Hạ tầng kỹ thuật của Monback có khả năng lưu trữ trực tuyến, quản lý và truy xuất dữ liệu trong thời gian tối thiểu 01 năm kể từ thời điểm thông tin được đăng tải/hiển thị trên nền tảng. Dữ liệu được quản lý theo cơ chế kiểm soát truy cập, bảo đảm tính toàn vẹn và khả năng phục vụ việc tra cứu, đối soát giao dịch khi cần thiết.

e) Mô tả hạ tầng kỹ thuật đáp ứng khả năng lưu trữ trực tuyến 03 năm đối với hợp đồng đã giao kết từ thời điểm giao kết hợp đồng tự động và lưu trữ tối thiểu 01 năm đối với dữ liệu về hình ảnh, âm thanh của hoạt động livestream bán hàng từ thời điểm bắt đầu truyền phát;

Không phát sinh giao kết hợp đồng tự động và không có hoạt động livestream trên nền tảng.

g) Mô tả hệ thống rà soát, cảnh báo, gỡ bỏ tự động thông tin hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật đáp ứng quy định tại điểm c khoản 3 Điều 18 Nghị định này;

Monback là nền tảng trung gian kết nối người tiêu dùng với các nền tảng thương mại điện tử đối tác thông qua hình thức tiếp thị liên kết. Thông tin hàng hóa, dịch vụ được hiển thị trên nền tảng Monback chủ yếu là thông tin liên kết đến sản phẩm, dịch vụ trên hệ thống của các đối tác thương mại điện tử.

Monback xây dựng cơ chế quản lý và kiểm soát các thông tin hiển thị trên nền tảng, bao gồm các nội dung, đường dẫn và chương trình tiếp thị liên kết do các đối tác cung cấp, nhằm hạn chế việc cung cấp, quảng bá hàng hóa, dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật. Hệ thống thực hiện rà soát các đường dẫn liên kết, thông tin sản phẩm được tích hợp trên nền tảng; phát hiện và cảnh báo các nội dung có dấu hiệu bất thường hoặc vi phạm theo tiêu chí kiểm soát nội bộ.

Khi phát hiện thông tin, đường dẫn hoặc sản phẩm có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc nhận được thông báo từ cơ quan có thẩm quyền, đối tác cung cấp nền tảng thương mại điện tử hoặc người dùng, Monback thực hiện kiểm tra, đánh giá và áp dụng biện pháp xử lý phù hợp, bao gồm cảnh báo, tạm ngừng hiển thị hoặc gỡ bỏ đường dẫn liên kết khỏi nền tảng.

Monback duy trì cơ chế phối hợp với các đối tác thương mại điện tử nhằm bảo đảm việc kiểm soát thông tin hàng hóa, dịch vụ được kết nối thông qua nền tảng, góp phần bảo đảm môi trường giao dịch trực tuyến an toàn, minh bạch và tuân thủ quy định pháp luật.

h) Mô tả hệ thống tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại trực tuyến đáp ứng quy định tại khoản 4 Điều 18 Nghị định này;

Hệ thống tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại trực tuyến: hoạt động 24/7 qua ứng dụng và website (ticket, live chat, trợ lý AI), có phân công nhân sự tiếp nhận – xử lý và theo dõi thời hạn, đáp ứng quy định tại khoản 4 Điều 18 Nghị định.

i) Phương án dự phòng bảo đảm an toàn và hoạt động liên tục của nền tảng thương mại điện tử trong trường hợp xảy ra sự cố.

Phương án dự phòng: sao lưu dữ liệu định kỳ, máy chủ/dịch vụ dự phòng và quy trình khắc phục sự cố bảo đảm nền tảng hoạt động liên tục và an toàn dữ liệu khi xảy ra sự cố.

4. Nguồn thu và cơ chế thu phí thành viên

4.1. Nguồn thu của nền tảng thương mại điện tử

❑ Dịch vụ tư vấn

❑ Phí thành viên

❑ Tin nhắn

☑ Thu phí % dựa trên đơn hàng

❑ Quảng cáo

☑ Dịch vụ gia tăng khác

4.2. Cơ chế tính giá dịch vụ

Mô tả chi tiết cơ chế tính giá dịch vụ mở, duy trì tài khoản; xử lý đơn hàng và các loại dịch vụ khác.

