

Số: 02/QCHĐ/2026

Lâm Đồng, ngày 02 tháng 06 năm 2026

**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT [SAYGO]**

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Chào mừng bạn đến với Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO! Trước khi sử dụng Website SAYGO gồm các dịch vụ hay công cụ, bạn phải đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện sau đây của Website. Nếu bạn có thắc mắc về những Điều khoản và Điều kiện này, vui lòng liên hệ trực tiếp với Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO qua thông tin liên hệ chúng tôi công khai trên Website. Mục tiêu của văn bản này là để đề ra sự chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện giữa Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO và người sử dụng.

Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong những Điều khoản của quy chế này, vào bất cứ lúc nào. Các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng trên Website mà không cần thông báo trước. Vui lòng kiểm tra thường xuyên quy chế này để cập nhật các thay đổi. Và khi bạn tiếp tục sử dụng website sau khi quy chế thay đổi được đăng tải, có nghĩa là bạn chấp nhận với những thay đổi đó.

Khi truy cập Website của Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO, người dùng tối thiểu phải 18 tuổi, nếu dưới 18 tuổi phải truy cập dưới sự giám sát của cha mẹ hay người giám hộ hợp pháp. Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO cấp cho Thành viên một giấy phép không thể chuyển nhượng và có thể hủy bỏ để sử dụng website, theo Quy chế đã đề ra, cho mục đích đăng tải các nội dung về dịch vụ đặt và giao đồ ăn trên Website. Nghiêm cấm sử dụng bất kỳ phần nào của Website này với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO cho phép bằng văn bản. Nếu vi phạm bất cứ điều nào trong Quy chế này, Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ xóa tài khoản thành viên mà không cần báo trước. Khi Thành viên đồng ý đăng kí các dịch vụ hoặc tính năng liên quan, Thành viên phải cung cấp thông tin xác thực về bản thân và phải cập nhật nếu có bất kỳ thay đổi nào. Mỗi người sử dụng Website phải có trách nhiệm giữ bí mật mật khẩu và các thông tin định danh tài khoản. Chủ tài khoản phải hoàn toàn chịu trách nhiệm cho mọi hoạt động được thực hiện dưới tên tài khoản và mật khẩu đã đăng kí. Hơn nữa, Thành viên phải thông báo cho Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO biết khi tài khoản và mật khẩu bị truy cập trái phép. Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, dù trực tiếp hay gián tiếp, đối với những thiệt hại hoặc mất mát gây ra do Thành viên không tuân thủ quy định. Trong suốt quá trình đăng ký, Thành viên đồng ý nhận email quảng cáo từ Website. Sau đó, nếu không muốn tiếp tục nhận mail, Thành viên có thể từ chối bằng cách nhấp vào đường link ở dưới cùng trong mọi email quảng cáo.

Địa chỉ tải website dành cho Khách hàng:

- Website: <https://food.saygo.vn>

Địa chỉ tải website dành cho đối tác là Tài xế:

- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.saygo.driver&hl=vi>
- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/saygo-t%C3%A0i-x%E1%BA%BF-giao-h%C3%A0ng/id6748330986?l=vi>

Địa chỉ tải Website dành cho đối tác là Nhà hàng/Quán ăn:

- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.saygo.merchant&hl=vi>
- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/saygo-qu%C3%A1n-%E1%BB%A3i-nhu%E1%BA%ADn/id6748334855?l=vi>

II. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Định nghĩa

- “Dịch vụ”: là Dịch vụ đặt và giao hàng mà CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM cung cấp thông qua nền tảng Website SAYGO;
- “Hợp Đồng”: là Hợp đồng hợp tác giữa CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM và Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn;
- “Luật” hoặc “Pháp luật”: là Luật hoặc Pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn thi hành;
- “Website SAYGO” là Website do CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sở hữu, phát triển và vận hành để cung cấp Dịch vụ;
- “Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn”: là tổ chức, cá nhân ký hợp đồng với CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM để cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

2. Quy định chung

- CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 5801541553, do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lâm Đồng cấp ngày 14/07/2025. Địa chỉ trụ sở chính của công ty đặt tại: 65 Huỳnh Thúc Kháng, Phường 2, Thành phố Bảo Lộc, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam.
- Website SAYGO thuộc quyền sở hữu của CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM. Website SAYGO được phát triển với mục tiêu cung cấp môi trường công nghệ trung gian, kết nối giữa người tiêu dùng, nhà hàng/quán ăn và đối tác giao hàng, góp phần tối ưu hóa quy trình đặt món, giao nhận và nâng cao trải nghiệm người dùng. Trong quá trình hình thành và phát triển, doanh nghiệp luôn chú trọng tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, công nghệ thông tin và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, không ngừng hoàn thiện nền tảng công nghệ, mở rộng hệ sinh thái dịch vụ và nâng cao chất lượng vận hành
- Để làm Đối tác của SAYGO cần phải đăng ký làm thành viên của SAYGO. Bằng việc xác nhận đồng ý điều khoản và quy định của SAYGO khi đăng ký làm thành viên, các thành viên của SAYGO được xem là đã tìm hiểu kỹ các quy định của SAYGO và đồng ý bị ràng buộc bởi các quy định, các chính sách, quy chế hoạt động này của SAYGO.
- Trong mọi trường hợp, Đối tác sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khách hàng đối với mọi vấn đề liên quan đến dịch vụ do Đối tác cung cấp trên SAYGO.
- Thành viên tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO tự do lựa chọn những dịch vụ mà SAYGO cung cấp theo thông tin được công khai trên Website, không trái với quy định của pháp luật.
- Các dịch vụ được Đối tác cung cấp trên Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

- Hoạt động mua bán các sản phẩm, dịch vụ thông qua Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của Thành viên.
- Các thông tin mà khách hàng đăng ký là thành viên của Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO phải chính xác, đầy đủ theo quy định của Công ty.

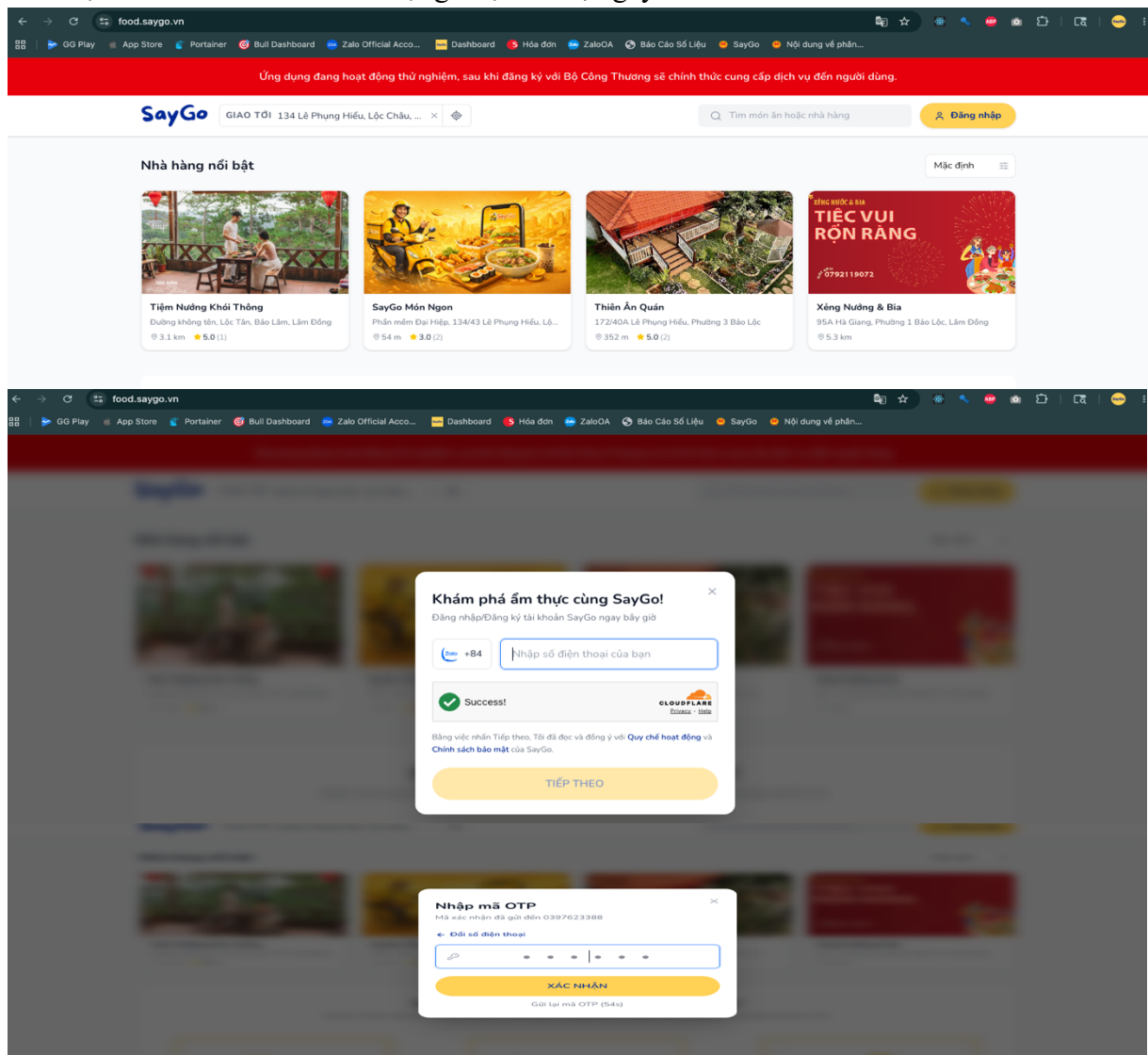
Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch thương mại điện tử Website SAYGO

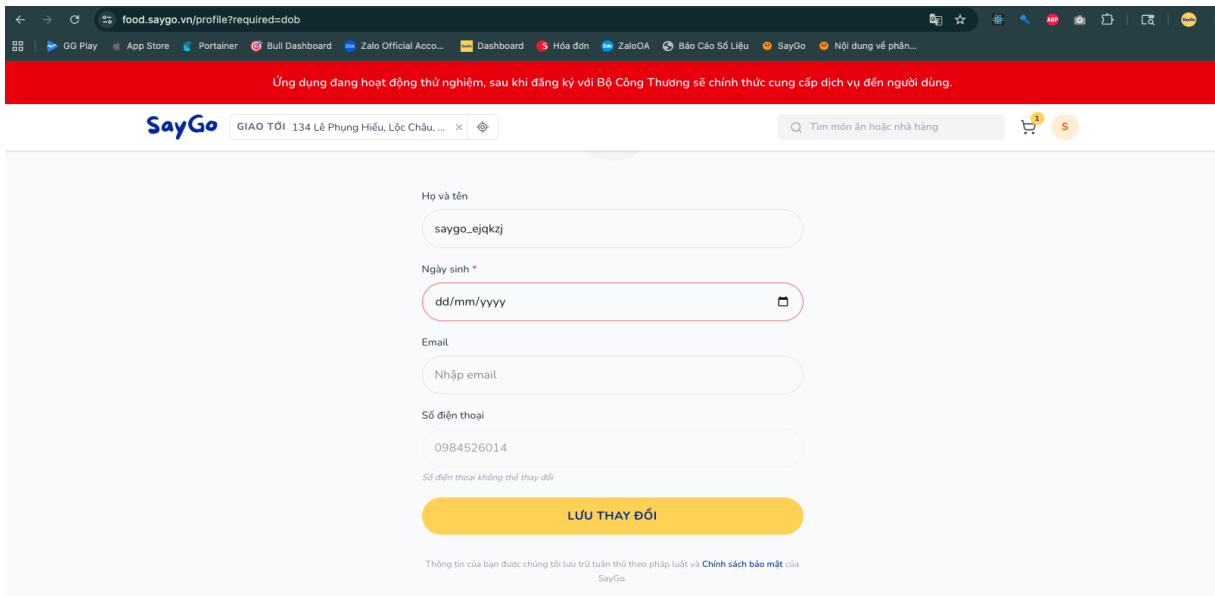
III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình dành cho Khách hàng

a. Đăng ký/Đăng nhập

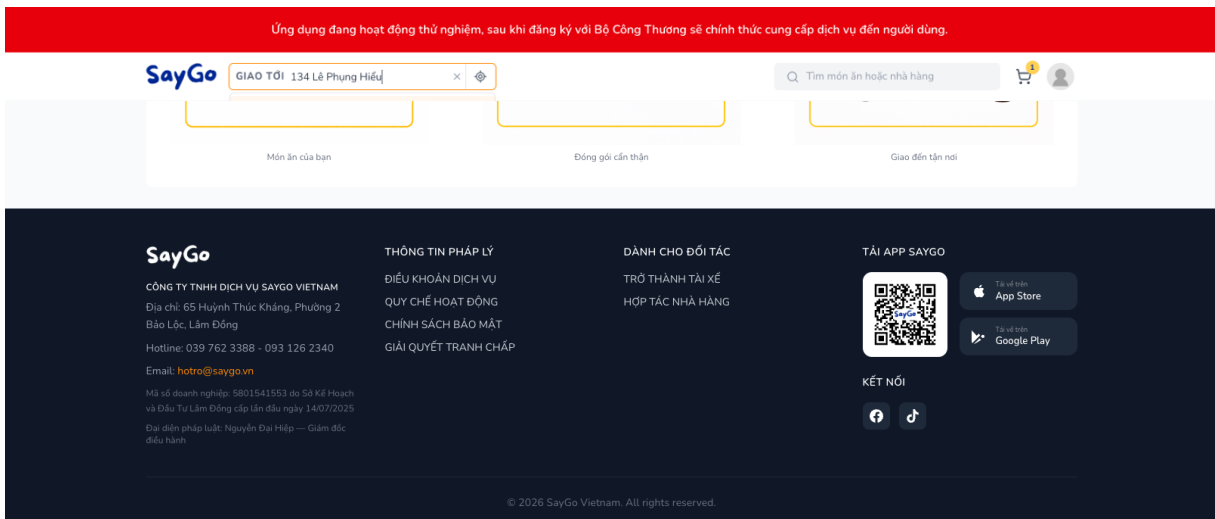
Khách hàng truy cập Website SayGo tại địa chỉ <https://food.saygo.vn>. Sau khi truy cập, Khách hàng nhấn chọn mục “Đăng nhập” tại góc phải bên trên màn hình. Khách hàng điền thông tin: Số điện thoại đăng ký Zalo, sau đó nhấn “TIẾP THEO”. Hệ thống sẽ gửi mã xác thực qua Zalo. Khách hàng nhập mã và ấn “XÁC NHẬN”. Sau khi đăng nhập vào hệ thống, nếu đăng nhập lần đầu sẽ sẽ được tính là đăng ký và tạo tài khoản tự động, cần cung cấp thêm một số thông tin bắt buộc để tài khoản có thể sử dụng: Họ và tên, ngày sinh và email.





