

Tp Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 04 năm 2015.

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT WWW.HOTMEAL.VN

I. Nguyên tắc chung

- Sàn giao dịch thương mại điện tử Hotmeal.vn (sau đây gọi là Hotmeal) được tổ chức hoạt động tại website www.Hotmeal.vn;
- Chức năng của Hotmeal là tổ chức thực hiện các giao dịch đặt món ăn giao hàng tận nơi giữa khách hàng và nhà hàng;
- Hotmeal đăng thông tin nhà hàng tại Hotmeal.vn dựa vào thông tin được cung cấp bởi nhà hàng;
- Hotmeal cung cấp các công cụ cho phép khách hàng đặt món ăn cũng như viết đánh giá về nhà hàng khách hàng đã sử dụng dịch vụ đặt món ăn giao hàng tận nơi ;
- Hotmeal sẽ trực tiếp giải quyết tất cả yêu cầu của khách hàng khi đặt món ăn. Khách hàng không gửi yêu cầu trực tiếp tới nhà hàng;
- Hotmeal giải quyết các yêu cầu của nhà hàng trong các lần giao dịch đặt món ăn của khách hàng.

II. Quy định chung

1. Tên gọi và định nghĩa sàn giao dịch: Hotmeal

Định nghĩa: Sàn giao dịch thương mại điện tử Hotmeal là website cho phép nhà hàng đăng thông tin về chính nhà hàng lên và cho phép khách hàng thực hiện đặt món ăn trực tuyến giao hàng tận nơi..

Tên đầy đủ: Sàn giao dịch thương mại điện tử Hotmeal.

Tên viết tắt: Hotmeal.

2. Thành viên trên Hotmeal

Các thành viên trên sàn có 2 nhóm: Khách hàng và Nhà hàng

+ **Khách hàng:** Là những người thực hiện giao dịch trên Hotmeal hoặc là những người đăng ký tài khoản trên Hotmeal.

Các chức năng nhóm thành viên Khách hàng có thể thực hiện:

- Đăng ký thành viên Hotmeal;
- Đặt món ăn;
- Viết đánh giá nhà hàng.

+ **Nhà hàng:** Là các nhà hàng có đăng ký đăng thông tin trên Hotmeal, bao gồm các nhà hàng chủ động đăng ký với Hotmeal hoặc các nhà hàng được Hotmeal liên hệ.

Các chức năng nhóm thành viên Nhà hàng có thể thực hiện:

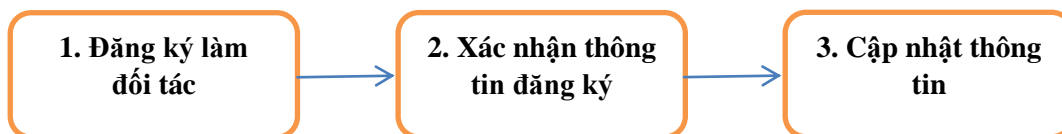
- Đăng ký nhà hàng làm thành viên;
- Cập nhật thông tin món ăn, chương trình giảm giá, khuyến mại, khu vực giao hàng..;
- Cập nhật giá;

3. Quy định chung

- Nhà hàng phải đảm bảo thông tin cung cấp trên website là chính xác. Nếu Hotmeal phát hiện các thông tin không chính xác thì Hotmeal có quyền chỉnh sửa, dỡ bỏ hoặc chấm dứt hợp tác với nhà hàng;
- Khách hàng phải cung cấp thông tin chính xác khi giao dịch trên Hotmeal, một số thông tin như: Họ tên, Email, Điện thoại,...;
- Khi có giao dịch đặt món ăn, Hotmeal yêu cầu nhà hàng xác nhận tính chính xác của thông tin về giao dịch. Nếu có thay đổi hay sai sót nào nhà hàng phải gửi lại thông tin với Hotmeal. Thông tin đã xác nhận sẽ không được thay đổi;
- Khách hàng sau khi thực hiện giao dịch và nhận được xác nhận thì có nghĩa vụ thanh toán với nhà hàng để hoàn tất giao dịch đặt món.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình cập nhật thông tin nhà hàng



a. Bước 1: Đăng ký làm đối tác

+ Nhà hàng đăng ký:

Sau khi nhận được đăng ký đối tác của nhà hàng từ địa chỉ mail: info@hotmeal.vn .

Hotmeal liên hệ với người đăng ký để cập nhật thông tin từ nhà hàng. Nếu xác minh thông tin là chính xác, Hotmeal sẽ cấp cho nhà hàng một tài khoản truy cập vào cập nhật thông tin nhà hàng trên Hotmeal .vn

+ Hotmeal liên hệ với nhà hàng mời làm đối tác:

Hotmeal liên hệ với nhà hàng mời tham gia sàn giao dịch Hotmeal. Nếu nhà hàng đồng ý tham gia, Hotmeal sẽ cấp cho nhà hàng một tài khoản để cập nhật thông tin nhà hàng. Trường hợp nhà hàng muốn Hotmeal cập nhật thông tin cho nhà hàng, Hotmeal sẽ yêu cầu nhà hàng gửi các thông tin chi tiết để Hotmeal có thể cập nhật thông tin thay cho nhà hàng.

b. Bước 2: Xác nhận thông tin đăng ký:

Hotmeal liên hệ lại nhà hàng theo mail đăng ký, đề nghị nhà hàng cung cấp thông tin về nhà hàng gồm: Tên, địa chỉ, thông tin liên hệ khi cần, món ăn, bảng giá, hình ảnh, khu vực giao hàng, phí giao hàng, chương trình khuyến mãi(nếu có) gồm cả tiếng Anh và tiếng Việt.

c. Bước 3: Cập nhật thông tin

Hotmeal cập nhật theo thông tin cung cấp từ nhà hàng.

