

Số:

Tp Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 04 năm 2015.

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT WWW.BOOKKHACHSAN.COM

I. Nguyên tắc chung

- Sàn giao dịch thương mại điện tử Bookkhachsán (sau đây gọi là Bookkhachsán) được tổ chức hoạt động tại website [www. bookkhachsán.com](http://www.bookkhachsán.com);
- Chức năng của Bookkhachsán là tổ chức thực hiện các giao dịch đặt phòng giữa khách hàng và khách sạn;
- Bookkhachsán đăng thông tin khách sạn tại Bookkhachsán.com dựa vào thông tin được cung cấp bởi khách sạn;
- Bookkhachsán cung cấp các công cụ cho phép khách hàng đặt phòng khách sạn cũng như viết đánh giá về khách sạn khách hàng đã ở;
- Bookkhachsán sẽ trực tiếp giải quyết tất cả yêu cầu của khách hàng khi đặt phòng. Khách hàng không gửi yêu cầu trực tiếp tới khách sạn;
- Bookkhachsán giải quyết các yêu cầu của khách sạn trong các lần giao dịch đặt phòng của khách hàng.

II. Quy định chung

1. Tên gọi và định nghĩa sàn giao dịch: Bookkhachsán

Định nghĩa: Sàn giao dịch thương mại điện tử Bookkhachsán là website cho phép khách sạn đăng thông tin về chính khách sạn lên và cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch đặt phòng khách sạn.

Tên đầy đủ: Sàn giao dịch thương mại điện tử Bookkhachsán

Tên viết tắt: Bookkhachsán

2. Thành viên trên Bookkhachsán

Các thành viên trên sàn có 2 nhóm: Khách hàng và Khách sạn

+ Khách hàng: Là những người thực hiện giao dịch trên Bookkhachsán hoặc là những người đăng ký tài khoản trên Bookkhachsán.

Các chức năng nhóm thành viên Khách hàng có thể thực hiện:

- Đăng ký thành viên Bookkhachsans;
- Đặt phòng khách sạn;
- Viết đánh giá khách sạn.

+ **Khách sạn:** Là các khách sạn có đăng ký đăng thông tin trên Bookkhachsans, bao gồm các khách sạn chủ động đăng ký với Bookkhachsans hoặc các khách sạn được Bookkhachsans liên hệ.

Các chức năng nhóm thành viên Khách sạn có thể thực hiện:

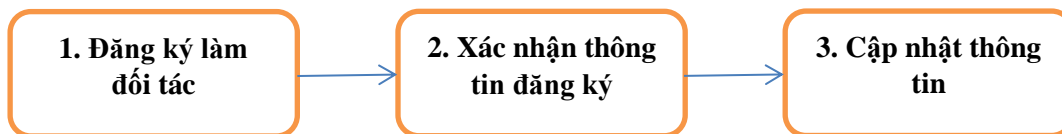
- Đăng ký khách sạn làm thành viên;
- Cập nhật thông tin khách sạn;
- Cập nhật giá;

3. Quy định chung

- Khách sạn phải đảm bảo thông tin cung cấp trên website là chính xác. Nếu Bookkhachsans phát hiện các thông tin không chính xác thì Bookkhachsans có quyền chỉnh sửa, dỡ bỏ hoặc chấm dứt hợp tác với khách sạn;
- Khách hàng phải cung cấp thông tin chính xác khi giao dịch trên Bookkhachsans, một số thông tin như: Họ tên, Email, Điện thoại,...;
- Khi có giao dịch đặt phòng, Bookkhachsans yêu cầu khách sạn xác nhận tính chính xác của thông tin về giao dịch. Nếu có thay đổi hay sai sót nào khách sạn phải gửi lại thông tin với Bookkhachsans. Thông tin đã xác nhận sẽ không được thay đổi;
- Khách hàng sau khi thực hiện giao dịch và nhận được xác nhận thì có nghĩa vụ thanh toán với Bookkhachsans để hoàn tất giao dịch đặt phòng.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình cập nhật thông tin khách sạn



a. Bước 1: Đăng ký làm đối tác

+ Khách sạn đăng ký:

Sau khi nhận được đăng ký đối tác của khách sạn từ địa chỉ mail: info@bookkhachsans.com

. Bookkhachsans liên hệ với người đăng ký để cập nhật thông tin từ khách sạn. Nếu xác minh thông tin là chính xác, Bookkhachsans sẽ cấp cho khách sạn một tài khoản truy cập vào cập nhật thông tin khách sạn trên Bookkhachsans.