Cơ chế tính giá dịch vụ: người dùng sử dụng nền tảng miễn phí (không thu phí mở/duy trì tài khoản). Nguồn thu của Monback là hoa hồng tiếp thị liên kết nhận từ nền tảng đối tác theo tỷ lệ phần trăm trên giá trị đơn hàng phát sinh qua đường dẫn liên kết. Trên cơ sở chính sách chương trình và nguồn hoa hồng nhận được, Monback thực hiện phân bổ một phần khoản hoa hồng này để chi trả hoàn tiền (cashback) cho người dùng theo tỷ lệ áp dụng tùy thuộc vào từng đối tác, sản phẩm và hạng thành viên của người dùng. Ngoài ra có thể phát sinh doanh thu từ quảng cáo và dịch vụ gia tăng khác.

III. QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

1. Quy định về điều kiện hoạt động áp dụng trên nền tảng thương mại điện tử:

a) Mô tả quy định các nội dung công khai trên nền tảng thương mại điện tử theo quy định tại Chương II của Nghị định này;

Monback thực hiện công khai đầy đủ các thông tin cần thiết trên nền tảng nhằm bảo đảm tính minh bạch, giúp người dùng hiểu rõ về dịch vụ, phương thức hoạt động, quyền và nghĩa vụ khi sử dụng nền tảng.

Các nội dung được công khai trên nền tảng bao gồm:

- Thông tin về thương nhân/tổ chức vận hành nền tảng: Tên doanh nghiệp, thông tin đăng ký doanh nghiệp, địa chỉ liên hệ, thông tin hỗ trợ người dùng và các thông tin nhận diện khác theo quy định.
- Thông tin giới thiệu về nền tảng và dịch vụ cung cấp: Monback là nền tảng hỗ trợ mua sắm hoàn tiền, kết nối người dùng với các nền tảng thương mại điện tử đối tác thông qua chương trình tiếp thị liên kết. Monback không trực tiếp cung cấp hàng hóa, không trực tiếp thực hiện giao dịch mua bán với người dùng; việc mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ được thực hiện trên nền tảng của đối tác liên kết.
- Thông tin về hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu: Các sản phẩm, dịch vụ được hiển thị trên nền tảng Monback là thông tin liên kết từ các nền tảng thương mại điện tử đối tác; người dùng được cung cấp thông tin để lựa chọn và thực hiện mua sắm trên nền tảng của đối tác.
- Thông tin về cơ chế hoàn tiền: Công khai điều kiện ghi nhận đơn hàng, trạng thái xử lý đơn hàng, điều kiện được hưởng hoàn tiền, thời gian đối soát, phương thức ghi nhận khoản tiền hoàn lại tích lũy và điều kiện yêu cầu nhận thanh toán.
- Thông tin về quyền và nghĩa vụ của người sử dụng: Bao gồm quy định về đăng ký tài khoản, sử dụng nền tảng, cung cấp thông tin, yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại và các vấn đề

liên quan trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Các chính sách áp dụng trên nền tảng: Bao gồm điều khoản sử dụng dịch vụ, chính sách bảo vệ thông tin cá nhân, chính sách xử lý phản ánh/khiếu nại, quy định về hoàn tiền và các nội dung liên quan khác.

Monback duy trì việc cập nhật các nội dung công khai trên nền tảng nhằm bảo đảm người dùng có đầy đủ thông tin trước khi sử dụng dịch vụ, đồng thời bảo đảm hoạt động cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được minh bạch và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

b) Mô tả quy định về kiểm soát, rà soát thông tin trên nền tảng thương mại điện tử;

Monback thực hiện cơ chế kiểm soát, rà soát các thông tin được hiển thị trên nền tảng nhằm bảo đảm tính chính xác, minh bạch và tuân thủ quy định pháp luật trong quá trình cung cấp dịch vụ. Monback không trực tiếp quản lý việc bán hàng, cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc quyết định chính sách kinh doanh của các đối tác.

Monback thực hiện rà soát các thông tin thuộc phạm vi quản lý của nền tảng, bao gồm:

- Thông tin giới thiệu về nền tảng, chương trình hoàn tiền, điều kiện áp dụng, chính sách dịch vụ và các nội dung hướng dẫn người dùng.
- Thông tin liên kết, đường dẫn sản phẩm, chương trình mua sắm và các nội dung được tích hợp từ đối tác nhằm bảo đảm khả năng truy cập, tính phù hợp và hạn chế các liên kết không còn hiệu lực.
- Các nội dung do người dùng cung cấp trong quá trình sử dụng nền tảng (nếu có) nhằm phát hiện, ngăn chặn các nội dung vi phạm quy định sử dụng dịch vụ.