+ Hotmeal đăng nhập vào phần quản trị, cập nhật thông tin nhà hàng tại:

www.hotmeal.vn/admincp.php

+ Hotmeal vào cập nhật thông tin, bao gồm: Thực đơn, bảng giá, hình ảnh món ăn, chương trình khuyến mãi(nếu có).

+ Thực hiện lưu lại;

Sau các bước sửa đổi (nếu cần) trên thì quá trình cập nhật thông tin hoàn tất và thông tin nhà hàng được xuất bản trên site hotmeal.vn. Món ăn của nhà hàng lúc này đã sẵn sàng mở bán trên Hotmeal.

2. Quy trình cập nhật thực đơn nhà hàng

Khi cần có sự điều chỉnh giá hoặc thêm thực đơn với giá mới thì áp dụng quy trình này.

Quy trình này áp dụng Bước 2 của Quy trình cập nhật thông tin nhà hàng. Sự khác biệt là sau khi cập nhật giá thì giá sẽ được hiển thị trên Hotmeal luôn, không cần qua bước kiểm duyệt. Lý do là sau Quy trình dành cho nhà hàng thì các thông tin nhà hàng đã được xác nhận là chính xác.

3. Quy trình dành cho Khách hàng

Gồm quy trình đăng ký tài khoản và quy trình đặt món ăn



3.1 Quy trình đăng ký và kiểm tra thông tin tài khoản

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Khách hàng truy cập vào phần Đăng ký và cập nhật biểu mẫu như bên dưới:

Lưu ý:
 Bạn cần phải điền tất cả thông tin bên dưới
 Số điện thoại được sử dụng làm tên đăng nhập
 Mật khẩu tối thiểu là 6 ký tự, gồm ít nhất 1 chữ số

Điện thoại:

Mật khẩu:

Xác nhận mật khẩu:

Email:

Họ tên:

Địa chỉ:

Khu vực:

Mã bảo vệ:

[Đăng ký thành viên](#)

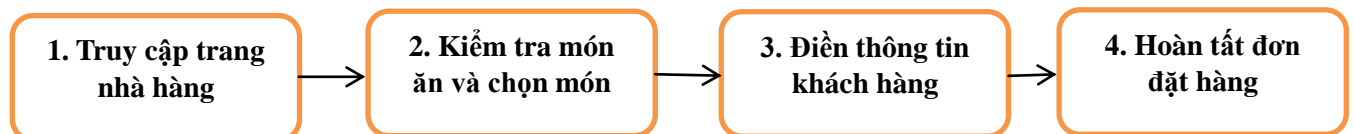
[Đăng nhập với facebook](#)

Điền các thông tin cá nhân vào và hoàn tất đăng ký.

Bước 2: Xem thông tin tài khoản

Sau khi đăng ký, đăng nhập vào khách hàng sẽ có các thông tin về các đặt món ăn đã thực hiện...

3.2 Quy trình đặt món ăn cho khách hàng



Bước 1: Truy cập trang nhà hàng

- + Khách hàng truy cập Hotmeal.vn. Sau đây có thể đăng nhập hoặc không;
- + Từ trang chủ tìm nhà hàng theo khu vực trong thành phố Hồ Chí Minh hoặc gõ tên nhà hàng mẫu tìm kiếm;

+ Kết quả tìm kiếm hiển thị các nhà hàng cụ thể cần tìm trong khu vực khách hàng cần giao hàng;

+ Truy cập vào trang thông tin nhà hàng


Bước 2: Xem thực đơn nhà hàng và chọn món ăn

The screenshot displays the 'Aiya! Thế Giới Ăn Vặt' app interface. The main content area shows the restaurant's name, a 'Good Service' badge, and a detailed description of their food. Below this, there are two branch addresses: 'Chi Nhánh 1: 274 Cao Thắng, P.12, Q.10' and 'Chi Nhánh 2: 35 Bùi Thị Xuân, Q.1, Hồ Chí Minh'. A menu titled 'DI. THỰC ĐƠN GIẢM CÂN' is visible, listing three items: 'DI-01. CƠM TRỘN GIẢM CÂN' (65,000 đ), 'DI-02. BÁNH TRÁNG TRỘN GIẢM CÂN' (18,000 đ), and 'DI-03. PHÁ LÁU GIẢM CÂN' (25,000 đ). Each item has a 'Đặt món' button and a heart icon indicating the number of likes. To the right, a sidebar contains 'Các món đã chọn' (0 đ), a 'GIAO HÀNG NGAY' button, and delivery information for Quận Bình Thạnh, including a 40-minute delivery time and a minimum order of 300,000 đ.