+ Bookkhachsans liên hệ với khách sạn mời làm đối tác:

Bookkhachsán liên hệ với khách sạn mời tham gia sàn giao dịch Bookkhachsán. Nếu khách sạn đồng ý tham gia, Bookkhachsán sẽ cấp cho khách sạn một tài khoản để cập nhật thông tin khách sạn. Trường hợp khách sạn muốn Bookkhachsán cập nhật thông tin cho khách sạn, Bookkhachsán sẽ yêu cầu khách sạn gửi các thông tin chi tiết để Bookkhachsán có thể cập nhật thông tin thay cho khách sạn.

b. Bước 2: Xác nhận thông tin đăng ký:

Bookkhachsán liên hệ lại khách sạn theo mail đăng ký, đề nghị khách sạn cung cấp thông tin về khách sạn gồm: Tên, địa chỉ, thông tin liên hệ khi cần, loại phòng, bảng giá, hình ảnh, các dịch vụ của khách sạn (gồm cả Tiếng Việt và Tiếng Anh).

c. Bước 3: Cập nhật thông tin

Bookkhachsán cập nhật theo thông tin cung cấp từ khách sạn.

+ Bookkhachsán đăng nhập vào phần quản trị, cập nhật thông tin khách sạn tại:

www.bookkhachsán.com/admincp.php

+ Bookkhachsán vào cập nhật thông tin, bao gồm: Thông tin mô tả; các dịch vụ, tiện ích khách sạn; thêm giá bán; ảnh khách sạn...;

+ Thực hiện lưu lại;

Sau các bước sửa đổi (nếu cần) trên thì quá trình cập nhật thông tin hoàn tất và thông tin khách sạn được xuất bản trên site bookkhachsán.com. Phòng khách sạn lúc này đã sẵn sàng mở bán trên Bookkhachsán.

2. Quy trình cập nhật giá khách sạn

Khi cần có sự điều chỉnh giá hoặc thêm giá mới thì áp dụng quy trình này.

Quy trình này áp dụng Bước 2 của Quy trình cập nhật thông tin khách sạn. Sự khác biệt là sau khi cập nhật giá thì giá sẽ được hiển thị trên Bookkhachsán luôn, không cần qua bước kiểm duyệt. Lý do là sau Quy trình dành cho Khách sạn thì các thông tin khách sạn đã được xác nhận là chính xác.

3. Quy trình dành cho Khách hàng

Gồm quy trình đăng ký tài khoản và quy trình đặt phòng



3.1 Quy trình đăng ký và kiểm tra thông tin tài khoản

Bước 1: Đăng ký tài khoản

Khách hàng truy cập vào phần Đăng ký và cập nhật biểu mẫu như bên dưới:

THÔNG TIN ĐĂNG KÝ

Vui lòng nhập thông tin cá nhân vào khung bên dưới (dấu * là bắt buộc).

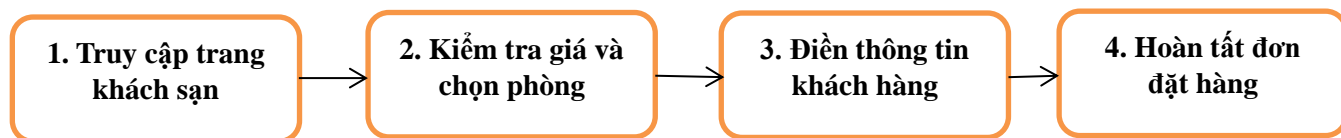
| | |
|--|-----------------------------|
| Tên đăng nhập * | <input type="text"/> |
| Mật khẩu * | <input type="password"/> |
| Nhập lại mật khẩu * | <input type="password"/> |
| Họ tên | <input type="text"/> |
| Email * | <input type="text"/> |
| Điện thoại * | <input type="text"/> |
| Địa chỉ * | <input type="text"/> |
| Tỉnh / Thành phố | <input type="text"/> |
| Mã bảo vệ * | <input type="text"/> m381s1 |
| <input type="button" value="ĐĂNG KÝ"/> <input type="button" value="NHẬP LẠI"/> | |

Điền các thông tin cá nhân vào và hoàn tất đăng ký.

Bước 2: Xem thông tin tài khoản

Sau khi đăng ký, đăng nhập vào khách hàng sẽ có các thông tin về các đặt phòng đã thực hiện...

