

# QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE

## FarmerBox.vn

### I. Nguyên tắc chung

Website [www.farmerbox.vn](http://www.farmerbox.vn) do Công ty TNHH Dịch vụ FMB chủ quản, cung cấp website thương mại điện tử (viết tắt là website TMĐT) và khuyến mại trực tuyến, hoạt động theo nguyên tắc công khai, minh bạch và tuân thủ pháp luật. Website được xây dựng và triển khai theo quy trình, quy định và quy chế hoạt động của công ty, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật về hoạt động của mình.

Bản Quy chế này bao gồm các điều khoản sử dụng được soạn thảo dựa trên các văn bản pháp luật có liên quan và chính thức được áp dụng cho việc quản lý website. Bản Quy chế này ban hành các quy định bắt buộc áp dụng đối với các thành viên có tương tác trên website FarmerBox.vn. Các thành viên (bao gồm Thương nhân, các cá nhân và tổ chức có nhu cầu giao dịch, trao đổi, mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ cũng như các hoạt động kinh doanh, xúc tiến thương mại) tham gia trên FarmerBox.vn có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung trong Quy chế này.

Tất cả các nội dung trong Bản Quy chế này đều tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi truy cập vào website FarmerBox.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung Quy chế của website FarmerBox.vn.

Khi truy cập vào FarmerBox.vn, mặc định khách hàng đã đồng ý tuân thủ và chấp thuận bị ràng buộc bởi Quy chế quản lý hoạt động của website TMĐT và khuyến mại trực tuyến FarmerBox.vn. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, vui lòng không truy cập website và không sử dụng bất cứ dịch vụ cung cấp thông qua website FarmerBox.vn. Tất cả thông tin về Điều khoản sử dụng của FarmerBox.vn có thể được thay đổi bởi đội ngũ quản lý website FarmerBox.vn.

## II. Quy định chung

### 1. Tên Miền Website Giao dịch Thương mại Điện tử:

Website TMĐT FarmerBox.vn do Công ty TNHH Dịch vụ FMB phát triển với tên miền là: www.farmerbox.vn (gọi tắt là: “Website TMĐT FarmerBox”).

### 2. Định nghĩa chung:

- Người Bán: Công ty TNHH Dịch vụ FMB.
- Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm / dịch vụ được đăng bán trên Website TMĐT FarmerBox, không cần đăng ký để thực hiện giao dịch.
- Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua, là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào website TMĐT FarmerBox 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 website FarmerBox.vn.

## III. Quy trình giao dịch

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



## **2. Quy trình dành cho người bán**

Sản xuất nội dung gồm: hình ảnh sản phẩm chụp thực tế hoặc hình ảnh do FarmerBox cung cấp, bài viết giới thiệu về sản phẩm và cam kết về chất lượng sản phẩm.

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

- Quy trình vận chuyển

Sau khi nhận được đơn đặt hàng, đội ngũ Chăm sóc khách hàng của chúng tôi sẽ tiến hành liên hệ theo số điện thoại hoặc email do khách hàng cung cấp để xác minh đơn hàng. Đồng thời, chúng tôi cũng sẽ thông báo về thời gian nhận hàng, phương thức thanh toán và giải đáp những thắc mắc liên quan đến đơn hàng đã đặt. Khách hàng có thể thanh toán bằng hình thức thanh toán trực tuyến hoặc COD khi nhận hàng. Sau khi xác nhận đặt hàng thành công, FarmerBox sẽ chuẩn bị đơn hàng và giao cho đơn vị vận chuyển. Đơn vị vận chuyển chịu trách nhiệm vận chuyển và giao sản phẩm đến tận tay khách hàng.