+ Lựa chọn món ăn và số lượng món từ thực đơn nhà hàng. Nhấp chuột vào **Giao hàng ngay** để chuyển sang bước điền thông tin .

Bước 3: Điền thông tin khách hàng

AIYA! THẾ GIỚI ĂN VẶT



ĂN VẶT SIÊU SẠCH! Ở Aiya, bạn có thể thưởng thức tất cả các món ăn vặt nổi tiếng từ Bắc vào Nam. Ngoài những món ăn quen thuộc như bánh tráng trộn, bắp xào, bột chiên hay nem chua rán, Aiya còn mang đến cho bạn những sáng tạo phá cách thật độc đáo như món cơm trộn Aiya, món Xuka với nguyên liệu chính là bánh flan trộn với các loại thạch thơm ngon... và các món ăn cho trưa và chiều như các loại mì Ý, cơm chiên cũng không kém phần đặc biệt và hấp dẫn!

Chi Nhánh 1: 274 Cao Thắng, P.12, Q.10 Chi Nhánh 2: 35 Bùi Thị Xuân, Q.1, Hồ Chí Minh

DI, THỰC ĐƠN GIẢM CÂN, A. CÁC MÓN ĂN TỪ BÁNH TRÁNG, B. ĂN VẶT TRUYỀN THỐNG, C. ĂN VẶT VÒNG QUANH THẾ GIỚI, D. MÓN NGỌT AIYA, E. CÁC MÓN ĐẶC BIỆT, F. MỠ Ý, H. LÁU AIYA, I. THỨC UỐNG HÈ PHỐ, J. THỨC UỐNG Y, K. NƯỚC ÉP / SINH TỐ, L. CÀ PHÊ / NƯỚC NGỌT / NƯỚC SUỐI / BIA

Có 22 đánh giá từ khách hàng ★★★★★

10 Người thích nhà hàng này

VUI LÒNG ĐIỀN ĐẦY ĐỦ THÔNG TIN BÊN DƯỚI:

Điện thoại di động:

Họ tên:

Email:

Địa chỉ giao hàng:

Khu vực:

Ngày giao hàng: Giờ giao hàng:

Hình thức thanh toán:

Ghi chú:

Các món đã chọn

DI-01. CƠM TRỘN GIẢM CÂN	1	65.000 đ	<input type="button" value="−"/>
DI-02. BÁNH TRÁNG TRỘN GIẢM CÂN	1	18.000 đ	<input type="button" value="−"/>
DI-03. PHÁ LÁU GIẢM CÂN	1	25.000 đ	<input type="button" value="−"/>
Tổng cộng:		108.000 đ	

Chi đặt được khi:
 Giao tối thiểu: **100.000 đ**
 Thời gian giao hàng: **45 phút**

Chỉ nhận giao tại:
 Cập nhật vị trí của bạn để có chi phí chính xác
 Quận 1 : 45 phút : 30.000 đ

Hướng dẫn sử dụng
 Bước 1: Click vào dấu để chọn món. Đơn hàng phải đạt "mức tối thiểu" quy định
 Bước 2: Click "Giao hàng ngay" để tiếp tục
 Bước 3: Nhập thông tin giao hàng & hoàn tất.

+ Điền các thông tin khách hàng vào biểu mẫu thông tin khách hàng

+ Nếu khách hàng đã đăng ký tài khoản thì có thể Đăng nhập

Sau các bước nhập thông tin này, khách hàng thực hiện bước đặt hàng để hoàn tất.

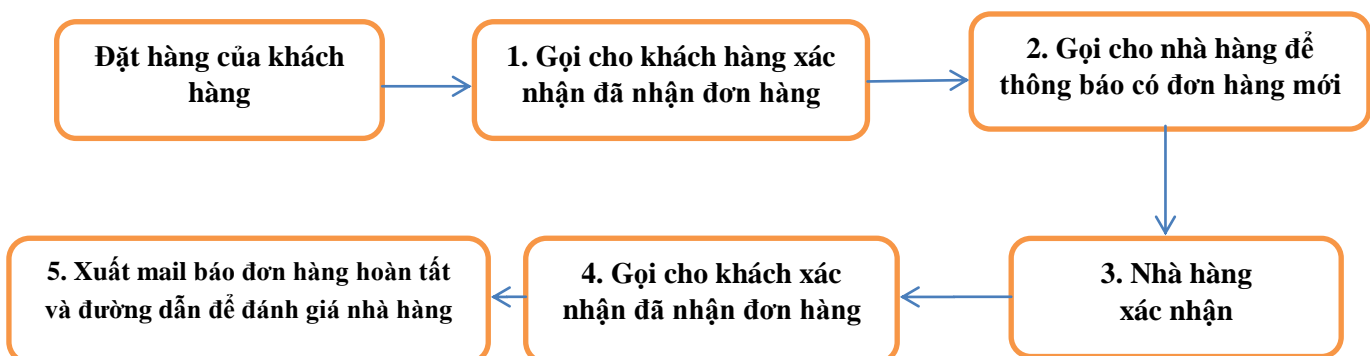
Bước 4: Hoàn tất đơn hàng đặt món ăn

+ Khách hàng nhận được 1 trang thông báo đã hoàn tất đặt món ăn

+ Hệ thống gửi email thông báo cho khách hàng đã nhận được đặt món ăn của khách, đồng thời cũng gửi cho nhà hàng một email thông báo có đơn hàng đặt món mới.