Khi phát hiện thông tin có dấu hiệu vi phạm pháp luật, vi phạm chính sách hoạt động của nền tảng hoặc nhận được phản ánh từ người dùng, đối tác hoặc cơ quan có thẩm quyền, Monback thực hiện kiểm tra, đánh giá và áp dụng biện pháp xử lý phù hợp như cảnh báo, tạm ngừng hiển thị, gỡ bỏ nội dung hoặc liên hệ với bên liên quan để phối hợp xử lý.

c) Mô tả phương án tiếp nhận lại, xử lý hàng hóa do người bán cung cấp trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ đăng tải trên nền tảng không theo đúng nội dung đã thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết trên nền tảng.

Do việc bán hàng và giao hàng được thực hiện trên nền tảng đối tác, người dùng thực hiện việc liên hệ, yêu cầu hỗ trợ, đổi trả hoặc xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến hàng hóa, dịch vụ trực tiếp với người bán hoặc nền tảng đối tác theo chính sách của các bên. Trường hợp nhận được phản ánh về nội dung, đường dẫn hoặc đối tác có dấu hiệu không phù hợp với thông tin đã đăng tải trên nền tảng Monback, Monback sẽ thực hiện việc rà soát và áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp đối với nội dung hoặc tài khoản liên quan trên nền tảng.

2. Phân định quyền và trách nhiệm giữa chủ quản nền tảng với các bên sử dụng dịch vụ trên nền tảng thương mại điện tử:

a) Quy định quyền và trách nhiệm của chủ quản nền tảng thương mại điện tử (bảo đảm quy định tại Điều 18, Điều 19 và Điều 20 Nghị định này);

Monback với vai trò là chủ quản và đơn vị vận hành nền tảng thương mại điện tử có các quyền và trách nhiệm trong quá trình cung cấp dịch vụ như sau:

Quyền của chủ quản nền tảng:

- Xây dựng, quản lý và vận hành nền tảng mua sắm hoàn tiền; thiết lập các quy định, chính sách và điều kiện sử dụng dịch vụ áp dụng đối với người dùng và các bên liên quan.
- Quản lý, cập nhật, điều chỉnh các tính năng, nội dung, chương trình mua sắm, chương trình hoàn tiền và các dịch vụ được cung cấp trên nền tảng phù hợp với mô hình hoạt động.
- Yêu cầu người sử dụng cung cấp thông tin cần thiết để quản lý tài khoản, xác minh giao dịch, xử lý yêu cầu hỗ trợ và thực hiện các nghĩa vụ theo quy định pháp luật.
- Tạm ngừng, hạn chế hoặc chấm dứt quyền sử dụng nền tảng đối với các trường hợp có dấu hiệu gian lận, vi phạm điều khoản sử dụng hoặc vi phạm quy định pháp luật.

Trách nhiệm của chủ quản nền tảng:

- Công khai thông tin về chủ thể vận hành nền tảng, quy chế hoạt động, điều khoản sử dụng, chính sách bảo vệ thông tin cá nhân, chính sách hoàn tiền, cơ chế ghi nhận giao dịch và các nội dung liên quan để người dùng được biết trước khi sử dụng dịch vụ.
- Bảo đảm nền tảng được vận hành ổn định, duy trì các chức năng hỗ trợ người dùng trong việc tiếp cận chương trình mua sắm, theo dõi giao dịch và nhận khoản tiền hoàn lại tích lũy theo điều kiện áp dụng.
- Quản lý thông tin tài khoản người dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và dữ liệu giao dịch phát sinh trên nền tảng theo quy định pháp luật.
- Thực hiện rà soát, kiểm soát các thông tin thuộc phạm vi quản lý của nền tảng; kịp thời xử lý, gỡ bỏ hoặc hạn chế hiển thị các nội dung có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm quy định sử dụng nền tảng.
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại của người dùng; phối hợp với các đối tác thương mại điện tử trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến giao dịch được ghi nhận thông qua nền tảng.
- Lưu trữ thông tin, dữ liệu phát sinh từ hoạt động của nền tảng theo quy định pháp luật; thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người sử dụng.
- Thực hiện các nghĩa vụ khác của chủ quản nền tảng thương mại điện tử theo quy định pháp luật hiện hành.