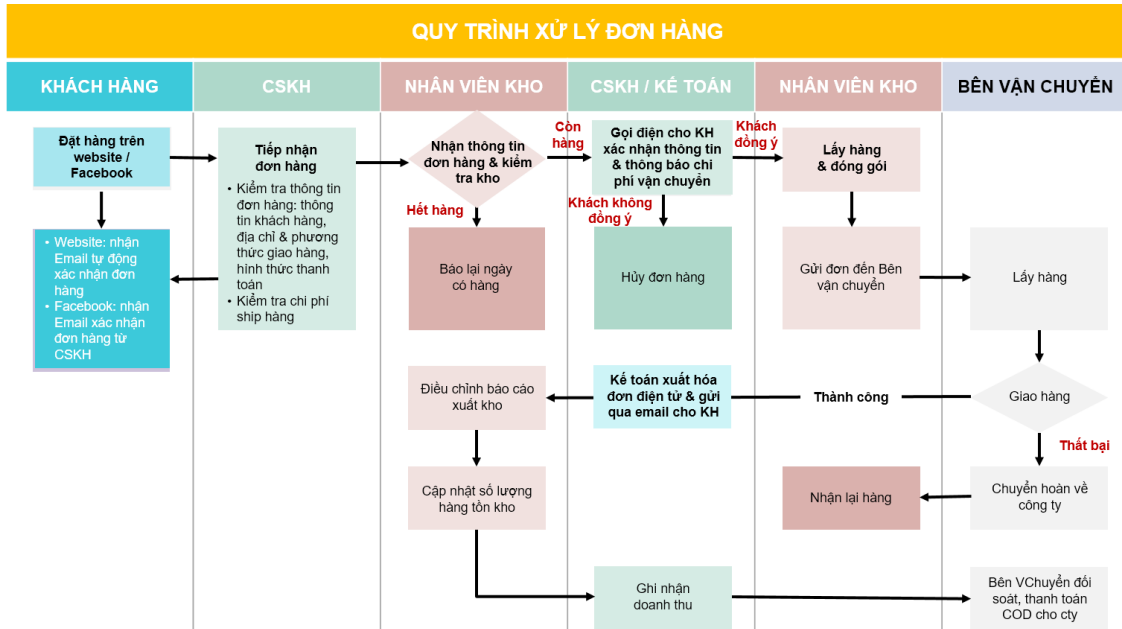
- Thời gian vận chuyển

Đơn đặt hàng thành công sẽ được xử lý và giao cho khách hàng trong khoảng thời gian nhanh nhất, tùy thuộc vào khu vực giao hàng, cụ thể:

- Khu vực nội thành TP.HCM: giao trong 2 ngày tính từ thời điểm chốt đơn hàng.
- Khu vực ngoại thành TP.HCM: giao trong 3 ngày tính từ thời điểm chốt đơn hàng.
- Các khu vực khác: Giao trong 3-5 ngày tính từ thời điểm chốt đơn hàng.
- Lưu ý:
  - Dựa trên địa chỉ giao hàng và thời gian nhận hàng mà khách hàng cung cấp, chúng tôi sẽ kiểm tra và thông báo chi phí vận chuyển khi liên hệ xác nhận đơn hàng.
  - Khách hàng trong nội thành Hồ Chí Minh cần giao hàng nhanh trong vòng 2 giờ, phí vận chuyển sẽ thay đổi tùy theo địa chỉ giao hàng.
  - Trong thời gian đơn hàng được chuyển đi, quý khách có nhu cầu thay đổi thông tin địa chỉ nhận hàng, nếu trái tuyến đường đang vận chuyển trước đó sẽ phải thanh toán thêm phí vận chuyển phát sinh.
  - Các đơn hàng đặt trong ngày Chủ Nhật sẽ được bắt đầu giao hàng từ ngày thứ 2 tuần kế tiếp.
  - Các đơn hàng đặt ngoài giờ hành chính sẽ được tính thời gian bắt đầu giao hàng từ sáng ngày hôm sau.

- Nếu trong quá trình vận chuyển có vấn đề gì xảy ra, khách hàng vui lòng liên hệ với chúng tôi thông qua Số điện thoại, Facebook hoặc Email để được giải quyết sớm nhất. Chúng tôi sẽ làm việc với bên cung cấp dịch vụ vận chuyển để giải quyết và đền bù theo chính sách của bên vận chuyển.

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



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

- Thời hạn bảo hành

Thiết bị được bảo hành 12 tháng kể từ ngày kích hoạt trên ứng dụng FarmerBox.

