

CÔNG TY TNHH PEBBLES
VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 18062026/QC-Pebbles

Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 06 năm 2026

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE/ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT PEBBLES

I. Nguyên tắc chung

1. Website/Ứng dụng thương mại điện tử tại địa chỉ <https://pebbles.vn/> là sàn giao dịch thương mại điện tử do CÔNG TY TNHH PEBBLES VIỆT NAM xây dựng và vận hành (sau đây gọi là “Sàn TMĐT Pebbles”).
2. Sàn TMĐT Pebbles cung cấp môi trường trực tuyến cho phép: (i) Người sử dụng dịch vụ tìm kiếm, lựa chọn, gửi yêu cầu và đặt lịch sử dụng dịch vụ; (ii) Nhà cung cấp dịch vụ đăng tải, giới thiệu dịch vụ; (iii) Người sử dụng dịch vụ và Nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận, trao đổi và thực hiện giao dịch dịch vụ thông qua Nền tảng.
3. Pebbles hoạt động theo mô hình sàn giao dịch thương mại điện tử trung gian. Theo đó, Pebbles không trực tiếp cung cấp dịch vụ và không phải là bên trong quan hệ cung cấp dịch vụ giữa Người sử dụng dịch vụ và Nhà cung cấp dịch vụ. Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ được thực hiện trực tiếp giữa Người sử dụng dịch vụ và Nhà cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận giữa các bên và quy định pháp luật có liên quan. Nhà cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm đối với nội dung, chất lượng và việc cung cấp dịch vụ của mình.
4. Pebbles có thể cung cấp các công cụ hỗ trợ thông tin và công nghệ, bao gồm một số tính năng ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo nhằm hỗ trợ người sử dụng tìm kiếm, tiếp cận và tham khảo thông tin dịch vụ trên Nền tảng. Các công cụ này: (i) Chỉ mang tính chất hỗ trợ thông tin và tham khảo; (ii) Không cấu thành ý kiến tư vấn chuyên môn, y tế hoặc giáo dục; (iii) Không thay thế ý kiến của cá nhân, tổ chức có đủ điều kiện hành nghề theo quy định pháp luật
5. Trong giai đoạn triển khai, Sàn TMĐT Pebbles không cung cấp các chức năng mạng xã hội hoặc không gian tương tác cộng đồng theo mô hình mạng xã hội. Các nội dung thông tin trên Nền tảng được cung cấp chủ yếu theo cơ chế một chiều; chức năng đánh giá (nếu có) chỉ áp dụng đối với các dịch vụ đã được sử dụng trên Sàn theo cơ chế do Pebbles công bố.
6. Thành viên tham gia Sàn TMĐT Pebbles bao gồm (i) Người sử dụng dịch vụ là tổ chức, cá nhân và (ii) Nhà cung cấp dịch vụ là doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh có đăng ký hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam, đáp ứng điều kiện kinh doanh, hoạt động và hành nghề tương ứng với từng loại dịch vụ đăng tải, và được Pebbles chấp thuận tham gia Sàn.
7. Dịch vụ được đăng tải trên Sàn TMĐT Pebbles phải: (i) Phù hợp với quy định pháp luật; (ii) Không thuộc danh mục cấm kinh doanh hoặc hạn chế theo quy định pháp luật; (iii) Tuân thủ các chính sách do Pebbles công bố.
8. Hoạt động trên Sàn TMĐT Pebbles được thực hiện trên nguyên tắc: (i) Công khai, minh bạch; (ii) Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên; (iii) Tuân thủ pháp luật Việt Nam

9. Thành viên tham gia Sàn TMĐT Pebbles có trách nhiệm: (i) Tìm hiểu và tuân thủ quy định pháp luật có liên quan; (ii) Tuân thủ Quy chế này và các chính sách do Pebbles công bố tại từng thời điểm.

II. Quy định chung

1. Thông tin về Sàn TMĐT Pebbles: Sàn TMĐT Pebbles do CÔNG TY TNHH PEBBLES VIỆT NAM phát triển và vận hành, với các địa chỉ truy cập:

- Dành cho người sử dụng: <https://app.pebbles.vn/>
- Dành cho nhà cung cấp dịch vụ: <https://providers.pebbles.vn/>

(Sau đây gọi chung là “Sàn TMĐT Pebbles”).

2. Định nghĩa: Trong Quy chế này, trừ trường hợp ngữ cảnh có quy định khác, các thuật ngữ viết hoa được hiểu như sau:

- 2.1. “Pebbles” hoặc “Sàn TMĐT Pebbles” là website, ứng dụng thương mại điện tử và các hệ thống điện tử liên quan (nếu có) do CÔNG TY TNHH PEBBLES VIỆT NAM sở hữu và vận hành theo mô hình sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 2.2. “Công ty” là CÔNG TY TNHH PEBBLES VIỆT NAM, là đơn vị xây dựng, quản lý và vận hành Sàn TMĐT Pebbles.
- 2.3. “Website/Ứng dụng” là hệ thống website và/hoặc ứng dụng di động Pebbles được thiết lập để cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.
- 2.4. “Nhà cung cấp dịch vụ” hoặc “Đối tác” là doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh có đăng ký hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, được Pebbles chấp thuận đăng ký tài khoản để đăng tải, giới thiệu và cung cấp dịch vụ trên Sàn TMĐT Pebbles.
- 2.5. “Người sử dụng dịch vụ” hoặc “Khách hàng” là tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản trên Sàn TMĐT Pebbles để tìm kiếm, tham khảo, đặt lịch và sử dụng dịch vụ do Nhà cung cấp dịch vụ đăng tải.
- 2.6. “Thành viên” là các Khách hàng và/hoặc Nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tài khoản và được Pebbles chấp thuận sử dụng dịch vụ trên Sàn TMĐT Pebbles.
- 2.7. “Dịch vụ” là các dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống gia đình, hỗ trợ phụ huynh, chăm sóc mẹ và trẻ em và các dịch vụ liên quan do Nhà cung cấp dịch vụ đăng tải trên Sàn TMĐT Pebbles, phù hợp với quy định của pháp luật. Nhà cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm đáp ứng các điều kiện kinh doanh, điều kiện hành nghề (nếu có) theo quy định pháp luật; Pebbles có thể rà soát thông tin trong phạm vi hợp lý phục vụ vận hành Sàn nhưng không thực hiện thẩm định chuyên môn.
- 2.8. “Giao dịch” là quá trình Người sử dụng dịch vụ và Nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận, trao đổi, đặt lịch và sử dụng dịch vụ thông qua nền tảng Pebbles.

3. Phân loại thành viên Thành viên tham gia Sàn TMĐT Pebbles bao gồm:

3.1. Thành viên là Khách hàng

Là tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu, tham khảo, đặt lịch và sử dụng dịch vụ được đăng tải trên Sàn TMĐT Pebbles.

3.2. Thành viên là Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác

Là tổ chức, cá nhân có đăng ký kinh doanh hợp pháp (trong trường hợp pháp luật yêu cầu), đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định và được Pebbles chấp thuận cho phép đăng tải, cung cấp dịch vụ trên Sàn TMĐT Pebbles.

4. Nguyên tắc tham gia và sử dụng dịch vụ

4.1. Thành viên khi đăng ký tài khoản trên Sàn TMĐT Pebbles phải cung cấp thông tin trung thực, chính xác và đầy đủ theo yêu cầu của Pebbles.

4.2. Thành viên chịu trách nhiệm về việc bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu và mọi hoạt động phát sinh dưới tài khoản của mình.

4.3. Nhà cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung thông tin đăng tải, điều kiện cung cấp dịch vụ, chất lượng dịch vụ và nghĩa vụ pháp lý phát sinh từ việc cung cấp dịch vụ cho Người sử dụng dịch vụ.

4.4. Pebbles chỉ đóng vai trò cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử, tạo môi trường kết nối giữa Người sử dụng dịch vụ và Nhà cung cấp dịch vụ; Pebbles không trực tiếp cung cấp dịch vụ và không phải là bên trong giao dịch hoặc hợp đồng dịch vụ giữa các bên

4.5. Mọi hoạt động trên Sàn TMĐT Pebbles phải tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và Quy chế hoạt động này.

4.6. Việc tham gia Sàn TMĐT Pebbles của Nhà cung cấp dịch vụ được thực hiện trên cơ sở tự nguyện, không độc quyền và không hạn chế quyền cung cấp dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ trên các kênh khác.”