b. Tính năng Tài khoản người dùng

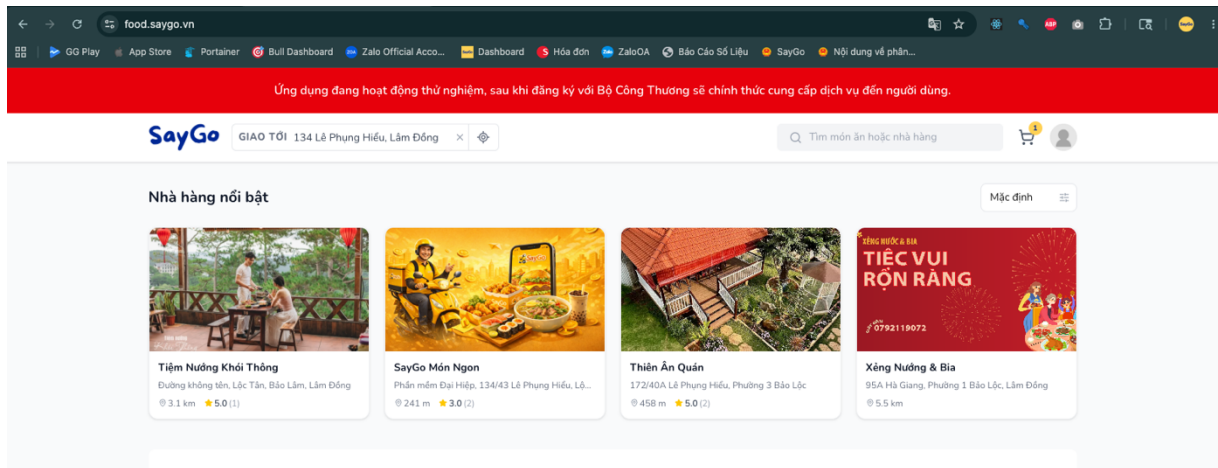
- ❖ **Địa chỉ giao hàng:** Tại đây sẽ hiển thị địa chỉ mà khách hàng đã tạo sẵn. Trường hợp muốn thêm địa chỉ mới hoặc thay đổi địa chỉ hiện tại, khách hàng nhấn chọn biểu tượng địa chỉ bên phải của thanh tìm kiếm địa chỉ, website sẽ yêu cầu vị trí để lấy vị trí tự động hoặc nhập địa chỉ cần tìm rồi chọn địa chỉ phù hợp.



- ❖ **Thông tin Chủ sở hữu Website:** Tại đây sẽ hiển thị thông tin về đơn vị sản xuất và phát hành Website SAYGO

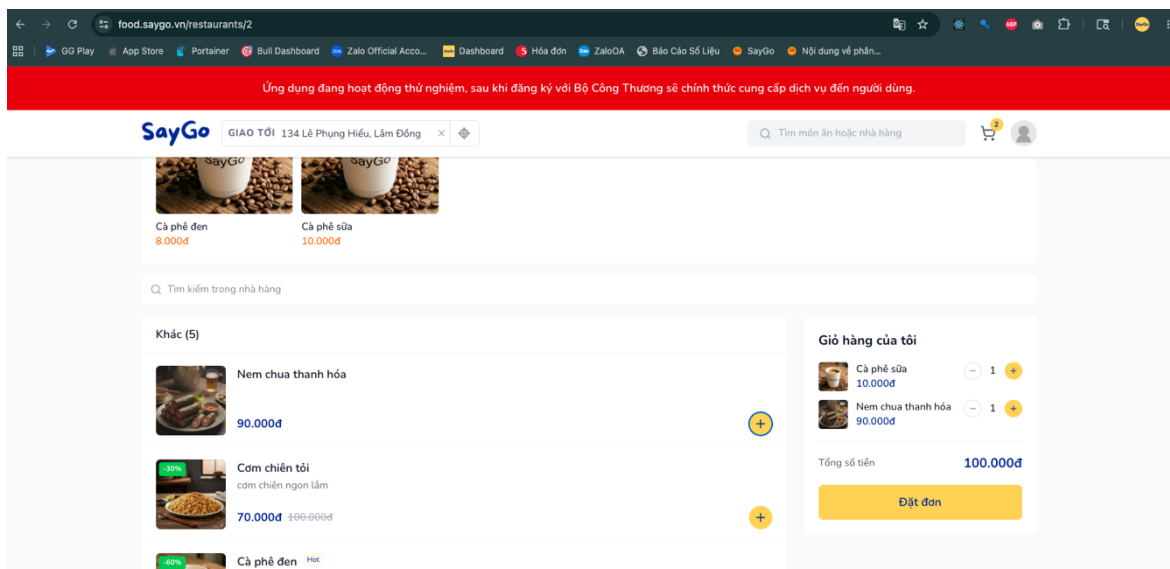
c. Quy trình giao kết hợp đồng/quy trình đặt hàng

Bước 1: Khách hàng có thể tìm kiếm hàng hóa (đồ ăn, đồ uống) bằng cách nhấn trực tiếp vào

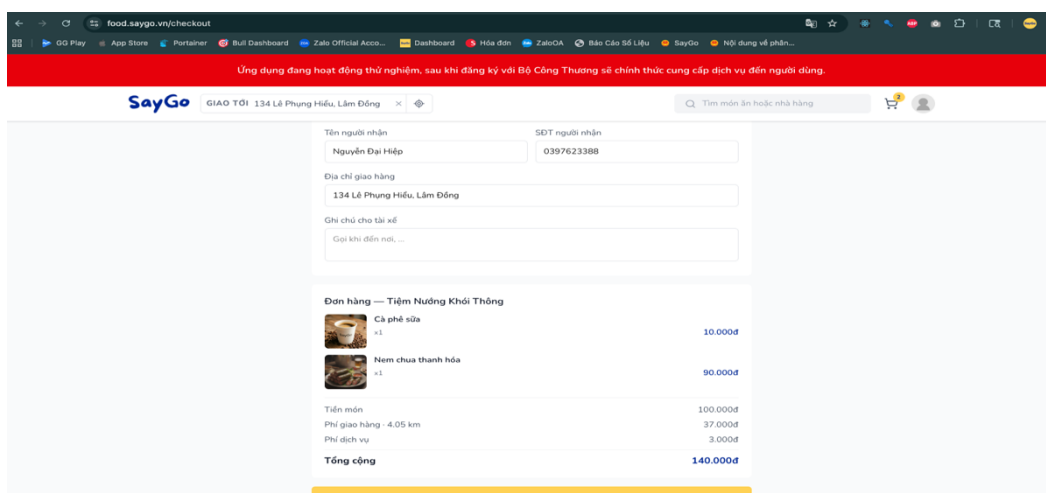


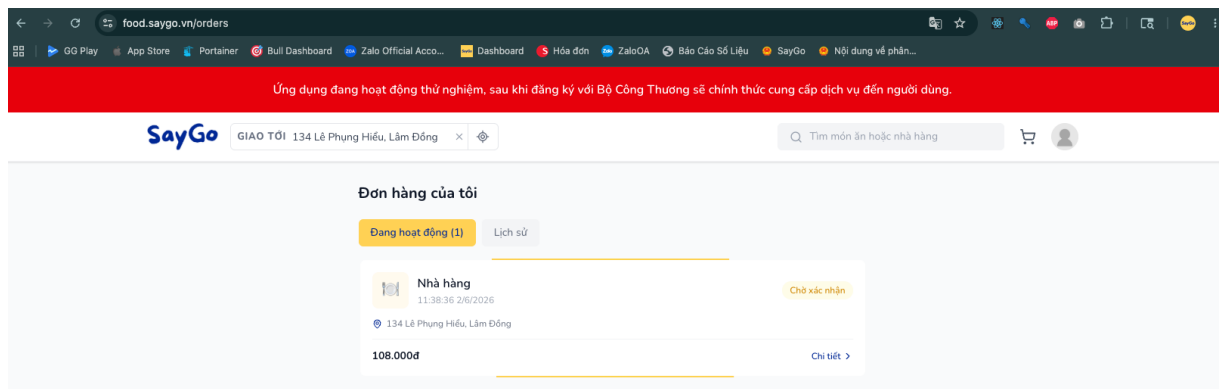
các quán hiển thị trên website hoặc tìm kiếm trên Thanh công cụ tìm kiếm và chọn

Bước 2: Khách hàng chọn số lượng, size và các thông tin khác và nhấn “thêm vào giỏ hàng”. Sau đó khách hàng nhấn “đặt đơn”



Bước 3: Hệ thống sẽ hiển thị thông tin đơn hàng như: Địa chỉ giao hàng, tên người nhận và số điện thoại, thời gian giao hàng, giá trị đơn hàng. Sau đó nhấn “Đặt đơn”

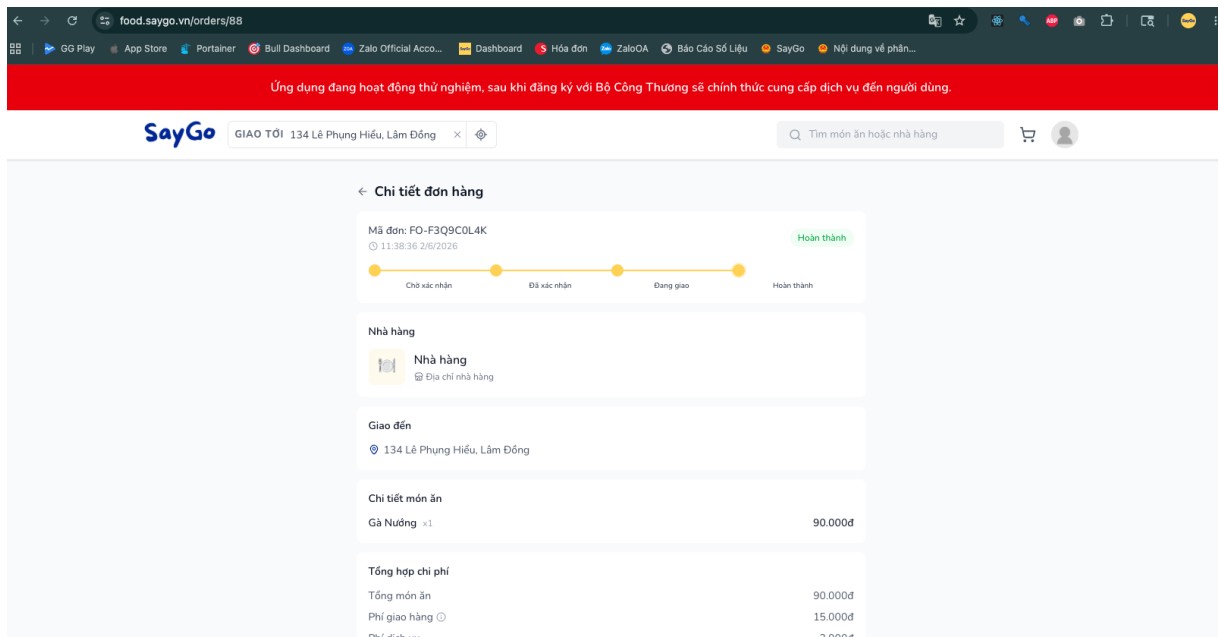
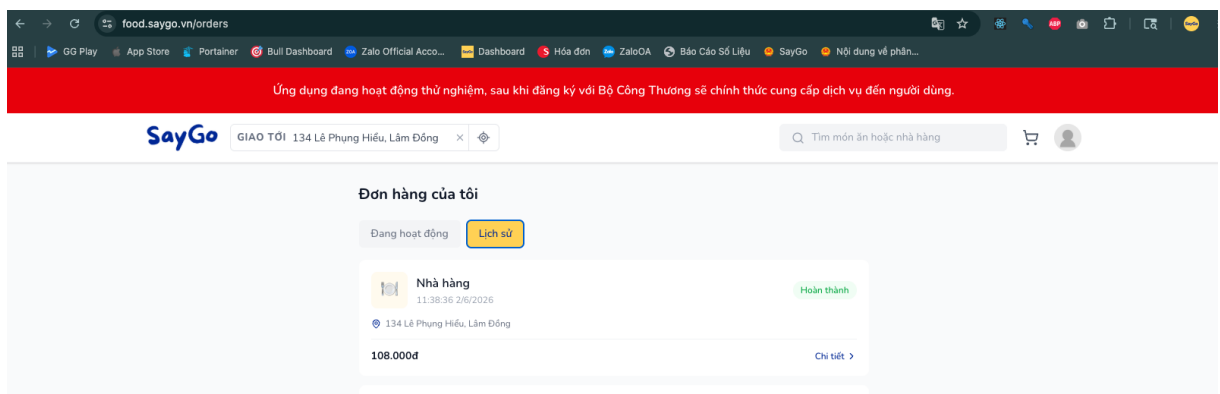


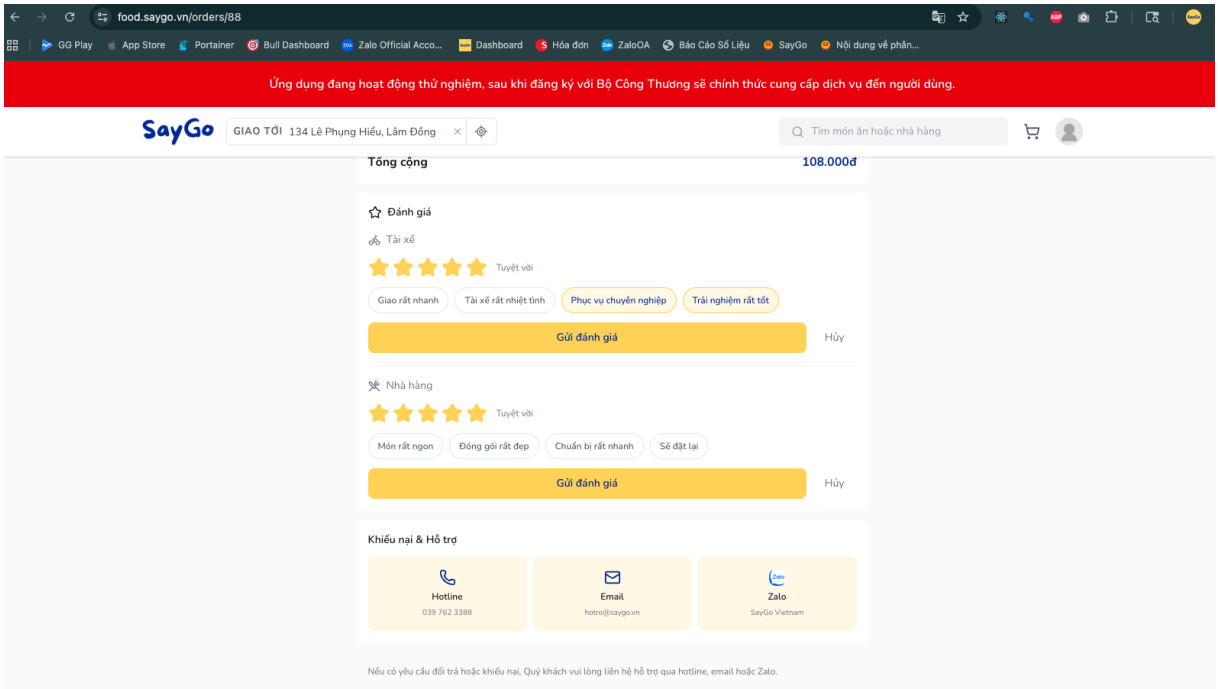


Bước 4: Sau đó, Khách hàng vào mục “Đơn hàng của tôi” để kiểm tra trạng thái đơn hàng. Lúc này đơn hàng đang hiển thị trạng thái “Chờ xác nhận”

Bước 5: Nhà hàng/Quán ăn sẽ xác nhận và Tài xế nhận đơn, lúc này hệ thống sẽ hiển thị trạng thái đang giao hàng.

