

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

Glow là ứng dụng công nghệ thực hiện ba chức năng: KẾT NỐI Khách hàng với Kỹ thuật viên; HIỂN THỊ thông tin/nội dung quảng cáo của Kỹ thuật viên; và HỖ TRỢ vận hành Nền tảng. Kỹ thuật viên trực tiếp và độc lập cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng. Danh mục Dịch vụ hiện áp dụng gồm: Massage, Nail, Waxing, Body Scrub, Ear Cleaning, Fitness, dịch vụ thú cưng, dọn nhà và trợ lý du lịch; các nhóm khác chỉ được bổ sung khi Glow công bố hợp lệ và đáp ứng điều kiện pháp luật.

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Ứng dụng Glow do CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ BK VIỆT NAM (Công ty) xây dựng, thực hiện hoạt động và vận hành.

Kỹ thuật viên trên Ứng dụng Glow là cá nhân độc lập đăng ký tài khoản để trực tiếp cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng. Kỹ thuật viên không phải người lao động, đại lý, đại diện, bên nhận ủy thác hoặc nhân sự của Glow; tự quyết định nhận/từ chối từng đơn hàng, tự tổ chức công việc và tự chịu trách nhiệm về Dịch vụ do mình cung cấp.

Khách hàng là cá nhân/tổ chức có nhu cầu tìm kiếm, đặt lịch hoặc sử dụng Dịch vụ do Kỹ thuật viên trực tiếp cung cấp thông qua công cụ trên Nền tảng Glow.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Ứng dụng Glow tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động sử dụng dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với quy định pháp luật. Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia với tư cách Người dùng trên Ứng dụng Glow phải minh bạch và chính xác.

Dịch vụ tham gia giao dịch trên Ứng dụng Glow phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Giao dịch thông qua Ứng dụng Glow phải được thực hiện công khai, minh bạch, bảo đảm quyền lợi của Khách hàng/người sử dụng dịch vụ.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Người dùng khi tham gia vào Ứng dụng Glow phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với pháp luật hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Ứng dụng Glow.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

Tên giao dịch điện tử: Glow.

Ứng dụng Glow do CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ BK VIỆT NAM phát triển và vận hành (sau đây gọi tắt là: “Glow”).

Định nghĩa chung:

- Dữ liệu tin nhắn: là lịch sử hội thoại/tương tác phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách hàng và Kỹ thuật viên trao đổi qua kênh tin nhắn trên Nền tảng Glow hoặc kênh tích hợp chính thức của Glow, bao gồm nội dung tin nhắn, tệp đính kèm, thời điểm gửi/nhận/đọc, mã cuộc hội thoại, mã tài khoản, trạng thái xử lý, nhật ký hệ thống, nội dung bị gắn cờ, kết quả rà soát của hệ thống/AI và hồ sơ xử lý khiếu nại liên quan.

- AI rà soát nội dung: là hệ thống, mô hình, bộ lọc, công cụ tự động hoặc bán tự động được Glow sử dụng để rà soát nội dung 24/7, nhận diện rủi ro và hỗ trợ đội ngũ vận hành; hệ thống này không thay thế hoàn toàn việc đánh giá của nhân sự có thẩm quyền đối với các quyết định ảnh hưởng đáng kể đến quyền, lợi ích hợp pháp của Người dùng, trừ biện pháp kỹ thuật tạm thời cần thiết để phòng ngừa rủi ro tức thời.

- Sự đồng ý hợp lệ: là sự đồng ý được thể hiện bằng hành động khẳng định rõ ràng của Người dùng, Kỹ thuật viên hoặc Khách hàng thông qua checkbox riêng, popup riêng, OTP, xác nhận trong ứng dụng hoặc cơ chế điện tử tương đương, có thể lưu vết được thời điểm, phiên bản tài liệu, nội dung đã đồng ý và phạm vi đồng ý.

- Nhà cung cấp dịch vụ AI/bên xử lý phụ: là tổ chức, cá nhân hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ kỹ thuật, lưu trữ, AI, tự động hóa hoặc công cụ hỗ trợ vận hành được Glow sử dụng để xử lý dữ liệu theo chỉ dẫn của Glow, trong phạm vi hợp đồng/thỏa thuận bảo mật và bảo vệ dữ liệu phù hợp.

- Kỹ thuật viên: cá nhân độc lập đăng ký tài khoản trên Nền tảng Glow để tự mình cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng; không phải người lao động, đại lý, đại diện, bên nhận ủy thác hoặc nhân sự của Glow; tự quyết định nhận hoặc từ chối từng đơn hàng và tự chịu trách nhiệm về Dịch vụ.

- Khách hàng: là bên sử dụng dịch vụ, là thương nhân, tổ chức hoặc cá nhân có nhu cầu tìm kiếm, đặt lịch hoặc sử dụng dịch vụ được đăng tải trên Glow.

- Người dùng: bao gồm Kỹ thuật viên và Khách hàng.

Người dùng tham gia giao dịch trên Glow là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại Glow. Người dùng phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý Glow chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Glow cung cấp.

Khi đăng ký là Người dùng của Glow, Người dùng hiểu rằng:

- Người dùng có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.
- Người dùng có thể đặt lịch dịch vụ theo giá, điều kiện và thông tin đã được công bố trên Glow.

Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Người dùng khi tham gia vào Glow phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với pháp luật hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế này.

- Số dư Quảng cáo: số tiền Kỹ thuật viên thanh toán trước cho Glow để sử dụng Dịch vụ Nền tảng theo Bảng giá; là khoản trả trước không hoàn lại khi Kỹ thuật viên chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng Nền tảng, trừ trường hợp pháp luật bắt buộc phải hoàn trả hoặc khoản nạp được điều chỉnh do nạp nhầm, nạp trùng hoặc lỗi hệ thống theo Bảng giá. Số dư Quảng cáo không phải ví điện tử/tài khoản thanh toán; không dùng để nhận tiền dịch vụ của Khách hàng, chuyển tiền cho bên thứ ba, phát sinh lãi, chuyển nhượng, rút hoặc quy đổi thành tiền mặt. Tiền dịch vụ của Khách hàng được tách biệt hoàn toàn với Số dư Quảng cáo.

III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình đặt lịch dịch vụ (dành cho Khách hàng):

a. Quy trình đặt lịch dịch vụ

Bước 1: Khách hàng tải, cài đặt, đăng ký hoặc đăng nhập tài khoản trên Ứng dụng Glow theo hướng dẫn hiển thị trên ứng dụng.

Bước 2: Khách hàng đọc và xác nhận Điều khoản Dịch vụ, Quy chế hoạt động, Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân, Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân, các thông báo tại điểm chạm Người dùng và các tài liệu liên quan được Glow công bố hợp lệ. Trước lần đầu sử dụng kênh nhắn tin riêng, Khách hàng phải hoàn tất việc ký/xác nhận Thỏa thuận bảo mật theo cơ chế điện tử hoặc hình thức hợp lệ khác; hệ thống đồng thời hiển thị popup/banner nhắc lại phạm vi thu thập, lưu trữ, đọc/rà soát, AI rà soát và xóa Dữ liệu tin nhắn.

Bước 3: Sau khi đăng nhập thành công, Khách hàng lựa chọn nhóm dịch vụ, khu vực cung cấp dịch vụ, thời gian dự kiến, địa điểm sử dụng dịch vụ và Kỹ thuật viên phù hợp theo thông tin được hiển thị trên Ứng dụng Glow.

Bước 4: Khách hàng kiểm tra thông tin dịch vụ, hồ sơ Kỹ thuật viên, giá dịch vụ, điều kiện áp dụng, chính sách hủy/hoàn tiền và các lưu ý an toàn trước khi xác nhận đặt lịch.

Bước 5: Khách hàng nhập hoặc xác nhận địa chỉ, thời gian, ghi chú cần thiết và lựa chọn phương thức thanh toán theo các phương thức được Glow hỗ trợ tại từng thời điểm.

Bước 6: Sau khi Khách hàng gửi yêu cầu đặt lịch, hệ thống chuyển yêu cầu đến Kỹ thuật viên. Kỹ thuật viên có trách nhiệm xác nhận hoặc từ chối đơn hàng trong thời hạn do Glow quy định. Trường hợp Kỹ thuật viên không xác nhận trong thời hạn này, yêu cầu đặt lịch có thể bị hủy hoặc được xử lý theo cơ chế vận hành của Glow.

Bước 7: Sau khi đơn hàng được xác nhận, Khách hàng và Kỹ thuật viên có thể trao đổi thông tin cần thiết thông qua kênh tin nhắn chính thức trên Ứng dụng Glow để làm rõ thời gian, địa điểm, phạm vi dịch vụ và các lưu ý liên quan. Người dùng không được sử dụng kênh tin nhắn để lôi kéo giao dịch ngoài Nền tảng Glow, trao đổi nội dung vi phạm pháp luật, nội dung nhạy cảm không cần thiết hoặc thông tin có thể gây rủi ro về an toàn, bảo mật và quyền lợi của các bên.

Bước 8: Kỹ thuật viên thực hiện dịch vụ theo đúng thông tin đã công bố, đúng thời gian, địa điểm, phạm vi dịch vụ và các điều kiện đã được Khách hàng xác nhận trên Ứng dụng Glow.