4.7. Pebbles có quyền rà soát, yêu cầu chỉnh sửa, tạm ngừng hiển thị hoặc gỡ bỏ các thông tin, dịch vụ do Nhà cung cấp dịch vụ đăng tải trong trường hợp thông tin không đầy đủ, gây hiểu nhầm, không phù hợp với chính sách của Sàn hoặc có dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật

III. Quy trình giao dịch

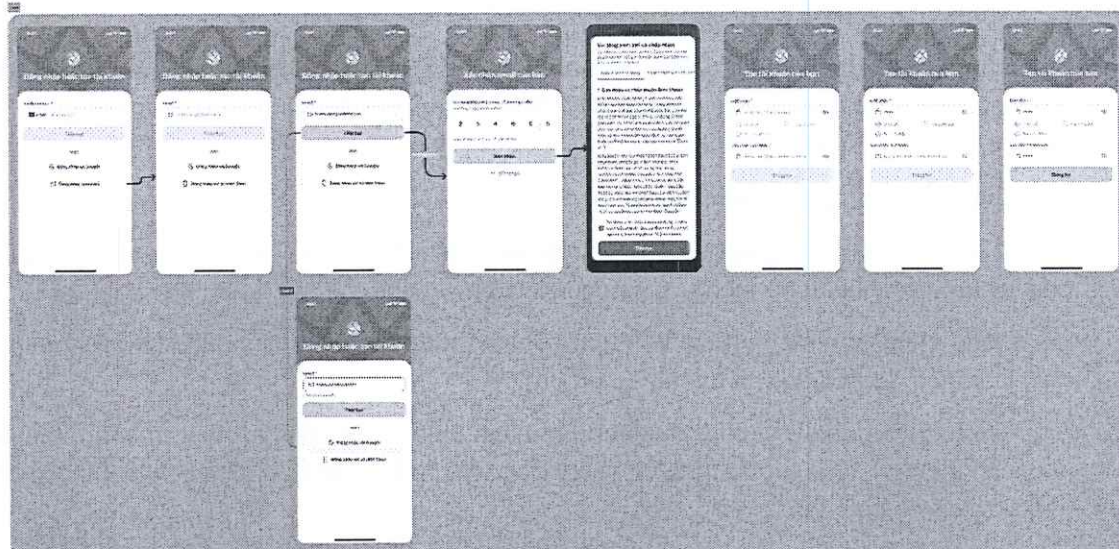
1. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ

1.1. Quy trình đăng ký mở tài khoản

Bước 1: Người dùng đăng ký tài khoản trên Nền tảng bằng cách cung cấp số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử.

Bước 2: Người dùng nhập mã xác nhận được gửi đến số điện thoại hoặc thư điện tử, đồng thời đọc, tìm hiểu và đồng ý với “Điều khoản sử dụng” và “Chính sách bảo mật” của Pebbles bằng cách lựa chọn chức năng xác nhận trên Nền tảng để hoàn tất việc tạo tài khoản.

Bước 3: Sau khi đăng ký thành công, Người dùng có thể đăng nhập và sử dụng các chức năng của Nền tảng, bao gồm việc tìm kiếm và đặt lịch sử dụng dịch vụ theo quy trình dưới đây.



1.2. Quy trình đặt dịch vụ: Quy trình đặt lịch dịch vụ trên Nền tảng Pebbles được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Tìm kiếm và lựa chọn dịch vụ: Người dùng tìm kiếm và lựa chọn dịch vụ phù hợp thông qua Nền tảng dựa trên các tiêu chí như loại dịch vụ, thời gian, địa điểm và thông tin nhà cung cấp.

Thông tin dịch vụ được hiển thị bao gồm mô tả, giá, thời gian cung cấp, điều kiện áp dụng và các chính sách liên quan.

Bước 2: Gửi yêu cầu đặt lịch: Người dùng lựa chọn dịch vụ và thời gian phù hợp, cung cấp các thông tin cần thiết để gửi yêu cầu đặt lịch. Yêu cầu đặt lịch được ghi nhận trên hệ thống với trạng thái “chờ xác nhận”.

Bước 3: Xác nhận lịch hẹn

Việc xác nhận lịch hẹn có thể được thực hiện bởi Nhà cung cấp dịch vụ hoặc thông qua cơ chế tự động của hệ thống tùy theo mô hình vận hành tại từng thời điểm.

Trong trường hợp xác nhận bởi Nhà cung cấp dịch vụ, Nhà cung cấp có thể chấp nhận, đề xuất khung giờ khác hoặc từ chối yêu cầu đặt lịch trong thời gian theo quy định của Nền tảng. Pebbles có thể hỗ trợ liên hệ nhằm thúc đẩy quá trình xác nhận.

Trường hợp yêu cầu đặt lịch không được xác nhận, hệ thống sẽ thông báo cho Người dùng và có thể đề xuất các Nhà cung cấp dịch vụ khác phù hợp.

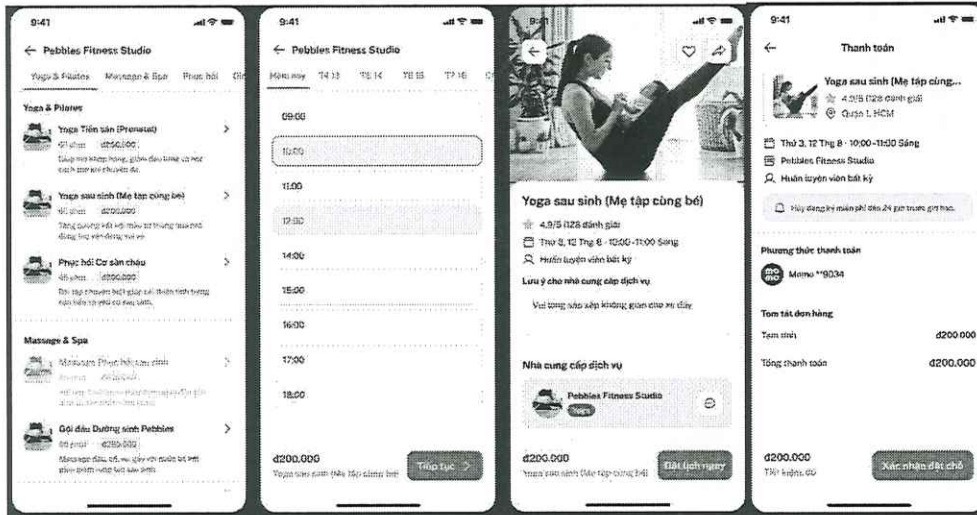
Bước 4: Thanh toán dịch vụ: Sau khi yêu cầu đặt lịch được xác nhận, Người dùng thực hiện thanh toán theo phương thức được công bố cho từng dịch vụ trên Nền tảng, bao gồm: (i) Thanh toán một phần giá trị dịch vụ (đặt cọc); hoặc (ii) Thanh toán toàn bộ giá trị dịch vụ đối với các dịch vụ không áp dụng chính sách hủy hoặc hoàn tiền.

Việc thanh toán được thực hiện thông qua nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian được cấp phép. Quy trình chi tiết về thanh toán được quy định tại các mục liên quan.

Bước 5: Xác nhận thông tin dịch vụ: Người dùng nhận được thông tin xác nhận dịch vụ đã đặt, bao gồm loại dịch vụ, thời gian, giá trị giao dịch và thông tin Nhà cung cấp dịch vụ.

Bước 6: Thực hiện dịch vụ: Dịch vụ được thực hiện trực tiếp giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ theo nội dung đã xác nhận.

Bước 7: Hoàn tất và đánh giá dịch vụ: Sau khi dịch vụ được hoàn thành, trạng thái giao dịch được cập nhật trên hệ thống. Người dùng có thể thực hiện đánh giá, phản hồi đối với dịch vụ đã sử dụng



2. Quy trình dành cho Nhà cung cấp dịch vụ (Đối tác)

2.1. Đăng ký và cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ thực hiện đăng ký tài khoản và thiết lập quan hệ hợp tác với Pebbles theo quy định của Nền tảng.

Nhà cung cấp có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác và hợp lệ các hồ sơ, giấy tờ pháp lý theo yêu cầu để nền tảng ra soát kiểm tra, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh (nếu có); (ii) Thông tin đăng ký thuế; (iii) Chứng chỉ hành nghề, giấy phép chuyên môn (nếu áp dụng).

Đồng thời, Nhà cung cấp dịch vụ phải: (i) Cung cấp thông tin dịch vụ đầy đủ, chính xác và cập nhật; (ii) Cung cấp thông tin tài khoản thanh toán chính xác theo yêu cầu của Nền tảng.

2.2. Quản lý dịch vụ và lịch cung cấp

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm: Cập nhật thông tin dịch vụ, bao gồm giá, nội dung, điều kiện sử dụng và các thay đổi liên quan;



Cập nhật lịch hoạt động và thời gian cung cấp dịch vụ trên Nền tảng; Quản lý lịch hẹn theo danh sách dạng lịch. Những thông tin này sau đó sẽ hiển thị lên trang đặt lịch của Pebbles cho người dùng đặt lịch hẹn sử dụng dịch vụ.



Quản lý và phản hồi yêu cầu đặt lịch từ Người dùng trong thời gian theo quy định của Nền tảng; Đảm bảo thực hiện dịch vụ đúng thời gian, địa điểm và nội dung đã xác nhận.

Trường hợp hủy dịch vụ, Nhà cung cấp phải thực hiện theo chính sách đã công bố, bao gồm việc hoàn tiền (nếu có) và các nghĩa vụ liên quan theo quy định của Nền tảng.

2.3. Trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm:

- Cung cấp dịch vụ đúng theo thông tin và cam kết đã đăng tải;
- Đảm bảo chất lượng và an toàn dịch vụ;

- Ban hành và chịu trách nhiệm đối với các chính sách áp dụng cho dịch vụ, bao gồm chính sách hủy, hoàn tiền và các khoản phí liên quan;
- Phối hợp với Pebbles trong việc xử lý khiếu nại, tranh chấp và yêu cầu hoàn tiền từ Người dùng.

