

BẢNG NỘI DUNG VI PHẠM VÀ CÁC HÌNH THỨC CHẾ TÀI XỬ LÝ VI PHẠM NGƯỜI BÁN TRÊN CYMART

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Chính sách được áp dụng đối với tất cả Shop đang hoạt động trên sàn thương mại điện tử Cymart.

1.2 Cymart bảo lưu quyền cập nhật ban hành các quy định xử lý và hình thức chế tài trong Phụ lục này, có hiệu lực ngay khi thông báo trên trang thông tin chính thức của Cymart.

1.3 Trường hợp Shop có hành vi vi phạm pháp luật; gian lận, hoạt động không vì mục đích bán hàng trên Cymart, Cymart sẽ thực hiện chế tài hủy tài khoản Shop vĩnh viễn.

1.4 Thời gian để tính tăng mức độ chế tài là vi phạm trong vòng 2 tháng với cùng 1 lỗi. Các lỗi khác nhau có hình thức xử lý khác nhau. Các lỗi giống nhau nhưng mức độ và phạm vi khác nhau có hình thức xử lý khác nhau

1.5 Quy định chung về các mức độ vi phạm, hình thức và thời gian chế tài:

- Mức 1: Email nhắc nhở cảnh cáo
- Mức 2: Hạn chế bán hàng trong 24 giờ
- Mức 3: Hạn chế bán hàng trong 3 ngày
- Mức 4: Hạn chế bán hàng trong 7 ngày
- Mức 5: Hạn chế bán hàng trong 14 ngày
- Mức 6: Khóa shop vĩnh viễn
- Mức *: Xóa sản phẩm liên quan

2. Các hình thức vi phạm

2.1. Vi phạm về đăng bán sản phẩm

STT	Nội dung vi phạm	Hình thức xử lý
1	Vi phạm quy định đặt tên shop	Mức 2
2	Đăng spam nhiều sản phẩm giống nhau	Mức 2 hoặc 3 (nếu tái phạm), *
3	Vi phạm bản quyền thương hiệu, gây hiểu lầm	Mức 3 hoặc 4 (nếu tái phạm), *
4	Đăng giá ảo, bất hợp lý so với Giá niêm yết trên sản phẩm đã được đăng ký hợp pháp	Mức 2 hoặc 3 (nếu tái phạm), *
5	Sản phẩm kém chất lượng khi bị Người mua khiếu nại mà có đầy đủ bằng chứng chứng minh.	Mức 3,4,5 hoặc 6 (nếu tái phạm 3 lần) *
6	Mọi hành vi cố ý vi phạm, mức độ nghiêm trọng, bao gồm nhưng không hạn chế các hành vi sau: + Đăng sản phẩm cấm bán + Đăng thông tin sản phẩm hợp lệ nhưng giao hàng thực tế là sản phẩm cấm bán. + Các hành vi cố ý vi phạm khác gây ảnh hưởng đến uy tín và chất lượng của sàn Cymart	Mức 3,4,5,6*

	+ Sản phẩm kém chất lượng bị Người mua khiếu nại tới lần thứ 3 + Sản phẩm bị khiếu kiện hoặc tranh chấp nhưng Shop không cung cấp đủ chứng từ để chứng minh.	
7	Sản phẩm sử dụng giấy tờ giả mạo.	Mức 3,4,6*

2.2. Vi phạm quy định ứng xử giữa Người bán, Người mua và Cymart

STT	Nội dung vi phạm	Hình thức xử lý
1	Shop có hành vi đặt hàng của Shop khác nhằm mục đích phá hoại (dưới mọi hình thức).	Mức 1,2,3
2	Không phản hồi yêu cầu xử lý đơn hàng, khiếu nại trong thời gian quy định.	Mức 1,2,3
3	Không thực hiện bảo hành sản phẩm đúng cam kết mô tả.	Mức 2,3
4	Người bán gửi tin quảng cáo (spam tin) Người mua	Mức 1,2
5	Shop có thái độ không phù hợp với Người mua hoặc Cymart trong suốt quá trình giao dịch.	Mức 3,4,5
6	Shop không cập nhật tình trạng đơn hàng.	Mức 1,2
7	Không hợp tác tích cực giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của Cymart	Mức 2,3,4,5

Trong mọi trường hợp, các vấn đề vi phạm phát sinh trên Sàn giao dịch TMDT Cymart sẽ do BQL Cymart là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với chính sách này và quy định của pháp luật.

Nội quy này có hiệu lực từ ngày 1.6.2025