

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 1 tháng 12 năm 2020

ĐIỀU KHOẢN THAM GIA KHÓA HỌC

Điều 1: Sự độc lập của Huấn Luyện Viên với Fit Mode

- Fit Mode và Huấn Luyện Viên trên nền tảng ứng dụng Fit Mode là các chủ thể độc lập, và không có quy định nào cho thấy giữa 2 bên tạo thành mối quan hệ hợp danh, liên danh, đại lý, đại diện hay Huấn Luyện Viên là nhân viên của Fit Mode. Vì vậy, Huấn Luyện Viên không có thẩm quyền thực hiện, tuyên bố hoặc chấp nhận bất kỳ đề nghị nào nhân danh Ban quản trị của ứng dụng Fit Mode.
- Nếu HLV có tranh chấp với Học viên hoặc với một bên thứ ba khác, HLV đồng ý bồi thường và đảm bảo giải phóng cho Fit Mode khỏi bị tổn hại bởi các khiếu nại, yêu cầu bồi thường thiệt hại và tổn thất (thực tế và kéo theo) thuộc tất cả các loại và bản chất, phát sinh hoặc liên quan tới các tranh chấp đó.
- HLV là người vận hành độc lập Khóa học trên nền tảng công nghệ của ứng dụng Fit Mode nên về cơ bản Chúng tôi sẽ không can thiệp sâu vào việc vận hành của Khóa học. Tuy nhiên trong trường hợp Khách hàng phát hiện có sự vi phạm Điều khoản này từ HLV của khóa học, hãy gửi phản hồi cho Chúng tôi để đảm bảo được quyền lợi chính đáng của Khách hàng.

Điều 2: Quy định chung

- Sàn thương mại điện tử/Ứng dụng Fit Mode (Fit Mode):** Là ứng dụng di động và đồng thời là sàn thương mại điện tử cho phép các Huấn luyện viên có chuyên môn đăng tải khóa học trực tuyến để hướng dẫn các học viên trong việc tập luyện thể chất. Ngoài ra, ứng dụng còn cung cấp các công cụ phần mềm nhằm giúp cho người dùng luyện tập một cách khoa học nhất.
- Người dùng/Thành viên:** Là những người đã tải ứng dụng Fit Mode từ các cửa hàng ứng dụng trực tuyến. Là đối tượng đã đồng ý với Điều Khoản Sử Dụng Ứng Dụng Fit Mode và sử dụng ứng dụng với mục đích rèn luyện thể chất và tham khảo các thông tin về việc luyện tập.
- Huấn luyện viên (HLV)/Đối tác:** Là tổ chức/cá nhân cung ứng dịch vụ khóa học có thu phí trên nền tảng của ứng dụng Fit Mode và đã chấp nhận các điều khoản hợp tác với ban quản trị ứng dụng Fit Mode.

4. **Khóa học:** Là những chương trình rèn luyện thể chất do HLV khởi tạo. Trong khóa học sẽ bao gồm các chỉ dẫn về việc tập luyện thể chất và dinh dưỡng để giúp cho Học viên nâng cao sức khỏe và cải thiện vóc dáng.
5. **Người mua:** Là người dùng ứng dụng Fit Mode có nhu cầu và đang tham gia vào các giao dịch mua các khóa học của Huấn luyện viên trên cửa hàng trực tuyến của ứng dụng Fit Mode.
6. **Học viên/Khách hàng:** Là người được cấp Quyền truy cập các Khóa tập luyện thể chất trực tuyến trên nền tảng ứng dụng Fit Mode sau khi đã thanh toán đầy đủ chi phí của khóa học.
7. **Ban quản trị ứng dụng Fit Mode (Ban quản trị):** Là tổ chức được đơn vị sở hữu hợp pháp của ứng dụng Fit Mode phân công quản lý và giải quyết các công việc liên quan đến hoạt động của ứng dụng Fit Mode.

Điều 3: Quy trình thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ của Khách hàng

Khách hàng mua khóa học có thể thanh toán qua các hình thức sau:

Thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến VNPay; bằng thẻ ATM của các ngân hàng nội địa, VISA, Mastercard.

Quy trình cụ thể:

- **Bước 1:** Người mua tìm hiểu thông tin về Khóa học trên ứng dụng Fit Mode
- **Bước 2:** Sau khi kiểm tra lại các thông tin của đơn hàng, Người mua chọn hình thức thanh toán bằng thẻ ATM/Thẻ thanh toán quốc tế.
- **Bước 3:** Chuyển qua cổng thanh toán (VNPAY) đã tích hợp với ứng dụng.
- **Bước 4:** Người dùng chọn phương thức thanh toán, cung cấp thông tin thẻ thanh toán và hoàn tất đơn hàng
- **Bước 5:** Hệ thống của ứng dụng Fit Mode cung cấp quyền truy cập Khóa học cho Người mua.