Bước 9: Sau khi dịch vụ hoàn tất, Khách hàng có thể xác nhận hoàn tất, đánh giá dịch vụ, gửi phản hồi hoặc khiếu nại theo chức năng của Ứng dụng Glow hoặc qua kênh hỗ trợ chính thức của Glow.

Bước 10: Glow ghi nhận trạng thái đơn hàng và các dữ liệu liên quan trong phạm vi cần thiết để hỗ trợ vận hành, hạch toán Phí Quảng cáo, xử lý khiếu nại, phòng ngừa gian lận và bảo đảm an toàn Nền tảng; Glow không nhận hoặc giữ tiền dịch vụ của Khách hàng.

2. Quy trình dành cho Kỹ thuật viên:

Bước 1: Cá nhân có nhu cầu trực tiếp cung cấp Dịch vụ trên Ứng dụng Glow đăng nhập tài khoản và chọn mục đăng ký trở thành Kỹ thuật viên hoặc mục có tên gọi tương đương được Glow hiển thị tại từng thời điểm.

Bước 2: Người đăng ký đọc và xác nhận Quy chế hoạt động, Điều khoản Dịch vụ, Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân, Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân, quy định sử dụng kênh tin nhắn và các tài liệu liên quan được công bố hợp lệ trước khi gửi hồ sơ đăng ký. KTV phải hoàn tất ký/xác nhận Thỏa thuận bảo mật trước khi tài khoản được kích hoạt đầy đủ hoặc trước khi sử dụng kênh nhắn tin/tiếp cận Dữ liệu tin nhắn, tùy thời điểm nào đến trước.

Bước 3: Người đăng ký xác nhận đăng ký với tư cách cá nhân và cam kết tự mình trực tiếp cung cấp Dịch vụ; tài khoản Kỹ thuật viên không được chuyển nhượng, cho mượn hoặc để người khác sử dụng/cung cấp Dịch vụ thay.

Bước 4: Người đăng ký cung cấp thông tin cơ bản và hồ sơ xác minh, bao gồm họ tên, năm sinh, giới tính, địa chỉ, số điện thoại, email, ảnh nhận diện, mô tả kinh nghiệm, dịch vụ dự kiến cung cấp, giấy tờ tùy thân, mã số thuế, tài khoản thanh toán, giấy phép/chứng chỉ/điều kiện chuyên ngành nếu dịch vụ thuộc ngành, nghề có điều kiện hoặc dịch vụ cần chứng chỉ chuyên môn.

Bước 5: Ban quản lý Glow tiếp nhận, kiểm tra, đối chiếu hồ sơ và có thể yêu cầu người đăng ký bổ sung, cập nhật hoặc giải trình thông tin. Glow có quyền phê duyệt, từ chối, tạm dừng hoặc yêu cầu xác minh lại hồ sơ nếu thông tin không đầy đủ, không chính xác, không hợp lệ hoặc có dấu hiệu rủi ro.

Bước 6: Sau khi hồ sơ được phê duyệt, Kỹ thuật viên được cấp quyền đăng tải thông tin dịch vụ, giá dịch vụ, hình ảnh, thời gian cung cấp, khu vực phục vụ, điều kiện sử dụng dịch vụ và các nội dung mô tả khác theo tiêu chuẩn hiển thị của Glow. Kỹ thuật viên phải bảo đảm thông tin đăng tải trung thực, chính xác, hợp pháp, không gây nhầm lẫn và không vi phạm quyền của bên thứ ba.

Bước 7: Khi nhận được yêu cầu đặt lịch từ Khách hàng, Kỹ thuật viên kiểm tra thông tin đơn hàng, thời gian, địa điểm, phạm vi dịch vụ và xác nhận hoặc từ chối đơn hàng trong thời hạn do Glow quy định. Trường hợp hủy đơn, Kỹ thuật viên phải cung cấp lý do và bằng chứng theo yêu cầu của Glow.

Bước 8: Kỹ thuật viên chỉ trao đổi với Khách hàng thông qua các kênh được Glow cho phép, đặc biệt là kênh tin nhắn chính thức trên Ứng dụng Glow khi tính năng này được sử dụng. Kỹ thuật viên không được lôi kéo Khách hàng giao dịch ngoài Nền tảng Glow, không được cung cấp thông tin liên hệ nhằm né phí, không được gửi nội dung trái pháp luật, nội dung phản cảm, nội dung quấy rối hoặc dữ liệu cá nhân không cần thiết.

Bước 9: Kỹ thuật viên thực hiện dịch vụ đúng người, đúng hồ sơ, đúng thông tin nhận diện đã được Glow phê duyệt, đúng thời gian, địa điểm, phạm vi dịch vụ và cam kết đã công bố. Trường hợp người thực tế cung cấp dịch vụ không trùng khớp với hồ sơ đã được phê duyệt hoặc chưa được Glow xác nhận, Khách hàng có quyền từ chối sử dụng dịch vụ và thông báo cho Glow.

Bước 10: Sau khi Dịch vụ hoàn tất, Kỹ thuật viên phối hợp xác nhận trạng thái đơn hàng, kiểm tra Phí Quảng cáo, hóa đơn/chứng từ, phản hồi của Khách hàng, yêu cầu hoàn phí, khiếu nại hoặc tranh chấp theo Quy chế này và Bảng giá.

Bước 11: Kỹ thuật viên có trách nhiệm thường xuyên cập nhật hồ sơ, giấy phép/chứng chỉ, thông tin dịch vụ, giá dịch vụ, tài khoản thanh toán và thông tin liên hệ. Glow có quyền rà soát định kỳ hoặc theo sự kiện, yêu cầu cập nhật, tạm dừng hiển thị, giới hạn tài khoản hoặc chấm dứt quyền sử dụng nếu phát hiện vi phạm hoặc rủi ro.

3. Quy trình dành cho Quản trị viên

Bước 1: Quản trị viên đăng nhập hệ thống quản trị bằng tài khoản được Glow phân quyền, bảo đảm sử dụng tài khoản đúng mục đích, không chia sẻ tài khoản, mật khẩu, OTP hoặc quyền truy cập cho người không có thẩm quyền.

Bước 2: Quản trị viên tiếp nhận hồ sơ đăng ký của Khách hàng, Kỹ thuật viên hoặc các chủ thể liên quan; kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, chính xác của thông tin định danh, thông tin dịch vụ, giấy phép/chứng chỉ và các tài liệu kèm theo.

Bước 3: Quản trị viên thực hiện phê duyệt, từ chối, yêu cầu bổ sung hoặc tạm giữ hồ sơ theo tiêu chuẩn vận hành của Glow. Mọi thao tác phê duyệt, từ chối, yêu cầu bổ sung hoặc thay đổi trạng thái hồ sơ phải được ghi nhận trên hệ thống trong phạm vi có thể lưu vết.

Bước 4: Quản trị viên quản lý nội dung hiển thị trên Ứng dụng Glow, bao gồm hồ sơ Kỹ thuật viên, mô tả Dịch vụ, hình ảnh, giá, khu vực phục vụ, thời gian cung cấp Dịch vụ, nội dung quảng cáo và các nội dung liên quan. Quản trị viên có quyền yêu cầu chỉnh sửa, tạm dừng, gỡ bỏ hoặc từ chối hiển thị nội dung vi phạm Quy chế hoạt động, quyền của bên thứ ba hoặc quy định pháp luật.

Bước 5: Quản trị viên theo dõi trạng thái đơn hàng, tình trạng xác nhận/hủy/hoàn tất, lý do hủy, phản hồi của Khách hàng và dữ liệu ghi nhận Phí Quảng cáo để hỗ trợ vận hành và xử lý vấn đề phát sinh.

Bước 6: Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp, yêu cầu hoàn tiền, báo cáo vi phạm hoặc sự cố an toàn thông tin, Quản trị viên phối hợp với bộ phận Chăm sóc Khách hàng và bộ phận liên quan để xác minh vụ việc. Trong phạm vi được phân quyền, Quản trị viên có thể truy xuất dữ liệu đặt lịch, dữ liệu giao dịch, dữ liệu tin nhắn, nhật ký hệ thống, kết quả rà soát của hệ thống/AI và tài liệu liên quan để xử lý vụ việc.

Bước 7: Quản trị viên quản lý/phối hợp quản lý việc ghi nhận Phí Quảng cáo, hóa đơn/chứng từ và thông báo liên quan theo Bảng giá; không trực tiếp quản lý hoặc định đoạt tiền dịch vụ của Khách hàng.

Bước 8: Quản trị viên có thể áp dụng hoặc đề xuất các biện pháp quản trị như nhắc nhở, cảnh báo, giới hạn tính năng, tạm dừng/ngừng hiển thị hồ sơ hoặc nội dung quảng cáo, gỡ bỏ nội dung và

chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ. Biện pháp ảnh hưởng đáng kể đến Kỹ thuật viên thực hiện theo Chương XIII của Quy chế này.

Bước 9: Quản trị viên phải tuân thủ nguyên tắc bảo mật, tối thiểu hóa dữ liệu, cần biết, đúng vai trò và tối thiểu quyền khi xử lý dữ liệu. Quản trị viên không được xuất, sao chép, tải xuống, gửi qua tài khoản cá nhân, đưa vào công cụ AI bên ngoài hoặc sử dụng dữ liệu của Người dùng cho mục đích riêng khi chưa được Glow cho phép.