2.4. Trách nhiệm của Pebbles đối với Nhà cung cấp dịch vụ

Pebbles có trách nhiệm:

a) Cung cấp hạ tầng công nghệ: (i) Cho phép Nhà cung cấp đăng tải và quản lý thông tin dịch vụ; (ii) Ghi nhận và hiển thị trạng thái giao dịch trên hệ thống.

b) Đảm bảo vận hành hệ thống: (i) Duy trì hoạt động ổn định của Nền tảng; (ii) Thông báo trước trong trường hợp bảo trì (nếu có); (iii) Khắc phục sự cố trong thời gian hợp lý.

c) Hỗ trợ thanh toán

Pebbles kết nối với các đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian được cấp phép để hỗ trợ thực hiện giao dịch thanh toán trên Nền tảng.

Pebbles thực hiện việc ghi nhận và đối soát dữ liệu giao dịch trên hệ thống nhằm phục vụ quản lý vận hành.

Pebbles hỗ trợ xử lý các trường hợp phát sinh liên quan đến giao dịch, bao gồm: (i) Thanh toán lỗi hoặc thất bại; (ii) Giao dịch bị gián đoạn.

Việc xử lý dòng tiền trong giao dịch dịch vụ, bao gồm việc thu tiền từ người sử dụng dịch vụ, chuyển tiền cho Nhà cung cấp dịch vụ và hoàn tiền (nếu phát sinh), được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này.

Cơ chế thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo chu kỳ định kỳ (ví dụ: 1-2 lần/tháng), nhằm phục vụ việc: (i) Xác minh giao dịch; (ii) Xử lý khiếu nại, tranh chấp; (iii) Đảm bảo việc hoàn tiền (nếu có). Khoản thanh toán được ghi nhận là đủ điều kiện chuyển trả sau khi dịch vụ được xác nhận hoàn tất và sau thời gian tối đa 03 (ba) ngày làm việc nhằm phục vụ việc xử lý khiếu nại, tranh chấp (nếu có). Việc chuyển tiền thực tế cho Nhà cung cấp dịch vụ được thực hiện theo chu kỳ thanh toán nêu trên. Chu kỳ thanh toán cụ thể có thể được điều chỉnh theo chính sách vận hành của Nền tảng tại từng thời điểm và được công bố minh bạch cho các bên liên quan.

Pebbles không trực tiếp nắm giữ, quản lý hoặc kiểm soát dòng tiền của các giao dịch tại bất kỳ thời điểm nào.

Đối với việc hoàn tiền: (i) Việc hoàn tiền được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian; (ii) Căn cứ áp dụng bao gồm chính sách của Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc kết quả xử lý tranh chấp (nếu có).

Pebbles có trách nhiệm: (i) Tiếp nhận yêu cầu liên quan đến hoàn tiền; (ii) Phối hợp, điều phối việc xử lý giữa các bên liên quan.

Pebbles cung cấp cho Nhà cung cấp dịch vụ các thông tin và báo cáo liên quan đến hoạt động giao dịch trên Nền tảng, bao gồm: (i) Thông tin đặt lịch (booking); (ii) Doanh thu; (iii) Lịch sử giao dịch.

d) Hỗ trợ xử lý khiếu nại và tranh chấp

Pebbles đóng vai trò trung gian:

- Tiếp nhận khiếu nại từ người dùng
- Phối hợp với Nhà cung cấp để xác minh thông tin
- Cung cấp dữ liệu liên quan khi cần thiết

đ) Bảo mật thông tin

Bảo vệ dữ liệu liên quan đến Nhà cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật và chính sách của Nền tảng.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển: Hiện tại Pebbles không bao gồm dịch vụ vận chuyển

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng và hoàn tiền;

4.1. Xác nhận lịch hẹn (Booking)

Sau khi Người dùng hoàn tất việc đặt lịch và thanh toán theo quy định áp dụng cho từng dịch vụ, hệ thống ghi nhận trạng thái giao dịch là “đã xác nhận” trên Nền tảng.

Việc xác nhận lịch hẹn có thể được thực hiện bởi Nhà cung cấp dịch vụ hoặc thông qua cơ chế tự động của hệ thống tùy theo mô hình vận hành tại từng thời điểm.

4.2. Hủy lịch hẹn bởi Người dùng

Người dùng có thể thực hiện hủy lịch hẹn thông qua chức năng quản lý lịch hẹn trên Nền tảng. Việc hủy lịch hẹn được thực hiện theo chính sách áp dụng đối với từng dịch vụ đã được công bố trên Nền tảng, bao gồm: (i) Trường hợp hủy trong thời gian cho phép: Người dùng có thể được hoàn lại toàn bộ giá trị đã thanh toán; (ii) Trường hợp hủy ngoài thời gian cho phép: Người dùng có thể được hoàn lại một phần hoặc không được hoàn tiền, tùy theo chính sách áp dụng.

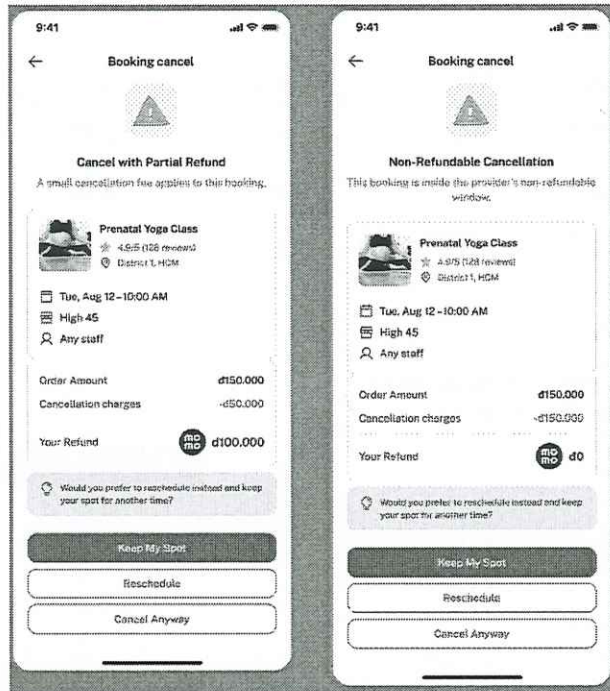
Thông tin hủy lịch được cập nhật trên hệ thống và đồng bộ giữa các bên liên quan, bao gồm Người dùng, Nhà cung cấp dịch vụ và hệ thống quản trị của Pebbles.

Việc hoàn tiền (nếu phát sinh) được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này.



4.3. Hủy lịch hẹn bởi Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có thể thực hiện hủy lịch hẹn trong các trường hợp cần thiết và phải tuân thủ chính sách đã công bố trên **Nền tảng**.



Khi thực hiện hủy lịch, Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm:

- (i) Thông báo kịp thời cho Người dùng;
- (ii) Phối hợp xử lý các nghĩa vụ phát sinh, bao gồm hoàn tiền (nếu có);
- (iii) Chịu các khoản phí hoặc chế tài (nếu áp dụng) theo chính sách của **Nền tảng**.

Việc hoàn tiền (nếu phát sinh) được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này.

4.4. Hủy lịch hẹn bởi Pebbles

Pebbles có quyền thực hiện hủy lịch hẹn trong các trường hợp cần thiết nhằm bảo đảm vận hành của Nền tảng, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) phát hiện dấu hiệu vi phạm quy định; (ii) phát sinh sự cố kỹ thuật; (iii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Việc hủy lịch hẹn trong các trường hợp này được thực hiện trên hệ thống quản trị và được ghi nhận đầy đủ, bao gồm lý do hủy và các thông tin liên quan.

Trường hợp phát sinh hoàn tiền, việc hoàn tiền được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy định và quy trình của đơn vị này, căn cứ theo chính sách áp dụng và kết quả xử lý cụ thể

Booking Management Danh sách lịch hẹn Export

Filters

Status: All Statuses | From Date: DD/MM/YYYY | To Date: DD/MM/YYYY | Sort By: Newest First

Search by Booking ID, Caregiver, Provider, or Service...

Booking ID	Caregiver	Provider	Service	Date & Time	Status	Payment	Actions
5c6d062f...	Phuong Nam Tran +84854673333	Little Nest Care Center feb54066...	Service 1	31/03/2026 08:30-09:15	Booked	PAID 5.000đ	
67f872b7...	Phuong Nam Tran +84854673333	Little Nest Care Center feb54066...	Service 1	31/03/2026 09:30-09:45	Booked	PAID 5.000đ	
9a4713f3...	Phuong Nam Tran +84854673333	Little Nest Care Center feb54066...	Service 1	30/03/2026 07:30-08:15	Booked	PAID 5.000đ	

Admin / Bookings / #31576324-92E5-4B66-B0A4-A233BC0A2248

Booking ID: #31576324-92E5-4B66-B0A4-A233BC0A2248 Booked

31/03/2026 13:00-13:15 3.000đ

Services

Service 5 (3 minutes)	3.000đ
Total	3.000đ

Booking Details

STAFF ASSIGNED: Any staff	SOURCE: App
CREA TED: 30/03/2026 14:59	LAST UPDATED: 30/03/2026 14:59

NOTES: Click to add a note...