3.2 Quy trình đặt phòng



Bước 1: Truy cập trang khách sạn

- + Khách hàng truy cập Bookkhachsans. Sau đấy có thể đăng nhập hoặc không;
- + Từ trang chủ tìm khách sạn theo thành phố hoặc gõ tỉnh cần đến trong biểu mẫu tìm kiếm;
- + Kết quả tìm kiếm hiển thị các khách sạn cụ thể cần tìm trong tỉnh cần đến;
- + Truy cập vào trang thông tin khách sạn







Bước 2: Kiểm tra giá và chọn phòng

+ Nhập ngày đến, ngày đi và số phòng cần đặt rồi nhấp chuột vào Kiểm tra giá. Kết quả ra trang thông tin phòng và giá phòng:

NGÀY NHẬN PHÒNG: 14/01/2015

NGÀY TRẢ PHÒNG: 15/01/2015 1 đêm

Kiểm tra giá

| Loại phòng | Sức chứa | Giá | Số lượng |
|---|---|---|------------|
|  <p>Superior (No window) Diện tích: 22 m2 Một giường đôi Xem thêm</p> |  | 995,000 Đ/đêm Chọn phòng | Phòng 0 |
|  <p>Deluxe Diện tích: 28 m2 Một giường đôi Hướng thành phố Buffet Sáng Xem thêm</p> |  | 1,190,000 Đ/đêm Chọn phòng | Phòng 0 |
|  <p>Junior Suite Diện tích: 33 m2 Giường Đôi / Hai Giường Đơn Xem thêm</p> |  | 1,590,000 Đ/đêm Chọn phòng | Phòng 0 |

THÔNG TIN ĐẶT PHÒNG

Khách Sạn T.Espoir Sài Gòn
247-249 Lý Tự Trọng, Quận 1, Hồ Chí Minh (Sài Gòn)
Chưa chọn phòng

TỔNG CỘNG 0.000 VND

ĐẶT PHÒNG NGAY

+ Lựa chọn phòng và số phòng từ danh sách phòng. Nhấp chuột vào Đặt ngay để chuyển sang bước đặt phòng.

Bước 3: Điền thông tin khách hàng

ĐẶT PHÒNG » **THÔNG TIN KHÁCH HÀNG** 1 HÌNH THỨC THANH TOÁN 2 XÁC NHẬN 3 HOÀN TẤT 4

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Họ tên *

Email *

Điện thoại *

Địa chỉ *

Tỉnh / Thành phố *

Ghi chú

CHỌN THÊM PHÒNG **TIẾP TỤC**

CHI TIẾT ĐẶT PHÒNG

KHÁCH SẠN T.ESPOIR SÀI GÒN
★★★★★
247-249 Lý Tự Trọng, Quận 1, Hồ Chí Minh (Sài Gòn)

THÔNG TIN NGÀY LƯU TRÚ
Ngày nhận phòng: 15/01/2015
Ngày trả phòng: 16/01/2015

THÔNG TIN ĐẶT PHÒNG VÀ GIÁ

| | |
|----------------------|------------------|
| TÊN PHÒNG | GIÁ 1 ĐÊM |
| Superior (No window) | |
| Giá 995,000 VND/đêm | |
| 1 x Giá | 995,000 VND |

Tổng cộng 995,000 VND
Chi tiết giá

+ Điền các thông tin khách hàng vào biểu mẫu thông tin khách hàng

+ Nếu khách hàng đã đăng ký tài khoản thì có thể Đăng nhập

Sau các bước nhập thông tin này, khách hàng thực hiện bước lưu lại để hoàn tất.

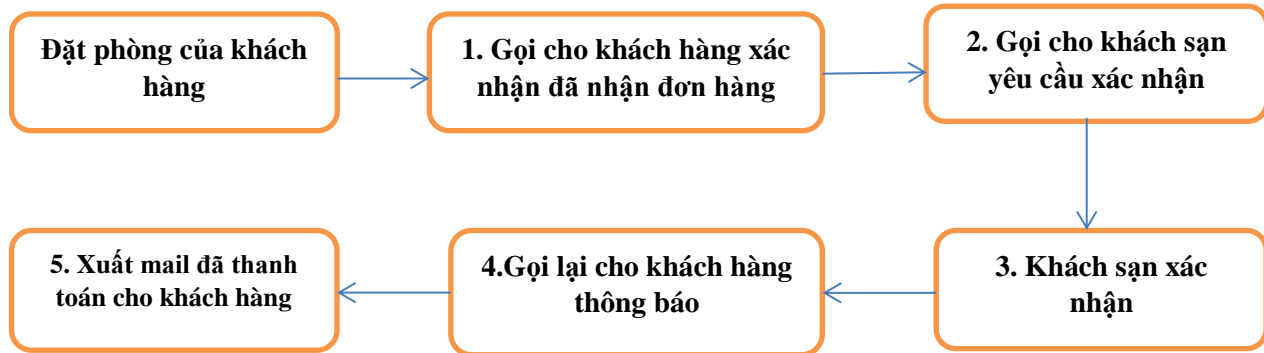
Bước 4: Hoàn tất đơn đặt phòng

+ Khách hàng nhận được 1 trang thông báo đã hoàn tất đặt phòng

+ Hệ thống gửi email thông báo cho khách hàng đã nhận được đặt phòng, đồng thời cũng gửi cho khách sạn một email thông báo có đặt phòng mới.