Monback không trực tiếp thực hiện hoạt động bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ, quản lý người bán hoặc quyết định các điều kiện giao dịch giữa người dùng và các nền tảng thương mại điện tử đối tác; trách nhiệm của Monback tập trung vào việc cung cấp, vận hành nền tảng kết nối và thực hiện chương trình hoàn tiền theo cơ chế tiếp thị liên kết.

b) Quy định quyền và trách nhiệm của đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam (bảo đảm trách nhiệm quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Thương mại điện tử);

Không áp dụng. Monback trực tiếp quản lý, vận hành nền tảng và thực hiện các quyền, nghĩa vụ của chủ quản nền tảng theo quy định pháp luật; không có đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam.

c) Quy định quyền và trách nhiệm của người bán trên nền tảng thương mại điện tử (bảo đảm trách nhiệm quy định tại Điều 21 Luật Thương mại điện tử);

Không áp dụng. Monback không có người bán trên nền tảng; nền tảng không cung cấp chức năng cho người bán đăng tải và giao dịch bán hàng hóa, dịch vụ. Hoạt động bán hàng được

thực hiện trên nền tảng thương mại điện tử của đối tác.

d) Quy định quyền và trách nhiệm của người tiếp thị liên kết thương mại điện tử (bảo đảm trách nhiệm quy định tại Điều 26 Luật Thương mại điện tử);

Quyền của người tham gia chương trình tiếp thị liên kết/hoàn tiền:

- Được sử dụng các công cụ, tính năng do Monback cung cấp để tạo, chia sẻ đường dẫn liên kết và theo dõi tình trạng ghi nhận giao dịch phát sinh từ đường dẫn liên kết.
- Được hưởng khoản hoàn tiền, hoa hồng hoặc quyền lợi theo chính sách chương trình tiếp thị liên kết/hoàn tiền được Monback công bố khi giao dịch đáp ứng đầy đủ điều kiện áp dụng.
- Được cung cấp thông tin, hỗ trợ giải đáp các vấn đề liên quan đến việc ghi nhận giao dịch, điều kiện hưởng quyền lợi và các chính sách liên quan.
- Trách nhiệm của người tham gia chương trình tiếp thị liên kết/hoàn tiền:
- Cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký và sử dụng tài khoản trên nền tảng Monback.
- Không thực hiện các hành vi gian lận, tạo giao dịch giả, lợi dụng chương trình tiếp thị liên kết hoặc sử dụng các phương thức không hợp pháp nhằm hưởng lợi từ chương trình.
- Không đăng tải, chia sẻ hoặc quảng bá các nội dung sai sự thật, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ, chương trình mua sắm hoặc chính sách hoàn tiền.
- Tuân thủ các quy định sử dụng nền tảng, quy định về tiếp thị liên kết, quy định pháp luật về thương mại điện tử, quảng cáo và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Chịu trách nhiệm đối với nội dung do mình tạo ra hoặc chia sẻ trong quá trình thực hiện hoạt động tiếp thị liên kết.

Monback có quyền kiểm tra, giám sát hoạt động tiếp thị liên kết trên nền tảng; áp dụng các biện pháp xử lý như cảnh báo, hạn chế quyền sử dụng, tạm ngừng hoặc chấm dứt tham gia chương trình đối với các trường hợp vi phạm quy định của nền tảng hoặc quy định pháp luật.

đ) Quy định quyền và trách nhiệm của người mua trên nền tảng thương mại điện tử;

Quyền của người mua:

- Được đăng ký, sử dụng các tính năng của nền tảng Monback để tìm kiếm, tiếp cận các chương trình mua sắm và hưởng quyền lợi hoàn tiền theo điều kiện áp dụng.
- Được cung cấp thông tin về cơ chế hoạt động của nền tảng, điều kiện ghi nhận giao dịch, chính sách hoàn tiền, thời gian đối soát và quy trình nhận khoản tiền hoàn lại tích lũy.
- Được lựa chọn sản phẩm, dịch vụ và thực hiện giao dịch mua sắm trên nền tảng thương mại điện tử đối tác theo nhu cầu.
- Được yêu cầu hỗ trợ, giải đáp các vấn đề liên quan đến việc ghi nhận giao dịch, khoản tiền hoàn lại tích lũy và các dịch vụ do Monback cung cấp.
- Được bảo vệ thông tin cá nhân và các quyền lợi hợp pháp trong quá trình sử dụng nền tảng theo quy định pháp luật.