Bước 10: Đối với các thay đổi quan trọng liên quan đến phạm vi xử lý dữ liệu cá nhân, dữ liệu tin nhắn, AI rà soát nội dung, chia sẻ dữ liệu, thời hạn lưu giữ hoặc quyền của Người dùng, Quản trị viên phối hợp cập nhật thông báo tại điểm chạm phù hợp và yêu cầu Người dùng xác nhận lại theo cơ chế hợp lệ khi cần thiết.

4. Chính sách đổi trả, hoàn tiền

- Glow không phải là người cung cấp dịch vụ nên việc đổi trả dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Kỹ thuật viên.
- Glow yêu cầu Kỹ thuật viên khi đăng thông tin về dịch vụ phải đưa đầy đủ thông tin về dịch vụ.
- Glow khuyến cáo Người dùng phải đọc kỹ thông tin và tìm hiểu về dịch vụ trước khi tiến hành đặt lịch.
- Glow sẽ hỗ trợ Người dùng trong khả năng cho phép về việc đổi, hoàn tiền.

Trong quá trình hỗ trợ đổi trả, hoàn tiền, khiếu nại hoặc tranh chấp, Glow có thể truy xuất dữ liệu giao dịch, dữ liệu đặt lịch, dữ liệu tin nhắn, nhật ký hệ thống, kết quả rà soát của hệ thống/AI và các bằng chứng liên quan trong phạm vi cần thiết để xác minh và xử lý vụ việc.

5. Quy trình giao hàng, vận chuyển

- Khách hàng và Kỹ thuật viên tự lựa chọn địa điểm cung cấp dịch vụ, tùy theo thỏa thuận của các bên theo từng dịch vụ.

6. Quy trình hỗ trợ giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Chi tiết quy trình khiếu nại, yêu cầu hoàn phí và tranh chấp thực hiện theo Chương XV của Quy chế này.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:

- CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ BK VIỆT NAM

- Địa chỉ: Tầng 5, 170 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam

- Điện thoại: 0888129100

- Email: support@glowvietnam.com

Quy định khiếu nại, cảnh báo, tranh chấp:

Phản ánh/khiếu nại được tiếp nhận khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Đối tượng bị phản ánh là Người dùng Glow;
- Sự việc liên quan đến đơn hàng, hồ sơ/nội dung Dịch vụ hiển thị hoặc hành vi của Người dùng đó trên Nền tảng Glow;
- Có tài liệu, thông tin hoặc bằng chứng cụ thể đủ để Glow tiếp nhận và xác minh;
- Nội dung phản ánh không sử dụng ngôn từ xúc phạm, chửi tục, hăm dọa hoặc hành vi trái pháp luật.

Biện pháp giới hạn, tạm dừng hoặc ngừng hiển thị hồ sơ/nội dung và biện pháp quản trị tài khoản được xem xét riêng theo tính chất vi phạm và thực hiện theo Chương XIII của Quy chế này.

Glow tôn trọng và thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi Khách hàng/Người dùng. Kỹ thuật viên phải bảo đảm hồ sơ và nội dung Dịch vụ hiển thị trên Nền tảng đầy đủ, chính xác, trung thực và có căn cứ; hành vi lừa đảo, gian lận hoặc cung cấp thông tin sai lệch được xử lý theo Quy chế này và pháp luật.

Kỹ thuật viên và Khách hàng có trách nhiệm tích cực phối hợp giải quyết vụ việc. Các bên cần cung cấp tài liệu, bằng chứng và thông tin liên quan đến sự việc đang phát sinh mâu thuẫn. Glow có trách nhiệm hỗ trợ cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng và Kỹ thuật viên trong phạm vi cần thiết, phù hợp với quy định pháp luật và chính sách của Glow.

Sau khi Kỹ thuật viên và Khách hàng đã giải quyết xong tranh chấp, các bên có trách nhiệm thông báo lại cho Ban quản lý Glow. Trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Kỹ thuật viên, Glow có thể áp dụng biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền tùy theo mức độ vi phạm. Glow cũng có thể chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ dịch vụ của Kỹ thuật viên đó trên Glow, đồng thời yêu cầu Kỹ thuật viên bồi hoàn cho Khách hàng trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng và quy định pháp luật.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên, thì một trong hai bên có quyền đưa vụ việc đến cơ quan có

thẩm quyền để được xem xét, giải quyết nhằm bảo đảm lợi ích hợp pháp của các bên, đặc biệt là Khách hàng.

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

1. Thanh toán Phí Quảng cáo giữa Kỹ thuật viên và Glow

a. Thanh toán Phí Quảng cáo giữa Kỹ thuật viên và Glow

Khách hàng không phải trả Phí Quảng cáo cho Glow. Kỹ thuật viên trả Phí Quảng cáo theo Bảng giá và Chính sách thu phí có phiên bản/ngày hiệu lực.

- Phí Quảng cáo được xác định theo Hạng Kỹ thuật viên/Giá trị đơn hàng theo Bảng giá; không phải hoa hồng, chiết khấu hay phần chia từ tiền Khách hàng. Trước khi Kỹ thuật viên xác nhận nhận đơn hàng, Nền tảng hiển thị giá dịch vụ, phí di chuyển, Giá trị đơn hàng, tỷ lệ và số tiền Phí Quảng cáo dự kiến khấu trừ, Số dư Quảng cáo và số tiền Kỹ thuật viên dự kiến nhận.

- Kỹ thuật viên nạp trước Số dư Quảng cáo qua phương thức được tích hợp; Phí Quảng cáo được khấu trừ từ Số dư Quảng cáo khi đơn hàng đủ điều kiện tính phí. Dòng tiền dịch vụ của Khách hàng không đi vào Số dư Quảng cáo.

+ Khách hàng thanh toán toàn bộ Giá trị đơn hàng trực tiếp cho Kỹ thuật viên hoặc thông qua đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép theo cơ chế quyết toán trực tiếp cho Kỹ thuật viên. Glow không nhận, giữ, quản lý, phân phối hoặc khấu trừ từ khoản thanh toán này và không cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

+ Phí Quảng cáo là nghĩa vụ riêng của Kỹ thuật viên đối với Glow và chỉ được khấu trừ từ Số dư Quảng cáo.

b. Nạp Số dư Quảng cáo, hóa đơn và lịch sử khấu trừ

Glow lập hóa đơn tại thời điểm nhận khoản nạp Số dư Quảng cáo, trên toàn bộ giá trị khoản nạp. Việc khấu trừ Phí Quảng cáo sau đó là ghi nhận việc sử dụng dần dịch vụ đã thanh toán trước và không làm phát sinh hóa đơn mới cho từng lần khấu trừ. Glow cung cấp lịch sử nạp, khấu trừ và phiên bản Bảng giá áp dụng.

Nguyên tắc không hoàn lại: khi Kỹ thuật viên chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng Nền tảng vì bất kỳ lý do nào, phần Số dư Quảng cáo hình thành từ khoản nạp bằng tiền nhưng chưa sử dụng không được hoàn trả, rút, chuyển nhượng hoặc quy đổi thành tiền mặt, trừ trường hợp pháp luật bắt

buộc phải hoàn trả. Kỹ thuật viên phải được thông báo và xác nhận nguyên tắc này trước khi thực hiện khoản nạp. Quy định này không loại trừ việc điều chỉnh khoản nạp nhằm, nạp trùng hoặc lỗi hệ thống theo Bảng giá. Trường hợp Glow ngừng cung cấp Nền tảng trên diện rộng, Glow công bố phương án xử lý Số dư Quảng cáo chưa sử dụng phù hợp với nguyên tắc nêu trên và quy định pháp luật áp dụng.

- Glow chỉ thu Phí Quảng cáo theo Bảng giá và Chính sách thu phí đang có hiệu lực; cơ cấu, mức phí, căn cứ tính và lịch sử khấu trừ được thực hiện theo Bảng giá được công bố theo phiên bản/ngày hiệu lực.

Kỹ thuật viên có quyền khiếu nại khoản Phí Quảng cáo đã khấu trừ trong 15 ngày; Glow trả lời trong 07 ngày làm việc và nêu rõ Giá trị đơn hàng, tỷ lệ Phí Quảng cáo và phiên bản Bảng giá. Đơn hàng hủy trước khi hoàn thành không phát sinh Phí Quảng cáo; đơn hàng thực hiện một phần hoặc ghi nhận sai được điều chỉnh theo Giá trị thực tế. Nạp nhầm/nạp trùng được xử lý theo Bảng giá.

2. Thanh toán giữa Người dùng và Kỹ thuật viên

Khách hàng thanh toán trực tiếp cho Kỹ thuật viên hoặc qua đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép tích hợp trên Nền tảng. Glow không nhận, giữ, quản lý hoặc định đoạt tiền dịch vụ của Khách hàng.

V. BẢO ĐẢM AN TOÀN GIAO DỊCH

Để bảo đảm các giao dịch được tiến hành thành công và hạn chế tối đa rủi ro phát sinh, Kỹ thuật viên phải cung cấp đầy đủ thông tin trên hồ sơ cá nhân, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, email và các thông tin liên quan khác theo yêu cầu của Glow.