4. Quy trình xác nhận đơn đặt phòng

Quy trình này được xây dựng để đảm bảo đặt phòng của khách hàng được xử lý nhanh gọn và chính xác.



Bước 1: Sau khi nhận được yêu cầu đặt phòng của khách hàng. Bookkhachsán gọi điện lại cho khách hàng xác minh các thông tin đặt phòng của khách hàng để đảm bảo tính chính xác, bao gồm các thông tin như: Tên người đặt, số điện thoại, thông tin phòng khách sạn... Sau khi các thông tin đã chính xác thì chuyển sang bước 2.

Bước 2: Bookkhachsán gọi cho khách sạn đề nghị khách sạn xác nhận, gồm:

+ Thông tin các loại phòng khách đặt

+ Tình trạng phòng trống cho các loại phòng đầy

Bước 3: Khách sạn có thể xác nhận trực tiếp trên điện thoại, gửi qua email xác nhận tình trạng phòng trống.

Sau khi khách sạn xác nhận tình trạng phòng Bookkhachsán sẽ gửi vào mail khách sạn, khách hàng sẽ nhận được một email thông báo tình trạng phòng đã giữ cho khách hay khách sạn đã hết phòng. Nếu khách sạn đã giữ phòng cho khách thì khách hàng cũng nhận được một tin nhắn mail thông báo giữ phòng và đề nghị khách thanh toán.

Bước 4: Bookkhachsán gọi điện cho khách hàng thông báo tình trạng phòng. Nếu còn phòng thì Bookkhachsán đề nghị khách hàng thanh toán để hoàn tất đặt phòng.

Bước 5: Sau khi khách hàng thanh toán thì Bookkhachsán sẽ xuất cho khách hàng một phiếu đặt phòng và gửi vào email khách hàng. Khách hàng có thể in phiếu đặt phòng này ra hoặc xuất trình chứng minh nhân dân và đến nhận phòng tại khách sạn.

5. Quy trình huỷ đặt phòng

Bước 1: Nhận yêu cầu huỷ đặt phòng

Khách hàng gọi điện đến, gửi email hoặc vào công cụ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu huỷ đặt phòng. Bookkhachsans sẽ yêu cầu khách hàng đọc các thông tin chi tiết về đặt phòng để xác thực đúng khách hàng, bao gồm: Số đặt phòng (Booking ID), Họ tên người đặt, số điện thoại, email và có thể thêm một vài thông tin khác tùy vào yêu cầu của khách hàng khi đặt phòng. Nếu các thông tin khách hàng cung cấp là khớp thì Bookkhachsans chấp nhận yêu cầu huỷ đặt phòng.

Bước 2: Kiểm tra điều kiện huỷ phòng và báo với khách về các điều kiện huỷ

Bookkhachsans kiểm tra lại thông tin về đặt phòng bao gồm các điều kiện huỷ, chính sách hoàn tiền để xác định đặt phòng của khách hàng nếu huỷ sẽ chịu các điều kiện phạt hay được huỷ miễn phí.

Sau đây Bookkhachsans trao đổi lại với khách về các khoản phạt khách hàng sẽ phải thực hiện nếu huỷ đặt phòng. Nếu đặt phòng thuộc diện huỷ miễn phí thì Bookkhachsans thông báo lại cho khách biết sẽ huỷ đặt phòng miễn phí. Nếu khách hàng đồng ý khi đã được thông báo thông tin đầy đủ thì Bookkhachsans sẽ thực hiện huỷ đặt phòng.

Bước 3: Thực hiện huỷ đặt phòng cho khách hàng

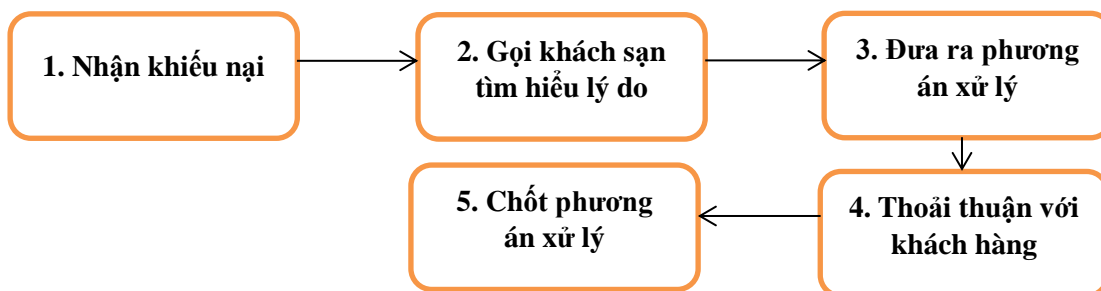
Bookkhachsans thông báo cho khách sạn huỷ đặt phòng với mã số đặt phòng tương ứng ở trên. Nếu đặt phòng thuộc diện bị phạt huỷ phòng thì Bookkhachsans sẽ thực hiện thanh toán khoản phạt cho khách sạn và hoàn tất huỷ đặt phòng với khách sạn.