Booking Timeline

Booked 30/03/2026 14:59

Thượn Lê
Caregiver | Profile Card View

thuan.le@lncare.com.vn
+843807700405
1464602-6837-6194-6314-64279564615

View CLAM Profile

Little Nest Care Center
Provider | Profile Card View

Quê: Lê Sơ, 71900, Bình Hưng, Hồ Chí Minh City, Vietnam
+843806-3715-6565-9768-888549209567

View PLM Profile

5. Quy trình bảo hành, bảo trì dịch vụ và xử lý khiếu nại

5.1. Điều kiện áp dụng

Cơ chế bảo hành, bảo trì và xử lý khiếu nại được áp dụng trong các trường hợp sau:

- (a) Dịch vụ được cung cấp không đúng với nội dung đã cam kết hoặc mô tả trên Nền tảng;
- (b) Phát sinh lỗi, thiếu sót hoặc vi phạm từ phía Nhà cung cấp dịch vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ;
- (c) Phát sinh tranh chấp giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ trong quá trình sử dụng dịch vụ thông qua Sàn TMĐT Pebbles.

6.2. Hình thức xử lý

Tùy theo tính chất, mức độ và kết quả xác minh của vụ việc, các biện pháp xử lý có thể bao gồm:

- (a) Yêu cầu Nhà cung cấp dịch vụ thực hiện lại dịch vụ theo đúng cam kết;
- (b) Hỗ trợ cung cấp dịch vụ thay thế hoặc dịch vụ bổ sung phù hợp;
- (c) Hoàn tiền một phần hoặc toàn bộ giá trị giao dịch, theo thỏa thuận của các bên hoặc theo kết quả xử lý;
- (d) Các biện pháp khắc phục khác phù hợp với quy định pháp luật và chính sách của Pebbles tại từng thời điểm.

6.3. Quy trình xử lý

Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại được thực hiện như sau:

- (a) Người dùng gửi yêu cầu khiếu nại thông qua hệ thống chat, email hoặc các kênh hỗ trợ chính thức của Pebbles trong hoặc sau quá trình sử dụng dịch vụ;
- (b) Pebbles tiếp nhận thông tin và tiến hành xác minh, đối chiếu với các bên liên quan, bao gồm Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ;
- (c) Pebbles hỗ trợ các bên trao đổi, thương lượng và đề xuất phương án giải quyết phù hợp trên cơ sở thông tin thu thập được;
- (d) Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận, Pebbles có thể đưa ra khuyến nghị xử lý trên cơ sở chính sách của nền tảng và các thông tin liên quan.

6.4. Trách nhiệm của các bên

- (a) Người dùng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin, tài liệu và bằng chứng liên quan;
 - (b) Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm phối hợp xử lý, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan và thực hiện các nghĩa vụ phát sinh;
-

(c) Pebbles có trách nhiệm tiếp nhận, hỗ trợ điều phối và xử lý khiếu nại trên cơ sở trung gian, minh bạch; Pebbles không phải là bên trực tiếp cung cấp dịch vụ và không chịu trách nhiệm thay cho Nhà cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

(d) Đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian chịu trách nhiệm thực hiện các giao dịch thanh toán và hoàn tiền theo quy định và quy trình của đơn vị này

6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại liên quan đến giao dịch được thực hiện thông qua Nền tảng, Pebbles khuyến khích các bên ưu tiên giải pháp thương lượng, hòa giải trực tiếp nhằm đạt được sự đồng thuận.

Trong trường hợp các bên không thể tự giải quyết, Pebbles sẽ tiếp nhận, hỗ trợ xác minh và điều phối quá trình giải quyết tranh chấp trong phạm vi chức năng của mình với tư cách là đơn vị cung cấp nền tảng trung gian kết nối, không phải là bên cung cấp dịch vụ và không phải là bên trong giao dịch giữa các bên.

6.1. Nguyên tắc xử lý tranh chấp

(a) Pebbles không phải là bên của hợp đồng dịch vụ giữa Người sử dụng và Nhà cung cấp dịch vụ;

(b) Trách nhiệm cung cấp dịch vụ thuộc về Nhà cung cấp dịch vụ;

(c) Pebbles chỉ thực hiện các hoạt động hỗ trợ bao gồm: (i) Tiếp nhận khiếu nại; (ii) Hỗ trợ trao đổi thông tin giữa các bên; (iii) Hỗ trợ xác minh trong phạm vi dữ liệu hệ thống;

(d) Các bên (Người sử dụng và Nhà cung cấp dịch vụ) có nghĩa vụ: (i) Cung cấp đầy đủ, trung thực thông tin, tài liệu; (ii) Hợp tác trong quá trình giải quyết tranh chấp.

6.2. Các kênh tiếp nhận khiếu nại

- Người sử dụng có thể gửi khiếu nại thông qua:

+ Email: infor@pebbles.vn

+ Hotline: +84 9 357 28 357

6.3. Quy trình xử lý khiếu nại

Bước 1: Gửi khiếu nại: Người sử dụng gửi khiếu nại kèm theo các thông tin tối thiểu, bao gồm: (i) Thông tin giao dịch; (ii) Nội dung khiếu nại; (iii) Tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).

Bước 2: Tiếp nhận và phản hồi ban đầu: Pebbles tiếp nhận khiếu nại và phản hồi trong thời gian hợp lý, tối đa không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Pebbles có thể thực hiện các hoạt động sau: (i) Yêu cầu bổ sung thông tin, chứng cứ; (ii) Phân loại vụ việc.

Bước 3: Xác minh và điều phối: Pebbles thực hiện: (i) Chuyển thông tin khiếu nại đến Nhà cung cấp dịch vụ; (ii) Yêu cầu các bên cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; (iii) Hỗ trợ các bên trao đổi nhằm tìm phương án giải quyết.

Pebbles không đưa ra quyết định cuối cùng thay cho các bên, mà chỉ đề xuất phương án giải quyết trên cơ sở thông tin thu thập được.

Bước 4: Đề xuất phương án giải quyết: Trên cơ sở thông tin và tài liệu do các bên cung cấp, Pebbles: (i) Đề xuất phương án xử lý phù hợp; (ii) Hỗ trợ các bên đạt được thỏa thuận.

Thời gian xử lý dự kiến: trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.

Bước 5: Kết thúc hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền

(i) Trường hợp các bên đạt được thỏa thuận, tranh chấp được kết thúc;

(ii) Trường hợp không đạt được thỏa thuận hoặc vượt quá phạm vi hỗ trợ của Pebbles, các bên có quyền đưa vụ việc ra: (a) Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (b) Trọng tài hoặc Tòa án theo quy định pháp luật.

6.4. Trách nhiệm của các bên

(a) Người sử dụng có trách nhiệm: (i) Cung cấp thông tin trung thực; (ii) Hợp tác trong quá trình giải quyết tranh chấp;

(b) Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm: (i) Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến dịch vụ; (ii) Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ; (iii) Hợp tác giải quyết khiếu nại;

(c) Pebbles có trách nhiệm: (i) Tiếp nhận và xử lý khiếu nại; (ii) Hỗ trợ điều phối giữa các bên; (iii) Cung cấp thông tin trong phạm vi dữ liệu hệ thống khi cần thiết.

6.5. Biện pháp xử lý vi phạm

Trong trường hợp xác định Nhà cung cấp dịch vụ có hành vi vi phạm, Pebbles có quyền áp dụng các biện pháp sau: (i) Cảnh cáo; (ii) Tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản; (iii) Gỡ bỏ dịch vụ khỏi Nền tảng; (iv) Chuyển thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

6.6. Tuân thủ pháp luật

Pebbles cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Mọi hành vi gian lận, lừa đảo sẽ bị xử lý theo quy định nội bộ của Nền tảng và/hoặc được chuyển đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật.

IV. Quy trình thanh toán

1. Nguyên tắc chung

Pebbles là nền tảng kết nối Người sử dụng dịch vụ với Nhà cung cấp dịch vụ.

Người sử dụng lựa chọn dịch vụ, thời gian và thực hiện đặt lịch trên Nền tảng.

Người sử dụng thực hiện thanh toán thông qua các phương thức thanh toán được tích hợp trên Nền tảng và được cung cấp bởi đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép.

Tất cả các giao dịch thanh toán được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian; Pebbles không trực tiếp xử lý, lưu trữ hoặc nắm giữ tiền của Người sử dụng hoặc Nhà cung cấp dịch vụ.

Giao dịch đặt lịch được xác nhận khi yêu cầu đặt lịch được chấp nhận theo quy trình tại Mục III và việc thanh toán (nếu áp dụng) được ghi nhận thành công trên hệ thống.

Trường hợp giao dịch thanh toán không thành công, yêu cầu đặt lịch không được ghi nhận hoặc có thể bị hủy theo cơ chế vận hành của hệ thống tại từng thời điểm.