Người dùng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, Glow không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro Người dùng có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người dùng qua Internet hoặc email. Người dùng 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. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hoặc xâm nhập hệ thống của Nền tảng Glow. 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 buộc phải cung cấp khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Người dùng không được đưa thông tin thanh toán, thông tin định danh, dữ liệu nhạy cảm hoặc nội dung có rủi ro cao qua kênh ngoài Nền tảng Glow khi việc trao đổi đó có thể làm phát sinh rủi ro bảo mật, gian lận, tranh chấp hoặc gây khó khăn cho việc xác minh giao dịch. Glow không khuyến nghị Người dùng tự ý chuyển giao dịch ra ngoài nền tảng để né phí, né ghi nhận và hạch toán phí hoặc tránh cơ chế bảo vệ Người dùng.

VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI DÙNG

1. Mục đích, phạm vi thu thập thông tin cá nhân

Các thông tin thu thập khi đăng ký tài khoản trên Ứng dụng Glow:

Ngoài thông tin đăng ký tài khoản, Glow có thể xử lý dữ liệu tin nhắn, dữ liệu về sự đồng ý, nhật ký xác nhận điện tử, dữ liệu thiết bị, địa chỉ IP, mã phiên, lịch sử đặt lịch, trạng thái thanh toán, Phí Quảng cáo, đánh giá, khiếu nại, dữ liệu bị gắn cờ và kết quả rà soát của hệ thống/AI trong phạm vi cần thiết.

- Kỹ thuật viên: khi có nhu cầu cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng Glow, cần cung cấp đầy đủ thông tin:

- + Tên;
- + Số điện thoại;
- + Mật khẩu đăng nhập;
- + Giới tính;
- + Địa chỉ;
- + Loại dịch vụ, thông tin dịch vụ, giá dịch vụ;
- + Thông tin liên hệ (email,...).

- Khách hàng đăng ký tài khoản trên Ứng dụng Glow cần cung cấp:

- + Tên;
- + Số điện thoại;
- + Mật khẩu đăng nhập;
- + Giới tính;
- + Địa chỉ.

Lưu ý: Đây là các thông tin mà Glow cần Người dùng cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Glow xác nhận Khách hàng sử dụng dịch vụ nhằm bảo đảm quyền lợi cho các bên.

· Trong quá trình sử dụng:

- Kỹ thuật viên: Kỹ thuật viên cung cấp thông tin cá nhân và thường xuyên cập nhật địa chỉ, hình ảnh, thông tin liên hệ hiện thời.
 - Khách hàng: nếu Khách hàng chọn dịch vụ tại nhà hoặc bất kỳ địa điểm nào khác, Khách hàng phải cung cấp địa chỉ và thông tin liên hệ.
 - Các thông tin được Người dùng cung cấp có thể dùng vào các mục đích sau:
 - Quản lý, điều hành, cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng Glow mà Người dùng yêu cầu;
 - Giải quyết, hoàn tất giao dịch đối với sản phẩm dịch vụ; thông báo về các hoạt động tài khoản bất thường;
 - Thực thi các chính sách, điều khoản của Glow;
 - Phục vụ mục đích nhận dạng, xác minh, đánh giá pháp lý, nhận biết Khách hàng;
 - Gửi thông tin giới thiệu dịch vụ trên Ứng dụng Glow đến Người dùng mới;
 - Nghiên cứu, phân tích, đánh giá và hoàn thiện dịch vụ (kể cả Ứng dụng), công nghệ, quy trình;
 - Lưu trữ trên máy chủ, sao lưu và bảo đảm an toàn hệ thống;
 - Nâng cao mối tương tác và liên kết với Người dùng;
 - Đáp ứng các thủ tục pháp lý, tuân thủ quy định pháp luật hiện hành, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc yêu cầu của cơ quan tài phán;
 - Lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách nội bộ hoặc theo quy định;
 - Giải quyết các vấn đề tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng Glow;
 - Vận hành kênh tin nhắn giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên, rà soát nội dung tin nhắn, phát hiện nội dung vi phạm, phòng ngừa gian lận, lôi kéo giao dịch ngoài nền tảng, quấy rối, lạm dụng, xâm phạm dữ liệu hoặc nội dung có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn Người dùng;
 - Sử dụng hệ thống AI, bộ lọc từ khóa, công cụ tự động/bán tự động hoặc nhà cung cấp dịch vụ AI/bên xử lý phụ được kiểm soát để rà soát nội dung 24/7, tạo cảnh báo rủi ro và hỗ trợ nhân sự vận hành trong phạm vi phù hợp với pháp luật;
 - Ngăn chặn những hoạt động vi phạm pháp luật tại Việt Nam.
- Nếu không có sự đồng ý của Người dùng, Glow sẽ không cung cấp thông tin của Người dùng cho bên thứ ba để sử dụng cho mục đích quảng cáo.

2. Thời gian lưu trữ thông tin

Đối với dữ liệu tin nhắn giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên, Glow áp dụng cơ chế xóa mặc định sau 30 ngày kể từ thời điểm cuộc hội thoại kết thúc hoặc giao dịch liên quan hoàn tất nếu không phát sinh

khieu nại, tranh chấp, yêu cầu hoàn tiền, sự cố an toàn thông tin, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc nghĩa vụ lưu giữ khác.

Trường hợp phát sinh khiếu nại/sự cố, Glow có quyền tạm ngừng xóa và tiếp tục lưu giữ phần dữ liệu tin nhắn liên quan trong thời hạn cần thiết để xác minh, xử lý, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Glow, Khách hàng, Kỹ thuật viên hoặc bên thứ ba liên quan, hoặc để tuân thủ yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Các thông tin của Người dùng được lưu trữ trong một thời gian cần thiết, nhằm phục vụ cho các yêu cầu Người dùng đưa ra;
- Người dùng có thể yêu cầu Glow xóa dữ liệu cá nhân khi đã chấm dứt là Người dùng của Ứng dụng Glow.

3. Cá nhân, tổ chức được tiếp cận nguồn thông tin

- Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, nhà cung cấp dịch vụ AI, đơn vị lưu trữ đám mây, bên xử lý phụ hoặc đơn vị cung cấp công cụ/hệ thống hỗ trợ tự động hóa được Glow sử dụng để vận hành Nền tảng Glow, rà soát nội dung tin nhắn, phát hiện gian lận, bảo đảm an toàn hệ thống và xử lý khiếu nại có thể được tiếp cận dữ liệu trong phạm vi cần thiết. Đối với bên có vai trò là Bên xử lý dữ liệu cá nhân, bên đó chỉ được xử lý dữ liệu theo chỉ dẫn của Glow và trên cơ sở hợp đồng/thỏa thuận bảo mật, bảo vệ dữ liệu phù hợp. Danh sách cụ thể các bên nhận dữ liệu và nhà cung cấp dịch vụ xử lý dữ liệu, bao gồm tên bên nhận/nhà cung cấp, loại dữ liệu được chia sẻ, mục đích xử lý, vai trò của từng bên và phạm vi chuyển dữ liệu xuyên biên giới (nếu có), được công bố tại Mục C. CHIA SẺ VÀ CHUYỂN DỮ LIỆU XUYÊN BIÊN GIỚI của Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Trong trường hợp cần thiết, các cơ quan/tổ chức/cá nhân sau có thể được tiếp cận thông tin của Người dùng trong phạm vi phù hợp với mục đích xử lý, thỏa thuận với Người dùng và quy định pháp luật:

- Kỹ thuật viên;
- Bên cung cấp dịch vụ thanh toán;
- Bộ phận Chăm sóc Khách hàng;
- Ban quản lý Ứng dụng Glow;
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền (trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật);
- Bên khiếu nại chứng minh được hành vi vi phạm của Người dùng (nếu có).

4. Địa chỉ đơn vị chủ quản Ứng dụng Glow

- CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ BK VIỆT NAM
- Địa chỉ: Tầng 5, 170 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam

- Điện thoại: 0888129100

- Email: support@glowvietnam.com

5. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp nhận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

- Người dùng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Glow thực hiện việc này.

- Người dùng có quyền gửi yêu cầu/khiếu nại liên quan đến việc xử lý Dữ liệu cá nhân đến Ban quản lý Glow. Glow tiếp nhận, phản hồi và xử lý yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu theo thời hạn tương ứng quy định tại Điều 5 Nghị định số 356/2025/NĐ-CP và văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; trường hợp pháp luật cho phép gia hạn hoặc cần xác minh bổ sung, Glow thông báo lý do và thời hạn dự kiến.

- Email hỗ trợ Người dùng và tiếp nhận yêu cầu của chủ thể dữ liệu: support@glowvietnam.com; đầu mối tiếp nhận sự cố bảo mật/dữ liệu: support@glowvietnam.com.

- Glow cam kết bảo mật thông tin của Người dùng, nỗ lực áp dụng các biện pháp phù hợp để bảo vệ thông tin mà Người dùng cung cấp cho Glow trong quá trình sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng Glow.

- Glow không bán dữ liệu cá nhân của Người dùng. Việc chuyển giao hoặc cung cấp dữ liệu cá nhân cho bên nhận dữ liệu, Bên xử lý dữ liệu cá nhân hoặc bên thứ ba chỉ được thực hiện trong phạm vi cần thiết, đúng mục đích đã công bố trong Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân, trên cơ sở sự đồng ý hợp lệ của Người dùng hoặc căn cứ pháp luật khác, bao gồm yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin Người dùng bị tấn công dẫn đến mất dữ liệu Người dùng, Glow 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.