4. Quy trình xác nhận đơn đặt hàng của Hotmeal

Quy trình này được xây dựng để đảm bảo đơn hàng của khách hàng được xử lý nhanh gọn và chính xác.



Bước 1: Sau khi nhận được yêu cầu đặt món ăn của khách hàng. Hotmeal gọi điện lại cho khách hàng xác minh các thông tin trên đơn đặt hàng của khách hàng để đảm bảo tính chính xác, bao gồm các thông tin như: Tên người đặt, số điện thoại, khu vực giao hàng, số lượng các món ăn đã đặt, tổng hóa đơn, phí giao hàng... Sau khi các thông tin đã chính xác thì chuyển sang bước 2.

Bước 2: Hotmeal gọi cho nhà hàng để thông báo đơn hàng mới, và đề nghị nhà hàng xác nhận, gồm:

- + Các loại món ăn khách đặt
- + Thời gian giao hàng cho khách.

Bước 3: Nhà hàng có thể xác nhận trực tiếp trên điện thoại, gửi qua email xác nhận đơn đặt hàng. Sau khi nhà hàng xác nhận đơn hàng Hotmeal sẽ gửi vào mail khách hàng, khách hàng sẽ nhận được một email thông báo đơn hàng của khách hàng đang được chế biến.

Nếu nhà hàng có lý do không thể hoàn tất đơn hàng cho khách hàng thì Hotmeal gọi điện thông báo cho khách hàng là đơn hàng bị hủy.

Sau khi nhà hàng xác nhận nhận thực hiện đơn hàng. Căn cứ thời gian giao hàng sau đó chuyển qua bước 4.

Bước 4: Hotmeal gọi điện cho khách hàng xác nhận khách hàng đã nhận được đơn hàng của nhà hàng. Nếu khách hàng chưa nhận, Hotmeal sẽ gọi lại nhà hàng để thông báo khách hàng vẫn chưa nhận được đơn hàng.

Nếu khách hàng đã nhận chuyển qua bước 5.

Bước 5: Hotmeal xác nhận đơn hàng của khách hàng đã hoàn tất, xuất mail báo đơn hàng hoàn tất và đường dẫn để đánh giá nhà hàng khách hàng vừa đặt món..

5. Quy trình hủy, đổi trả đơn hàng của khách hàng

Bước 1: Nhận yêu cầu hủy đặt món ăn

Khách hàng gọi điện đến, gửi email hoặc vào công cụ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu hủy đơn hàng. Hotmeal sẽ yêu cầu khách hàng đọc các thông tin chi tiết về đơn hàng để xác thực đúng khách hàng, bao gồm: Mã đơn hàng, Họ tên người đặt, nhà hàng đã đặt món và có thể thêm một vài thông tin khác tùy vào yêu cầu của khách hàng khi đặt món. Nếu các thông tin khách hàng cung cấp là khớp thì Hotmeal chấp nhận yêu cầu hủy đơn hàng của khách hàng.

Bước 2: Kiểm tra điều kiện hủy đơn hàng và báo với khách về các điều kiện hủy

Hotmeal kiểm tra lại thông tin về đơn hàng bao gồm các điều kiện hủy, chính sách của nhà hàng khi khách hàng hủy đơn hàng được hủy miễn phí hay chịu phí.

Sau đây Hotmeal trao đổi lại với khách về các khoản phạt khách hàng sẽ phải thực hiện nếu hủy đơn hàng nếu nhà hàng không cho hủy đơn hàng. Nếu đơn hàng thuộc diện hủy miễn phí thì Hotmeal thông báo lại cho khách biết sẽ hủy đơn hàng miễn phí. Nếu khách hàng đồng ý khi đã được thông báo thông tin đầy đủ thì Hotmeal sẽ thực hiện hủy đơn hàng cho khách hàng.

Bước 3: Thực hiện hủy đơn hàng cho khách hàng

Hotmeal thông báo cho nhà hàng hủy đơn hàng với mã số đơn hàng tương ứng ở trên. Nếu đơn hàng thuộc diện bị phạt hủy thì Hotmeal sẽ thực hiện thanh toán khoản phạt cho nhà hàng và hoàn tất hủy đơn hàng với nhà hàng.