Bước 4: Thông báo lại khách hàng và hoàn tiền (nếu có)

Sau khi huỷ đặt phòng, Bookkhachsans sẽ thông báo lại cho khách hàng qua email việc hoàn tất huỷ phòng. Số tiền Bookkhachsans giữ lại của khách hàng bao gồm tiền phạt huỷ phòng (nếu bị phạt) và tiền phí xử lý đặt phòng của Bookkhachsans. Nếu khách hàng đã thanh toán số tiền lớn hơn khoản tiền Bookkhachsans giữ lại thì Bookkhachsans sẽ hoàn lại toàn bộ số tiền lớn hơn đây vào tài khoản ngân hàng của khách hàng.

6. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng

Trong một số trường hợp khách hàng có thể khiếu nại với Bookkhachsans về phòng khách ở, phục vụ tại khách sạn... Khi đây Bookkhachsans có quy trình giải quyết như sau:



Bước 1: Nhận khiếu nại

Các lý do khiếu nại của khách hàng về phòng khách sạn họ đặt được ghi nhận lại để xử lý. Có thể bao gồm các thông tin như phòng không đúng như yêu cầu, phòng thiếu tiện nghi...

Bước 2: Gọi cho khách sạn tìm hiểu lý do

Bookkhachsans gọi cho khách sạn để nêu từng vấn đề khách hàng phàn nàn với khách sạn:

+ Nếu các vấn đề là đúng, Bookkhachsans yêu cầu khách sạn phải khắc phục các vấn đề này cho khách hàng và đưa giải pháp tốt cho khách hàng. Bookkhachsans ghi nhận lại các giải pháp hợp lý mà khách sạn đưa ra.

+ Nếu vấn đề khách hàng đưa ra không đúng, Bookkhachsans đề nghị khách sạn cung cấp thêm thông tin để Bookkhachsans giải thích với khách, đồng thời đề nghị khách sạn trực tiếp giải thích các vấn đề mà khách hàng chưa rõ.

Bước 3: Đưa ra phương án xử lý

Bookkhachsans tập hợp lại các đề xuất từ phía khách sạn, tổng hợp thành các phương án phù hợp nhất cho cả khách hàng, khách sạn và Bookkhachsans và trao đổi thêm với khách sạn để thống nhất phương án.

Bước 4: Thoả thuận với khách hàng

Bookkhachsans gọi điện cho khách hàng, đưa ra thoả thuận với khách hàng về phương án đã chốt lại với khách sạn và thuyết phục khách hàng đồng ý.

Bước 5: Chốt phương án xử lý

Nếu các phương án đưa ra được khách hàng chấp thuận thì chốt lại phương án này. Nếu khách hàng không chấp nhận bất kỳ phương án nào thì Bookkhachsans sẽ giải quyết theo hướng hoàn lại tiền cho khách hàng hoặc tìm khách sạn mới thay thế.

IV. Quy trình thanh toán

Khách hàng chỉ phải thực hiện thanh toán sau khi Bookkhachsans đã gửi xác nhận giữ phòng cho khách hàng. Khách hàng có thể chọn lựa một trong các hình thức sau để thanh toán:

+ Thanh toán tiền mặt tại văn phòng Bookkhachsans.com: Khách hàng đến văn phòng Bookkhachsans tại 94/2/15 Hiệp Nhất, Phường 4, Quận Tân Bình, TP.HCM để thanh toán trực tiếp.

+ Thanh toán qua Paypal: Giá trị đơn hàng sẽ được quy đổi sang USD trước khi thanh toán, đồng thời phí thanh toán 4% (tối thiểu 3USD) sẽ được áp dụng đối với hình thức này.

+ Chuyển khoản: Khi khách hàng lựa chọn phương thức này, Bookkhachsans gửi các thông tin tài khoản cho khách hàng để họ thực hiện thanh toán. Thông tin tài khoản:

Tên TK: Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Du Lịch Mai Nguyên

Số tài khoản: 0441000653427 tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương (Vietcombank) - Chi nhánh Ông Tạ

+ Thu tiền tại nhà: Khách hàng cung cấp địa chỉ trong phạm vi Thành phố Hồ Chí Minh, Bookkhachsans sẽ đến và thu tiền tại địa chỉ khách hàng chỉ định.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Ban quản lý Sàn giao dịch/website TMĐT cần cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin quan trọng cần biết trước khi tham gia giao dịch thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ trên Sàn, đảm bảo Người tiêu dùng mua hàng hóa được an toàn.

