

Tên thương nhân/tổ chức

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:

....., ngày tháng năm 20..

ĐỀ ÁN CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Website/ứng dụng

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ THƯƠNG NHÂN/TỔ CHỨC

1. Giới thiệu chung

.....

Lưu ý: Đề nghị cung cấp thông tin **hotline người phụ trách website** (hoặc giám đốc) để chúng tôi liên lạc khi cần thiết.

2. Thông tin cơ bản về thương nhân/tổ chức như:

Mô tả các thông tin cơ bản như: ngày thành lập, số, ngày cấp, nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, nguồn vốn đầu tư...

Nguồn vốn đầu tư cho website/ứng dụng thương mại điện tử:

- Vốn doanh nghiệp
 Vốn ngân sách nhà nước
 Vốn đầu tư nước ngoài
 Nguồn vốn khác

Tổng mức đầu tư.....

3. Cơ cấu tổ chức

4. Số lượng nhân viên

	Chuyên trách	Kiểm nhiệm	Ghi chú
Nhân viên kinh doanh			
Nhân viên IT			
Nhân viên pháp lý			
Nhân viên giao hàng			
Nhân viên hỗ trợ qua điện thoại, hỗ trợ trực tuyến (email, skype, yahoo messenger....)			
Nhân viên bảo hành, bảo trì, lắp đặt			
Đội ngũ quản lý điều hành			

5. Lĩnh vực hoạt động chủ yếu

6. Liệt kê các hoạt động cung cấp dịch vụ khác (nếu có) mà thương nhân/tổ chức tiến hành ngoài môi trường trực tuyến

II. MÔ HÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT

1. Loại hình cung cấp dịch vụ trên website/ứng dụng

- Sàn giao dịch TMĐT
- Dịch vụ khuyến mại trực tuyến
- Dịch vụ đấu giá trực tuyến
- Dịch vụ khác

Mô tả về cách thức cung cấp mỗi dịch vụ

- Sàn giao dịch TMĐT: Tham khảo Điều 35 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP.
- Khuyến mại trực tuyến: Tham khảo Điều 39 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Điều 7 Thông tư 47/2014/TT-BCT
- Đấu giá trực tuyến: Tham khảo Điều 44 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP

2. Giới thiệu sơ bộ về hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT

a. Website/ứng dụng chính thức hoạt động từ: tháng.....năm.....

b. Phạm vi, địa bàn kinh doanh

- Trong tỉnh, thành phố Các tỉnh lân cận Cả nước Toàn cầu

c. Các loại hàng hóa, dịch vụ được cung cấp trên website/ứng dụng

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Máy tính và mạng | <input type="checkbox"/> Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng |
| <input type="checkbox"/> Điện thoại | <input type="checkbox"/> Máy ảnh, máy quay |
| <input type="checkbox"/> Điện tử - nghe nhìn | <input type="checkbox"/> Sản phẩm cơ khí, ô tô, xe máy |
| <input type="checkbox"/> Thực phẩm, sữa, đồ uống | <input type="checkbox"/> Đồ thể thao |
| <input type="checkbox"/> Quần áo, giày dép, mỹ phẩm | <input type="checkbox"/> Hoa, quà tặng |
| <input type="checkbox"/> Thời trang | <input type="checkbox"/> Sách, văn phòng phẩm |
| <input type="checkbox"/> Gỗ, vật liệu xây dựng | <input type="checkbox"/> Đồ thủ công mỹ nghệ |
| <input type="checkbox"/> Nội thất, ngoại thất | <input type="checkbox"/> Công nghiệp, xây dựng |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ du lịch | <input type="checkbox"/> Dịch vụ giải trí (phim, nhạc, trò chơi...) |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ Bất động sản | <input type="checkbox"/> Sức khỏe, sắc đẹp |
| <input type="checkbox"/> Mẹ và bé | <input type="checkbox"/> Đồ dùng sinh hoạt |
| <input type="checkbox"/> Sản phẩm khác: | <input type="checkbox"/> Dịch vụ khác: |

d. Các mốc phát triển hoặc mở rộng dịch vụ

Mô tả quá trình hình thành và phát triển cũng như mở rộng, chuyển đổi mô hình kinh doanh dịch vụ....

3. Thông tin về các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ

a. Các hình thức chấp nhận thanh toán

- Trực tiếp tại công ty Trực tuyến Chuyển khoản
 Tin nhắn (SMS) Đơn vị thanh toán trung gian Visa, Master Card
 Thanh toán khi nhận hàng (COD)
 Hình thức khác

Nếu đã tích hợp dịch vụ thanh toán trực tuyến, cần nêu rõ nhà cung cấp dịch vụ thanh toán đã tích hợp.....