Bước 4: Thông báo lại khách hàng

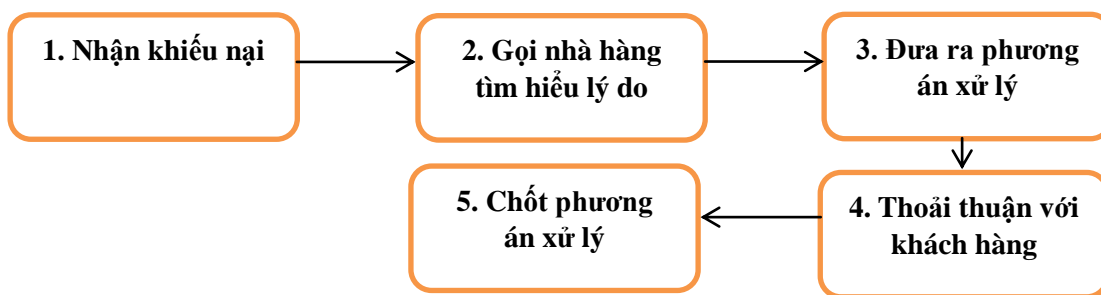
Sau khi hủy đơn hàng, Hotmeal sẽ thông báo lại cho khách hàng qua email hoặc điện thoại việc hoàn tất hủy đơn hàng. Nếu nhà hàng có phạt hủy đơn hàng, nhân viên nhà hàng sẽ liên lạc trực tiếp với khách hàng để giải quyết theo thỏa thuận hợp tác với Hotmeal.

6. Quy trình vận chuyển/ giao nhận

Sau khi nhận được đơn hàng của Hotmeal nhà hàng xử lý thực hiện món ăn theo đơn đặt hàng của khách hàng. Đội ngũ nhân viên giao hàng của nhà hàng thực hiện vận chuyển đơn hàng đến địa chỉ khách hàng như đơn hàng Hotmeal gửi cho nhà hàng. Đến địa chỉ khách hàng, nhân viên giao hàng gọi điện thoại để khách hàng nhận hàng và thanh toán đơn hàng. Sau khi giao xong nhân viên báo nhà hàng, đơn hàng hoàn tất. Nhà hàng gửi mail xác nhận Hotmeal đơn hàng đã hoàn thành.

7. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng

Trong một số trường hợp khách hàng có thể khiếu nại với Hotmeal về chất lượng món ăn, chất lượng phục vụ, thời gian giao hàng... Khi đây Hotmeal có quy trình giải quyết như sau:



Bước 1: Nhận khiếu nại

Các lý do khiếu nại của khách hàng về món ăn nhà hàng họ đặt được ghi nhận lại để xử lý. Có thể bao gồm các thông tin như món ăn không đúng như yêu cầu, giao hàng trễ, thái độ của nhân viên giao hàng...

Bước 2: Gọi cho nhà hàng tìm hiểu lý do

Hotmeal gọi cho nhà hàng để nêu từng vấn đề khách hàng phàn nàn về nhà hàng:

+ Nếu các vấn đề là đúng, Hotmeal yêu cầu nhà hàng phải khắc phục các vấn đề này cho khách hàng và đưa giải pháp tốt cho khách hàng. Hotmeal ghi nhận lại các giải pháp hợp lý mà nhà hàng đưa ra.

+ Nếu vấn đề khách hàng đưa ra không đúng, Hotmeal đề nghị nhà hàng cung cấp thêm thông tin để Hotmeal giải thích với khách, đồng thời đề nghị nhà hàng trực tiếp giải thích các vấn đề mà khách hàng chưa rõ.

Bước 3: Đưa ra phương án xử lý

Hotmeal tập hợp lại các đề xuất từ phía nhà hàng, tổng hợp thành các phương án phù hợp nhất cho cả khách hàng, nhà hàng và Hotmeal, trao đổi thêm với nhà hàng để thống nhất phương án.

Bước 4: Thoả thuận với khách hàng

Hotmeal gọi điện cho khách hàng, đưa ra thoả thuận với khách hàng về phương án đã chốt lại với nhà hàng và thuyết phục khách hàng đồng ý.

Bước 5: Chốt phương án xử lý

Nếu các phương án đưa ra được khách hàng chấp thuận thì chốt lại phương án này. Nếu khách hàng không chấp nhận bất kỳ phương án nào thì Hotmeal sẽ giải quyết theo hướng nhận đơn hàng do khách đặt hoặc tìm nhà hàng mới thay thế.

IV. Quy trình thanh toán

Tiền mặt: Tiền mặt sẽ được thanh toán trực tiếp cho nhân viên giao hàng của nhà hàng đối tác khi đơn hàng được giao đến tận nơi.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản lý Sàn giao dịch/website TMĐT cần cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin quan trọng cần biết trước khi tham gia giao dịch thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ trên Sàn, đảm bảo Người tiêu dùng mua hàng hóa được an toàn.