Bước 6: Sau khi tài xế giao hàng đến địa chỉ Khách hàng đăng ký, Khách hàng sẽ thanh toán cho tài xế khi nhận hàng. Hiện trên Website chỉ có hình thức thanh toán khi nhận hàng, không hỗ trợ các hình thức thanh toán khác. Sau khi thanh toán xong, hệ thống sẽ hiển thị đơn đã hoàn thành và khách hàng tiến hành đánh giá



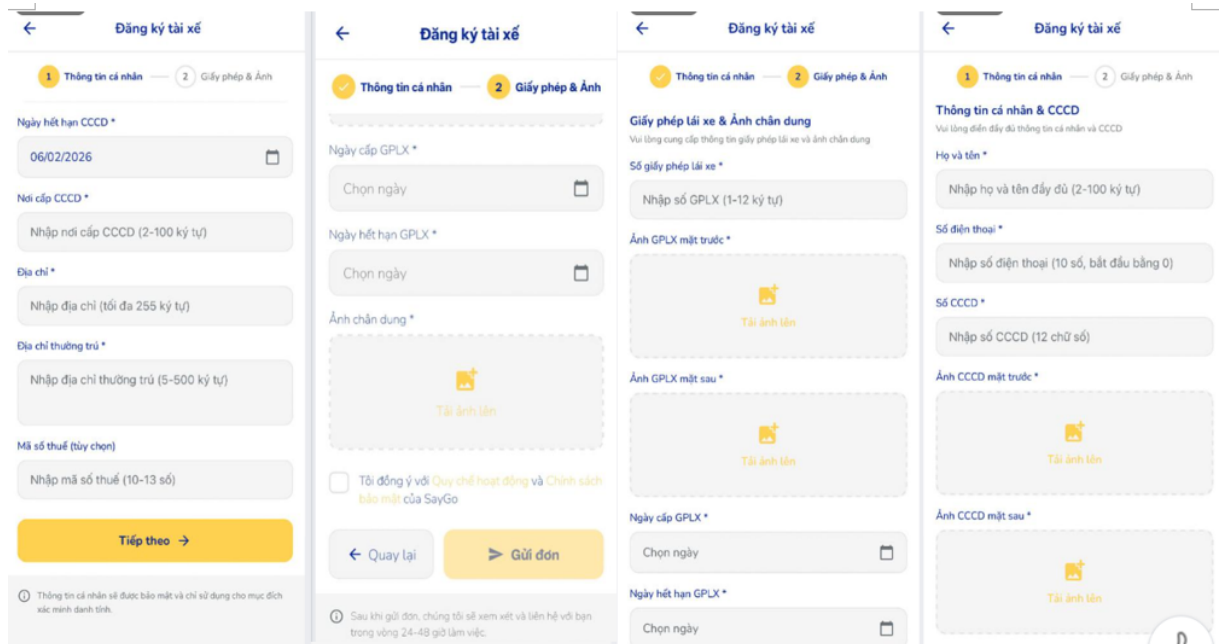


2. Quy trình dành cho người đối tác

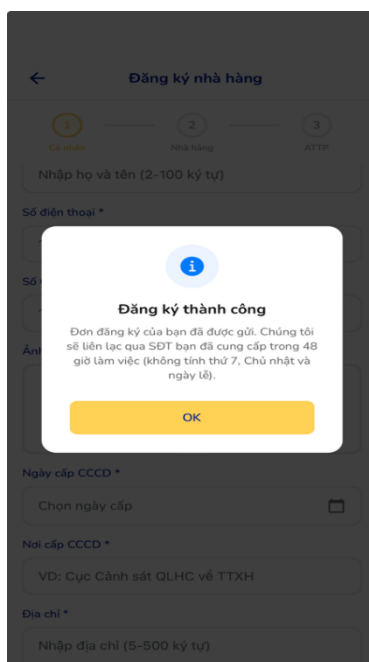
2.1. Quy trình dành cho Tài xế:

a. Tính năng đăng ký/dăng nhập

Bước 1: Khi có nhu cầu trở thành Tài xế giao hàng trên Website SAYGO, người dùng tải Website SayGo Tài xế và nhập thông tin đăng ký. Tài xế phải cung cấp đủ thông tin như: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ, số, ngày cấp, ngày hết hạn, nơi cấp CCCD, địa chỉ, mã số thuế cá nhân, số, ngày cấp, ngày hết hạn Giấy phép lái xe và đăng tải đầy đủ giấy tờ như ảnh chụp CCCD, ảnh chụp Giấy phép lái xe và ảnh chụp chân dung.

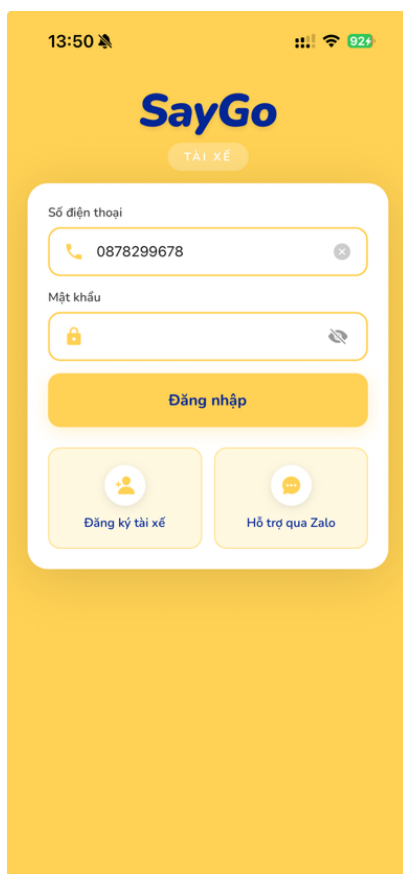


Bước 2: Sau khi Gửi đơn đăng ký thành công thì Bộ phận vận hành của SayGo sẽ tiến hành kiểm tra và xét duyệt hồ sơ. Thời gian xét duyệt trong vòng 24 - 48 giờ làm việc (không bao gồm Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ).



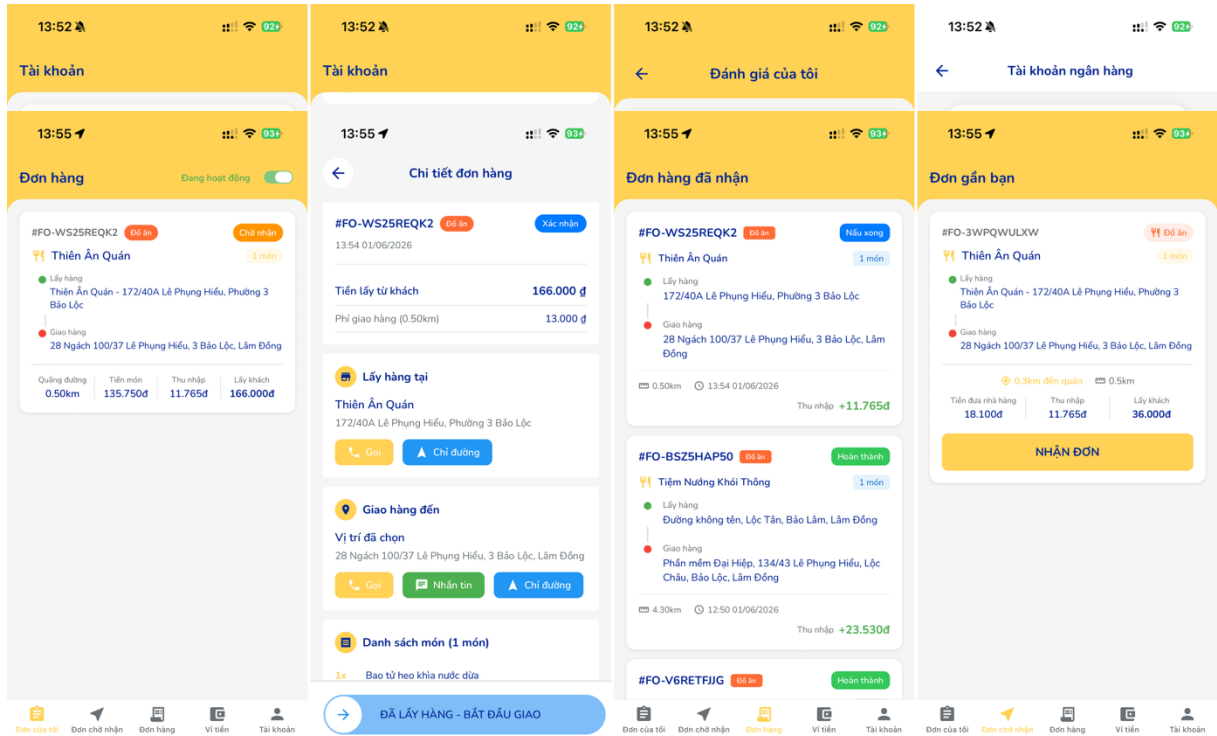
The image shows a mobile app registration form titled "Đăng ký nhà hàng" (Restaurant Registration). The form includes fields for: "Số điện thoại" (Phone number), "Ngày cấp CCCD" (CCCD issue date), "Nơi cấp CCCD" (CCCD issue location), and "Địa chỉ" (Address). A success message overlay is displayed in the center, stating: "Đăng ký thành công" (Registration successful). The message text reads: "Đơn đăng ký của bạn đã được gửi. Chúng tôi sẽ liên lạc qua SĐT bạn đã cung cấp trong 48 giờ làm việc (không tính thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ)." (Your registration form has been submitted. We will contact you via the phone number you provided within 48 working hours (excluding Saturdays, Sundays, and public holidays)). An "OK" button is visible at the bottom of the message box.

Bước 3: Người dùng sẽ nhận được thông báo đăng ký thành công trên website nếu dữ liệu cung cấp đầy đủ và hợp lệ. Kết quả xét duyệt (được chấp thuận hoặc từ chối) sẽ được thông báo qua hình thức: Ban quản trị website sẽ gọi điện qua số điện thoại mà Tài xế đã đăng ký. Nếu Thông tin chính xác và hợp lệ, người dùng sẽ ký Hợp đồng hợp tác với Website SayGo tại văn phòng của doanh nghiệp hoặc nhân viên Công ty sẽ đến trực tiếp địa chỉ do người dùng cung cấp và được cấp tài khoản, mật khẩu để đăng nhập vào Website.



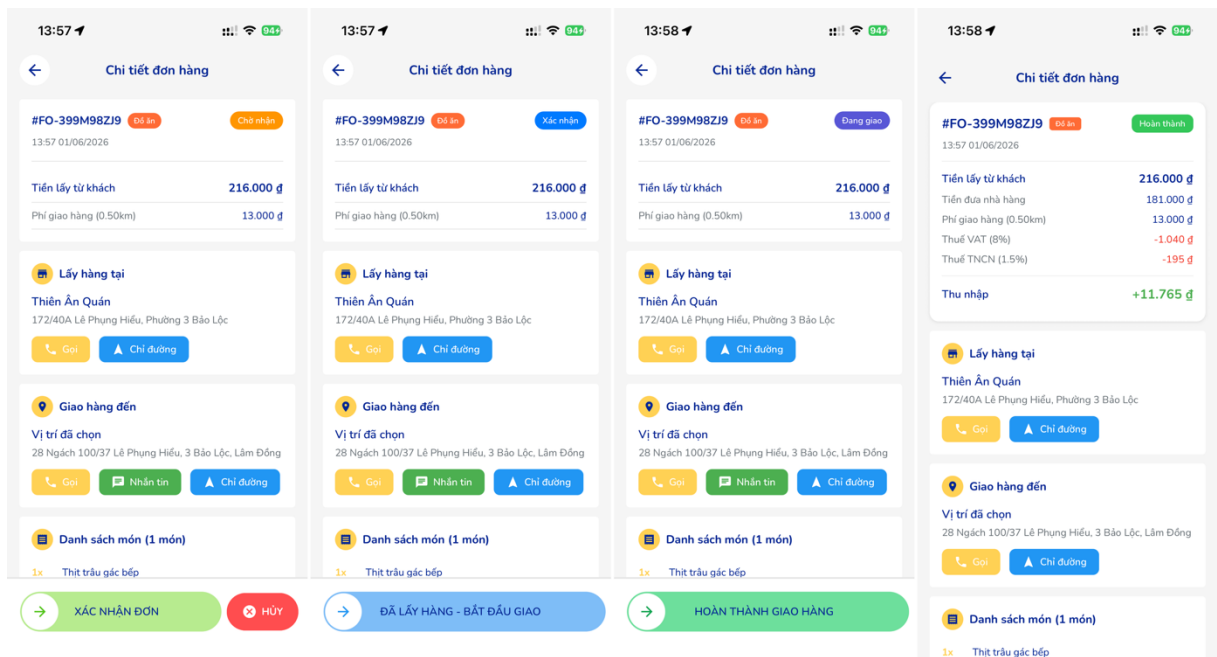
The image shows the SayGo mobile app login screen. At the top, the SayGo logo is displayed in blue, with a "TÀI XẾ" (Driver) button below it. The screen features a white form with the following elements: "Số điện thoại" (Phone number) field containing "0878299678"; "Mật khẩu" (Password) field with a lock icon and a visibility toggle; a yellow "Đăng nhập" (Login) button; and two bottom buttons: "Đăng ký tài xế" (Register as driver) and "Hỗ trợ qua Zalo" (Support via Zalo).