Lưu ý: Đối với các website/ứng dụng đã tích hợp dịch vụ thanh toán trực tuyến, phải công bố trên website/ứng dụng chính sách bảo mật thông tin thanh toán cho khách hàng. Ngoài ra, thương nhân, tổ chức phải thiết lập cơ chế để khách hàng sử dụng chức năng này được rà soát và xác nhận thông tin chi tiết về từng giao dịch thanh toán trước khi thực hiện việc thanh toán.

b. Dịch vụ vận chuyển, giao nhận

- Tự vận chuyển Thuê bên thứ 3 Cả hai hình thức

Mô tả chi tiết thông tin về dịch vụ vận chuyển, giao nhận. Xem thêm Điều 33 của Nghị định 52/2013/NĐ-CP

c. Chính sách bảo hành

Mô tả chi tiết về chính sách bảo hành sản phẩm/dịch vụ trên website/ứng dụng .

d. Chính sách hoàn trả hàng

Mô tả chi tiết về chính sách hoàn trả hàng trên website/ứng dụng . Chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi hàng đã mua, cách thức lấy lại tiền, chi phí cho việc hoàn trả này;

e. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Mô tả chi tiết chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên website/ứng dụng . Chi tiết tham khảo Điều 68 đến Điều 73, Mục 1 Bảo vệ thông tin cá nhân trong TMĐT (Chương V) quy định tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

f. Quy định về quản lý/kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng

- Cơ chế kiểm soát tự động Cơ chế kiểm soát riêng
 Có quy định về đăng thông tin Cơ chế giám sát khác

Mô tả chi tiết về cơ chế kiểm soát thông tin trên website/ứng dụng .

Ví dụ: Quy định về đăng tin, hàng hóa dịch vụ được đăng tải, ngôn ngữ, các hành vi bị cấm, không tuân thủ quy chế.... chế tài nếu thành viên (người mua, người bán) vi phạm.

g. Các biện pháp và cơ chế giải quyết tranh chấp

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

Mô tả chi tiết về cơ chế, quy trình giải quyết tranh chấp. Lưu ý cần có quy trình cụ thể, đầu mối giải quyết tranh chấp, thời hạn xử lý.

h. Các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ khác

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Xác thực đơn hàng qua SMS | <input type="checkbox"/> Xác thực đơn hàng qua Email |
| <input type="checkbox"/> Công cụ Quản lý gian hàng | <input type="checkbox"/> Tùy biến giao diện gian hàng |
| <input type="checkbox"/> Công cụ Quản lý Sản phẩm | <input type="checkbox"/> Công cụ Quản lý đơn hàng |
| <input type="checkbox"/> Công cụ Quản lý thanh toán | <input type="checkbox"/> Công cụ Quản lý giao nhận |
| <input type="checkbox"/> Đánh giá uy tín người bán | <input type="checkbox"/> Đánh giá sản phẩm |
| <input type="checkbox"/> Tích hợp giỏ hàng | <input type="checkbox"/> Chữ ký số |
| <input type="checkbox"/> Tích hợp mạng xã hội | <input type="checkbox"/> Dịch vụ quảng cáo |

Mô tả các dịch vụ hỗ trợ khác trên website/ứng dụng

4. Nguồn thu và cơ chế thu phí thành viên**a. Nguồn thu chính của website/ứng dụng thương mại điện tử**

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ tư vấn | <input type="checkbox"/> Phí thành viên | <input type="checkbox"/> Tin nhắn |
| <input type="checkbox"/> Thu phí % dựa trên đơn hàng | <input type="checkbox"/> Quảng cáo | <input type="checkbox"/> Dịch vụ gia tăng khác |

b. Cơ chế thu phí thành viên

Mô tả cơ chế thu phí từ các dịch vụ trên website/ứng dụng (có thu phí dịch vụ hay không, đối tượng bị thu phí hoặc loại hình dịch vụ thu phí, cách thức/mức tính phí...)

Tổng doanh thu: Năm trước.....