- Phạm vi bảo hành

- Khách hàng được đổi thiết bị mới trong trường hợp thiết bị phát sinh lỗi do quá trình sản xuất, áp dụng trong vòng 7 ngày kể từ ngày kích hoạt bảo hành.
- Sau 7 ngày, FarmerBox chịu trách nhiệm sửa chữa hoặc thay mới những linh kiện bị hư hỏng đối với thiết bị còn thời gian bảo hành và đủ điều kiện bảo hành.
- Trong trường hợp hết thời gian bảo hành hoặc không đủ điều kiện bảo hành, FarmerBox sẽ báo giá riêng biệt và sẽ tiến hành sửa chữa, khắc phục hư hỏng khi khách hàng thanh toán phí dịch vụ.

- Điều kiện bảo hành

Việc bảo hành sẽ không có giá trị nếu thuộc các trường hợp sau:

- Hết thời gian bảo hành.
- Nguồn điện cung cấp không ổn định và cao hơn hoặc thấp hơn quá giới hạn cho phép sử dụng của thiết bị.
- Khách hàng lắp đặt, sử dụng thiết bị không đúng với chức năng của thiết bị và hướng dẫn của FarmerBox.
- Thiết bị hư hỏng do quá trình kiểm tra, vận hành, lắp đặt, bảo trì không đúng cách; tự ý sửa chữa hoặc việc sửa chữa không do FarmerBox thực hiện hay chỉ định thực hiện.
- Thiết bị hư hỏng được xác định không do lỗi của nhà sản xuất.
- Thiết bị hư hỏng do tác động từ các yếu tố bên ngoài (do sơ suất của người sử dụng, bên thứ ba hoặc do nguyên nhân khách quan như thiên tai, hoả hoạn, sét đánh,...).
  - Lưu ý
- Trường hợp xảy ra bất kỳ sự cố nào liên quan đến nhà sản xuất, khách hàng phải giữ nguyên hiện trạng và thông báo qua hotline để FarmerBox cử nhân viên đến kiểm tra, xác định nguyên nhân và đưa ra giải pháp khắc phục.
- Thời hạn bảo hành cho các linh kiện thay thế là 6 tháng.
- Phí vận chuyển khi đổi trả, bảo hành sẽ do FarmerBox thanh toán nếu sản phẩm gặp lỗi phát sinh từ phía FarmerBox. Trường hợp FarmerBox đã giao đúng sản phẩm khách hàng đã đặt trong đơn hàng, khách hàng có nhu cầu đổi trả thì phí vận chuyển sẽ do khách hàng thanh toán.

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

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty TNHH Dịch vụ FMB đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của khách hàng vào chất lượng dịch vụ của FarmerBox. Khách hàng có thể thực hiện khiếu nại theo quy trình sau:

- Bước 1: Phản hồi với Công ty TNHH Dịch vụ FMB bằng cách gọi điện thoại đến số 028.62.767.001 hoặc 028.62.767.040, gửi email đến [cskh@farmerbox.vn](mailto:cskh@farmerbox.vn), và /

hoặc các hình thức khác không trái quy định pháp luật. Thời hiệu để FarmerBox tiếp nhận khiếu nại là 7 ngày kể 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 FMB sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin về khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan. Công ty TNHH Dịch vụ FMB 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 và đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.
- Bước 3: Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với biện pháp giải quyết thì Công ty TNHH Dịch vụ FMB 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 FMB sẽ phối hợp với bên liên đới để báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp cần thiết.

Công ty TNHH Dịch vụ FMB 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 và Đơn vị vận tải nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật trong lĩnh vực giao thông vận tải, 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.

#### **IV. Quy trình thanh toán**

- Phương thức trả tiền mặt

Phương thức Giao hàng – Trả tiền mặt áp dụng đối với khách hàng mua hàng trực tiếp tại website TMDT FarmerBox.vn hoặc đặt hàng online rồi chúng tôi giao hàng đến tận nơi và nhận thanh toán bằng tiền mặt (COD).