- b. Tính năng tài khoản:** Tài xế chọn mục “Tài khoản” ở góc trái bên dưới màn hình, tại đây sẽ hiển thị thông tin tài xế (Họ và tên, số điện thoại và ảnh chân dung), Phương tiện (Loại xe và biển số xe) Mục Đánh giá của tôi sẽ hiển thị thông tin về các bài đánh giá của khách hàng dành cho Tài xế, Hotline hỗ trợ, Chính sách bảo mật, Đánh giá Website, Thông tin tài khoản ngân hàng (trường hợp Tài xế chưa có thông tin này sẽ liên hệ với ban quản trị Website để tạo tài khoản).

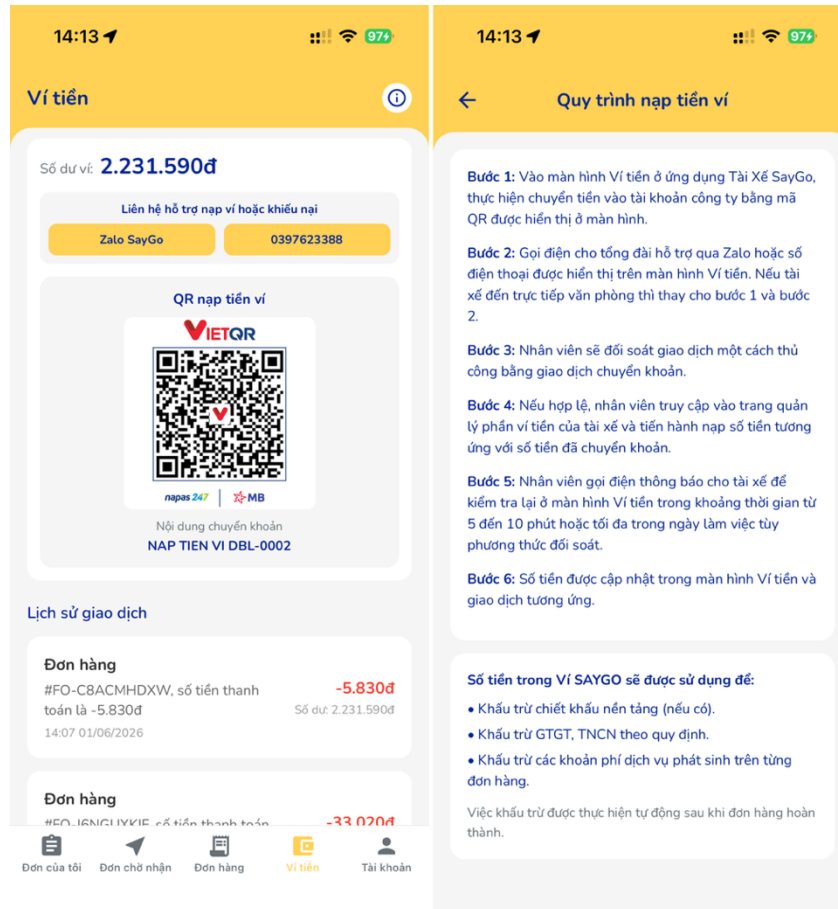


- c. Tính năng nhận đơn hàng và theo dõi đơn hàng:** Dành sách đơn nhận tự động, danh sách đơn ở gần và chi tiết đơn hàng đang giao

- d. Tính năng Cập nhật trạng thái giao hàng theo thời gian thực và chi tiết đơn hàng**



e. Mục Ví tiền: Tại đây sẽ hiển thị số dư Ví tiền của Tài xế. Tài xế muốn nạp thêm tiền vào Ví sẽ chuyển khoản ngân hàng vào tài khoản của Công ty (theo mã QR hiển thị). Sau khi chuyển khoản Tài xế sẽ liên hệ với Ban quản trị Website để nhân viên công ty đối soát giao dịch và nạp tiền vào cho Tài xế. Hệ thống sẽ đối soát thu nhập theo quy định của nền tảng.



Quy trình Nạp tiền vào Ví của Tài xế như sau:

Bước 1: Vào màn hình Ví tiền trong website Tài Xế SayGo



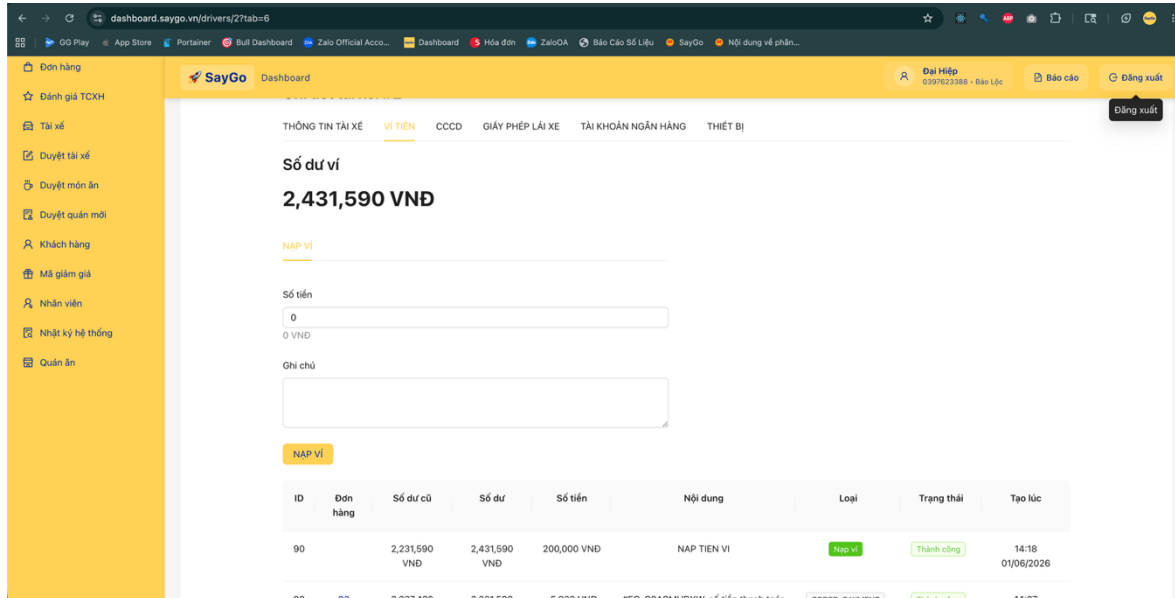
Bước 2: Quét mã QR nạp tiền ví đang hiển thị trên màn hình để chuyển khoản trực tiếp vào số tài khoản của Doanh nghiệp

Bước 3: Chuyển khoản đúng nội dung được hiển thị, thường là: NAP TIEN VI [mã tài xế]

Bước 4: Sau khi chuyển khoản, liên hệ hỗ trợ qua: Zalo SayGo Số điện thoại: 0397623388

Bước 5: Nhân viên SayGo đối soát giao dịch chuyển khoản thủ công thông qua giao dịch chuyển khoản

Bước 6: Nếu giao dịch hợp lệ, nhân viên sẽ nạp số tiền tương ứng vào ví tài xế trên hệ thống quản lý và gọi điện thông báo cho tài xế



Bước 7: Tài xế kiểm tra lại số dư tại màn hình Ví tiền sau khoảng 5–10 phút, hoặc tối đa trong ngày làm việc và sẽ hiển thị lịch sử trên website



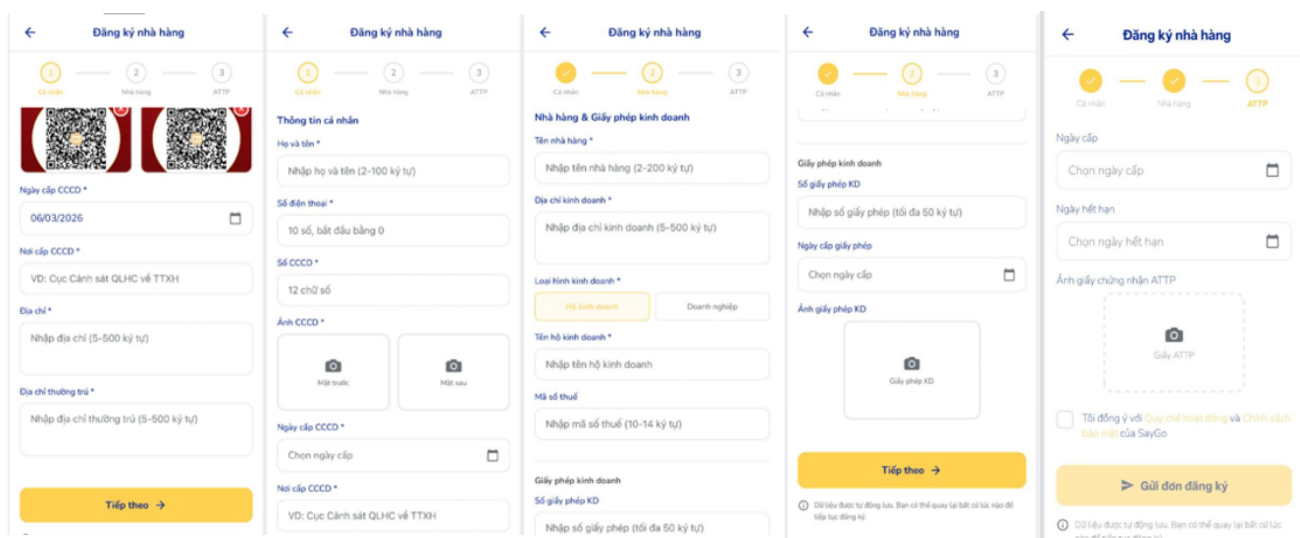
Số tiền trong Ví SAYGO sẽ được sử dụng để: Khấu trừ chiết khấu nền tảng (nếu có); Khấu trừ thuế GTGT và thuế TNCN của tài xế; Khấu trừ các khoản phí dịch vụ phát sinh trên từng đơn hàng. Việc khấu trừ được thực hiện tự động sau khi đơn hàng hoàn thành.

Ví SAYGO không cung cấp chức rút tiền về tài khoản ngân hàng của người dùng. Tài xế không thể tự thực hiện giao dịch rút tiền từ Ví SAYGO dưới bất kỳ hình thức nào. Trong trường hợp Tài xế chấm dứt hợp tác và có yêu cầu thanh lý hợp đồng, Công ty sẽ đối soát số dư còn lại trên Ví SAYGO. Sau khi hoàn tất việc đối chiếu các nghĩa vụ tài chính liên quan, Công ty sẽ hoàn trả phần giá trị còn lại cho Tài xế thông qua phương thức thanh toán ngoài hệ thống và tiến hành khóa tài khoản Tài xế theo quy trình quản lý của Công ty

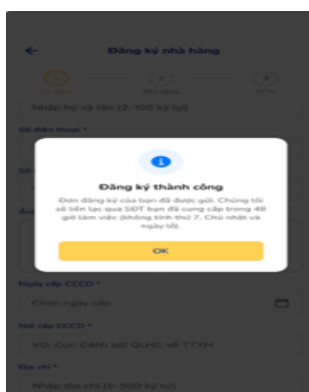
2.2. Quy trình dành cho Nhà hàng/Quán ăn:

a. Đăng ký/Đăng nhập

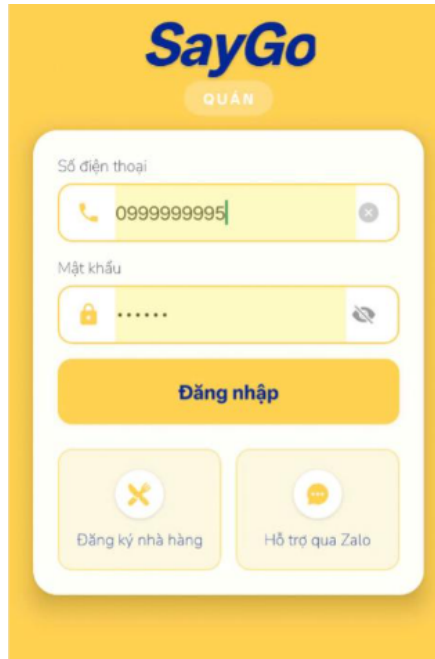
Bước 1: Cá nhân/Doanh nghiệp/Hộ kinh doanh muốn trở thành đối tác sẽ tải Website SayGo Quán và điền thông tin tại Biểu đăng ký thông tin. Nhập các thông tin bắt buộc như: Họ và tên, số điện thoại, số CCCD ngày cấp nơi cấp, địa chỉ thường trú, địa chỉ kinh doanh, mã số thuế, tên nhà hàng/quán ăn và đăng tải Giấy tờ cần thiết như: ảnh chụp CCCD, ảnh chụp Giấy phép kinh doanh, số và Giấy phép kinh doanh, Số, ngày cấp, ngày hết hạn của Giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm và ảnh chụp.