Pebbles thực hiện các chức năng hỗ trợ bao gồm: (i) Ghi nhận thông tin giao dịch; (ii) Quản lý trạng thái đặt lịch; (iii) Hỗ trợ đối soát dữ liệu giao dịch.

2. Thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ

Việc thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian.

Khoản thanh toán được ghi nhận là đủ điều kiện chuyển trả sau khi dịch vụ được xác nhận hoàn tất và sau thời gian tối đa 03 (ba) ngày làm việc nhằm phục vụ việc xử lý khiếu nại, tranh chấp (nếu có).

Việc chuyển tiền thực tế cho Nhà cung cấp dịch vụ được thực hiện theo chu kỳ thanh toán định kỳ (ví dụ: 1–2 lần/tháng) theo cơ chế vận hành của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán và chính sách được Pebbles công bố tại từng thời điểm.

Chu kỳ thanh toán nhằm phục vụ các mục đích: (i) Xác minh giao dịch; (ii) Xử lý tranh chấp; (iii) Đảm bảo hoàn tiền (nếu có).

3. Chính sách phí và hoàn tiền

Các khoản phí, điều kiện hủy và hoàn tiền được quy định tại các chính sách liên quan được công bố trên Nền tảng tại từng thời điểm.

Nghĩa vụ hoàn tiền thuộc về Nhà cung cấp dịch vụ theo chính sách đã công bố; Pebbles có trách nhiệm hỗ trợ tiếp nhận và điều phối việc xử lý hoàn tiền thông qua hệ thống và đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian.

Việc hoàn tiền cho Người sử dụng được thực hiện thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trung gian theo quy trình của đơn vị này, trong thời gian xử lý dự kiến từ 07 đến 15 ngày làm việc (trừ trường hợp có tranh chấp hoặc phát sinh khác).

Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, việc xử lý hoàn tiền được thực hiện trên cơ sở: (i) Chính sách của Nhà cung cấp dịch vụ; (ii) Kết quả xử lý tranh chấp; Pebbles hỗ trợ điều phối và cung cấp dữ liệu liên quan.

4. Phương thức thanh toán

4.1. Pebbles hỗ trợ các phương thức thanh toán khác nhau do đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép cung cấp.

4.2. Giao dịch thanh toán được thực hiện thông qua kết nối giữa hệ thống của Pebbles và hệ thống của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán; Người sử dụng thực hiện xác thực giao dịch trực tiếp trên hệ thống của đơn vị này.

4.3. Pebbles không cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán và không lưu trữ, quản lý hoặc kiểm soát thông tin tài khoản thanh toán của Người sử dụng.

5. Xác thực giao dịch

5.1. Người sử dụng phải sử dụng tài khoản thanh toán hợp lệ để thực hiện giao dịch.

5.2. Giao dịch được xác thực theo cơ chế bảo mật do đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán áp dụng, bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu, xác thực sinh trắc học, mã OTP hoặc các phương thức xác thực hợp lệ khác.

5.3. Pebbles không thu thập hoặc lưu trữ các thông tin xác thực nhạy cảm của Người sử dụng, bao gồm nhưng không giới hạn mật khẩu, mã OTP hoặc thông tin tài khoản ngân hàng.

6. Bảo mật dữ liệu và an toàn hệ thống

6.1. Dữ liệu giao dịch được mã hóa trong quá trình truyền tải theo các tiêu chuẩn bảo mật phù hợp.

6.2. Thông tin liên quan đến Người sử dụng và giao dịch được lưu trữ và bảo vệ theo các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp nhằm đảm bảo an toàn thông tin.

6.3. Pebbles áp dụng các biện pháp cần thiết nhằm: (i) Ngăn chặn truy cập trái phép vào hệ thống; (ii) Bảo vệ dữ liệu cá nhân của Người sử dụng; (iii) Đảm bảo tính toàn vẹn và bảo mật của thông tin giao dịch.

7. Kiểm soát và ghi nhận giao dịch

7.1. Mỗi giao dịch được gắn với một mã giao dịch và trạng thái rõ ràng.

7.2. Pebbles thực hiện ghi nhận và lưu trữ lịch sử giao dịch nhằm phục vụ đối soát và hỗ trợ xử lý khiếu nại.

7.3. Pebbles có thể thực hiện đối soát giao dịch với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để đảm bảo tính chính xác của dữ liệu.

8. Xử lý giao dịch lỗi

8.1. Trường hợp giao dịch thanh toán không thành công, hệ thống không ghi nhận việc đặt dịch vụ và Người sử dụng có thể thực hiện lại giao dịch.

8.2. Trường hợp Người sử dụng đã bị trừ tiền nhưng không ghi nhận giao dịch thành công: (i) Pebbles phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để kiểm tra, đối soát; (ii) Việc hoàn tiền (nếu có) được thực hiện theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán, trong thời gian dự kiến từ 07 đến 15 ngày làm việc.

9. Cơ chế hoàn tiền

9.1. Việc hoàn tiền được thực hiện về tài khoản thanh toán ban đầu của Người sử dụng.

9.2. Hoàn tiền có thể được áp dụng trong các trường hợp sau: (i) Người sử dụng hủy dịch vụ phù hợp với chính sách; (ii) Dịch vụ bị hủy bởi Nhà cung cấp dịch vụ; (iii) Phát sinh lỗi hệ thống hoặc lỗi thanh toán; (iv) Các trường hợp khác theo chính sách công bố tại từng thời điểm.

10. Giám sát và phòng chống gian lận

10.1. Pebbles có thể áp dụng các biện pháp giám sát nhằm phát hiện và ngăn chặn các giao dịch bất thường hoặc có dấu hiệu gian lận.

10.2. Trong các trường hợp cần thiết, Pebbles có quyền: (i) Tạm ngưng xử lý giao dịch để kiểm tra, xác minh; (ii) Từ chối giao dịch nếu phát hiện dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật hoặc chính sách của Nền tảng.

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

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định việc thu thập, sử dụng, lưu trữ, bảo vệ và xử lý thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi truy cập và sử dụng Website/Ứng dụng Pebbles.

Chính sách này được xây dựng và áp dụng nhằm bảo đảm tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật hiện hành khác có liên quan.

2. Định nghĩa

Trong Chính sách này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

2.1. “Thông tin cá nhân” là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự khác gắn liền với việc xác định hoặc có khả năng xác định một cá nhân cụ thể.

2.2. “Dữ liệu cá nhân nhạy cảm” là dữ liệu cá nhân liên quan đến đời sống riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn dữ liệu về sức khỏe, dữ liệu của trẻ em, dữ liệu hành vi và nội dung hội thoại.

2.3. “Xử lý dữ liệu cá nhân” là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm thu thập, ghi nhận, phân tích, lưu trữ, chỉnh sửa, công bố, chia sẻ, truyền đưa hoặc xóa dữ liệu.

3. Loại thông tin được thu thập

- 3.1. **Thông tin định danh người dùng**, bao gồm: (i) Họ tên; (ii) Số điện thoại; (iii) Email; (iv) Thông tin đăng nhập (bao gồm tài khoản mạng xã hội, nếu có).
- 3.2. **Thông tin hồ sơ người dùng và gia đình**, bao gồm: (i) Vai trò chăm sóc; (ii) Số lượng con; (iii) Giai đoạn phát triển của trẻ hoặc giai đoạn chăm sóc.
- 3.3. **Thông tin trẻ em (dữ liệu nhạy cảm)**, bao gồm: (i) Tên, ngày sinh, giới tính; (ii) Hồ sơ phát triển cơ bản của trẻ.
- 3.4. **Dữ liệu sức khỏe trẻ em (dữ liệu nhạy cảm)**, bao gồm: (i) Thông tin tăng trưởng; (ii) Lịch tiêm chủng; (iii) Các mốc phát triển.
- 3.5. **Dữ liệu hành vi người dùng**, bao gồm: (i) Lịch sử tương tác trong ứng dụng; (ii) Nội dung đã xem, lưu hoặc tìm kiếm; (iii) Hành vi sử dụng tính năng.
- 3.6. **Dữ liệu hội thoại và tương tác AI**, bao gồm: (i) Nội dung trao đổi với hệ thống chatbot/AI; (ii) Nội dung trao đổi với Nhà cung cấp dịch vụ.
- 3.7. **Dữ liệu vị trí**, bao gồm vị trí địa lý khi người dùng sử dụng các tính năng bản đồ (nếu được cho phép).
- 3.8. **Dữ liệu giao dịch và dịch vụ**, bao gồm: (i) Thông tin đặt lịch; (ii) Thông tin liên quan đến Nhà cung cấp dịch vụ.
- 3.9. **Dữ liệu tài chính**, bao gồm thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán được xử lý thông qua bên thứ ba. Nền tảng không lưu trữ thông tin thẻ hoặc ví điện tử của người dùng.