- Nếu xét thấy thông tin của Người dùng cung cấp là không chính xác, Glow sẽ tiến hành hủy toàn bộ những nội dung của Người dùng đó được đăng tải trên Glow.

- Người dùng cần cung cấp thông tin trong các trường hợp sau:

+ Truy cập, đặt lịch, sử dụng dịch vụ được cung cấp thông qua Glow;

+ Yêu cầu báo giá, cung cấp thông tin, dịch vụ hoặc hỗ trợ;

+ Tham gia khảo sát ý kiến, dự thi có thưởng, hoặc các hoạt động khuyến mại, quảng bá khác;

+ Đăng ký nhận tin thư, email quảng cáo hoặc các loại tin tức khác;

+ Đăng ký tham gia, cập nhật hồ sơ hoặc gửi tài liệu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ;

+ Việc thu thập và sử dụng thông tin Người dùng được thực hiện trên cơ sở sự đồng ý hợp lệ của Người dùng, thao tác đăng ký tài khoản, xác nhận trong ứng dụng hoặc các căn cứ hợp pháp khác theo quy định pháp luật.

+ Đối với hoạt động đọc, rà soát, AI rà soát hoặc xóa dữ liệu tin nhắn, việc đồng ý cần được thể hiện bằng hành động khẳng định rõ ràng như checkbox riêng, popup riêng, OTP, xác nhận trong ứng dụng hoặc phương thức điện tử khác có lưu vết, thay vì chỉ dựa vào câu “Bằng cách tiếp tục...”.

- Người dùng có quyền gửi yêu cầu/khiếu nại về việc Dữ liệu cá nhân bị sử dụng sai mục đích, bị tiết lộ hoặc có dấu hiệu vi phạm đến Ban quản lý Glow. Việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu tuân theo thời hạn tương ứng quy định tại Điều 5 Nghị định số 356/2025/NĐ-CP và văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

- Email tiếp nhận thông tin khiếu nại: support@glowvietnam.com

6. Cam kết bảo mật thông tin Khách hàng

- Thông tin cá nhân của Khách hàng được Glow cam kết bảo mật theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Glow. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người dùng đó, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Glow không sử dụng, chuyển giao, cung cấp hoặc tiết lộ thông tin cá nhân của Khách hàng cho bên nhận dữ liệu, Bên xử lý dữ liệu cá nhân hoặc bên thứ ba ngoài phạm vi cần thiết để thực hiện giao dịch hoặc các mục đích đã công bố trong Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Các hoạt động này chỉ được thực hiện trên cơ sở sự đồng ý hợp lệ của Khách hàng hoặc căn cứ pháp luật khác.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị tấn công dẫn đến mất dữ liệu cá nhân của Khách hàng, Glow sẽ thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng để điều tra, xử lý kịp thời và thông báo cho Khách hàng được biết.

- Glow yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết cho việc đăng ký và sử dụng Nền tảng như họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số điện thoại và thông tin khác trong phạm vi cần thiết. Đối với thanh toán qua đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép, Glow chỉ tiếp nhận/ghi nhận các dữ liệu giao dịch cần thiết như mã giao dịch, trạng thái thanh toán hoặc token kỹ thuật (nếu có) theo cơ chế tích hợp; Glow không yêu cầu hoặc lưu trữ số thẻ thanh toán của Khách hàng.

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc bị vi phạm

- Glow áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với tính chất dữ liệu, mục đích xử lý và mức độ rủi ro, nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật. Việc thu thập và sử dụng

thông tin của mỗi Người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người dùng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Người dùng có thể gửi khiếu nại trực tiếp hoặc gián tiếp đến Glow bằng hình thức gửi thông tin đến địa chỉ Công ty hoặc qua email: support@glowvietnam.com
- Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Glow sẽ hỗ trợ Người dùng gửi thông tin khiếu nại bằng các phương thức nhanh nhất.
- Glow có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.
- Đối với yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu, Glow áp dụng thời hạn xử lý tương ứng theo Điều 5 Nghị định số 356/2025/NĐ-CP và văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế. Glow có thể áp dụng thời hạn nội bộ ngắn hơn; trường hợp pháp luật cho phép gia hạn hoặc cần xác minh bổ sung, Glow thông báo lý do và thời hạn dự kiến.

VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

Kiểm soát hồ sơ và nội dung Dịch vụ hiển thị

Kiểm soát dữ liệu tin nhắn: Glow có thể sử dụng cơ chế kiểm tra ngẫu nhiên, kiểm tra theo sự kiện, kiểm tra theo rủi ro, bộ lọc từ khóa, công cụ AI hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền để rà soát dữ liệu tin nhắn liên quan đến tài khoản, giao dịch, khiếu nại hoặc dấu hiệu vi phạm.

Hồ sơ và nội dung Dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng Glow do Kỹ thuật viên cung cấp để Khách hàng tham khảo/lựa chọn Dịch vụ; các thông tin này phải chính xác, trung thực, hợp pháp và có căn cứ xác minh.

Quy định cụ thể:

- Ngôn ngữ hiển thị được thực hiện theo các ngôn ngữ mà Nền tảng Glow hỗ trợ tại từng thời điểm; Kỹ thuật viên phải bảo đảm nội dung rõ ràng, chính xác và không gây nhầm lẫn.
- Hình ảnh phải rõ ràng, phản ánh đúng Dịch vụ, không gây nhầm lẫn và đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật/hiển thị do Glow công bố trên Nền tảng tại từng thời điểm.
- Giá: bắt buộc để giá, đơn vị tính VNĐ.
- Hành vi bị cấm:
 - Hồ sơ/nội dung Dịch vụ hiển thị không được chứa từ ngữ trái pháp luật, trái đạo đức xã hội hoặc vi phạm quy định về nội dung của Glow;

- Hồ sơ hoặc nội dung Dịch vụ hiển thị không liên quan đến phạm vi Dịch vụ được phép hiển thị trên Ứng dụng Glow, hoặc có nội dung quảng cáo không phù hợp với Quy chế hoạt động hoặc quy định pháp luật;
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

Kiểm soát Kỹ thuật viên:

Quy trình để trở thành Kỹ thuật viên (đã mô tả ở trên):

Bước 1: Đọc và xác nhận Điều khoản Dịch vụ, Chính sách bảo mật và các chính sách liên quan của Glow;

Bước 2: Tạo tài khoản;

Bước 3: Ban quản lý cung cấp tài khoản cho Kỹ thuật viên.

Quy định đối với Kỹ thuật viên:

Kỹ thuật viên phải cung cấp đầy đủ thông tin: Tên, hình ảnh cá nhân, địa chỉ, số điện thoại, email, thông tin liên hệ.

Đối với cá nhân: cung cấp CCCD/CMND, mã số thuế cá nhân, ngày cấp, nơi cấp và các giấy phép liên quan đến dịch vụ cung cấp trên ứng dụng.

Quy trình duyệt lý do hủy đơn hàng đối với Kỹ thuật viên:

Bước 1: Kỹ thuật viên nhấn xác nhận hủy đơn hàng;

Bước 2: Kỹ thuật viên cung cấp các bằng chứng về việc hủy đơn (tin nhắn qua các kênh liên lạc trên Glow và qua số điện thoại);

Bước 3: Ban quản lý xem xét lý do hủy đơn hàng của Kỹ thuật viên. Nếu bằng chứng có đủ căn cứ để hủy đơn mà không phải do lỗi cố ý của Kỹ thuật viên, Ban quản lý ghi nhận lý do hủy. Nếu bằng chứng chưa đủ, Ban quản lý yêu cầu bổ sung. Trường hợp Kỹ thuật viên không cung cấp thông tin cần thiết trong 24 giờ kể từ thời điểm xác nhận hủy đơn, Glow xử lý theo Chương XIII của Quy chế này.

Kiểm soát đơn hàng, Khách hàng:

Trường hợp Kỹ thuật viên/Khách hàng hủy đơn trên Nền tảng nhưng trên thực tế vẫn thực hiện Dịch vụ nhằm né tránh Phí Quảng cáo hoặc làm sai lệch dữ liệu giao dịch, bên còn lại có thể cung cấp bằng chứng để Glow xem xét theo Chương XIII và Chương XV của Quy chế này.

Với các trường hợp cố tình thực hiện hành vi này, nếu bị phát hiện, Ban quản lý áp dụng các biện pháp xử lý đối với từng đối tượng cụ thể.

Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các thông tin xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng

Bước 1: Tiếp nhận thông tin về hành vi có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng;

Bước 2: Kiểm tra, rà soát thông tin;

Bước 3: Xác nhận lại thông tin có hay không hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên ứng dụng;

Bước 4: Đưa phương án giải quyết, xử lý gỡ bỏ nếu có.

Bên phản ánh/chủ thể quyền cần cung cấp tài liệu chứng minh quyền sở hữu trí tuệ, ví dụ văn bản bảo hộ, xác nhận của cơ quan có thẩm quyền hoặc tài liệu pháp lý tương đương.

Biện pháp xử lý vi phạm đối với Kỹ thuật viên được thực hiện theo Chương XIII - Quy tắc Ứng xử và Biện pháp xử lý vi phạm của Quy chế này; đối với Khách hàng, Glow có thể áp dụng biện pháp quản trị tài khoản phù hợp với tính chất vi phạm và pháp luật.