Trách nhiệm của người mua:

- Cung cấp thông tin tài khoản chính xác, bảo quản thông tin đăng nhập và chịu trách

nhiệm đối với việc sử dụng tài khoản của mình.

- Tuân thủ điều khoản sử dụng của Monback, chính sách chương trình hoàn tiền và các quy định liên quan khi tham gia nền tảng.
- Thực hiện giao dịch mua hàng theo đúng quy định của nền tảng thương mại điện tử đối tác; cung cấp thông tin cần thiết để phục vụ việc xác nhận, đối soát giao dịch khi có yêu cầu.
- Không thực hiện các hành vi gian lận, tạo giao dịch giả, hủy đơn nhằm trục lợi từ chương trình hoàn tiền hoặc có hành vi gây ảnh hưởng đến hoạt động của nền tảng.
- Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ được thực hiện trực tiếp với nền tảng thương mại điện tử đối tác.

e) Quy định quyền và trách nhiệm của nền tảng thương mại điện tử được tích hợp (bảo đảm trách nhiệm quy định tại Điều 20 Luật Thương mại điện tử);

Không áp dụng (không phải nền tảng tích hợp).

g) Quy định quyền và trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử (nhà cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật, nhà cung cấp dịch vụ logistics, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán…) (bảo đảm trách nhiệm quy định tại Điều 33, Điều 34 và Điều 35 Luật Thương mại điện tử).

Trong quá trình vận hành nền tảng Monback, Công ty có thể sử dụng dịch vụ của các tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử nhằm phục vụ hoạt động quản lý, vận hành và duy trì hệ thống, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật, lưu trữ dữ liệu, kết nối hệ thống và các dịch vụ hỗ trợ khác.

Monback không trực tiếp cung cấp dịch vụ logistics, không trực tiếp thực hiện thanh toán cho giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ giữa người mua và bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Việc giao nhận hàng hóa, thanh toán và các hoạt động logistics liên quan đến giao dịch mua bán được thực hiện trực tiếp giữa người mua và nền tảng thương mại điện tử đối tác/đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo quy định và chính sách của đối tác.

Các tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử có quyền và trách nhiệm như sau:

Quyền của tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử

- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo phạm vi chức năng, thỏa thuận hợp tác và các điều kiện cung cấp dịch vụ đã thống nhất với Monback.
- Yêu cầu Monback cung cấp thông tin, phối hợp kỹ thuật cần thiết để triển khai, duy trì và vận hành dịch vụ.
- Tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ trong các trường hợp theo thỏa thuận hoặc khi phát hiện việc sử dụng dịch vụ không phù hợp với quy định pháp luật.

Trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử

- Cung cấp dịch vụ đúng phạm vi, chất lượng và cam kết theo thỏa thuận với Monback.
- Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu trong phạm vi được giao xử lý; không sử dụng, tiết lộ hoặc cung cấp thông tin của Monback, người dùng và các bên liên quan trái với quy định pháp luật.
- Phối hợp với Monback trong việc xử lý các vấn đề kỹ thuật, bảo đảm tính ổn định, an

toàn và liên tục của hệ thống.

- Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử.

IV. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

1. Mọi thành viên/ ngườidùng bằng việc sử dụng dịch vụ trên Monback điều đó có nghĩa là thành viên/ người dùng đã chấp thuận và đồng ý với những điều khoản của Quy chế này khi tham gia giao dịch trên Monback.

2. Địa chỉ liên lạc chính thức của Monback:

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ MONBACK

Đại diện theo pháp luật: Đào Bá Khánh

Địa chỉ: Tầng 2, số 43 ô số 4 KĐT hai bên đường Lê Trọng Tấn, Phường Tây Mỗ, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Website: https://monback.app.

Hotline: 0865450701

Email: support@monback.app

Nơi nhận:
- Như trên;
- Cơ quan chủ quản (nếu có);
- Lưu:

NGƯỜI CHỊU TRÁCH NHIỆM TRƯỚC PHÁP LUẬT/
NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN HỢP PHÁP
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

ĐÀO BÁ KHÁNH