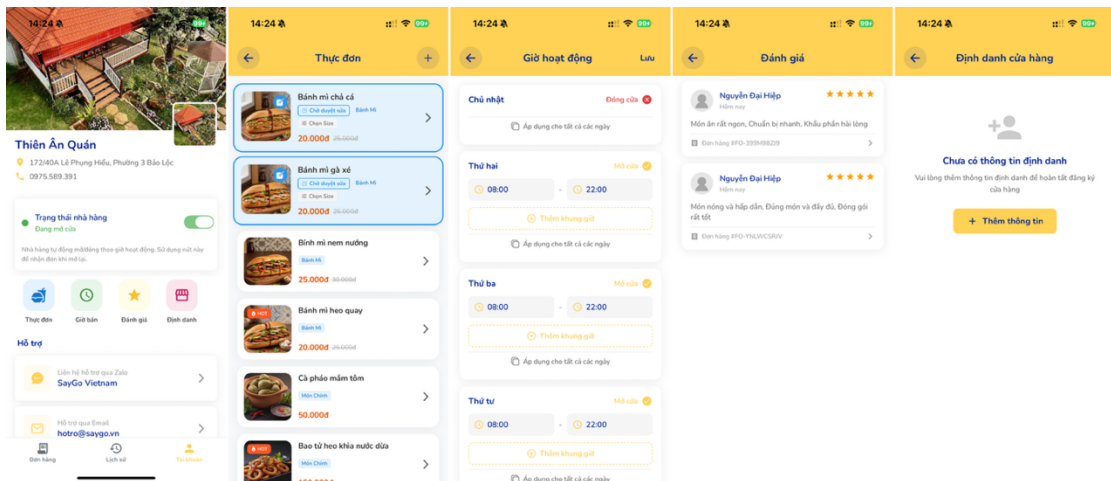
Bước 2: Sau khi gửi đơn đăng ký thành công thì Bộ phận vận hành của SayGo sẽ tiến hành kiểm tra và xét duyệt hồ sơ. Thời gian xét duyệt trong vòng 24 - 48 giờ làm việc (không bao gồm Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ)



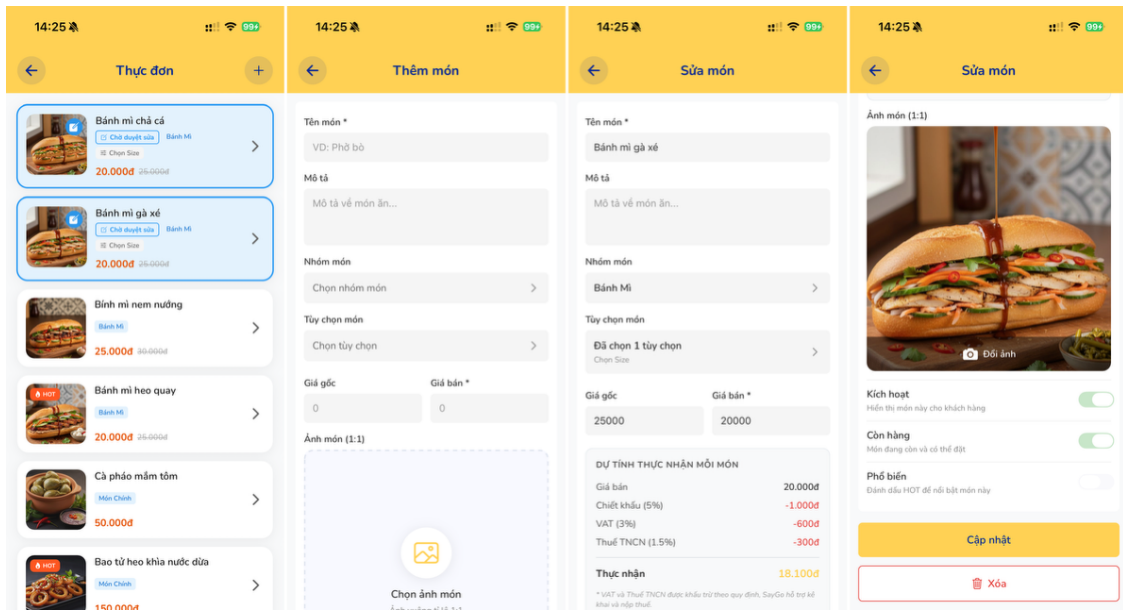
Bước 3: Người dùng sẽ nhận được thông báo đăng ký thành công trên website nếu dữ liệu cung cấp đầy đủ và hợp lệ. Kết quả xét duyệt (được chấp thuận hoặc từ chối) sẽ được thông báo qua hình thức: qua hình thức: Ban quản trị website sẽ gọi điện qua số điện thoại mà Quán ăn đã đăng ký. Nếu Thông tin chính xác và hợp lệ, người dùng sẽ ký Hợp đồng hợp tác với Website SayGo tại văn phòng của doanh nghiệp hoặc nhân viên Công ty sẽ đến trực tiếp địa chỉ do người dùng cung cấp và được cấp tài khoản, mật khẩu để đăng nhập vào Website.



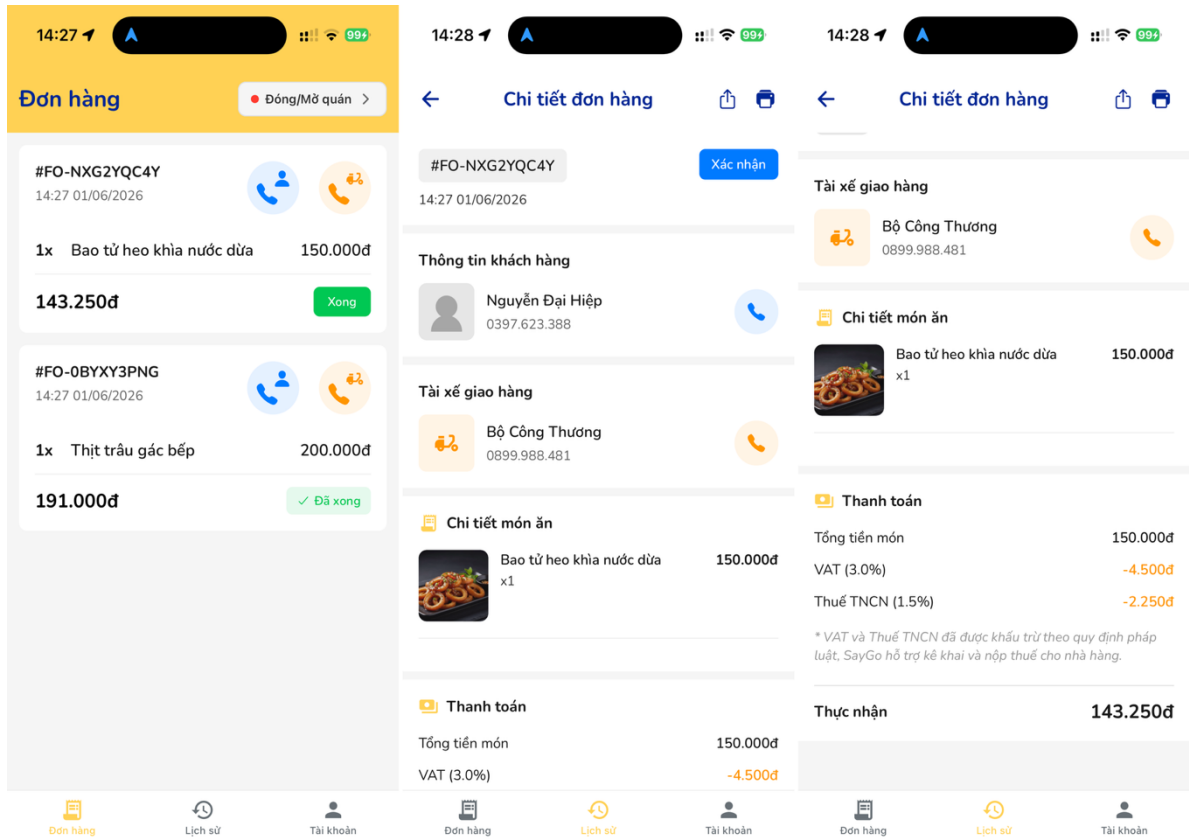
b. Tính năng Tài khoản: Hiển thị thông tin và quản lý thông tin nhà hàng (có nút đóng/mở cửa), thông tin thực đơn, giờ bán, đánh giá Quán ăn.



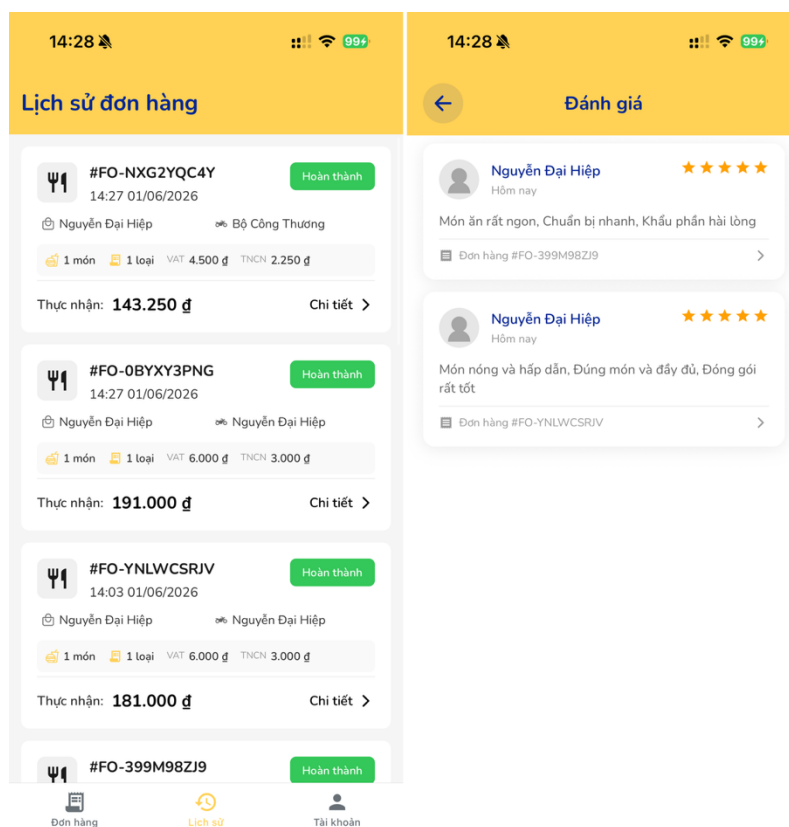
c. Quản lý thực đơn, tạo và cập nhật món (tạm ngừng hiển thị, hết món,...).



d. Tiếp nhận, xác nhận và xử lý đơn hàng



e. Lịch sử đơn hàng và danh sách đánh giá



3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Chính sách vận chuyển và giao nhận này áp dụng đối với tất cả đơn hàng được đặt mua thông qua Sàn thương mại điện tử SayGo

- **Phạm vi giao hàng:** Bao gồm: Khu vực nội thành. Hiện chưa cung cấp dịch vụ đối với các địa chỉ đặt hàng ở ngoại thành hoặc đơn hàng có khoảng cách giao hàng lớn hơn 30km. Phí giao hàng là do Công ty quy định được tính theo khoảng cách thực tế từ quán đến địa chỉ giao hàng, Tài xế không có quyền tự định giá cước phí vận chuyển. Phí giao hàng được chuyển toàn bộ cho tài xế thực hiện đơn hàng. Mức phí giao hàng này Công ty hiển thị Công khai trên Website SayGo.
- **Mức phí giao hàng** được áp dụng theo cơ chế lũy tiến theo từng bậc khoảng cách, cụ thể như sau: Từ 0 – 5 km: 6.000đ/km; Từ 5 – 15 km: 5.000đ/km; Trên 15 km: 4.500đ/km. Phí tối thiểu là 13.000 đồng, làm tròn lên đến nghìn gần nhất. Mức phí giao hàng này áp dụng cho tất cả cá khu vực nội thành trong phạm vi hoạt động của SayGo. Phí giao hàng trên nền tảng SayGo được tính dựa trên khoảng cách thực tế của tuyến đường vận chuyển từ quán ăn đến địa chỉ giao hàng đo trên hệ thống. Phí giao hàng này được chuyển toàn bộ cho Tài xế thực hiện đơn hàng, SayGo không thu thêm bất kỳ khoản nào từ cước vận chuyển.
- **Thời gian giao hàng:** Tài xế phải giao đúng giờ đã hẹn hoặc theo thời gian dự kiến trên website. Trường hợp đơn hàng hẹn giờ của Khách hàng thì Tài xế phải giao đúng khung giờ mà khách hàng đã đặt.

- Trong quá trình vận chuyển, đơn vị vận chuyển của SAYGO có trách nhiệm cung cấp hóa đơn tài chính hợp lệ đối với dịch vụ vận chuyển khi có yêu cầu. Việc cung cấp chứng từ liên quan đến hàng hóa sẽ được Người bán cung cấp cho Người mua khi có yêu cầu từ Người mua. Trường hợp Người mua có yêu cầu khác liên quan đến chứng từ, Người mua cần liên hệ và trao đổi trực tiếp với Người bán trước khi đặt hàng.

Trách nhiệm của Website SAYGO trong quá trình Tài xế (đối tác) thực hiện quá trình giao nhận, vận chuyển tới Khách hàng:

- SAYGO cung cấp hệ thống công nghệ để kết nối giữa người mua, nhà bán hàng và tài xế; đồng thời ghi nhận, theo dõi trạng thái đơn hàng trong suốt quá trình vận chuyển, từ khi tài xế nhận đơn đến khi giao hàng hoàn tất.
- SAYGO thiết lập cơ chế tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người dùng và nhà bán hàng liên quan đến quá trình vận chuyển, giao nhận. Trên cơ sở đó, SAYGO thực hiện kiểm tra thông tin, phối hợp với các bên liên quan để xử lý sự cố phát sinh và áp dụng các biện pháp phù hợp đối với tài xế vi phạm.
- Trường hợp tài xế vi phạm quy định của SAYGO hoặc gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người dùng, SAYGO có quyền áp dụng các biện pháp như cảnh báo, tạm khóa tài khoản, chấm dứt hợp tác hoặc các biện pháp xử lý khác theo quy định của Website.

SAYGO cung cấp cho người dùng các thông tin cần thiết liên quan đến đơn hàng và quá trình vận chuyển như thông tin tài xế, trạng thái đơn hàng, thời gian giao dự kiến và các thông tin cần thiết khác để người dùng theo dõi và giám sát quá trình giao nhận

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Khách hàng đăng nhập website SayGo, lựa chọn nhà hàng/quán ăn, xem thông tin món ăn, giá bán, phí giao hàng và các điều kiện cung cấp dịch vụ (có thể sử dụng mã giảm giá nếu có), sau đó thực hiện đặt hàng trên website. Hệ thống SayGo tiếp nhận đơn hàng và chuyển thông tin đến các tài xế phù hợp. Tài xế xem thông tin và đồng ý nhận đơn giao hàng trên website Tài xế SayGo. Sau khi tài xế nhận đơn, hệ thống SayGo chuyển thông tin đơn hàng đến nhà hàng/quán ăn thông qua website SayGo Quán.