4. Mục đích sử dụng thông tin

Thông tin cá nhân của người dùng được Pebbles thu thập và xử lý nhằm các mục đích sau đây:

- (a) Xác thực danh tính người dùng và quản lý tài khoản;
- (b) Cung cấp dịch vụ trên nền tảng, bao gồm việc xử lý các giao dịch phát sinh;
- (c) Cá nhân hóa nội dung hiển thị và đề xuất dịch vụ phù hợp với nhu cầu của người dùng;
- (d) Hỗ trợ chăm sóc khách hàng, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người dùng;
- (đ) Phân tích, đánh giá và cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm người dùng;
- (e) Đảm bảo an toàn, bảo mật hệ thống, phát hiện và phòng chống các hành vi gian lận, lạm dụng hoặc vi phạm pháp luật.

5. Cơ chế thu thập và sự đồng ý của người dùng

5.1. **Đối với dữ liệu bắt buộc**: dữ liệu được thu thập khi người dùng đăng ký tài khoản; người dùng phải đồng ý với Chính sách này để sử dụng dịch vụ.

5.2. Đối với dữ liệu nhạy cảm: chỉ được thu thập khi có sự đồng ý rõ ràng của người dùng hoặc của cha mẹ/người giám hộ hợp pháp trong trường hợp pháp luật yêu cầu; áp dụng riêng đối với: (i) Dữ liệu trẻ em; (ii) Dữ liệu sức khỏe; (iii) Dữ liệu hội thoại.

5.3. Đối với dữ liệu tùy chọn: người dùng có quyền đồng ý hoặc từ chối; việc từ chối có thể làm ảnh hưởng đến một số tính năng tương ứng nhưng không ảnh hưởng đến các chức năng cơ bản của ứng dụng, trừ trường hợp tính năng đó đòi hỏi dữ liệu tương ứng để vận hành.

5.4. Thời điểm thu thập sự đồng ý: (i) Khi đăng ký tài khoản; (ii) Khi sử dụng các tính năng cụ thể như chat, bản đồ, hồ sơ trẻ em hoặc các tính năng khác có yêu cầu xử lý dữ liệu tương ứng.

6. Phạm vi chia sẻ thông tin

Thông tin cá nhân của người dùng có thể được Pebbles chia sẻ trong các trường hợp sau đây, trong phạm vi cần thiết và phù hợp với mục đích xử lý dữ liệu:

- (a) Với Nhà cung cấp dịch vụ, nhằm mục đích thực hiện và hoàn tất các giao dịch trên nền tảng;
- (b) Với các đối tác kỹ thuật và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ vận hành hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn công thanh toán, dịch vụ xác thực OTP và các dịch vụ công nghệ liên quan;
- (c) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- (d) Trên cơ sở sự đồng ý của người dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

Pebbles cam kết thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng, cụ thể như sau:

7.1. Không mua bán, trao đổi hoặc chuyển giao thông tin cá nhân của người dùng cho bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích thương mại, trừ trường hợp có sự đồng ý rõ ràng của người dùng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

7.2. Chỉ sử dụng dữ liệu trong phạm vi các mục đích đã công bố tại Chính sách này và không sử dụng dữ liệu cho các mục đích ngoài phạm vi đã công bố nếu chưa có sự đồng ý bổ sung của người dùng hoặc căn cứ pháp lý phù hợp theo quy định pháp luật.

7.3. Trong trường hợp cần chia sẻ dữ liệu cho đối tác, Pebbles cam kết: (i) Chỉ chia sẻ trong phạm vi cần thiết để thực hiện dịch vụ; (ii) Yêu cầu đối tác tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân; (iii) Không cho phép đối tác sử dụng dữ liệu cho mục đích riêng ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ.

7.4. Pebbles triển khai các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp nhằm bảo vệ thông tin cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Kiểm soát truy cập và phân quyền nội bộ; (ii) Bảo vệ dữ liệu nhạy cảm; (iii) Giám sát và phát hiện truy cập trái phép; (iv) Lưu trữ dữ liệu trên hệ thống có bảo mật phù hợp.

7.5. Đối với dữ liệu nhạy cảm, bao gồm dữ liệu liên quan đến trẻ em và dữ liệu sức khỏe: (i) Chỉ thu thập và xử lý khi có sự đồng ý rõ ràng theo quy định pháp luật; (ii) Áp dụng mức độ bảo mật cao

hơn so với dữ liệu thông thường; (iii) Không sử dụng cho mục đích quảng cáo nếu chưa có sự đồng ý riêng biệt.

7.6. Người dùng có quyền: (i) Truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa thông tin cá nhân theo quy định pháp luật; (ii) Rút lại sự đồng ý đối với việc xử lý dữ liệu; (iii) Yêu cầu ngừng xử lý dữ liệu trong một số trường hợp theo quy định pháp luật.

7.7. Trong trường hợp xảy ra sự cố liên quan đến rò rỉ hoặc mất an toàn thông tin cá nhân, Pebbles cam kết: (i) Thực hiện các biện pháp khắc phục kịp thời; (ii) Thông báo cho người dùng và cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật; (iii) Phối hợp với các bên liên quan để hạn chế thiệt hại.

8. Thời gian lưu trữ thông tin

Thông tin cá nhân được lưu trữ:

- (a) Trong thời gian người dùng sử dụng dịch vụ;
- (b) Cho đến khi người dùng yêu cầu xóa, trừ trường hợp pháp luật quy định khác; hoặc
- (c) Theo thời hạn lưu trữ bắt buộc do pháp luật quy định.

9. Biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân

Pebbles áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của người dùng, bao gồm nhưng không giới hạn:

9.1. **Kiểm soát truy cập và phân quyền:** (i) Thông tin cá nhân chỉ được truy cập bởi các cá nhân, bộ phận có thẩm quyền trong phạm vi công việc; (ii) Áp dụng cơ chế phân quyền truy cập theo vai trò; (iii) Ghi nhận và lưu trữ nhật ký truy cập hệ thống để phục vụ kiểm tra, giám sát.

9.2. **Bảo vệ dữ liệu nhạy cảm:** đối với dữ liệu nhạy cảm, bao gồm dữ liệu trẻ em, dữ liệu sức khỏe và nội dung hội thoại: (i) Áp dụng biện pháp bảo vệ ở mức độ cao hơn; (ii) Hạn chế số lượng cá nhân được phép truy cập; (iii) Không sử dụng cho mục đích quảng cáo nếu không có sự đồng ý riêng biệt.

9.3. **Bảo mật hệ thống:** (i) Dữ liệu được lưu trữ trên hệ thống có cơ chế bảo mật phù hợp; (ii) Áp dụng biện pháp ngăn chặn truy cập trái phép, mất mát hoặc rò rỉ dữ liệu; (iii) Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ về an toàn thông tin.

9.4. **Giám sát và phát hiện sự cố:** (i) Thiết lập cơ chế giám sát hoạt động hệ thống; (ii) Phát hiện và cảnh báo các truy cập bất thường; (iii) Ghi nhận và xử lý các sự cố liên quan đến an toàn thông tin.

9.5. **Xử lý sự cố bảo mật:** trong trường hợp xảy ra sự cố liên quan đến rò rỉ, mất mát hoặc truy cập trái phép thông tin cá nhân, Pebbles sẽ: (i) Thực hiện các biện pháp khắc phục kịp thời; (ii) Thông báo cho người dùng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; (iii) Phối hợp với các bên liên quan nhằm hạn chế thiệt hại.

10. Quyền của người dùng đối với thông tin cá nhân

Người dùng có các quyền sau:

10.1. Quyền truy cập và chỉnh sửa thông tin: người dùng có quyền: (i) Truy cập và xem thông tin cá nhân của mình; (ii) Yêu cầu chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin khi có sai sót.

10.2. Quyền xóa thông tin: người dùng có quyền yêu cầu xóa thông tin cá nhân hoặc xóa tài khoản; việc xóa thông tin được thực hiện theo quy trình, điều kiện của hệ thống và quy định pháp luật có liên quan.

10.3. Quyền rút lại sự đồng ý: người dùng có quyền rút lại sự đồng ý đối với việc xử lý dữ liệu; việc rút lại sự đồng ý có thể dẫn đến việc không thể tiếp tục sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ.

10.4. Quyền khiếu nại: người dùng có quyền gửi khiếu nại liên quan đến việc xử lý thông tin cá nhân thông qua:

(i) Email: infor@pebbles.vn

(ii) Hotline: +84 9 357 28 357

10.5. Thời gian xử lý yêu cầu: Pebbles tiếp nhận và xử lý yêu cầu của người dùng trong thời gian hợp lý theo quy định pháp luật; trường hợp cần xác minh hoặc xử lý phức tạp, thời gian xử lý có thể kéo dài nhưng Pebbles sẽ thông báo cho người dùng.

11. Quy định đối với dữ liệu trẻ em

Dữ liệu trẻ em chỉ được thu thập và xử lý khi có sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp theo quy định pháp luật. Pebbles áp dụng mức độ bảo mật cao hơn đối với dữ liệu trẻ em và không sử dụng dữ liệu này cho mục đích quảng cáo nếu chưa có sự đồng ý phù hợp theo quy định pháp luật.

12. Quy định đối với dữ liệu AI và hội thoại

Nội dung hội thoại và dữ liệu tương tác của người dùng trên nền tảng có thể được Pebbles thu thập, lưu trữ và xử lý nhằm các mục đích sau đây:

(a) Phục vụ việc vận hành hệ thống, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện trải nghiệm người dùng;

(b) Phân tích, đánh giá và phát triển các tính năng, bao gồm các công cụ hỗ trợ dựa trên công nghệ.