Ban quản lý Sàn giao dịch/website TMĐT đưa ra cơ chế/phương án/giải pháp bảo đảm an toàn giao dịch. Đối với Sàn giao dịch/website TMĐT có chức năng thanh toán trực tuyến, Ban quản lý sàn phải nêu rõ cơ chế bảo mật thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

Hotmeal sử dụng công nghệ SSL để mã hoá thông tin khách hàng khi tiến hành giao dịch trên Hotmeal;

Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, yêu cầu các thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết với Thành viên như sau:

Ngay sau khi thành viên nhấp vào "Hoàn tất thanh toán" trình duyệt của Thành viên sẽ được chuyển sang chế độ an toàn. Dữ liệu liên quan đến đơn hàng của thành viên, thông tin cá nhân của thành viên và chi tiết thanh toán sẽ đi qua tất cả các máy chủ sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn với hình thức mã hóa. Ngay sau khi Thành viên đặt hàng thành công, Thành viên nên thoát khỏi tài khoản cá nhân trên website.

Thành viên không đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, chúng tôi không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro. Thành viên có chịu trách nhiệm trong việc trao đổi thông tin của thành viên qua Internet, email hoặc các hình thức khác.

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

1. Mục đích và phạm vi sử dụng thông tin cá nhân

Thông tin cá nhân thu thập được sẽ chỉ được sử dụng trong nội bộ công ty. Khi Thành viên đăng ký tài khoản trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn, thông tin cá nhân mà chúng tôi thu thập bao gồm: Họ tên, địa chỉ email, số điện thoại và địa chỉ giao hàng. Những thông tin trên sẽ được sử dụng cho một hoặc tất cả các mục đích sau đây:

- Chuyển tiếp đơn hàng từ Thành viên đến các nhà hàng đối tác nơi mà Thành viên đặt món
- Thông báo về việc giao hàng và hỗ trợ khách hàng
- Xác minh sự tin cậy của Thành viên.
- Gửi thông tin giảm giá, chương trình khuyến mãi nếu được Thành viên yêu cầu.
- Cung cấp cổng thanh toán với các thông tin cần thiết để thực hiện các giao dịch nếu Thành viên lựa chọn hình thức thanh toán trực tuyến.

Chi tiết đơn hàng của Thành viên sẽ được chúng tôi lưu trữ nhưng vì lý do bảo mật, Thành viên không thể yêu cầu thông tin đó từ sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn. Tuy nhiên, Thành viên có thể kiểm tra thông tin bằng cách đăng nhập vào tài khoản riêng của mình trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn. Tại đó, Thành viên có thể theo dõi đầy đủ chi tiết nhật ký đơn hàng của mình. Khách hàng cần bảo đảm là thông tin được đăng nhập được giữ bí mật và không tiết lộ cho bên thứ ba.

2. Các thông tin cá nhân Hotmeal thu thập

+ Hotmeal thu thập các thông tin cá nhân khách hàng cung cấp khi sử dụng website. Thông tin cá nhân có thể bao gồm tên, địa chỉ, email, số điện thoại của khách hàng.

+ Thông tin Hotmeal thu thập bao gồm cả những thông tin không định danh không mang tính cá nhân mà chỉ bao gồm thông tin kết hợp với thông tin cá nhân của khách hàng, gồm:

- Tên đăng nhập

- Mật khẩu
- Địa chỉ IP
- Và các lựa chọn tìm kiếm trong các lần sử dụng website.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

- + Các thông tin định danh khách hàng cung cấp khi khách hàng đăng ký tài khoản hoặc đặt món ăn được Hotmeal lưu trữ vĩnh viễn và sẽ chỉ bị xoá bỏ theo yêu cầu của khách hàng hoặc cơ quan có thẩm quyền;
- + Các thông tin không định danh sẽ được Hotmeal lưu trữ trong thời gian 06 (sáu) tháng. Quá thời gian trên các thông tin không định danh sẽ bị xoá bỏ tự động.

4. Bảo mật thông tin cá nhân

- + Thông tin của khách hàng được giữ bí mật trên Hotmeal, trừ phi có yêu cầu đặc biệt của pháp luật phải tiết lộ thông tin khách hàng để đáp ứng các quy trình pháp lý;
- + Hotmeal sử dụng công nghệ cookie trên website để mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Khách hàng được thông báo việc Hotmeal sử dụng cookie trong phần chính sách riêng tư của Hotmeal. Khách hàng có thể vô hiệu cookie nếu thấy cần thiết;

5. Chính sửa dữ liệu cá nhân

- + Nếu khách hàng có yêu cầu nào về truy cập, sửa xoá hoặc bất cứ yêu cầu khác nào về thông tin cá nhân của mình trên website, khách hàng có thể liên hệ với Hotmeal để được đáp ứng. Để đảm bảo an toàn thông tin cho khách hàng Hotmeal tiến hành xác minh khách hàng yêu cầu trước khi thực hiện bất cứ cung cấp, yêu cầu thay đổi nào.
- + Với các dữ liệu không định danh, để xoá bỏ thông tin cá nhân khách hàng có thể xoá dữ liệu lịch sử trong trình duyệt. Để không cho Hotmeal thu thập thông tin không định danh khách hàng thực hiện vô hiệu hoá cookie trên trình duyệt.