Nhà hàng xác nhận đơn hàng và tiến hành chuẩn bị món ăn. Tại thời điểm nhà hàng xác nhận đơn hàng, hợp đồng mua bán dịch vụ ăn uống được giao kết giữa khách hàng và nhà hàng thông qua môi trường điện tử trên nền tảng SayGo. Tài xế đến nhà hàng nhận món ăn và thanh toán tiền mặt cho nhà hàng theo giá trị đơn hàng được hệ thống SayGo tính toán và hiển thị. Sau đó, tài xế thực hiện giao hàng đến khách hàng. Khách hàng thanh toán bằng tiền mặt cho tài xế theo tổng số tiền đã được hệ thống SayGo hiển thị, bao gồm giá trị món ăn, phí giao hàng và các khoản thuế, phí liên quan theo quy định. Trường hợp khách hàng hủy đơn sau khi nhà hàng đã xác nhận và tài xế đã nhận đơn, SayGo áp dụng cơ chế xử lý nội bộ theo quy chế hoạt động nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên liên quan (đền bù tiền cho tài xế). SayGo thực hiện đối soát, ghi nhận doanh thu, phí dịch vụ và hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định pháp luật.

5. Quy trình trả hàng, hoàn tiền

- Sàn SAYGO không phải là nhà cung cấp sản phẩm/dịch vụ nên việc trả sản phẩm/dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng nhà cung cấp .
- Sàn SAYGO yêu cầu nhà cung cấp trình bày đầy đủ thông tin về chính sách trả hàng.
- Sàn SAYGO khuyến cáo khách hàng phải đọc kỹ thông tin, tìm hiểu về việc trả hàng trước khi quyết định mua hàng.
- Sàn SAYGO sẽ hỗ trợ khách hàng trong khả năng cho phép về việc trả sản phẩm/dịch vụ.
- Sàn SAYGO sẽ không hỗ trợ khách hàng trong việc trả sản phẩm/dịch vụ trong trường hợp tình trạng hư hỏng, mất mát của sản phẩm/dịch vụ không do SAYGO hoặc phía nhà cung cấp.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

- Nhà cung cấp phải có trách nhiệm thực hiện đúng cam kết về chất lượng sản phẩm/dịch vụ được đăng ký tại gian hàng của mình. Đồng thời, nhà cung cấp phải bảo đảm về chất lượng, độ an toàn và tính hợp pháp của sản phẩm/dịch vụ.
- Trường hợp nhà cung cấp sử dụng dịch vụ mở gian hàng, đặt quảng cáo trên Sàn SAYGO, nếu xảy ra lỗi/có yêu cầu điều chỉnh, Sàn SAYGO sẽ tiến hành sửa chữa, thay đổi nội dung theo đúng yêu cầu của nhà cung cấp.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

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

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM và Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn có trách nhiệm tiếp cận khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng liên quan đến dịch vụ đặt và giao hàng kết nối qua Website SAYGO. Các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Website SAYGO do CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM chịu trách nhiệm độc lập giải quyết trên cơ sở quy định của pháp luật, Quy chế hoạt động sử dụng dịch vụ đã công bố với thành viên. Khi phát sinh tranh chấp, CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM 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 SAYGO và Khách hàng có thể thực hiện khiếu nại theo một hay đồng thời cả hai cách sau:

Cách 1: Khiếu nại trực tiếp với Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn

Khách hàng có thể khiếu nại về dịch vụ của Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn trực tiếp với Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn. Trong trường hợp này, Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn có trách nhiệm giải quyết khiếu nại và trả lời khách hàng.

Cách 2: Khiếu nại CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM

Khách hàng có thể khiếu nại về dịch vụ đặt và giao hàng với CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM theo quy trình sau:

Bước 1: Phản hồi với CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM bằng cách gọi điện thoại đến 0397623388, gửi phản hồi qua email: vn.saygo@gmail.com. Thời hiệu để SAYGO tiếp nhận khiếu nại là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc từ ngày phát sinh sự việc.

Bước 2: Trong vòng hai (02) ngày làm việc, kể từ khi nhận được khiếu nại, CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin về khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan. CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM cũng sẽ đồng thời tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, xem xét và phân tích nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, phạm vi khiếu nại và trách nhiệm xử lý để phối hợp với nhà cung cấp để đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.

Trong vòng bảy (07) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM về khiếu nại, đối tác sẽ chủ động phối hợp với CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM để giải quyết, xử lý khiếu nại; chủ động thông báo cho người khiếu nại và CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM hoặc ủy quyền cho CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM thông báo tới người khiếu nại biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.

Bước 3: Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với biện pháp giải quyết, xử lý của đối tác, thì CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM có trách nhiệm chủ trì việc thương lượng, hòa giải giữa các bên để đưa ra biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại cuối cùng.

Trường hợp thương lượng, hòa giải không đi đến kết quả hoặc người khiếu nại nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp, thì CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ phối hợp với nhà cung cấp để báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp cần thiết. CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, đề nghị đối tác nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật trong lĩnh vực thực phẩm, đặt và giao hàng, cũng như có những hành vi phù hợp đối với Khách hàng. Bất cứ hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh, cũng như hành vi gây tổn hại đến người khác cũng đều đáng lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm nhà cung cấp, Khách hàng có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Nhà cung cấp phải là bên chủ động xử lý và giải quyết khiếu nại. CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ chỉ đóng vai trò phối hợp, hỗ trợ việc xử lý và giải quyết khiếu nại giữa nhà cung cấp và Khách hàng. CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến khách hàng và nhà cung cấp nếu được bên có liên quan đến tranh chấp hoặc cơ quan pháp luật có thẩm quyền yêu cầu.

Sau khi nhà cung cấp và Khách hàng đã giải quyết xong tranh chấp, khiếu nại, nhà cung cấp có trách nhiệm thông báo lại cho CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM. Trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi liên quan đến hành vi vi phạm quy định trong Quy chế hoạt động hoặc CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM cam kết trong hợp đồng hợp tác kinh doanh, thì CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm tương ứng.

8. Quy trình thanh toán

8.1. Thanh toán giữa Khách hàng với Website SAYGO

Bước 1: Tài xế thanh toán cho nhà hàng/quán ăn. Khi nhận món, tài xế thanh toán tiền mặt/chuyển khoản cho nhà hàng theo giá trị đơn hàng đã hiển thị trên website, bao gồm giá món, phụ phí, thuế, phí theo quy định.

Bước 2: Khách hàng thanh toán cho tài xế (COD): Tài xế giao hàng đến khách. Khách kiểm tra đơn và thanh toán tiền mặt trực tiếp cho tài xế theo tổng giá trị hiển thị (giá món + phí giao hàng + thuế/phí liên quan).

Bước 3: Tài xế đã nộp một khoản tạm ứng cho SayGo bằng cách yêu cầu nạp tiền vào Ví trên Website SayGo Tài xế, số tiền này sẽ dùng để trừ dần theo từng đơn hàng, bao gồm: thuế GTGT/TNCN nhà hàng, thuế GTGT/TNCN tài xế, chiết khấu và các khoản phí dịch vụ nếu có

8.2.Thanh toán giữa đối tác và BQL Website SAYGO

❖ **Quán ăn/Nhà hàng khi tham gia nền tảng SayGo có trách nhiệm thanh toán các khoản sau:**

- Phí dịch vụ nền tảng (chiết khấu): 10% trên giá trị đơn hàng
- Thuế GTGT: 3%
- Thuế TNCN: 1,5%

Các khoản này được: Khấu trừ trực tiếp trước khi tài xế thanh toán cho quán ăn. Nền tảng thực hiện kê khai và nộp thay theo quy định pháp luật. Ví dụ: Giá bán: 100.000 đồng, Tổng khấu trừ: 14.500 đồng => Quán ăn thực nhận: 85.500 đồng

❖ **Chính sách thu phí của nền tảng:** SayGo chỉ thực hiện thu phí trên từng đơn hàng phát sinh thành công thông qua hệ thống website. Các khoản phí bao gồm:

- Phí dịch vụ từ quán ăn (chiết khấu theo đơn hàng 10%)
- Phí dịch vụ nền tảng thu từ khách hàng 3.000đ

SayGo không thu bất kỳ khoản phí duy trì, phí đăng ký, phí thành viên hoặc phí cố định định kỳ nào đối với quán ăn, tài xế hoặc người dùng. Việc thu phí theo từng đơn hàng đảm bảo:

- Tính minh bạch trong hoạt động thu phí;
- Các bên chỉ phát sinh chi phí khi có giao dịch thực tế

IV. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

- Công Ty sử dụng việc thẩm định thông tin Đối tác và thông tin cá nhân của thành viên. Để bảo đảm rằng giao dịch được thực hiện thành công và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh.
- Khi đăng ký tham gia trở thành Đối tác trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO, thành viên phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin này. Các thông tin cụ thể bao gồm: Họ tên; địa chỉ, số điện thoại, Email, Mật khẩu (điền theo hướng dẫn của Website). Người dùng hiểu và đồng ý rằng bất kỳ thông báo, thông điệp hoặc các thông tin nào khác dù ở dạng văn bản hay dữ liệu ở dạng khác đều được xem là đã nhận bởi Người dùng khi được nhập vào email và/hoặc số điện thoại liên lạc và/hoặc khi được gửi đến địa chỉ do Người dùng cung cấp trên Website Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO phục vụ cho mục đích đăng ký.

- Thành viên không nên cung cấp thông tin chi tiết về các khoản thanh toán cho bất kỳ ai qua thư điện tử hoặc các phương tiện khác. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà thành viên có thể phải chịu do việc trao đổi thông tin có liên quan đến việc thanh toán bằng bất kỳ phương tiện nào.
- Thành viên không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ, hoặc bất kỳ hình thức can thiệp nào khác vào hệ thống của SAYGO hoặc thay đổi các cấu trúc dữ liệu. Tuyệt đối không được phân phát, phát tán, sử dụng bất kỳ hoạt động nào can thiệp và gây thiệt hại, hoặc xâm phạm nền tảng của các hoạt động kinh doanh giao dịch trên Website của Công ty. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo các điều khoản của quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.
- Tất cả các bên tham gia với Công ty phải bảo mật mọi thông tin về giao dịch, trừ trường hợp pháp luật yêu cầu cung cấp thông tin

V. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Các thông tin thu thập thông qua Website SAYGO sẽ giúp chúng tôi:

- Hỗ trợ khách hàng khi thực hiện dịch vụ trên Website
- Giải đáp thắc mắc khách hàng
- Cung cấp cho khách hàng thông tin mới nhất trên Website SAYGO của chúng tôi
- Xem xét và nâng cấp nội dung và giao diện của Website SAYGO
- Thực hiện các hoạt động quảng bá liên quan đến các dịch vụ của Website SAYGO

Phạm vi thu thập thông tin

Để truy cập và sử dụng dịch vụ tại Website SAYGO, khách hàng sẽ được yêu cầu đăng ký với chúng tôi thông tin cá nhân (Email, Họ và tên, Số ĐT liên lạc, địa chỉ chỗ ở). Mọi thông tin khai báo phải đảm bảo tính chính xác và hợp pháp, chúng tôi không chịu mọi trách nhiệm liên quan đến pháp luật của thông tin khai báo.

Chúng tôi cũng có thể thu thập thông tin về số lần viếng thăm, bao gồm số trang khách hàng xem, số links (liên kết) khách hàng click và những thông tin khác liên quan đến việc kết nối đến Website SAYGO.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Website SAYGO thu thập và sử dụng thông tin cá nhân khách hàng với mục đích phù hợp và hoàn toàn tuân thủ nội dung của “Chính sách bảo mật” này.

Khi cần thiết, chúng tôi có thể sử dụng những thông tin này để liên hệ trực tiếp với bạn dưới các hình thức như: gửi thư ngỏ, đơn đặt hàng, thư cảm ơn, thông tin về kỹ thuật và bảo mật, khách hàng có thể nhận được thư định kỳ cung cấp thông tin dịch vụ mới, thông tin về các sự kiện sắp tới hoặc thông tin tuyển dụng nếu quý khách đăng kí nhận email thông báo.

Ngoại trừ các trường hợp về Sử dụng thông tin cá nhân như đã nêu trong chính sách này, chúng tôi cam kết sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân khách hàng ra ngoài. Trong một số trường hợp,

chúng tôi có thể thuê một đơn vị độc lập để tiến hành các dự án nghiên cứu thị trường và khi đó thông tin của khách hàng sẽ được cung cấp cho đơn vị này để tiến hành dự án. Bên thứ ba này sẽ bị ràng buộc bởi một thỏa thuận về bảo mật mà theo đó họ chỉ được phép sử dụng những thông tin được cung cấp cho mục đích hoàn thành dự án.

Chúng tôi có thể tiết lộ hoặc cung cấp thông tin cá nhân của khách hàng trong các trường hợp thật sự cần thiết như sau: (a) khi có yêu cầu của các cơ quan pháp luật; (b) trong trường hợp mà chúng tôi tin rằng điều đó sẽ giúp chúng tôi bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình trước pháp luật; (c) tình huống khẩn cấp và cần thiết để bảo vệ quyền an toàn cá nhân của các khách hàng khác.

3. 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 Website SAYGO.

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đã thu thập

Khách hàng đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, các cơ quan/ tổ chức/cá nhân sau có quyền được tiếp cận và thu thập các thông tin cá nhân của mình, bao gồm:

- Ban quản trị Website SAYGO
- Bên khiếu nại chứng minh được hành vi vi phạm của Thành viên.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM

Địa chỉ trụ sở chính: 65 Huỳnh Thúc Kháng, Phường 2, Thành phố Bảo Lộc, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

Số điện thoại: 0397623388

Email: vn.saygo@gmail.com

6. Phương thức và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

Thành viên 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. Website SAYGO thực hiện việc này.

Địa chỉ để người dùng yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân:

- Email: vn.saygo@gmail.com
- Số điện thoại: 0397623388

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM và Các Cộng tác viên có trách nhiệm tiếp cận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng liên quan đến các dịch vụ được kết nối qua Website SAYGO. Các khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Website SAYGO do CÔNG

TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM chịu trách nhiệm độc lập giải quyết trên cơ sở quy định của pháp luật, Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ đã công bố với thành viên.

Khi phát sinh tranh chấp, CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM 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 CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM và khách hàng có thể thực hiện khiếu nại theo cách sau:

Bước 1: Phản hồi với CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM bằng cách gọi điện thoại đến số 0397623388, gửi email đến vn.saygo@gmail.com, gửi phản hồi từ trang mạng xã hội Facebook chính thức của CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM và/hoặc các hình thức khác không trái quy định pháp luật. Thời gian để chúng tôi tiếp nhận khiếu nại là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc từ ngày phát sinh sự việc.

Bước 2: Trong vòng hai (03) ngày làm việc, kể từ khi nhận được khiếu nại, chúng tôi sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin về khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan. Chúng tôi cũng sẽ đồng thời tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, xem xét và phân tích nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, phạm vi khiếu nại và trách nhiệm xử lý để phối hợp với Cộng tác viên để đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.