- Ban quản lý Sàn giao dịch/website TMĐT đưa ra cơ chế/phương án/giải pháp bảo đảm an toàn giao dịch. Đối với Sàn giao dịch/website TMĐT có chức năng thanh toán trực tuyến, Ban quản lý sàn phải nêu rõ cơ chế bảo mật thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

+ Bookkhachsans sử dụng công nghệ SSL để mã hoá thông tin khách hàng khi tiến hành giao dịch trên Bookkhachsans;

+ Thanh toán trực tuyến Bookkhachsans sử dụng dịch vụ thanh toán bên thứ ba (Paypal) để đảm bảo thông tin thẻ tín dụng, thẻ ATM của quý khách hàng được mã hoá an toàn; và để đảm bảo Bookkhachsans không lưu bất cứ thông tin tài khoản ngân hàng, thẻ nào của khách hàng;

+ Mọi giao dịch thanh toán trực tuyến của khách hàng qua dịch vụ thanh toán Paypal nếu bị tiết lộ, sửa đổi hoặc sao chép thì nhà cung cấp dịch vụ thanh toán phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đền bù các mất mát gây ra cho khách hàng;

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

1. Mục đích và phạm vi sử dụng thông tin cá nhân

+ Thông tin của khách hàng được thu thập với mục đích làm tăng trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng Bookkhachsans. Thông tin thu thập cũng là cơ sở để Bookkhachsans phục vụ dịch vụ đặt phòng cho khách hàng.

+ Các thông tin thu thập chỉ được sử dụng trong phạm vi website Bookkhachsans.com để thực hiện hoạt động liên quan đến đặt phòng của khách hàng đây và các dịch vụ tiếp thị lại với các khách hàng đã từng ghé thăm Bookkhachsans.com

2. Các thông tin cá nhân Bookkhachsans thu thập

+ Bookkhachsans thu thập các thông tin cá nhân khách hàng cung cấp khi sử dụng website. Thông tin cá nhân có thể bao gồm tên, địa chỉ, email, số điện thoại của khách hàng.

+ Thông tin Bookkhachsán thu thập bao gồm cả những thông tin không định danh không mang tính cá nhân mà chỉ bao gồm thông tin kết hợp với thông tin cá nhân của khách hàng, gồm:

- Tên đăng nhập
- Mật khẩu
- Địa chỉ IP
- Và các lựa chọn tìm kiếm trong các lần sử dụng website.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

+ Các thông tin định danh khách hàng cung cấp khi khách hàng đăng ký tài khoản hoặc đặt phòng được Bookkhachsán lưu trữ vĩnh viễn và sẽ chỉ bị xoá bỏ theo yêu cầu của khách hàng hoặc cơ quan có thẩm quyền;

+ Các thông tin không định danh sẽ được Bookkhachsán lưu trữ trong thời gian 06 (sáu) tháng. Quá thời gian trên các thông tin không định danh sẽ bị xoá bỏ tự động.

4. Bảo mật thông tin cá nhân

+ Thông tin của khách hàng được giữ bí mật trên Bookkhachsán, trừ phi có yêu cầu đặc biệt của pháp luật phải tiết lộ thông tin khách hàng để đáp ứng các quy trình pháp lý;

+ Với thanh toán trực tuyến, khách hàng chỉ phải cung cấp thông tin về thẻ tín dụng, hoặc thẻ ATM với bên dịch vụ thanh toán. Bookkhachsán không tiết lộ bất cứ thông tin cá nhân nào cho nhà cung cấp dịch vụ thanh toán;

+ Bookkhachsán sử dụng công nghệ cookie trên website để mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Khách hàng được thông báo việc Bookkhachsán sử dụng cookie trong phần chính sách riêng tư của Bookkhachsán. Khách hàng có thể vô hiệu cookie nếu thấy cần thiết;

5. Chỉnh sửa dữ liệu cá nhân

+ Nếu khách hàng có yêu cầu nào về truy cập, sửa xoá hoặc bất cứ yêu cầu khác nào về thông tin cá nhân của mình trên website, khách hàng có thể liên hệ với Bookkhachsán để được đáp ứng. Để đảm bảo an toàn thông tin cho khách hàng Bookkhachsán tiến hành xác minh khách hàng yêu cầu trước khi thực hiện bất cứ cung cấp, yêu cầu thay đổi nào.