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

Đơn vị chủ quản Hotmeal là Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Du Lịch Mai Nguyên trực tiếp thu thập và quản lý thông tin cá nhân. Địa chỉ công ty:

94/2/15 Hiệp Nhất – Phường 4 – Quận Tân Bình – TP.Hồ Chí Minh

ĐT: 08-62680630. Email: info@hotmeal.vn

Mọi yêu cầu xử lý thông tin cá nhân có thể gửi theo địa chỉ này.

VII. Quản lý thông tin xấu

Thành viên và nhà hàng đối tác sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình.

Thành viên và nhà hàng đối tác có trách nhiệm thông báo kịp thời cho sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn khi phát hiện những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên và nhà hàng đối tác không sử dụng dịch vụ của sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn 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 TMĐT Hotmeal.vn

Thành viên không sử dụng dịch vụ của sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng giả, 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.

Nhà hàng đối tác phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của các thông tin đăng tải trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn, đặc biệt thông tin về chất lượng món ăn. Mọi thông tin được sửa đổi, bổ sung, thay thế phải được gửi thông báo kịp thời cho Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn và cập nhật trên Website.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn

Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên website:

Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ tin đã đăng trên trang web mà không cần báo trước đối với tất cả sản phẩm, dịch vụ vi phạm quy chế này và nằm trong danh mục sản phẩm dịch vụ cấm giao dịch.

Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn có cơ chế rà soát, kiểm tra các tin đăng bán sản phẩm dịch vụ hàng ngày một cách liên tục, nên khuyến cáo các Nhà hàng đối tác cung cấp thông tin chính xác về sản phẩm dịch vụ đăng tải không nằm trong danh mục cấm giao dịch. Nếu vi phạm, sản phẩm dịch vụ đó sẽ bị gỡ bỏ và bị cảnh cáo bằng văn bản. Nếu vi phạm nghiêm trọng gây ảnh hưởng lớn đến người tiêu dùng, sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn có thể nhờ cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý đối với đối Nhà hàng đối tác nhằm đảm bảo lợi ích chính đáng cho Thành viên.

Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn không giải quyết các tranh chấp giữa Thành viên, cũng như không giải quyết bất cứ khiếu nại nào của Thành viên về sản phẩm dịch vụ đã bị Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.vn phát hiện vi phạm loại bỏ.

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

Trong trường hợp các phát sinh các lỗi kỹ thuật, Hotmeal sẽ liên hệ với cả khách hàng và nhà hàng để tìm hướng giải quyết. Các lỗi có thể phát sinh gồm:

+ Lỗi phần mềm: Các giao dịch thực hiện không chính xác do lỗi phần mềm Hotmeal đang vận hành. Trong trường hợp này Hotmeal sẽ đền bù thiệt hại cho các bên chịu thiệt hại.

+ Lỗi phần cứng và đường truyền: Các hạng mục này do nhà cung cấp dịch vụ máy chủ thực hiện, do đó khi xảy ra lỗi Hotmeal sẽ tìm cách khắc phục. Với lỗi này thì do tác động khách quan, Hotmeal sẽ làm việc với các bên liên quan để có giải pháp tốt nhất cho tất cả.

IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMDT Hotmeal.vn

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMDT Hotmeal

- a. Cập nhật, sửa đổi quy chế Sàn giao dịch TMDT Hotmeal khi có yêu cầu phát sinh;
- b. Sửa, xoá các thông tin về nhà hàng không phù hợp;
- c. Sửa hoặc xoá các nhận xét của khách hàng khi các nhận xét này là thông tin xấu;
- d. Khi nhận được phản ánh về những dấu hiệu phạm pháp hoặc vi phạm quy chế Sàn giao dịch Hotmeal của nhà hàng, Hotmeal có thể tạm dừng hiển thị thông tin nhà hàng, tạm dừng việc đặt hàng hoặc chấm dứt hợp tác với nhà hàng trong trường hợp cần thiết;
- e. Có quyền từ chối thực hiện những giao dịch bị đánh giá là cung cấp thông tin không chính xác hoặc không an toàn;
- f. Lưu trữ thông tin về nhà hàng, khách hàng và được phép cập nhật các thông tin này khi có thay đổi;
- g. Cung cấp thông tin về khách hàng, nhà hàng cũng như lịch sử các giao dịch cho các cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu của pháp luật để điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Hotmeal

- a. Công khai quy chế của Sàn giao dịch Hotmeal tại website Hotmeal.com;
- b. Kiểm soát thông tin nhà hàng cũng như khách hàng đăng lên để đảm bảo tính chính xác, đầy đủ;
- c. Đảm bảo các giao dịch đặt món ăn trực tuyến an toàn, cung cấp đầy đủ thông tin về món ăn, khu vực giao hàng, thời gian giao hàng ở Thành Phố Hồ Chí Minh;
- d. Đảm bảo thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của nhà hàng trên Sàn giao dịch Hotmeal được giữ bí mật;
- e. Đảm bảo thông tin của khách hàng được giữ bí mật;
- f. Cung cấp thông tin chi tiết điều kiện ràng buộc hủy đơn hàng với từng nhà hàng cũng như các điều kiện ràng buộc khi khách hàng sử dụng các gói khuyến mại đặt món;

g. Cung cấp thông tin chi tiết về nhà hàng và dịch vụ khuyến mãi nhà hàng theo yêu cầu của khách hàng;

h. Nếu khách hàng không nhận được món ăn như thông tin trong đơn hàng thì Ban quản lý có trách nhiệm sắp xếp cho khách hàng đơn hàng tiêu chuẩn tương đương ở nhà hàng có món ăn tương đương hoặc cao hơn.

X. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch/website Hotmeal.vn

Thành viên tham gia Sàn giao dịch Hotmeal bao gồm nhóm thương nhân là Nhà hàng và nhóm Khách hàng đặt dịch vụ. Tương ứng sẽ có quyền và nghĩa vụ cho 02 nhóm thành viên:

1. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal

a) Quyền của Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal

Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal 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 TMĐT Hotmeal nêu ra.

Công ty TNHH Thương Mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên có quyền thay đổi quy chế sàn giao dịch và điều khoản điều kiện sử dụng vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần báo trước.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho sàn giao dịch TMĐT Hotmeal không chính xác, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì sàn giao dịch TMĐT Hotmeal có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

sàn giao dịch TMĐT Hotmeal có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch sàn giao dịch TMĐT Hotmeal, hoặc có hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal

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.

Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của sàn giao dịch TMĐT Hotmeal. Nghiêm cấm mọi hàng vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.

b) Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT Hotmeal

- Tuân thủ các quy định tại Điều 36 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP.

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website 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 như:

a) Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;

b) Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;

c) Rượu các loại;

d) Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;

đ) Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.

- Loại bỏ khỏi website những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

- Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).

- Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên sẽ nỗ lực tạo điều kiện cho quy trình đặt đơn hàng tiến hành càng nhanh càng tốt. Tuy nhiên, Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên sẽ không gánh chịu mọi trách nhiệm bất kỳ đối với tình trạng hỏng hóc hoặc thời gian không hoạt động của trang web. Thông tin đăng tải trên trang web hotmeal.vn sẽ do các nhà hàng thành viên cung cấp.

- Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên cam kết chỉ đăng tải các thông tin chính xác. Tuy nhiên, thông tin đăng tải cũng có khả năng đã được thay đổi hoặc chưa chính xác. Các vấn đề phát sinh do đưa thông tin không chính xác thuộc trách nhiệm của nhà hàng liên quan tương ứng và Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên sẽ không gánh chịu một nghĩa vụ pháp lý bất kỳ nào cả.

- Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal.

- Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên sẽ hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal

- Khi thành viên trên sàn giao dịch TMĐT Hotmeal phát sinh mâu thuẫn với nhà hàng đối tác hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Công ty TNHH Thương mại dịch vụ du lịch Mai Nguyên sẽ cung cấp cho thành viên thông tin về nhà hàng đối tác, tích cực hỗ trợ thành viên bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

2. Quyền và trách nhiệm của thành viên trên website

Quyền của thành viên

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Hotmeal.vn và được Hotmeal.vn đồng ý, thành viên sẽ được quyền khởi tạo một gian hàng online để giới thiệu hàng hoá và tiến hành giao dịch kinh doanh cũng như quảng bá doanh nghiệp của mình trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn.

- Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng các dịch vụ, quản lý gian hàng và các giao dịch của mình trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn.

- Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc xây dựng gian hàng, tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn.

- Thành viên sẽ được hưởng các chính sách ưu đãi do Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn hay các đối tác thứ ba cung cấp trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn. Các chính sách ưu đãi này sẽ được đăng tải trực tiếp trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn hoặc được gửi trực tiếp đến các thành viên.

- Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn.

Nghĩa vụ của thành viên

- Thành viên 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. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn 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.

- Khi đăng ký thông tin lên hotmeal.vn các thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp các thông tin sau:

+ Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.

+ Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.

+ Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.

- Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn là chính xác và hoàn chỉnh. Thành viên đồng ý giữ và thay đổi các thông tin trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn là cập nhật, chính xác và hoàn chỉnh.

- Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn.

- Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn 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 điện tử Hotmeal.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, 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.

- Thành viên 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 điện tử Hotmeal.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn trong bản Quy chế này.

- Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch điện tử Hotmeal.vn 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 điện tử Hotmeal.vn.

XI. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal được quyền thay đổi Quy chế này và có thông báo trên website Hotmeal.vn để thành viên biết khi có thay đổi. Tham gia sàn giao dịch Hotmeal có nghĩa là người tham gia đã mặc định đồng ý tuân theo quy chế của sàn.

XII. Điều khoản cam kết

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal và thành viên đồng ý cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong nội dung bản Quy chế này.

Địa chỉ liên lạc chính thức của Sàn giao dịch TMĐT Hotmeal:

- + Sàn giao dịch Thương mại điện tử Hotmeal
- + Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Du Lịch Mai Nguyên
- + Địa chỉ: 94/2/15 Hiệp Nhất, Phường 4, Quận Tân Bình, Tp.Hồ Chí Minh
- + ĐT: 08 6268 0630 Fax: 04-62680615 - Email: info@hotmeal.vn

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC**

HUỲNH THỊ BÍCH THÙY