Các khiếu nại, yêu cầu hoàn phí và tranh chấp được tiếp nhận, xử lý theo Chương XV - Hủy, hoàn phí và giải quyết khiếu nại của Quy chế này.

Chi tiết quy trình khiếu nại, yêu cầu hoàn phí và tranh chấp thực hiện theo Chương XV của Quy chế này.

Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:

- CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ BK VIỆT NAM

- Địa chỉ: Tầng 5, 170 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam

- Điện thoại: 0888129100

- Email: support@glowvietnam.com

VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

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

Khi thực hiện các giao dịch trên ứng dụng, bắt buộc Người dùng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Ứng dụng Glow nỗ lực cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho Người dùng tham gia giao dịch. Trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc lỗi khách quan khác dẫn đến việc Người dùng không thể tham gia giao dịch, Người dùng thông báo cho Ban quản lý qua địa chỉ email hỗ trợ; Glow sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất để tạo điều kiện cho Người dùng tiếp tục sử dụng Ứng dụng Glow.

Tuy nhiên, Ban quản lý Ứng dụng Glow không chịu trách nhiệm đối với trường hợp thông báo của Người dùng không đến được Ban quản lý do lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc nguyên nhân khác không do Ban quản lý gây ra.

IX. TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN CỦA CÁC BÊN

1. Trách nhiệm và quyền của doanh nghiệp

a. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Ứng dụng Glow:

- Thực hiện đăng ký thiết lập Ứng dụng cung cấp dịch vụ và công bố thông tin về chủ sở hữu ứng dụng theo quy định;
- Xây dựng và công bố công khai trên ứng dụng Quy chế hoạt động; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện Quy chế đó trên ứng dụng;
- Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là Kỹ thuật viên trên Ứng dụng cung cấp thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- Có cơ chế kiểm tra, giám sát để bảo đảm việc cung cấp thông tin của người bán trên ứng dụng được thực hiện chính xác, đầy đủ;
- Lưu trữ thông tin đăng ký của thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia ứng dụng và thường xuyên cập nhật thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;

- Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia ứng dụng thực hiện quy trình giao kết hợp đồng trực tuyến nếu Ứng dụng có chức năng đặt hàng trực tuyến;
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng;
- Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Nền tảng Glow:
 - + Ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh hoặc thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định pháp luật;
 - + Gỡ bỏ hoặc xử lý thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong thời hạn do pháp luật áp dụng hoặc theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - + Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của ứng dụng;
 - + Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 - + Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của Nền tảng Glow.
- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên ứng dụng:
 - + Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên ứng dụng cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 - + Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên ứng dụng;
 - + Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến ứng dụng tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- Ứng dụng Glow có trách nhiệm hỗ trợ tiếp nhận và phối hợp giải quyết tranh chấp giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên trong phạm vi chức năng của Nền tảng. Glow tiếp nhận thông tin phản ánh/khiếu nại, yêu cầu Kỹ thuật viên giải trình khi cần thiết và áp dụng biện pháp quản trị theo Quy chế. Việc tạm dừng/ngừng hiển thị hồ sơ hoặc biện pháp ảnh hưởng đáng kể thực hiện theo Chương XIII; Glow không đóng vai trò cơ quan tài phán hoặc thay thế thẩm quyền của cơ quan nhà nước.

- Có trách nhiệm công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Nền tảng Glow. Khi Khách hàng trên ứng dụng phát sinh mâu thuẫn với Kỹ thuật viên hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Glow cung cấp cho Khách hàng thông tin về Kỹ thuật viên trong phạm vi phù hợp và tích cực hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình;
- Ban quản lý có nghĩa vụ tiếp nhận phản ánh từ phía Người dùng, Khách hàng, Kỹ thuật viên và nỗ lực tối đa để loại bỏ những thông tin không trung thực;
- Ứng dụng Glow có thể tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Ứng dụng Glow ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng kết nối, đáp ứng nhu cầu tìm kiếm dịch vụ và phát triển thị trường của các Người dùng tham gia Ứng dụng Glow;
- Ứng dụng Glow sẽ nỗ lực trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng Glow và khắc phục các sự cố như sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, biến động xã hội, thiên tai, mất điện, quyết định của cơ quan nhà nước hoặc tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên, nếu các sự cố này nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý và thuộc trường hợp bất khả kháng, Ứng dụng Glow không chịu trách nhiệm liên đới đối với thiệt hại phát sinh cho Người dùng.

b. Quyền của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Ứng dụng Glow:

- Ứng dụng Glow sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho Người dùng tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Ứng dụng Glow nêu ra;
- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Người dùng cung cấp thông tin cho Ứng dụng Glow không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Ứng dụng Glow có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Người dùng;
- Ứng dụng Glow có thể chấm dứt quyền Người dùng và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Người dùng ngay lập tức nếu Người dùng vi phạm Quy chế của Ứng dụng Glow hoặc có hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng Glow;
- Ứng dụng Glow có thể xem xét chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Người dùng nếu Người dùng không tham gia hoạt động giao dịch hoặc trao đổi thông tin trên Ứng dụng Glow liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành Người dùng và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ, Người dùng phải đăng ký lại theo mẫu và thủ tục của Ứng dụng Glow;
- Ứng dụng Glow có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ của Người dùng nếu phát hiện Người dùng phá sản, bị kết án, đang trong thời gian thụ án, có hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị

trường, gây mất đoàn kết đối với Người dùng khác hoặc có hành vi vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ, tất cả chứng nhận và quyền đã cấp cho Người dùng mặc nhiên hết hiệu lực;

- Ứng dụng Glow giữ quyền sở hữu trí tuệ đối với dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng Glow theo quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả biểu tượng, nội dung và dấu hiệu nhận diện thuộc quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng hợp pháp của Ứng dụng Glow. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng hoặc phổ biến bất hợp pháp các quyền này;

- Glow có quyền điều chỉnh Bảng giá và Phí Quảng cáo theo cơ chế công bố phiên bản/ngày hiệu lực; thay đổi được thông báo trước theo Bảng giá và không áp dụng hồi tố đối với đơn hàng đã hoàn thành, trừ trường hợp pháp luật hoặc thỏa thuận hợp lệ quy định khác.

2. Trách nhiệm và quyền của Kỹ thuật viên

a. Trách nhiệm của Kỹ thuật viên cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng Glow:

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin dưới đây cho doanh nghiệp sở hữu Ứng dụng cung cấp dịch vụ khi đăng ký sử dụng dịch vụ:

- + Họ tên và địa chỉ cư trú của cá nhân;

- + Thông tin định danh cá nhân, mã số thuế cá nhân và giấy phép/chứng chỉ chuyên môn (nếu pháp luật yêu cầu đối với Dịch vụ cung cấp);

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

- Cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ khi cung ứng dịch vụ trên Nền tảng Glow;

- Bảo đảm tính chính xác, trung thực của thông tin về dịch vụ cung cấp trên Nền tảng Glow;

- Trường hợp đơn hàng bị hủy, Kỹ thuật viên phải cung cấp lý do và tài liệu/bằng chứng theo yêu cầu hợp lý của Glow. Nếu Kỹ thuật viên không cung cấp hoặc không cung cấp đầy đủ thông tin giải trình trong thời hạn được yêu cầu, Glow ghi nhận vụ việc và xem xét áp dụng biện pháp xử lý theo Chương XIII của Quy chế này; không tự động áp dụng một khoản phạt tiền cố định chỉ vì thiếu minh chứng.

- Nghiêm cấm các hành vi:

- + Đánh tráo người khi đến làm cho Khách hàng;

- + Cung cấp số điện thoại hoặc phương thức liên lạc ngoài Nền tảng Glow trong phần mô tả;

- + Không liên lạc cho Khách hàng sau khi xác nhận đơn hàng;

- + Hủy đơn hàng để tránh sự kiểm soát của Glow;
- + Không cung cấp đúng dịch vụ đã mô tả;
- + Cung cấp dịch vụ không đúng thời gian, địa điểm đã mô tả.
- Đối với Kỹ thuật viên cung cấp dịch vụ tại nhà, cần mang theo đầy đủ giấy tờ tùy thân, CCCD trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ;
- Thanh toán tiền dịch vụ giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên:

Khách hàng thanh toán Giá trị đơn hàng trực tiếp cho Kỹ thuật viên hoặc thông qua đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép và được tích hợp kỹ thuật trên Nền tảng theo cơ chế quyết toán trực tiếp cho Kỹ thuật viên. Glow không trực tiếp nhận, giữ, quản lý, phân phối, chi trả hoặc định đoạt tiền dịch vụ của Khách hàng và không khấu trừ Phí Quảng cáo từ khoản tiền này. Trường hợp phương thức thanh toán tích hợp có áp dụng thời gian chờ, tạm giữ hoặc xử lý khiếu nại trước khi quyết toán, việc giữ, giải ngân, hoàn trả hoặc quyết toán được thực hiện bởi đơn vị trung gian thanh toán theo quy định và quy trình của đơn vị đó; Glow chỉ cung cấp hoặc truyền trạng thái giao dịch và thông tin kỹ thuật cần thiết trong phạm vi chức năng hỗ trợ Nền tảng.