Pebbles cam kết rằng:

(c) Nội dung hội thoại và dữ liệu tương tác không được sử dụng để đưa ra các quyết định mang tính thay thế cho ý kiến tư vấn chuyên môn hoặc dịch vụ của các cá nhân, tổ chức có đủ điều kiện hành nghề theo quy định pháp luật;

(d) Nội dung hội thoại và dữ liệu tương tác không được chia sẻ với bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp có sự đồng ý của người dùng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

VII. Quản lý thông tin trên Website/Ứng dụng

1. Nguyên tắc chung

Pebbles áp dụng cơ chế kiểm soát thông tin nhằm bảo đảm các nội dung được đăng tải trên Nền tảng là chính xác, minh bạch, hợp pháp và không gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng.

Việc kiểm soát thông tin được thực hiện thông qua việc kết hợp giữa: (i) kiểm tra trước khi hiển thị đối với một số thông tin cần thiết; (ii) rà soát sau khi hiển thị; và (iii) tiếp nhận phản ánh từ người dùng và các bên liên quan.

2. Kiểm soát thông tin Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin định danh và pháp lý, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) thông tin đăng ký kinh doanh; (ii) thông tin thuế; (iii) chứng chỉ hành nghề, giấy phép chuyên môn hoặc tài liệu liên quan khác (nếu có).

Pebbles có quyền kiểm tra, xác minh, yêu cầu bổ sung hoặc cập nhật thông tin trong suốt quá trình hợp tác.

Pebbles có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt việc hiển thị hồ sơ của Nhà cung cấp dịch vụ trong trường hợp: (i) thông tin không đầy đủ hoặc không hợp lệ; (ii) có dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật hoặc Quy chế này.

3. Kiểm soát thông tin dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bảo đảm thông tin dịch vụ đăng tải trên Nền tảng là chính xác, đầy đủ và không gây hiểu nhầm cho người sử dụng.

Pebbles có quyền kiểm tra và rà soát nội dung trước khi hiển thị đối với một số thông tin cần thiết, đồng thời có quyền yêu cầu chỉnh sửa, từ chối hoặc gỡ bỏ các nội dung không phù hợp với quy định pháp luật hoặc Quy chế này.

Pebbles có thể thực hiện rà soát định kỳ hoặc đột xuất đối với nội dung đã được đăng tải trên Nền tảng.

4. Kiểm soát hành vi và nội dung vi phạm

Pebbles áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát nhằm phát hiện các hành vi vi phạm thông qua hệ thống kỹ thuật, hoạt động rà soát nội bộ và phản ánh từ người dùng.

Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ có thể báo cáo nội dung có dấu hiệu vi phạm thông qua các kênh hỗ trợ chính thức của Pebbles. Trên cơ sở xác minh, Pebbles có quyền xử lý, ẩn hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm khi cần thiết.

5. Các hành vi bị cấm

Nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và Quy chế này, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ hoặc gây hiểu nhầm;
- (ii) Cung cấp hoặc đăng tải dịch vụ không đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định pháp luật;
- (iii) Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của tổ chức, cá nhân khác;
- (iv) Gian lận, lừa đảo hoặc lợi dụng Nền tảng để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật;
- (v) Thao túng đánh giá, tạo đánh giá giả hoặc sử dụng đánh giá nhằm mục đích không trung thực;
- (vi) Đăng tải, truyền đưa hoặc phát tán nội dung vi phạm pháp luật, trái đạo đức xã hội hoặc xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của bên thứ ba;
- (vii) Tạo tài khoản giả, thực hiện giao dịch giả tạo hoặc có hành vi gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Nền tảng.

6. Biện pháp xử lý vi phạm

Pebbles có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp xử lý sau đây đối với thành viên vi phạm:

- (i) Yêu cầu chỉnh sửa hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm;
- (ii) Tạm ngừng hoặc chấm dứt hiển thị dịch vụ;
- (iii) Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản;
- (iv) Từ chối tiếp tục hợp tác;
- (v) Chuyển thông tin, tài liệu cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật khi cần thiết.

7. Cơ chế kiểm soát thông tin định danh và giao dịch

Để bảo đảm quyền lợi của các bên và hạn chế các giao dịch giả mạo, Người sử dụng khi thực hiện giao dịch trên Nền tảng có trách nhiệm cung cấp thông tin liên hệ và thông tin cần thiết một cách đầy đủ, chính xác.

Đối với chức năng đánh giá dịch vụ, Người sử dụng chỉ được thực hiện đánh giá trên cơ sở trải nghiệm thực tế sau khi đã sử dụng dịch vụ. Pebbles nghiêm cấm việc sử dụng nội dung đánh giá có tính chất xúc phạm, bôi nhọ, sai lệch hoặc nhằm mục đích cạnh tranh không lành mạnh.

Pebbles có quyền rà soát, ẩn, gỡ bỏ hoặc xử lý các nội dung đánh giá vi phạm Quy chế hoặc quy định pháp luật.

8. Quy trình phối hợp xử lý nội dung có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ

Pebbles tiếp nhận phản ánh, khiếu nại hoặc yêu cầu từ chủ thể quyền hoặc bên liên quan về nội dung có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ được đăng tải trên Nền tảng.

Trên cơ sở thông tin và tài liệu được cung cấp, Pebbles có quyền: (i) yêu cầu bên đăng tải giải trình hoặc bổ sung thông tin; (ii) tạm ẩn hoặc gỡ bỏ nội dung có dấu hiệu vi phạm; (iii) áp dụng biện pháp xử lý tài khoản theo Quy chế này; và/hoặc (iv) phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi cần thiết.

9. Các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin

Pebbles triển khai các biện pháp nhằm bảo vệ thông tin và bảo đảm an toàn hệ thống, bao gồm:

9.1. **Kiểm soát truy cập hệ thống:** (i) Áp dụng cơ chế phân quyền truy cập theo vai trò; (ii) Mỗi tài khoản nội bộ được cấp quyền phù hợp với chức năng công việc; (iii) Ghi nhận nhật ký truy cập đối với các hoạt động liên quan đến dữ liệu và hệ thống.

9.2. **Bảo vệ dữ liệu cá nhân và dữ liệu nhạy cảm:** (i) Dữ liệu cá nhân và dữ liệu nhạy cảm được lưu trữ trong hệ thống có kiểm soát truy cập; (ii) Hạn chế tối đa việc truy cập dữ liệu nhạy cảm; (iii) Không sử dụng dữ liệu cho mục đích ngoài phạm vi đã công bố.

9.3. **Đảm bảo an toàn hệ thống:** (i) Triển khai các biện pháp ngăn chặn truy cập trái phép, tấn công hoặc phá hoại hệ thống; (ii) Thực hiện sao lưu dữ liệu định kỳ; (iii) Theo dõi trạng thái hoạt động của hệ thống để phát hiện sớm sự cố kỹ thuật

10. Cơ chế kiểm tra và kiểm soát thông tin

Pebbles thực hiện kiểm tra thông tin theo các hình thức sau:

10.1. **Kiểm tra trước khi hiển thị:** áp dụng đối với một số thông tin quan trọng như thông tin Nhà cung cấp dịch vụ và nội dung dịch vụ trong phạm vi cần thiết.

10.2. **Kiểm tra sau khi hiển thị:** thực hiện rà soát định kỳ hoặc đột xuất đối với nội dung đã đăng tải; kiểm tra các nội dung có dấu hiệu vi phạm thông qua hệ thống cảnh báo hoặc phản ánh của người dùng.

10.3. **Kiểm tra theo sự kiện:** thực hiện khi có khiếu nại, phản ánh hoặc phát hiện dấu hiệu bất thường trong giao dịch hoặc hành vi sử dụng.

Nội dung kiểm tra có thể bao gồm: (i) tính chính xác của thông tin đăng tải; (ii) việc tuân thủ quy định pháp luật; (iii) các hành vi bị cấm trong hoạt động thương mại điện tử.

Trường hợp phát hiện vi phạm, Pebbles có quyền áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp, bao gồm: (i) gỡ bỏ hoặc ẩn nội dung vi phạm; (ii) tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng tài khoản; (iii) thông báo cho các bên liên quan; (iv) phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp cần thiết.

11. Cơ chế giám sát hoạt động

Pebbles thiết lập cơ chế giám sát nhằm bảo đảm hoạt động của Website/Ứng dụng tuân thủ quy định pháp luật, bao gồm:

11.1. Giám sát kỹ thuật: (i) Theo dõi hoạt động truy cập hệ thống và các sự kiện quan trọng; (ii) Ghi nhận và lưu trữ nhật ký hệ thống; (iii) Phát hiện và cảnh báo các hành vi truy cập bất thường hoặc có dấu hiệu vi phạm.

11.2. Giám sát giao dịch: (i) Theo dõi các giao dịch phát sinh trên hệ thống nhằm phát hiện dấu hiệu bất thường; (ii) Kiểm tra các trường hợp có khiếu nại hoặc tranh chấp giữa các bên.