- Phương thức thanh toán bằng chuyển khoản

Áp dụng cho khách hàng ngoài khu vực hỗ trợ giao nhận miễn phí và khách hàng có nhu cầu sử dụng phương thức thanh toán này.

- Phương thức thanh toán trực tuyến

Phương thức thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán VNPay áp dụng đối với khách hàng mua hàng trực tiếp tại website TMDT FarmerBox.vn và khách hàng có nhu cầu sử dụng phương thức thanh toán này.

## **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

Ban quản lý đã áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ thông tin trên website [www.farmerbox.com](http://www.farmerbox.com) và hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thuận lợi và thành công.

Tất cả các giao dịch sẽ được đưa vào nội dung quản lý, thường xuyên cập nhật tình trạng và sẽ có đánh giá và kiểm tra thường xuyên.

Khách hàng không nên cung cấp thông tin chi tiết về bản thân, cũng như chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ bên thứ ba nào qua email, điện thoại hoặc hình thức liên lạc khác. Công ty TNHH Dịch vụ FMB, các công ty liên kết không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của người mua qua các kênh liên lạc khác ngoài website [www.farmerbox.com](http://www.farmerbox.com).

Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Mọi hình thức phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống của FarmerBox đều bị nghiêm cấm. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền khi được yêu cầu.

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

Khi khách hàng gửi thông tin cá nhân cho chúng tôi, khách hàng đã đồng ý với các điều khoản mà chúng tôi đã nêu trong Quy chế này, FarmerBox cam kết bảo mật thông tin cá nhân của quý khách bằng mọi cách thức có thể. Chúng tôi sẽ sử dụng nhiều công nghệ bảo mật thông tin khác nhau như: chuẩn quốc tế PCI, SSL,... nhằm bảo vệ thông tin này không bị truy lục, sử dụng hoặc tiết lộ ngoài ý muốn.

- Mục đích và phạm vi thu thập thông tin khách hàng
- Website thu thập thông tin khách hàng để liên hệ bằng email hoặc số điện thoại nhằm giới thiệu về các sản phẩm, dịch vụ trên FarmerBox.vn.
- Dùng để liên lạc với khách hàng khi tổ chức khuyến mại, trao đổi ý kiến thông tin thông qua các bảng đánh giá, khảo sát.
- Dùng để phân tích xu hướng tiêu dùng của khách hàng, từ đó phát triển sản phẩm hay xây dựng những dịch vụ mới phù hợp hơn.
- Các thông tin cá nhân của khách hàng được thu thập khi mua hàng và các thông tin trong quá trình phản hồi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ hay những chính sách của FarmerBox, thường bao gồm: Họ tên, địa chỉ, điện thoại, email, tài khoản ngân hàng, thông tin thanh toán, dữ liệu tổng hợp về nội dung người dùng sử dụng.

- Phạm vi sử dụng thông tin

- FarmerBox.vn cam kết thông tin của khách hàng chỉ được sử dụng với mục đích phù hợp trong hoạt động quản lý và kinh doanh của FarmerBox, để cung cấp dịch vụ đến khách hàng, gửi thông báo hay liên lạc để giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Trường hợp có yêu cầu của cơ quan pháp luật, điều tra liên quan đến hành vi vi phạm thì FarmerBox có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân khách hàng.

- Thời gian lưu trữ thông tin

Các thông tin và dữ liệu cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ và bảo mật trên hệ thống máy chủ của đơn vị vận hành và lưu trữ website FarmerBox tối đa 5 năm hay khi có yêu cầu phải hủy bỏ.

- Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin được thu thập

Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, chúng tôi sẽ / có thể cần phải tiết lộ dữ liệu cá nhân của khách hàng cho các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và / hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan của FarmerBox, và/hoặc các bên thứ ba khác, vì một hay nhiều mục đích nói trên. Các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba, đại lý và / hoặc các công ty liên kết hoặc công ty liên quan và / hoặc các bên thứ ba khác như thế sẽ xử



lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc thay mặt FarmerBox hoặc vì một hoặc nhiều mục đích nói trên. Các bên thứ ba bao gồm:

- Công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của FarmerBox.
- Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác mà chúng tôi thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của chúng tôi, chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty vận chuyển, công ty viễn thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử và trung tâm dữ liệu.