- Thực hiện các quy định của pháp luật khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên Nền tảng Glow;
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê điện tử;
- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Nền tảng Glow;
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật. Kỹ thuật viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, đăng nhập, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình;
- Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ứng dụng Glow về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lộ/lọt thông tin đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý;
- Cam kết những thông tin cung cấp cho Ứng dụng Glow và những thông tin đăng tải lên Ứng dụng Glow là chính xác;

- Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Khách hàng chứng minh được lỗi đó thuộc về Kỹ thuật viên;
- Kỹ thuật viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Ứng dụng Glow vào những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng Glow hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Kỹ thuật viên phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình trước pháp luật;
- Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Ứng dụng Glow cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Ứng dụng Glow trong Quy định này.
- Kỹ thuật viên phải tự mình trực tiếp thực hiện Dịch vụ, không được để người khác thực hiện thay dưới bất kỳ hình thức nào. Kỹ thuật viên chịu toàn bộ trách nhiệm và bồi thường đối với tổn thất/thiệt hại của Glow và Người dùng phát sinh do sai sót hoặc vi phạm của Kỹ thuật viên trong quá trình cung cấp Dịch vụ;
- Kỹ thuật viên và Khách hàng chịu trách nhiệm đối với hành vi, nghĩa vụ thuộc phạm vi của mình theo pháp luật. Kỹ thuật viên chịu trách nhiệm về Dịch vụ do mình trực tiếp cung cấp; Glow chịu trách nhiệm trong phạm vi lỗi của Glow đối với các nghĩa vụ của Nền tảng mà Glow đã cam kết hoặc pháp luật bắt buộc. Khi có tranh chấp, Glow hỗ trợ cung cấp thông tin và phối hợp xử lý trong phạm vi chức năng của Nền tảng.

b. Quyền của Kỹ thuật viên cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng Glow:

- Kỹ thuật viên sẽ được cấp một tên đăng nhập và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Glow.
- Kỹ thuật viên sẽ được nhận sự hỗ trợ của Ứng dụng Glow hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc quản lý giao dịch, đăng thông tin dịch vụ và sử dụng các tiện ích trên Ứng dụng Glow.
- Kỹ thuật viên có quyền đóng góp ý kiến cho Ứng dụng Glow trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho Ứng dụng Glow.

3. Trách nhiệm và quyền của Khách hàng tham gia Ứng dụng Glow

a. Trách nhiệm của Khách hàng tham gia Ứng dụng Glow

- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ứng dụng Glow về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Ứng dụng Glow và những thông tin đăng tải lên Ứng dụng Glow là chính xác.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch hỗ trợ Ứng dụng Glow trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên diễn ra qua ứng dụng.
- Trường hợp Khách hàng lặp lại việc hủy đơn không có lý do chính đáng, không liên lạc được hoặc có dấu hiệu lạm dụng Nền tảng, Glow có thể ghi nhận hành vi, cảnh báo, giới hạn một số tính năng hoặc tạm ngừng quyền đặt Dịch vụ trong phạm vi cần thiết. Việc chấm dứt quyền sử dụng tài khoản chỉ áp dụng khi có vi phạm nghiêm trọng hoặc tái diễn theo Quy chế và phải có căn cứ phù hợp.
- Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Ứng dụng Glow vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng Glow hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Người dùng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Khách hàng cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Ứng dụng Glow cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Ứng dụng Glow trong Quy định này.
- Khách hàng không được cố ý phát tán thông tin sai sự thật, vu khống, xúc phạm danh dự/uy tín hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật gây thiệt hại cho Glow, Kỹ thuật viên hoặc Người dùng khác. Quy định này không hạn chế quyền của Khách hàng trong việc đánh giá, phản ánh, khiếu nại hoặc cung cấp thông tin trung thực về trải nghiệm Dịch vụ.
- Kỹ thuật viên và Khách hàng phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật Việt Nam khi có hành vi nhạy cảm, quá khích hoặc hành vi vi phạm pháp luật. Ứng dụng Glow miễn trừ trách nhiệm đối với hành vi của Khách hàng với Kỹ thuật viên và hành vi của Kỹ thuật viên với Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Trong trường hợp xảy ra kiện tụng, tranh chấp, Khách hàng

và Kỹ thuật viên sẽ làm việc trực tiếp với nhau; Ứng dụng Glow sẽ cung cấp các thông tin cần thiết khi có yêu cầu hợp lệ của cơ quan có thẩm quyền;

b. Quyền của Khách hàng tham gia Ứng dụng Glow

- Khi đăng ký trở thành Người dùng, Khách hàng sẽ được khởi tạo tài khoản để tham gia và sử dụng các ưu đãi trong hệ thống của Glow;
- Khách hàng được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng dịch vụ, quản lý tài khoản và các thông tin lịch sử sử dụng ưu đãi của mình trong hệ thống Glow.
- Khách hàng có thể được hưởng các chính sách ưu đãi do Glow hay các đối tác thứ ba cung cấp dịch vụ trên Glow. Các chính sách ưu đãi này sẽ được Ứng dụng Glow giải quyết (nếu có) và sẽ được đăng tải trực tiếp trên Ứng dụng Glow hoặc gửi trực tiếp đến Khách hàng.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Glow trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến Glow.
- Khách hàng có quyền gửi khiếu nại trực tiếp đến Glow để được hỗ trợ trong trường hợp dịch vụ do Kỹ thuật viên cung cấp không bảo đảm chất lượng như thông tin đã công bố.

4. Phân định trách nhiệm giữa doanh nghiệp và Kỹ thuật viên trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên ứng dụng với Khách hàng:

- Ứng dụng Glow sẽ hỗ trợ Khách hàng bằng việc cung cấp thông tin và các nội dung liên quan đến giao dịch khi có tranh chấp với Kỹ thuật viên trong phạm vi phù hợp.
- Ứng dụng Glow có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và có biện pháp xử lý kịp thời để giải quyết những mâu thuẫn xảy ra giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên trong quá trình giao dịch.
- Kỹ thuật viên có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến quá trình giao dịch và có nghĩa vụ bồi thường theo thỏa thuận với Khách hàng nếu lỗi thuộc về Kỹ thuật viên.
- Mọi hành động lừa đảo trên Ứng dụng Glow đều bị lên án và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.
- Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, vụ việc có thể được đưa đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, đặc biệt là quyền lợi hợp pháp của Khách hàng. Đồng thời, Ứng dụng Glow có trách nhiệm hỗ trợ cơ quan có thẩm quyền bằng việc cung cấp thông tin về Kỹ thuật viên trong quá trình xác minh, điều tra theo quy định pháp luật.

X. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Đối với các sửa đổi làm thay đổi đáng kể phạm vi xử lý Dữ liệu cá nhân, phạm vi đọc/rà soát Dữ liệu tin nhắn, phạm vi AI rà soát, chia sẻ dữ liệu, thời hạn lưu giữ hoặc quyền của Người dùng, Glow hiển thị thông báo cập nhật tại điểm chạm phù hợp và yêu cầu Người dùng xác nhận lại bằng hành động khẳng định trước khi tiếp tục sử dụng tính năng liên quan.

Quy chế có hiệu lực theo Ngày hiệu lực ghi tại khối thông tin phiên bản. Khi Quy chế được sửa đổi, Glow hiển thị thông báo trong ứng dụng kèm nội dung thay đổi và ngày hiệu lực; Người dùng phải xác nhận đồng ý bằng thao tác khẳng định trên ứng dụng trước khi tiếp tục sử dụng tính năng chịu tác động của thay đổi. Glow lưu vết thời điểm xác nhận, phiên bản Quy chế, tài khoản, thiết bị và phương thức xác nhận. Trường hợp Người dùng không đồng ý với thay đổi, Glow có thể giới hạn tính năng chịu tác động của thay đổi; Người dùng có quyền ngừng sử dụng Nền tảng/chấm dứt tài khoản theo quy trình áp dụng, nhưng các quyền và nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt vẫn được xử lý theo Quy chế, thỏa thuận liên quan và pháp luật.

Quy chế được quản lý theo phiên bản và ngày hiệu lực. Thay đổi thông thường được thông báo trước theo thời hạn phù hợp; thay đổi trọng yếu về Phí Quảng cáo, hoàn tiền, quyền Người dùng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân phải được thông báo rõ ràng và yêu cầu xác nhận lại khi pháp luật hoặc tính chất thay đổi yêu cầu. Không áp dụng hồi tố đối với hành vi/giao dịch đã phát sinh nếu không có căn cứ hợp lệ.

XI. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

Mọi Người dùng, bao gồm Khách hàng và Kỹ thuật viên, khi sử dụng Glow để giao dịch, đặt lịch, cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ trên ứng dụng được hiểu là đã chấp thuận tuân theo Quy chế này. Mọi thắc mắc của Khách hàng vui lòng liên hệ với Glow theo thông tin dưới đây để được giải đáp.