Bước 3: Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với biện pháp giải quyết, xử lý của Cộng tác viên, thì chúng tôi có trách nhiệm chủ trì việc thương lượng, hòa giải giữa các bên để đưa ra biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại cuối cùng. Trường hợp thương lượng, hòa giải không đi đến kết quả hoặc người khiếu nại nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp, thì CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM sẽ phối hợp với Cộng tác viên để báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp cần thiết. CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, đề nghị Đối tác nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật trong lĩnh vực thực phẩm cũng như có những hành vi phù hợp đối với khách hàng. Bất cứ hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh, cũng như hành vi gây tổn hại đến người khác cũng đều đáng lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

VI. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN WEBSITE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cơ chế kiểm soát tự động | <input checked="" type="checkbox"/> Cơ chế kiểm soát riêng |
| <input type="checkbox"/> Có quy định về đăng thông tin | <input type="checkbox"/> Cơ chế giám sát khác |

1. Kiểm soát thông tin đối tác

Website SAYGO kiểm soát thông tin Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn bằng cách: Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn sẽ phải chụp ảnh CCCD hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cung cấp mã số thuế để xác thực thông tin thực tế. Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn cần cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin. Khi công ty đã xác thực chính xác các thông tin trên thì mới được cung cấp tài khoản để đăng nhập trên Website. Website SAYGO có trang quản lý các tài khoản đã được cấp, nếu phát hiện sai phạm, sẽ ngay lập tức khóa tài khoản và ngừng hợp tác với Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn

dashboard.saygo.vn/driver-registrations

SayGo Dashboard

Số điện thoại: Trang thái:

ID	Họ tên	Số điện thoại	Địa chỉ	Giấy tờ	Trạng thái	Ngày đăng ký	Hành động
44	Tạ Hoài Đức	0335345035	Nb6a tổ 7 , kp 4 , vln...	CCCD: 083201005519 Ngày/Nơi cấp: 2022-05-26 / Cục trưởng cục cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội Ngày hết hạn CCCD: 2026-08-27 Địa chỉ thường trú: 397/34 bình tây , vln thành , vln long GPLX: 830193005557 Ngày cấp GPLX: 2025-03-26 Ngày hết hạn GPLX: 2026-06-01 Ảnh CCCD: Ảnh GPLX: MST: - Ảnh chân dung:	Chờ duyệt	12:55 01/06/2026	<input type="button" value="Duyệt"/> <input type="button" value="Tủ"/>
43	Ngô Đức Dũng	0365156467	Xóm 1 xã Vĩnh Tường ...	CCCD: 040096027823 Ngày/Nơi cấp: 2022-09-28 / Công An tỉnh Nghệ An	Chờ duyệt	01:07 30/05/2026	<input type="button" value="Duyệt"/> <input type="button" value="Tủ"/>

dashboard.saygo.vn/drivers

SayGo Dashboard

Danh sách tài xế

Số điện thoại:

ID	Code	Tên	Biển số xe	Số điện thoại	Kích hoạt	Ngày tạo	Hành động
10	BOCONGTHUONG	Bộ Công Thương	49AK-12345	0899988481	Có	08:47 17/01/2026	🔗
9	DBL-12231	Android Reviewer	49AK-33333	0808080808	Có	15:03 02/01/2026	🔗
8	DBL-01212	iOS Reviewer	49AK-22222	0909090909	Có	14:51 02/01/2026	🔗
2	DBL-0002	Nguyễn Đại Hiệp	49AA-233.88	0878299678	Có	14:39 16/08/2025	🔗
Tổng: 4							

Hình ảnh quản lý tài khoản Tài xế

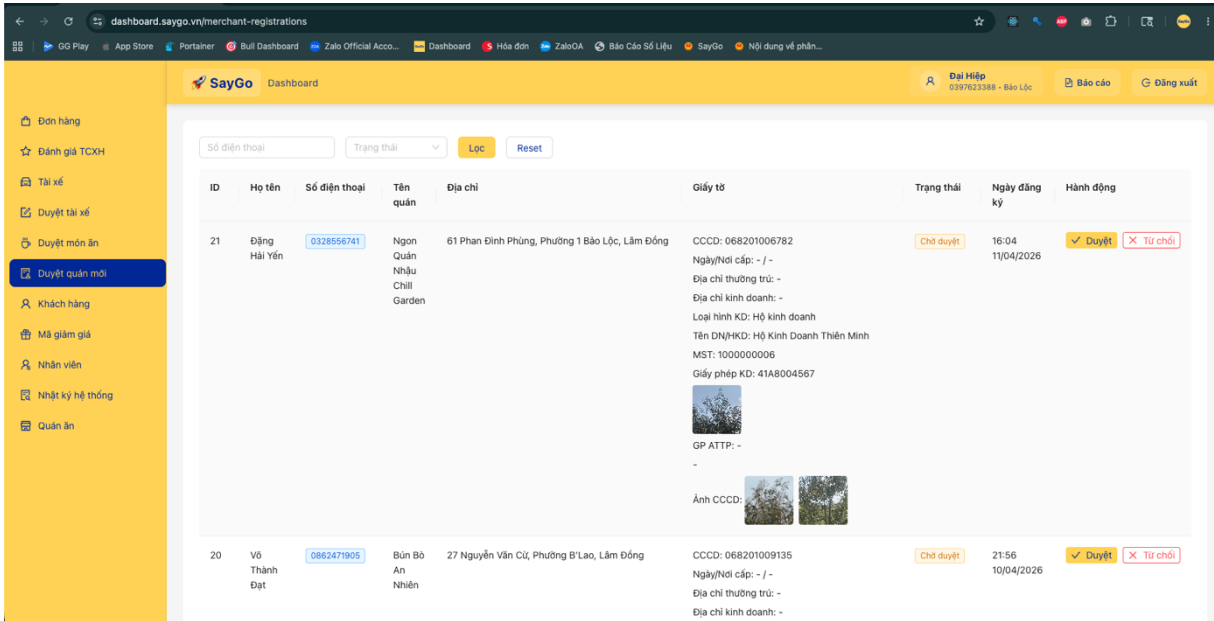
dashboard.saygo.vn/restaurants

SayGo Dashboard

Danh sách quán ăn

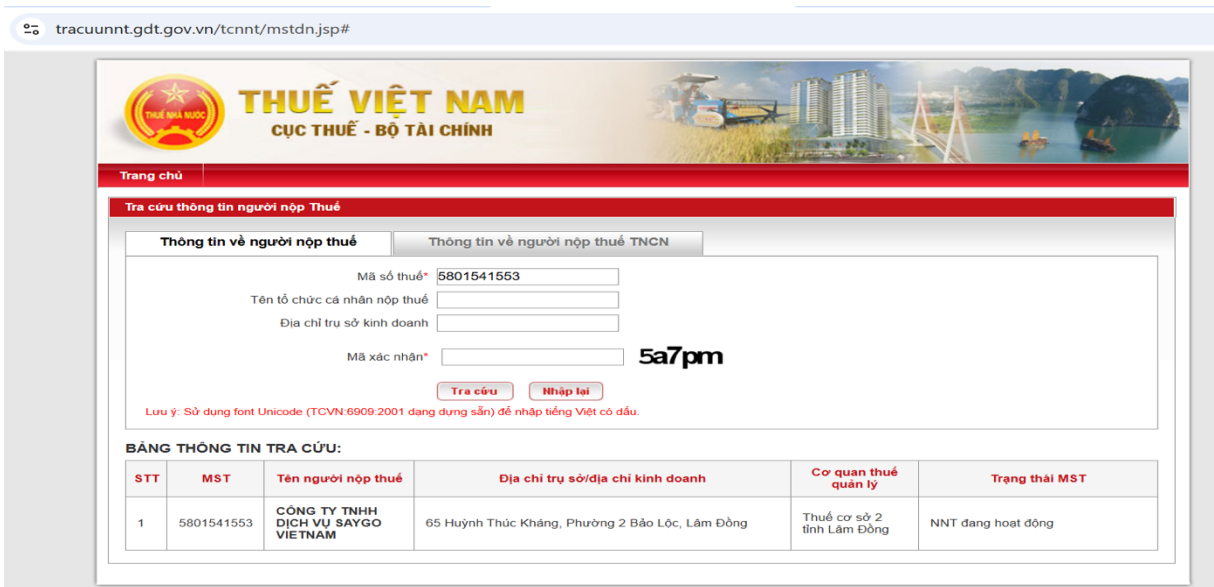
Tên quán: Số điện thoại:

ID	Tên quán	Thị trường	Địa chỉ	Số điện thoại	Trạng thái	Ngày tạo	Hành động
5	Xăng Nướng & Bia	Bảo Lộc	95A Hà Giang, Phường 1 Bảo Lộc, Lâm Đồng	0792119072	Kích hoạt <input type="button" value="Đang mở"/> Phở biến <input type="button" value="On Top"/>	11:16 28/11/2025	🔗
4	Thiên Ân Quán	Bảo Lộc	172/40A Lê Phụng Hiểu, Phường 3 Bảo Lộc	0975589391	Kích hoạt <input type="button" value="Đang mở"/> Phở biến <input type="button" value="On Top"/>	11:06 28/11/2025	🔗
3	SayGo Món Ngon	Bảo Lộc	Phản mếm Đại Hiệp, 134/43 Lê Phụng Hiểu, Lộc Châu, Bảo Lộc, Lâm Đồng	0333907779	Kích hoạt <input type="button" value="Đang mở"/> Phở biến <input type="button" value="On Top"/>	17:09 12/09/2025	🔗
2	Tiệm Nướng Khôi Thống	Bảo Lộc	Đường không tên, Lộc Tân, Bảo Lâm, Lâm Đồng	0397497403	Kích hoạt <input type="button" value="Đang mở"/> Phở biến <input type="button" value="On Top"/>	17:08 12/09/2025	🔗
Tổng: 4							



Hình ảnh quản lý Thông tin Nhà hàng/Quán ăn

Website SAYGO xác thực thông tin bằng cách tra cứu mã số thuế tại trang <https://tracuunnt.gdt.gov.vn/tcnn/mstdn.jsp> của Cục Thuế - Bộ Tài Chính. Bằng phương thức này có thể xác thực thông tin cá nhân/doanh nghiệp khi đăng ký tài khoản trên Website SayGo.



Hình ảnh tra cứu thông tin

2. Kiểm soát thông tin sản phẩm/dịch vụ được đăng tải

Do trên website có đăng tải thông tin liên quan đến mặt hàng thực phẩm do các nhà hàng/quán ăn cung cấp, doanh nghiệp xây dựng cơ chế kiểm soát và kiểm duyệt thông tin đăng tải trên website nhằm bảo đảm tính chính xác, minh bạch và phù hợp với quy định của pháp luật

- **Quy định về cung cấp thông tin:** Nhà hàng/quán ăn khi tham gia cung cấp dịch vụ trên hệ thống phải đăng ký tài khoản và cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản như: tên cơ sở

kinh doanh, địa chỉ, thông tin liên hệ, danh mục món ăn, giá bán và các thông tin liên quan đến sản phẩm thực phẩm cung cấp trên website.

- **Cơ chế kiểm duyệt thông tin:** Trước khi thông tin về nhà hàng/quán ăn và sản phẩm thực phẩm được hiển thị trên website, Ban quản trị Website sẽ thực hiện bước kiểm tra và rà soát thông tin do nhà hàng/quán ăn cung cấp nhằm bảo đảm nội dung không vi phạm quy định pháp luật, không chứa thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng hoặc thuộc các trường hợp bị cấm theo quy định. Các món ăn cần có hình ảnh cụ thể, mô tả rõ ràng kèm giá món.

ID	Quán	Ảnh	Ảnh mới	Tên món	Tên mới	Mô tả mới	Quán	Giá	Giá mới	Giá gốc mới	Trạng thái	Ngày tạo	Thao tác
#6 7	SayGo Món Ngon	N/A		Pepsi	Pepsi	-	SayGo Món Ngon RBL-0002	8,000đ	8,000đ	12,000đ	Cập nhật	11/11 17/01/2026	Đuyệt Từ chối

- **Cơ chế kiểm soát trong quá trình hoạt động:** Trong quá trình vận hành, doanh nghiệp tiếp tục theo dõi và kiểm soát nội dung thông tin được đăng tải trên website. Trường hợp phát hiện hoặc nhận được phản ánh về việc thông tin không chính xác, vi phạm quy định hoặc ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, doanh nghiệp có quyền yêu cầu nhà hàng/quán ăn chỉnh sửa, bổ sung thông tin hoặc tạm thời khóa/gỡ bỏ nội dung vi phạm khỏi hệ thống.
- **Cơ chế phản ánh và xử lý vi phạm:** Người dùng có thể phản ánh các vấn đề liên quan đến thông tin sản phẩm thực phẩm hoặc chất lượng dịch vụ thông qua các kênh hỗ trợ trên website. Doanh nghiệp sẽ tiếp nhận, xác minh và phối hợp với nhà hàng/quán ăn để xử lý, đồng thời áp dụng các biện pháp cần thiết theo quy định của hệ thống đối với các trường hợp vi phạm.

Việc đăng bán phải tuân thủ quy định về Đăng bán sản phẩm trên Website SAYGO. Website SAYGO sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người Bán nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục, ngành hàng quy định sẽ bị xóa hoặc Website SAYGO chuyển sang chuyên mục, ngành hàng khác cho là hợp lý. Việc cố tình để sai chuyên mục, ngành hàng của Người Bán sẽ bị Website SAYGO áp dụng các biện pháp xử lý gian lận, vi phạm theo các quy định, chính sách của Website SAYGO. Website SAYGO giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn giao dịch TMĐT này và sẽ báo trước cho người tiêu dùng trong thời gian hợp lý loại bỏ thông tin đã đăng..

- ❖ **Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên Website SAYGO**
 - Sử dụng thông tin, hình ảnh, âm thanh vi phạm pháp luật, thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.

- Xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân. Sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
 - Cung cấp thông tin, quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
 - Có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh. Quảng cáo cho các doanh nghiệp khác. Ví dụ như sản phẩm có chứa hình ảnh, logo, địa chỉ, hotline, đường link của doanh nghiệp hoặc website mua bán khác;
 - Đăng bán một sản phẩm lặp đi lặp lại (spam) trên cùng một danh mục hoặc các danh mục khác nhau.
 - Thay đổi nội dung tin đăng để gian lận đánh giá hoặc tạo đơn ảo để gian lận tăng số lượng đơn hàng và đánh giá;
 - Đăng bán không đúng ngành hàng, sử dụng hình ảnh minh họa không đúng về hàng hóa, dịch vụ được đăng bán nhằm mục đích gian lận và/hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.
 - Tăng giá bán một cách bất hợp lý trước khuyến mãi.
 - Tạo giá bán sản phẩm quá cao hoặc quá thấp so với mặt bằng giá trị thị trường.
- 3. Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên website hoặc nếu thành viên (người mua, người bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế**

Nhằm bảo đảm môi trường giao dịch minh bạch, an toàn và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng, doanh nghiệp xây dựng cơ chế giám sát, phát hiện và xử lý đối với các hành vi vi phạm quy chế hoạt động trên website. Các chế tài và biện pháp xử lý được áp dụng đối với thành viên (bao gồm người mua, người bán/quản ăn và tài xế giao hàng) khi có hành vi vi phạm như sau:

STT	Hành vi vi phạm	Đối tượng	Mức độ	Biện pháp xử lý cụ thể
1.	Đăng tải thông tin sai sự thật (món ăn, giá, chất lượng, nguồn gốc...)	Người bán	Lần đầu	Nhắc nhở, yêu cầu chỉnh sửa nội dung
			Tái phạm	Cảnh cáo, ẩn món ăn/gian hàng
			Nghiêm trọng	Khóa tài khoản 7-30 ngày hoặc chấm dứt vĩnh viễn
2.	Kinh doanh thực phẩm không đảm bảo VSATTP	Người bán	Mọi mức độ	Gỡ sản phẩm ngay lập tức, khóa tài khoản; chuyển cơ quan chức năng nếu cần
3.	Gian lận giao dịch (không giao, giao sai, giao thiếu)		Lần đầu	Nhắc nhở, buộc hoàn tiền/khắc phục
			Tái phạm	Hạn chế nhận đơn, cảnh cáo

		Người bán / Tài xế	Nghiêm trọng	Khóa tài khoản tạm thời hoặc vĩnh viễn
4.	Lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, hành vi trái pháp luật	Tất cả	Mọi mức độ	Khóa tài khoản ngay lập tức, hủy giao dịch, chuyển cơ quan chức năng
5.	Cung cấp thông tin giả mạo khi đăng ký tài khoản	Tất cả	Lần đầu	Yêu cầu xác minh lại thông tin
			Tái phạm	Khóa tài khoản tạm thời
			Nghiêm trọng	Chấm dứt tài khoản vĩnh viễn
6.	Hành vi xúc phạm, quấy rối, gây rối	Tất cả	Lần đầu	Nhắc nhở, xóa nội dung
			Tái phạm	Cảnh cáo, hạn chế tính năng
			Nghiêm trọng	Khóa tài khoản
7.	Tài xế không tuân thủ quy trình, tự ý hủy đơn, thái độ không phù hợp	Tài xế	Lần đầu	Nhắc nhở, đào tạo lại
			Tái phạm	Hạn chế nhận đơn
			Nghiêm trọng	Khóa tài khoản hoặc chấm dứt hợp tác
8.	Lợi dụng website để gian lận (đơn ảo, khuyến mãi...)	Tất cả	Mọi mức độ	Hủy kết quả, thu hồi ưu đãi, khóa tài khoản
9.	Không tuân thủ quy chế hoạt động website	Tất cả	Lần đầu	Nhắc nhở
			Tái phạm	Cảnh cáo
			Nghiêm trọng	Khóa tài khoản

4. Quy trình 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 trên sàn giao dịch thương mại điện tử

Website SAYGO là nền tảng cung cấp dịch vụ kết nối giữa Nhà hàng/Quán ăn với Khách hàng, giao hàng qua đối tác là Tài xế. Quyền sở hữu trí tuệ và quyền tài sản đối với Website SAYGO bao gồm nhưng không giới hạn giao diện, các thiết kế, trình bày (layout) các hình ảnh, thông tin của Website SAYGO là của chủ sở hữu Website SAYGO (ông Nguyễn Đại Hiệp). Việc sử dụng giao diện, thiết kế, trình bày (layout) các hình ảnh, thông tin của Website SAYGO phải được sự đồng ý trước bằng văn bản của chủ sở hữu Website SAYGO. Trường hợp phát hiện Đối tác, Khách hàng có hành vi vi phạm, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ thì Website SAYGO có quyền tạm khóa hoặc khóa vĩnh viễn tài khoản có hành vi vi phạm.

VII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

- Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy định/quy trình, hướng dẫn.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO chịu trách nhiệm cập nhật bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các Đối tác tham gia Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- SAYGO có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng khi sử dụng dịch vụ mà Cộng tác viên cung cấp tại SAYGO và phối hợp với Đối tác để giải quyết tranh chấp xảy ra giữa KH và Đối tác trong quá trình KH sử dụng dịch vụ do Đối tác đó cung cấp tại SAYGO.

VIII. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BQL WEBSITE TMĐT [SAYGO]

1. Quyền của Ban quản lý Website SAYGO

Yêu cầu Tài xế, Nhà hàng/Quán ăn thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo đúng nội dung tại Hợp đồng hợp tác;

Yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin chính xác, trung thực và cập nhật khi thực hiện giao dịch trên SAYGO;

Có quyền kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Đối tác trên SAYGO được thực hiện chính xác, đầy đủ. Xử lý khi phát hiện các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch. Có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt ngay tư cách thành viên của Khách Hàng/Đối tác và quyền truy cập/ sử dụng tài khoản giao dịch của Khách Hàng/ Đối tác trên SAYGO tại bất cứ thời điểm nào nếu SAYGO nhận định rằng việc tiếp tục cho phép Khách Hàng/ Đối tác giao dịch có khả năng sẽ gây thiệt hại cho SAYGO và/hoặc Đối tác /khách hàng khác trên SAYGO mà không cần có sự đồng ý của thành viên (Đối tác /khách Hàng). Tuy nhiên, có thể SAYGO sẽ thông báo trước cho Khách Hàng về việc tạm ngừng hoặc chấm dứt này.

Giữ bản quyền đối với hình thức, nội dung trên SAYGO theo pháp luật về bản quyền. Để làm rõ thêm, quyền sở hữu trí tuệ và quyền tài sản đối với SAYGO bao gồm nhưng không giới hạn giao diện, các thiết kế, trình bày (layout) các hình ảnh, thông tin của SAYGO là của chủ sở hữu Website SAYGO (CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM). Việc sử dụng giao diện, thiết kế, trình bày (layout) các hình ảnh, thông tin của SAYGO phải được sự đồng ý trước bằng văn bản của chủ sở hữu Website SAYGO.

Trường hợp SAYGO phát hiện Đối tác vi phạm quy định này, SAYGO có quyền:

- + Yêu cầu Đối tác chấm dứt ngay hành vi vi phạm; và/hoặc Không xác nhận, từ chối hoặc hủy các đơn đặt hàng phát sinh từ hành vi vi phạm nêu trên;
- + Khấu trừ mọi chi phí mà SAYGO đã bỏ ra (nếu có) để triển khai chương trình khuyến mại vào các khoản phải thanh toán cho Đối tác theo các hợp đồng đã ký kết giữa Đối tác và SAYGO. Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO nêu ra;
- + Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì SAYGO có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên;
- + Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế này của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO;

- + Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO;
- + Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 thương mại điện tử SAYGO 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 thương mại điện tử SAYGO, 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.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO

- Đăng ký Website SAYGO với cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Lập và kích hoạt Tài Khoản cho Đối tác sau khi (i) Đối tác đã đăng ký thành công và hợp lệ và (ii) Đối tác đồng ý và tuân thủ với tất cả các điều khoản và điều kiện của Điều Khoản Dịch Vụ và Các Chính Sách SAYGO;
- Tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ và điều phối Đối tác trong quá trình tiếp nhận và cung cấp Dịch Vụ cho Khách hàng;
- Đảm bảo thanh toán cho Đối tác các khoản thưởng gắn kết theo chính sách hiện hành của SAYGO, sau khi đã trừ thuế thu nhập cá nhân và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có). Chính sách này có thể được điều chỉnh vào từng thời điểm theo toàn quyền quyết định của SAYGO;
- Cung cấp kênh thông tin liên lạc phù hợp để hỗ trợ Đối tác trong quá trình cung cấp Dịch Vụ trên nền tảng SAYGO;
- Tiếp nhận và hỗ trợ Đối tác giải quyết các tranh chấp/ khiếu nại của Khách hàng và/hoặc bên thứ ba khác liên quan đến Dịch Vụ theo quy trình giải quyết khiếu nại đã công bố;
- Xây dựng quy chế hoạt động, quy định, hướng dẫn cho Đối tác và Khách Hàng khi giao dịch trên SAYGO;
- Ban hành cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Đối tác trên SAYGO được thực hiện chính xác, đầy đủ;

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi SAYGO những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh;
- Lưu giữ thông tin đã đăng ký của Đối tác, Khách Hàng và cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;
- Hỗ trợ Khách Hàng giải quyết các tranh chấp phát sinh với Đối tác sau khi nhận được thông báo từ Khách Hàng theo quy định trên SAYGO;
- Trong mọi trường hợp, SAYGO không chịu trách nhiệm trước những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng/ Đối tác phát sinh trong quá trình giao dịch trên SAYGO, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của SAYGO;
- Trong trường hợp Khách Hàng bị thiệt hại do lỗi cố ý của SAYGO, trách nhiệm của SAYGO đối với Khách Hàng chỉ giới hạn ở giá trị dịch vụ mà Khách Hàng mua trên SAYGO;
- Khi có thay đổi về một trong các nội dung của quy chế này thì SAYGO sẽ thông báo trước khi áp dụng ít nhất 5 ngày ở mục tin tức trên trang chủ của Website;
- Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Giới hạn trách nhiệm của SAYGO trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật trên sàn giao dịch SAYGO:

- Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy định/quy trình, hướng dẫn.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO chịu trách nhiệm cập nhật bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các Đối tác tham gia Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.

- Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- SAYGO có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng khi sử dụng dịch vụ mà Đối tác cung cấp tại SAYGO và phối hợp với Đối tác để giải quyết tranh chấp xảy ra giữa KH và Đối tác trong quá trình KH sử dụng dịch vụ do Đối tác đó cung cấp tại SAYGO

IX. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN THAM GIA WEBSITE/WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ [SAYGO]

1. Quyền và trách nhiệm của Đối tác

1.1. Quyền của Đối tác

- Sau khi đăng ký và xác minh tài khoản thì Đối tác có thể cung cấp các dịch vụ của mình trên SAYGO.
- Đối tác sẽ được hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản lý SAYGO đề ra trong quá trình hoạt động.

1.2. Nghĩa vụ của Đối tác

- Đối tác phải cung cấp đầy đủ thông tin như Họ và tên, số điện thoại, email liên hệ, căn cước công dân, Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho ban quản lý SAYGO.
- Thực hiện và hoàn tất thủ tục đăng ký trở thành Đối tác của SAYGO, bao gồm việc cung cấp đầy đủ các giấy tờ, tài liệu được yêu cầu theo quy định của SAYGO và đảm bảo duy trì tính hiệu lực, đầy đủ và chính xác của các giấy tờ, tài liệu này vào mọi thời điểm.
- Sau khi đã chấp nhận một yêu cầu cung cấp Dịch Vụ trên Nền tảng SAYGO, Đối tác có trách nhiệm cung cấp Dịch Vụ tương ứng cho Khách hàng mà không được từ chối trừ trường hợp có lý do chính đáng được SAYGO chấp nhận.
- Phối hợp với SAYGO giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa thành viên người tìm kiếm với Đối tác về những khiếu nại trong quá trình trao đổi, đặt địa điểm diễn ra qua Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Chịu trách nhiệm bồi thường các tổn thất, thiệt hại trong quá trình thực hiện dịch vụ do lỗi của Đối tác, và/hoặc các tổn thất, thiệt hại liên quan đến tính mạng, sức khỏe của Khách hàng và/hoặc bên thứ ba do Đối tác vi phạm các nguyên tắc trong Thỏa thuận này và/hoặc quy định pháp luật liên quan trong quá trình cung cấp Dịch vụ.

- Đối tác phải đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về dịch vụ cung cấp trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Đối tác phải 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 thông kê thương mại điện tử.
- Đối tác phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, 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 cung ứng dịch vụ trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Đối tác cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Đối tác không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.

2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO

1.1. Quyền của khách hàng

- Khi đăng ký trở thành thành viên của SAYGO và được SAYGO đồng ý, khách hàng sẽ được tìm kiếm thông tin dịch vụ trên SAYGO.
- Đối với khách hàng sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những hoạt động tại SAYGO.
- Khách hàng sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tìm kiếm và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.

2.2. Trách nhiệm của khách hàng

- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

- Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO là chính xác.
- Khách hàng tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của mình và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch/trao đổi với các Đối tác trên Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về quá trình trao đổi để hỗ trợ Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng và Đối tác.
- Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những nhu cầu việc làm ảo, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Khách hàng 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO bằng văn bản.
- Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO 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 Sàn giao dịch thương mại điện tử SAYGO.

3. Phân định trách nhiệm giữa CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM, Đối tác trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Website với khách hàng.

3.1. Phân định trách nhiệm về cung cấp chứng từ hàng hóa giữa người bán, bên cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử và bên cung cấp dịch vụ logistics

Website SAYGO là website cung cấp dịch vụ sàn thương mại điện tử với dịch vụ chính là dịch vụ đặt và giao hàng. Khách hàng sẽ tìm kiếm và chọn gói dịch vụ theo nhu cầu, Website SAYGO không bán hàng hóa nên không có chứng từ hàng hóa

3.2. Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trong những giao dịch thực hiện trên sàn

Website SAYGO chỉ có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và có biện pháp xử lý kịp thời để giải quyết những mâu thuẫn xảy ra giữa Khách hàng và Đối tác trong quá trình giao dịch. Mọi hành động lừa đảo trên website đều bị lên án và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ sử dụng dịch vụ, thì vụ việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

Đồng thời Website SAYGO có trách nhiệm hỗ trợ Cơ quan pháp luật bằng việc cung cấp thông tin về Đối tác trong quá trình điều tra.

Đối với Website SAYGO sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người dùng và Đối tác nếu được người dùng hoặc Đối tác yêu cầu. Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị

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

- **Website/website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử [SAYGO]**
- Công ty/Tổ chức: CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SAYGO VIETNAM
- Địa chỉ: 65 Huỳnh Thúc Kháng, Phường 2, Thành phố Bảo Lộc, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

- Hotline: 0397623388

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA CÔNG TY

Giám đốc

NGUYỄN ĐẠI HIỆP