+ Với các dữ liệu không định danh, để xoá bỏ thông tin cá nhân khách hàng có thể xoá dữ liệu lịch sử trong trình duyệt. Để không cho Bookkhachsán thu thập thông tin không định danh khách hàng thực hiện vô hiệu hoá cookie trên trình duyệt.

6. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Đơn vị chủ quản Bookkhachsán là Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Du Lịch Mai Nguyên trực tiếp thu thập và quản lý thông tin cá nhân. Địa chỉ công ty:

94/2/15 Hiệp Nhất – Phường 4 – Quận Tân Bình – TP.Hồ Chí Minh

ĐT: 08-62680630. Email: info@bookkhachsanh.com

Mọi yêu cầu xử lý thông tin cá nhân có thể gửi theo địa chỉ này.

VII. Quản lý thông tin xấu

Các thành viên sử dụng dịch vụ trên Bookkhachsanh là Khách hàng sẽ có các quy chế với các hình thức thông tin các thành viên có thể thêm hoặc sửa xoá.

1. Quy định chung về đăng thông tin lên Bookkhachsanh

+ Nghiêm cấm đăng tải các thông tin pháp luật không cho phép, bao gồm những không giới hạn: thông tin về mại dâm, các tệ nạn xã hội, mua bán vũ khí và các sản phẩm bị pháp luật cấm hoặc hạn chế;

+ Nghiêm cấm đăng tải thông tin liên quan đến chính trị và thể chế. Bookkhachsanh là sàn giao dịch thương mại thuần túy, thành viên không được phép đăng các thông tin ngoài lề không liên quan;

+ Nghiêm cấm đăng tải thông tin về đời tư của bất kỳ cá nhân nào cũng như thông tin nội bộ của bất kỳ doanh nghiệp nào, hoặc các thông tin bôi xấu cá nhân hay doanh nghiệp nào;

2. Quy định với nhóm thành viên Khách hàng

Thông tin khách hàng có thể đăng lên Bookkhachsanh là các đánh giá của khách hàng. Bookkhachsanh có cơ chế kiểm soát các đánh giá này theo 02 cách:

+ Trường hợp khách hàng đã ở tại khách sạn sau đây viết đánh giá khách sạn: Đánh giá sẽ được lưu vào hàng đợi, chờ Bookkhachsanh xét duyệt.

+ Trường hợp khách thực hiện viết đánh giá trên trang khách sạn: Bookkhachsanh yêu cầu khách hàng cung cấp ID đặt phòng (mã số đặt phòng), nếu mã số khớp với đặt phòng tại khách sạn đây thì khách hàng mới gửi đánh giá vào hàng đợi chờ duyệt được.

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

Trong trường hợp các phát sinh các lỗi kỹ thuật, Bookkhachsanh sẽ liên hệ với cả khách hàng và khách sạn để tìm hướng giải quyết. Các lỗi có thể phát sinh gồm:

+ Lỗi phần mềm: Các giao dịch thực hiện không chính xác do lỗi phần mềm Bookkhachsanh đang vận hành. Trong trường hợp này Bookkhachsanh sẽ đền bù thiệt hại cho các bên chịu thiệt hại.

+ Lỗi phần cứng và đường truyền: Các hạng mục này do nhà cung cấp dịch vụ máy chủ thực hiện, do đó khi xảy ra lỗi Bookkhachsanh sẽ tìm cách khắc phục. Với lỗi này thì do tác động khách quan, Bookkhachsanh sẽ làm việc với các bên liên quan để có giải pháp tốt nhất cho tất cả.

IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMDT Bookkhachsanh.com

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMDT Bookkhachsanh

- a. Cập nhật, sửa đổi quy chế Sàn giao dịch TMĐT Bookkhachsán khi có yêu cầu phát sinh;
- b. Sửa, xoá các thông tin về khách sạn không phù hợp;
- c. Sửa hoặc xoá các nhận xét của khách hàng khi các nhận xét này là thông tin xấu;
- d. Khi nhận được phản ánh về những dấu hiệu phạm pháp hoặc vi phạm quy chế Sàn giao dịch Bookkhachsán của khách sạn, Bookkhachsán có thể tạm dừng hiển thị thông tin khách sạn, tạm dừng bán phòng hoặc chấm dứt hợp tác với khách sạn trong trường hợp cần thiết;
- e. Có quyền từ chối thực hiện những giao dịch bị đánh giá là cung cấp thông tin không chính xác hoặc không an toàn;
- f. Lưu trữ thông tin về khách sạn, khách hàng và được phép cập nhật các thông tin này khi có thay đổi;
- g. Cung cấp thông tin về khách hàng, khách sạn cũng như lịch sử các giao dịch cho các cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu của pháp luật để điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Bookkhachsán