11.3. Giám sát thông qua phản hồi của người dùng: (i) Thiết lập kênh tiếp nhận phản ánh, khiếu nại từ người dùng; (ii) Khuyến khích người dùng báo cáo hành vi vi phạm hoặc nội dung không phù hợp.

Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh bao gồm: (i) tiếp nhận thông tin qua các kênh chính thức; (ii) phân loại và xác minh nội dung phản ánh; (iii) xử lý trong thời gian hợp lý theo tính chất vụ việc; (iv) thông báo kết quả xử lý cho người phản ánh trong trường hợp có đủ thông tin liên hệ.

Pebbles có trách nhiệm phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra theo quy định pháp luật.

IX. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Pebbles

9.1. Quyền và trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ

9.1.1. Quyền của Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có các quyền sau đây:

(a) Sau khi hoàn tất đăng ký và được Pebbles chấp thuận, được cấp tài khoản để: (i) Đăng tải và quản lý thông tin dịch vụ; (ii) Quản lý lịch đặt và yêu cầu dịch vụ từ Người sử dụng;

(b) Được sử dụng các công cụ, tính năng do Pebbles cung cấp để: (i) Quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ; (ii) Tương tác với Người sử dụng trong phạm vi chức năng của Nền tảng;

(c) Được hưởng các chính sách hỗ trợ, chương trình ưu đãi (nếu có) do Pebbles ban hành theo từng thời điểm;

(d) Được Pebbles hỗ trợ trong phạm vi hợp lý liên quan đến: (i) Vận hành tài khoản; (ii) Xử lý khiếu nại, tranh chấp.

9.1.2. Trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ

Nhà cung cấp dịch vụ có các trách nhiệm sau đây:

(a) **Nghĩa vụ cung cấp thông tin:** cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin khi đăng ký, bao gồm: (i) Tên, địa chỉ; (ii) Thông tin pháp lý; (iii) Thông tin liên hệ; và cập nhật kịp thời khi có thay đổi;

- (b) **Nghĩa vụ về nội dung dịch vụ:** bảo đảm thông tin dịch vụ là hợp pháp, chính xác, trung thực, không gây nhầm lẫn; chịu trách nhiệm đối với nội dung mô tả, giá và điều kiện cung cấp dịch vụ;
- (c) **Nghĩa vụ tuân thủ pháp luật:** tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quảng cáo, sở hữu trí tuệ và các quy định pháp luật khác có liên quan;
- (d) **Nghĩa vụ đảm bảo điều kiện kinh doanh:** bảo đảm dịch vụ không thuộc danh mục bị pháp luật cấm và phù hợp với Quy chế của Pebbles; đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện, phải có giấy phép, chứng chỉ hoặc chấp thuận hợp lệ theo quy định pháp luật;
- (đ) **Nghĩa vụ thuế:** tự thực hiện các nghĩa vụ thuế và nghĩa vụ tài chính theo quy định pháp luật;
- (e) **Nghĩa vụ hợp tác:** cung cấp thông tin khi Pebbles hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu; hợp tác trong quá trình giải quyết tranh chấp, xử lý khiếu nại;
- (g) **Nghĩa vụ bảo mật:** bảo mật thông tin của Người sử dụng và dữ liệu nhận được từ Pebbles theo quy định pháp luật và chính sách của Nền tảng;
- (h) **Nghĩa vụ sử dụng nền tảng hợp pháp:** không thực hiện các hành vi vi phạm, bao gồm nhưng không giới hạn gian lận, lừa đảo, lạm dụng hệ thống, phát tán mã độc hoặc can thiệp trái phép vào hệ thống;
- (i) **Nghĩa vụ chịu trách nhiệm:** chịu trách nhiệm trực tiếp đối với chất lượng dịch vụ và quan hệ giao dịch với Người sử dụng.

9.2. Quyền và trách nhiệm của Người sử dụng

9.2.1. Quyền của Người sử dụng

Người sử dụng có các quyền sau đây:

- (a) Tạo tài khoản để tìm kiếm, đặt lịch và sử dụng dịch vụ trên Nền tảng;
- (b) Được cung cấp thông tin rõ ràng về dịch vụ;
- (c) Được hỗ trợ trong quá trình sử dụng Nền tảng, khiếu nại và phản ánh;
- (d) Được gửi ý kiến, phản hồi về Pebbles và dịch vụ trên Nền tảng theo cơ chế do Pebbles công bố.

9.2.2. Trách nhiệm của Người sử dụng

Người sử dụng có các trách nhiệm sau đây:

- (a) **Nghĩa vụ cung cấp thông tin:** cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký tài khoản và khi sử dụng dịch vụ;
- (b) **Nghĩa vụ bảo mật tài khoản:** tự bảo mật và lưu giữ thông tin tài khoản, bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu, đồng thời chịu trách nhiệm đối với các hoạt động phát sinh dưới tài khoản của mình; thông báo kịp thời cho Pebbles khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hành vi truy cập trái phép, lạm dụng tài khoản hoặc vi phạm bảo mật;
- (c) **Nghĩa vụ hợp tác:** cung cấp thông tin, tài liệu khi có tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh;

(d) **Nghĩa vụ sử dụng hợp pháp:** không sử dụng Nền tảng cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật; không can thiệp, xâm nhập, phá hoại hoặc gây gián đoạn hoạt động của hệ thống, hạ tầng kỹ thuật hoặc dữ liệu của Nền tảng dưới bất kỳ hình thức nào;

(đ) **Nghĩa vụ tuân thủ quy chế:** tuân thủ Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng và các chính sách, quy định liên quan do Pebbles ban hành theo từng thời điểm;

(e) **Nghĩa vụ tự chịu rủi ro:** tự chịu trách nhiệm trong trường hợp thực hiện giao dịch trực tiếp với Nhà cung cấp dịch vụ ngoài Nền tảng hoặc cung cấp, chia sẻ thông tin cá nhân, thông tin giao dịch cho bên thứ ba không thông qua Nền tảng.

9.3. Phân định trách nhiệm giữa các bên

(a) Quan hệ cung cấp và sử dụng dịch vụ trên Nền tảng được xác lập trực tiếp giữa Người sử dụng và Nhà cung cấp dịch vụ;

(b) Pebbles là đơn vị cung cấp Nền tảng trung gian kết nối, tạo điều kiện để các bên tìm kiếm, tiếp cận và giao kết dịch vụ, và không phải là bên trong hợp đồng hoặc giao dịch giữa Người sử dụng và Nhà cung cấp dịch vụ;

(c) Trong trường hợp phát sinh tranh chấp: (i) Các bên liên quan có trách nhiệm ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải trên cơ sở thiện chí, hợp tác; (ii) Pebbles có trách nhiệm tiếp nhận thông tin, hỗ trợ trao đổi, cung cấp thông tin liên quan trong phạm vi hệ thống và điều phối quá trình hòa giải giữa các bên, phù hợp với vai trò là nền tảng trung gian; (iii) Pebbles không có thẩm quyền đưa ra quyết định cuối cùng thay cho các bên trong việc giải quyết tranh chấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; (iv) Trường hợp các bên không thể tự giải quyết tranh chấp, một hoặc các bên có quyền đưa vụ việc ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trọng tài hoặc Tòa án để giải quyết theo quy định pháp luật.

X. Điều khoản áp dụng

Quy chế hoạt động của Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Pebbles có hiệu lực kể từ ngày được ban hành và áp dụng đối với tất cả các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ trên Sàn Pebbles, bao gồm nhưng không giới hạn Người sử dụng và Nhà cung cấp dịch vụ.

Pebbles có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc cập nhật Quy chế hoạt động này vào bất kỳ thời điểm nào nhằm bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật và tình hình hoạt động thực tế của Sàn. Các nội dung sửa đổi, bổ sung sẽ được Pebbles thông báo trên Website/Ứng dụng Pebbles trước khi áp dụng.

Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ thời điểm được công bố trên Website/Ứng dụng Pebbles hoặc thời điểm được nêu trong nội dung sửa đổi.

Việc Thành viên tiếp tục truy cập, sử dụng dịch vụ hoặc thực hiện giao dịch trên Sàn Pebbles sau khi Quy chế sửa đổi được công bố đồng nghĩa với việc Thành viên đã đọc, hiểu và chấp nhận toàn bộ nội dung của Quy chế sửa đổi đó.

Thành viên tham gia Sàn Pebbles có trách nhiệm thường xuyên theo dõi, cập nhật Quy chế hoạt động và tuân thủ các quy định hiện hành khi sử dụng dịch vụ trên Website/Ứng dụng Pebbles.

XI. Điều khoản cam kết

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Pebbles như sau:

- Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Pebbles: <https://app.pebbles.vn/>
- Công ty/Tổ chức: Công ty TNHH Pebbles Việt Nam
- Địa chỉ: Tầng 17 & 18, Tòa nhà Nexus, số 3A-3B đường Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Email: infor@pebbles.vn hoặc loan.dnh@pebbles.vn
- Hotline: +84 9 357 28 357

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC



Đinh Nữ Hồng Loan

* M.S.D. *