Năm nay

5. Biện pháp kỹ thuật - nghiệp vụ

- Địa điểm đặt máy chủ
- Thông tin về hệ thống máy chủ và đường truyền: cấu hình, số lượng máy chủ...
- Sơ đồ kết nối hệ thống máy chủ
- Hệ thống lưu trữ dự phòng dữ liệu
- Quy trình và quy định về sao lưu cơ sở dữ liệu
- Hệ thống bảo mật thông tin người dùng
- Hệ thống thanh toán
- Phương án bảo đảm chất lượng dịch vụ đề phòng sự cố

6. Phương án đảm bảo quyền lợi của khách hàng trong trường hợp đơn vị ngừng cung cấp dịch vụ

7. Hoạt động xúc tiến, tiếp thị dịch vụ

a. Quảng cáo, tiếp thị trực tuyến

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên các báo điện tử | <input type="checkbox"/> Đặt logo trên website/ứng dụng khác |
| <input type="checkbox"/> Gửi Email quảng cáo | <input type="checkbox"/> Quảng cáo trả phí qua Google |
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trả phí facebook Ads | <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên facebook fanpage |
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên Youtube | <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên Twitter |
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên các Kiosk | <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên blog, forum |
| <input type="checkbox"/> Khác..... | |

Mô tả sơ bộ các hình thức xúc tiến, tiếp thị cho website/ứng dụng mà thương nhân/tổ chức tiến hành trên môi trường trực tuyến.

b. Quảng cáo, tiếp thị ngoài môi trường trực tuyến

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên các báo/tạp chí giấy | <input type="checkbox"/> Phát tờ rơi quảng cáo |
| <input type="checkbox"/> Tổ chức hội thảo, hội nghị, sự kiện | <input type="checkbox"/> Tài trợ/bảo trợ cho các sự kiện |
| <input type="checkbox"/> Tổ chức đội ngũ tiếp thị | <input type="checkbox"/> Tổ chức tập huấn, đào tạo |
| <input type="checkbox"/> Tiếp thị bán hàng qua điện thoại | <input type="checkbox"/> Tiếp thị qua đại lý, kênh phân phối |
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên truyền hình | <input type="checkbox"/> Quảng cáo trên đài tiếng nói |
| <input type="checkbox"/> Khác..... | |

Mô tả sơ bộ về các hình thức xúc tiến, tiếp thị cho dịch vụ cung cấp trên website/ứng dụng mà thương nhân/tổ chức tiến hành ngoài môi trường trực tuyến.

III. CẤU TRÚC, TÍNH NĂNG VÀ CÁC MỤC THÔNG TIN CHỦ YẾU TRÊN Website/ứng dụng

1. Cấu trúc của website/ứng dụng

- Nêu các mục thông tin hoặc sơ đồ website/ứng dụng.
- Chụp giao diện minh họa

2. Miêu tả các tính năng chủ yếu của website/ứng dụng

- Ví dụ: chức năng cho phép người bán đăng thông tin, upload hình ảnh; chức năng cho phép người bán mở các gian hàng hoặc website/ứng dụng nhánh; chức năng đặt hàng trực tuyến, chức năng thanh toán trực tuyến; chức năng đấu giá trực tuyến, v.v...
- Cung cấp 01 tài khoản thử nghiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) và 01 tài khoản của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ) để thử nghiệm mô hình hoạt động.

3. Quy trình đăng và quản lý thông tin trên website/ứng dụng

- Bao gồm quy trình đăng thông tin dành cho đối tác (người bán, nhà cung cấp...), và quy trình duyệt hoặc kiểm soát thông tin của Ban quản lý website/ứng dụng.
- Chụp giao diện minh họa.

IV. PHÂN ĐỊNH QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIỮA THƯƠNG NHÂN/TỔ CHỨC VỚI CÁC BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN Website/ứng dụng .

1. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website/ứng dụng [Tên Website/ứng dụng]

Tham khảo Quy định tại Điều 4 của Thông tư số 47/2014/TT-BCT, Điều 6 của Thông tư 59/2015/TT-BCT và Nghị định 52/2013/NĐ-CP tại các điều sau:

- Điều 36. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử
- Điều 41. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến
- Điều 46. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến

2. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên website/ứng dụng [Tên Website/ứng dụng]

Tham khảo Quy định tại Điều 7 của Thông tư 59/2015/TT-BCT và Nghị định 52/2013/NĐ-CP tại các Điều sau:

- Điều 37. Trách nhiệm của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử
- Điều 42. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại
- Điều 47. Trách nhiệm của người bán trên website đấu giá trực tuyến

3. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên website/ứng dụng [Tên Website/ứng dụng]

4. Phân định trách nhiệm giữa thương nhân/tổ chức và đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website/ứng dụng với khách hàng

- Nêu rõ cơ chế và quy trình giải quyết tranh chấp, vai trò và trách nhiệm các bên trong việc giải quyết tranh chấp.

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
CHỨC DANH**

Ký và đóng dấu