XII. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Ứng dụng Glow

Địa chỉ: Tầng 5, 170 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0888129100

Email: support@glowvietnam.com

XIII. QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM

1. Phạm vi: áp dụng đối với Kỹ thuật viên; là bộ phận không tách rời của Quy chế hoạt động và Hợp đồng dịch vụ. Mọi sửa đổi phải được quản lý theo phiên bản/ngày hiệu lực và không áp dụng hồi tố đối với hành vi xảy ra trước ngày sửa đổi có hiệu lực.
2. Các hành vi có thể dẫn đến ngừng hiển thị hồ sơ/nội dung quảng cáo gồm: hồ sơ giả mạo/không chính chủ; sử dụng trái phép dữ liệu Khách hàng; quấy rối, xúc phạm, phân biệt đối xử; đổi người cung cấp Dịch vụ; lôi kéo giao dịch ngoài Nền tảng; tạo đơn hàng ảo/gian lận; cung cấp Dịch vụ nhạy cảm; hành vi xâm hại thân thể/tình dục, trộm cắp hoặc dấu hiệu tội phạm. Đối với vi phạm nhẹ, Glow áp dụng nhắc nhở/cảnh báo hoặc tạm ngừng hiển thị có thời hạn theo mức độ và số lần vi phạm.
3. Glow chỉ ngừng hiển thị vĩnh viễn ngay từ lần đầu khi hành vi có dấu hiệu tội phạm; xâm hại tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm hoặc tự do thân thể; hoặc hành vi đã được Quy chế quy định rõ mức xử lý này. Đối với hành vi chưa được quy định, Glow có thể tạm ngừng hiển thị tối đa 07 ngày để xác minh và cho Kỹ thuật viên cơ hội giải trình, trừ trường hợp khẩn cấp.
4. Khi áp dụng biện pháp xử lý, Glow thông báo hành vi, căn cứ, biện pháp, thời điểm hiệu lực và quyền khiếu nại. Kỹ thuật viên có 15 ngày để khiếu nại; Glow trả lời trong 07 ngày làm việc. Người xem xét khiếu nại không phải người ra quyết định ban đầu; quyết định ngừng hiển thị vĩnh viễn phải được người có thẩm quyền phê duyệt.
5. Kết quả rà soát tự động/AI chỉ là căn cứ để xem xét, không phải căn cứ duy nhất để áp dụng biện pháp. Các biện pháp ảnh hưởng đáng kể phải có xem xét của con người, trừ biện pháp kỹ thuật tạm thời cần thiết để ngăn ngừa rủi ro tức thời.
6. Đối với khoản hỗ trợ/Phí Quảng cáo bị ghi nhận sai do gian lận hoặc lỗi, Glow chỉ bù trừ vào Số dư Quảng cáo khi có căn cứ và ghi nhận rõ lịch sử bù trừ; Kỹ thuật viên có quyền khiếu nại theo mục IV.

XIV. AN TOÀN DỊCH VỤ TẠI NHÀ

1. Chương này quy định các biện pháp Glow HỖ TRỢ an toàn trong quá trình đặt/thực hiện Dịch vụ tại nhà. Glow không bảo đảm an toàn, không giám sát buổi hẹn và không thay Kỹ thuật viên chịu trách nhiệm đối với an toàn của Dịch vụ.
2. Trước buổi hẹn, Nền tảng hiển thị cho Khách hàng ảnh, tên hiển thị và mã định danh của Kỹ thuật viên sau khi Kỹ thuật viên nhận đơn. Khách hàng có quyền đổi chiều người thực tế đến cung cấp Dịch vụ và từ chối nếu không trùng khớp.

3. Khách hàng có quyền dừng Dịch vụ khi thấy không an toàn/không phù hợp. Kỹ thuật viên có quyền dừng và rời địa điểm khi bị quấy rối, đe dọa, bị yêu cầu Dịch vụ nhạy cảm hoặc địa điểm không an toàn; việc dừng theo căn cứ này không bị coi là vi phạm nếu Kỹ thuật viên báo cáo Glow trong 12 giờ.
4. Khi tính năng báo sự cố được triển khai, Nền tảng cung cấp kênh báo sự cố để Khách hàng và Kỹ thuật viên gửi thông tin cho Glow. Glow tiếp nhận và xử lý/phối hợp xử lý theo tính chất vụ việc và quy trình đang được công bố. Glow không giám sát buổi hẹn. Trong trường hợp có nguy cơ tức thời đối với sức khỏe, tính mạng hoặc an toàn thân thể, Người dùng phải ưu tiên liên hệ cơ quan y tế/công an hoặc cơ quan chức năng phù hợp; việc báo cáo cho Glow không thay thế việc liên hệ cơ quan chức năng.
5. Khi có báo cáo về quấy rối, xâm hại thân thể/tinh dục, trộm cắp hoặc dấu hiệu tội phạm, Glow có thể tạm ngừng hiển thị hồ sơ hoặc quyền đặt Dịch vụ liên quan, ngừng ghép nối hai bên và hỗ trợ cung cấp dữ liệu cho cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu hợp pháp. Glow không đóng vai trò điều tra hoặc phán xử hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
6. Trong tình huống có nguy cơ đối với sức khỏe/tính mạng, người có mặt phải liên hệ ngay cơ quan y tế/công an; việc báo cáo Glow không thay thế việc liên hệ cơ quan chức năng. Kỹ thuật viên phải báo cáo Glow trong 12 giờ đối với sự cố gây tổn hại sức khỏe phát sinh trong buổi hẹn.
7. Glow có thể tạm ngừng hiển thị ngay trong trường hợp khẩn cấp và thông báo căn cứ trong thời hạn phù hợp sau đó, trừ khi việc thông báo có thể ảnh hưởng đến bảo vệ người bị hại hoặc xử lý của cơ quan chức năng.
8. Đối với Khách hàng đang mang thai, cao tuổi hoặc đã tự nguyện cung cấp thông tin cần lưu ý về sức khỏe, Nền tảng chỉ hiển thị cho Kỹ thuật viên thông tin cần thiết trong phạm vi đã đồng ý. Kỹ thuật viên có quyền từ chối nhận đơn nếu đánh giá mình không đủ điều kiện thực hiện an toàn; Glow không đánh giá/xác nhận năng lực chuyên môn của Kỹ thuật viên.
9. Glow lưu hồ sơ báo cáo sự cố theo thời hạn cần thiết/phù hợp với mục đích xử lý và nghĩa vụ pháp luật, bao gồm nội dung báo cáo, thời điểm tiếp nhận, bước xử lý, người xử lý, quyết định/căn cứ và việc phối hợp cơ quan có thẩm quyền (nếu có).

XV. HỦY, HOÀN PHÍ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Tiếp nhận: Khách hàng/Kỹ thuật viên gửi yêu cầu qua kênh hỗ trợ chính thức. Glow xác nhận đã tiếp nhận trong 24 giờ, cấp hoặc ghi nhận mã/vụ việc và thông báo thông tin cần bổ sung (nếu có). Đối với yêu cầu về dữ liệu cá nhân, áp dụng thời hạn riêng tại Chính sách bảo mật.
2. Xác minh ban đầu: trong 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin cơ bản, Glow phân loại vụ việc, xác định dữ liệu/bằng chứng cần thiết và chuyển yêu cầu giải trình tới bên liên quan. Bên được yêu cầu giải trình có tối đa 03 ngày làm việc để phản hồi, trừ trường hợp khẩn cấp hoặc Glow ấn định thời hạn ngắn hơn vì lý do an toàn.
3. Kết quả hỗ trợ: trong 07 ngày làm việc kể từ khi hồ sơ đã đủ để xem xét, Glow thông báo kết quả hỗ trợ hoặc phương án xử lý thuộc phạm vi của Nền tảng. Nếu vụ việc phức tạp cần kéo dài, Glow thông báo lý do và thời hạn dự kiến hoàn tất. Các thời hạn tại khoản này là phương án vận hành đề xuất và được áp dụng sau khi Glow chốt/công bố chính thức.
4. Hủy/hoàn tiền Dịch vụ: Dịch vụ do Kỹ thuật viên trực tiếp cung cấp. Việc hoàn tiền dịch vụ căn cứ tình trạng thực tế, thỏa thuận giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên, bằng chứng và pháp luật áp dụng. Glow hỗ trợ trao đổi thông tin; nếu khoản hoàn được chấp nhận, việc hoàn được thực hiện theo phương thức thanh toán ban đầu hoặc cơ chế của đơn vị trung gian thanh toán, không qua Số dư Quảng cáo.
5. Phí Quảng cáo: việc hủy đơn, thực hiện một phần, ghi nhận sai trạng thái, nạp nhầm/nạp trùng và khiếu nại khoản Phí Quảng cáo được xử lý theo Mục IV và Bảng giá; việc hoàn Phí Quảng cáo vào Số dư Quảng cáo không phải là hoàn tiền dịch vụ cho Khách hàng.
6. Tranh chấp/sự cố nghiêm trọng: Glow có thể bảo toàn dữ liệu liên quan, tạm dừng/ngừng hiển thị hồ sơ hoặc nội dung quảng cáo trong phạm vi cần thiết và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền. Nếu các bên không đạt được thỏa thuận, Khách hàng/Kỹ thuật viên có quyền sử dụng cơ chế giải quyết tranh chấp theo pháp luật; quyền của người tiêu dùng không bị hạn chế.

XVI. MINH BẠCH XẾP HẠNG VÀ QUẢNG CÁO

Glow công bố các tiêu chí chính dùng để xác định Hạng Kỹ thuật viên và ảnh hưởng đến thứ tự hiển thị. Vị trí/nội dung được ưu tiên do trả phí hoặc quảng cáo được nhận diện phù hợp để Người dùng có thể phân biệt với kết quả hiển thị thông thường trong phạm vi pháp luật yêu cầu. Việc xếp Hạng dựa trên dữ liệu hoạt động, không được mô tả như chứng nhận tay nghề/chuyên môn của Glow.