FarmerBox sẽ triển khai các biện pháp bảo mật hợp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân. Tuy nhiên, chúng tôi không thể đảm bảo sự bảo mật tuyệt đối trong trường hợp thông tin bị tiết lộ trái phép phát sinh từ hoạt động tin tặc vì ý đồ xấu hoặc phức tạp của các nội dung có độc không phải lỗi của chúng tôi hay thông tin bị tiết lộ do vấn đề bảo mật của bên thứ ba.

- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin
- Thông qua Công ty TNHH Dịch Vụ FMB:  
Địa chỉ: 23/46 Đặng Thùy Trâm, P.13, Q. Bình Thạnh, TP.HCM  
Số điện thoại: 028.6682.6651  
Email: [admin@farmerbox.vn](mailto:admin@farmerbox.vn)
- Văn phòng đại diện:  
Địa chỉ: 1A Trương Quốc Dung, P.8, Q. Phú Nhuận, TP.HCM  
Số điện thoại: 028.62.767.001 hoặc 028.62.767.040  
Email: [cskh@farmerbox.vn](mailto:cskh@farmerbox.vn)
- Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận, chỉnh sửa dữ liệu cá nhân
- Thông qua website FarmerBox.vn.
- Người dùng đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký trên FarmerBox.vn (nếu có) và sửa lại các thông tin, dữ liệu cá nhân của mình.
- Người dùng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân với bên thứ 3 đến Ban quản trị FarmerBox.vn, khi đó Ban quản trị website sẽ có trách nhiệm trả lời và hướng dẫn thành viên khôi phục cũng như tăng cường bảo mật thông tin.
- Các thông tin của khách hàng được lưu trữ

Các thông tin sau của khách hàng sẽ được lưu trữ trên hệ thống website:

- Họ và tên
- Số điện thoại
- Địa chỉ
- Email

Các thông tin trên sẽ được dùng cho mục đích liên hệ với khách hàng, được chia sẻ với đơn vị vận chuyển dùng cho quá trình vận chuyển hàng hóa.

Ngoài ra các giao dịch qua thẻ tín dụng thì sẽ được lưu lại thông tin mã chuẩn chi của giao dịch.

- Cam kết bảo mật thông tin khách hàng
- Việc thu thập và sử dụng thông tin cá nhân khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý và trong phạm vi phù hợp, cần thiết cho mục đích thương mại đúng đắn. FarmerBox sẽ duy trì các biện pháp nhằm đảm bảo an toàn.
- Thông tin cá nhân của người sử dụng được thu thập, lưu trữ và tuyệt đối bảo mật một cách nghiêm túc, chính xác và an toàn.
- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của người dùng khi không có sự cho phép đồng ý từ người dùng.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân của khách hàng, FarmerBox sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho người dùng được biết.
- Ban quản lý FarmerBox yêu cầu các cá nhân khi đăng ký / mua hàng phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số điện thoại,... và chịu trách nhiệm về tính chính xác, pháp lý và cập nhật của những thông tin trên. Ban quản lý FarmerBox không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của người dùng nếu xét thấy thông tin cá nhân của người dùng đó cung cấp là không chính xác.

## **VII. Quản lý thông tin / hành vi xấu**

Để sử dụng Website, khách hàng phải tuân thủ các quy định của FarmerBox, đồng thời đảm bảo tất cả các thông tin cung cấp cho chúng tôi là đúng, chính xác, đầy đủ với

tại thời điểm được yêu cầu. Mọi quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng sẽ căn cứ trên thông tin đã đăng ký. Do đó, nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào thì chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của khách hàng.