- a. Công khai quy chế của Sàn giao dịch Bookkhachsán tại website Bookkhachsán.com;
- b. Kiểm soát thông tin khách sạn cũng như khách hàng đăng lên để đảm bảo tính chính xác, đầy đủ;
- c. Đảm bảo các giao dịch đặt phòng trực tuyến an toàn, cung cấp đầy đủ thông tin về phòng khách sạn, các khoản thanh toán khách hàng phải trả trước khi khách hàng thực hiện giao dịch;
- d. Đảm bảo thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của khách sạn trên Sàn giao dịch Bookkhachsán được giữ bí mật;
- e. Đảm bảo thông tin của khách hàng được giữ bí mật;
- f. Cung cấp thông tin chi tiết điều kiện ràng buộc huỷ phòng với từng phòng khách sạn cũng như các điều kiện ràng buộc khi khách hàng đặt gói khuyến mại;
- g. Cung cấp thông tin chi tiết về khách sạn và dịch vụ khách sạn theo yêu cầu của khách hàng;
- h. Nếu khách hàng không nhận được phòng như thông tin trong phiếu đặt phòng thì Ban quản lý có trách nhiệm sắp xếp cho khách hàng phòng tiêu chuẩn tương đương ở khách sạn có tiêu chuẩn tương đương hoặc cao hơn, hoặc hoàn lại toàn bộ tiền đặt phòng cho khách hàng nếu khách hàng không chấp nhận;

X. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch/website

Bookkhachsán.com

Thành viên tham gia Sàn giao dịch Bookkhachsán bao gồm nhóm thương nhân là Khách sạn và nhóm Khách hàng đặt dịch vụ. Tương ứng sẽ có quyền và nghĩa vụ cho 02 nhóm thành viên:

1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMDT Bookkhachsán

1.1 Quyền của Khách sạn

- a. Được hỗ trợ để cập nhật thông tin nhanh chóng và chính xác nhất;
- b. Được quảng cáo miễn phí khi Bookkhachsán chạy các chương trình quảng cáo;
- c. Yêu cầu Bookkhachsán thay đổi, cập nhật thông tin khách sạn để có thông tin chính xác và đầy đủ nhất.

1.2 Quyền của Khách hàng

- a. Có quyền yêu cầu Bookkhachsán cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về khách sạn và các dịch vụ khách hàng đặt trên Bookkhachsán
- b. Được cung cấp môi trường giao dịch an toàn;
- c. Có thể từ chối thực hiện giao dịch đặt phòng nếu giao dịch không an toàn;
- d. Nhận các ưu đãi dành riêng cho thành viên đăng ký trên Bookkhachsán;
- e. Yêu cầu được hỗ trợ khi cần thiết.

2. Trách nhiệm và nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMDT Bookkhachsán

2.1 Trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách sạn

- a. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về doanh nghiệp quản lý khách sạn cho Bookkhachsán;
- b. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về các loại phòng, tiện nghi, dịch vụ khách sạn và các điều kiện huỷ phòng;
- c. Luôn cập nhật các thông tin mới nhất về khách sạn cũng như các dịch vụ khách sạn;
- d. Đảm bảo giữ phòng và cung cấp dịch vụ cho khách hàng đúng như thông tin khách sạn đã xác nhận;
- e. Cung cấp dịch vụ cho khách hàng đúng tiêu chuẩn đã công bố trên Bookkhachsán;
- f. Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;
- g. Tuân thủ các 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 khi bán phòng khách sạn trên Bookkhachsán;
- h. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

2.2 Trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký tài khoản cũng như trong quá trình thực hiện giao dịch đặt phòng;
- b. Thanh toán đúng thời hạn;

c. Chỉ sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng để thực hiện giao dịch, không sử dụng thông tin người khác;

XI. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Bookkhachsán chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Bookkhachsán được quyền thay đổi Quy chế này và có thông báo trên website Bookkhachsán.com để thành viên biết khi có thay đổi. Tham gia sàn giao dịch Bookkhachsán có nghĩa là người tham gia đã mặc định đồng ý tuân theo quy chế của sàn.

XII. Điều khoản cam kết

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Bookkhachsán và thành viên đồng ý cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong nội dung bản Quy chế này.

Địa chỉ liên lạc chính thức của Sàn giao dịch TMĐT Bookkhachsán:

- + Sàn giao dịch Thương mại điện tử Bookkhachsán
- + Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Du Lịch Mai Nguyên
- + Địa chỉ: 94/2/15 Hiệp Nhất, Phường 4, Quận Tân Bình, Tp.Hồ Chí Minh
- + ĐT: 08 6268 0630 Fax: 04-62680615 - Email: info@bookkhachsán.com

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC**

HUỲNH THỊ BÍCH THÙY