Khách hàng có quyền sử dụng Website và các dịch vụ khác mà chúng tôi cung cấp. Tuy nhiên, không được thực hiện những hành vi sau:

- Sao chép, chỉnh sửa, tái tạo, tạo ra sản phẩm mới hoặc phiên bản phái sinh trên cơ sở Website này.
- Di chuyển, xóa bỏ, thay đổi bất kỳ thông báo chính đáng hoặc dấu hiệu nào của Website (bao gồm nhưng không giới hạn các tuyên bố về bản quyền).
- Thiết kế lại, biên dịch, tháo gỡ, chỉnh sửa, đảo lộn thiết kế của Website hoặc nội dung Website.
- Sử dụng Website hoặc các dịch vụ khác được cung cấp bởi FarmerBox trong bất kỳ hình thức vi phạm pháp luật nào, cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào.
- Đánh cắp và sử dụng trái phép mật khẩu, thông tin riêng của tài khoản khác; gây cản trở hoặc có những hành vi đe dọa việc sử dụng bình thường tài khoản, mật khẩu của người khác.
- Các hình thức vi phạm khác.

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

FarmerBox cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi từ phía FarmerBox, FarmerBox sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho người dùng.

Khi thực hiện các giao dịch website [www.farmerbox.com](http://www.farmerbox.com), người dùng phải thực hiện theo đúng các quy trình đã được hướng dẫn.

FarmerBox cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến việc khách hàng không thể giao dịch được thì khách hàng cần thông báo cho Công ty TNHH Dịch vụ FMB để khắc phục và sửa chữa.

FarmerBox sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của thành viên không đến được Công ty TNHH Dịch vụ FMB, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, lỗi phần mềm hoặc lỗi khác không phát sinh từ phía FarmerBox (nhưng vẫn hỗ trợ khách hàng trong giới hạn cho phép).

## **IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website TMDT FarmerBox**

- Cung cấp đúng sản phẩm, dịch vụ mà khách hàng đã lựa chọn, có trách nhiệm tư vấn đầy đủ theo nhu cầu của khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm đúng cách.
- Có chính sách bảo hành và chăm sóc khách hàng trong và sau thời hạn bảo hành.
- Cam kết cung cấp dịch vụ sản phẩm đúng tiêu chuẩn, chất lượng.

## **X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website TMDT**

### **FarmerBox**

- Cung cấp đầy đủ các thông tin liên hệ, nhu cầu và các yêu cầu khác (nếu có) để Bộ phận chăm sóc khách hàng tư vấn đúng, chính xác các sản phẩm, dịch vụ phù hợp nhất với khách hàng.
- Người sử dụng sản phẩm, dịch vụ có quyền yêu cầu nhà cung cấp trình bày đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ để nắm rõ thông tin và lựa chọn mua hàng.
- Cùng thực hiện mọi vấn đề do hai bên thỏa thuận, trên tinh thần hợp tác, tự nguyện.
- Thanh toán cho người bán đầy đủ theo thỏa thuận giữa hai bên trong việc giao dịch.

## **XI. Điều khoản áp dụng**

Quy chế quản lý hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử FarmerBox chính thức có hiệu lực kể từ ngày Quy chế được đăng tải công khai trên website [www.farmerbox.vn](http://www.farmerbox.vn). FarmerBox giữ quyền điều chỉnh, thay đổi Quy chế này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động bằng cách đăng tải trên website [www.farmerbox.vn](http://www.farmerbox.vn) để cung cấp thông tin cho khách hàng. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo thay đổi.

Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế sửa đổi đó.

Quy chế hoạt động sẽ được FarmerBox cập nhật và bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Người tham gia website TMĐT FarmerBox có trách nhiệm tuân thủ Quy chế hiện hành khi thực hiện giao dịch trên website TMĐT FarmerBox.

## **XII. Điều khoản cam kết**

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website cung cấp dịch vụ TMĐT FarmerBox.vn

- Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử: [www.farmerbox.vn](http://www.farmerbox.vn)
- Công ty: Công ty TNHH Dịch vụ FMB  
Địa chỉ: 23/46 Đặng Thùy Trâm, P.13, Q. Bình Thạnh, TP.HCM
- Văn phòng đại diện:  
1A Trương Quốc Dung, P.8, Q. Phú Nhuận, TP.HCM
- Email: [admin@farmerbox.vn](mailto:admin@farmerbox.vn)
- Hotline: 028.62.767.001 hoặc 028.62.767.040