Điều 4: Quy trình giao nhận vận chuyển

Ứng dụng cung cấp hình thức thanh toán trực tuyến được thực hiện bởi cổng thanh toán trực tuyến được cấp phép. Mô tả chi tiết thông tin về dịch vụ vận chuyển, giao nhận:

1. Thanh toán trực tuyến và nhận quyền truy cập khóa học: Sau khi Người mua đã trả tiền mua khóa học qua cổng thanh toán đã tích hợp với ứng dụng Fit Mode, đơn vị cung cấp cổng thanh toán trực tuyến sẽ xác nhận giao dịch đã thanh toán thành công. Sau đó hệ thống của Fit Mode sẽ tự động cung cấp quyền truy cập vào Khóa học cho Khách hàng. Thời gian cung cấp quyền truy cập vào Khóa học sau khi đã nhận được xác nhận của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán là không quá 1 giờ.
2. Trong trường hợp khách hàng đã thanh toán nhưng chưa nhận được quyền truy cập vào khóa học: Ngay sau khi nhận được phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Ban quản trị ứng dụng sẽ tiến hành rà soát với đơn vị cung cấp dịch vụ cổng thanh toán. Ban quản trị sẽ tiến hành cung

cấp quyền truy cập ngay lập tức nếu như nhận được xác nhận đã thanh toán Khóa học thành công từ đơn vị cung cấp dịch vụ cổng thanh toán.

3. Ứng dụng Fit Mode không thu phí vận chuyển Khóa học cho Học viên vì hình thức trao quyền truy cập Khóa học được thực hiện trực tuyến.

Điều 5: Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng:

Quy trình xác nhận đơn hàng: Vì Người mua sẽ được cấp quyền truy cập ngay lập tức khi đã hoàn thành việc thanh toán Khóa học nên Ban quản trị sẽ chỉ gửi thông báo xác nhận giao dịch khi người mua đã hoàn thành việc thanh toán khóa học thông qua cổng thanh toán trực tuyến đã được tích hợp vào ứng dụng.

- **Bước 1:** Người mua thực hiện thanh toán trên cổng thanh toán đã được tích hợp vào ứng dụng và nhận được thông báo đã thanh toán thành công.
- **Bước 2:** Ban quản trị sẽ gửi email để xác nhận giao dịch thành công. Trong email sẽ thể hiện tên Khóa học, tên HLV phụ trách, thuế phí (nếu có), tổng giá tiền và phương thức liên hệ với công ty nếu Người mua cần nhận thêm hướng dẫn, trợ giúp.
- **Bước 3:** Khách hàng kiểm tra lại các thông tin trong email. Nếu phát hiện sai sót, Người mua sẽ liên hệ lại với công ty bằng các phương thức liên hệ đã được đề cập trong email.

Điều 6: Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

1. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền:

- Nếu gặp phải vấn đề nghiêm trọng đến mức cần yêu cầu hoàn tiền hoặc trong khoảng thời gian còn được phép hoàn tiền theo thỏa thuận đã đồng ý từ lúc mua Khóa học, Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp qua email: contact@fitmode.vn hoặc số hotline: 0902-734-724. Quý khách vui lòng cung cấp cho Ban quản trị các thông tin: ngày giao dịch, số giao dịch, tên khóa học, HLV phụ trách và số tiền đã trả cho khóa học. Các thông tin này, Khách hàng có thể tra cứu trong email đã được gửi cho Khách hàng khi giao dịch được thanh toán thành công.
- Sau khi xem xét các điều kiện hoàn tiền, Ban quản trị sẽ thông báo bằng email kết quả cho quý Khách hàng. Chi tiết việc hoàn trả tiền (nếu có) sẽ được gửi vào email của Khách hàng.

2. Điều kiện đổi khóa học:

- Yêu cầu hoàn tiền phải được gửi đi không quá 5 ngày kể từ ngày thanh toán.
- Thời lượng đã học không quá 20% thời lượng khóa học

3. Điều kiện xét lý do hoàn tiền:

- Các lỗi kỹ thuật liên quan đến khóa học phát sinh do Fit Mode.

- Các lỗi thanh toán: thanh toán thừa, thanh toán trùng đơn hàng.
- Các lý do khác do phía Ban quản trị phê duyệt. (không vi phạm vào điều 2 chính sách hoàn tiền)

Xin lưu ý:

- Tất cả các lý do hoàn tiền đều phải có xem xét và chứng minh bằng hình ảnh.
 - Ban quản trị giữ toàn quyền trong quyết định hoàn tiền cho khách hàng.
 - Vui lòng cung cấp đầy đủ thông tin trong email yêu cầu hoàn tiền để chúng tôi có thể xử lý công việc một cách chính xác.
4. Ban quản trị không hoàn tiền với các trường hợp sau:

Các vấn đề phát sinh từ phía học viên:

- Khách hàng nhầm lẫn khóa học (Ví dụ: xem quảng cáo khóa học tương tự của đơn vị khác nhưng đặt mua trên hệ thống Fit Mode)
 - Khách hàng không sắp xếp được thời gian học hoặc không muốn học nữa.
 - Lỗi kỹ thuật từ phía học viên: trong quá trình học, nếu học viên gặp các lỗi kỹ thuật khách quan (thiết bị hư hỏng, đường truyền mạng không đáp ứng, app/trình duyệt/thiết bị cũ không học được,...)
 - Do chưa đọc kỹ thông tin về Khóa học: Khách hàng vui lòng xem kỹ thông tin về Khóa học trước khi tiến hành mua.
 - Học viên không đủ sức khỏe để theo học khóa học. Do trước khi tham gia khóa học, Học viên đã cam kết đọc đầy đủ về đối tượng của Khóa học và đã tiến hành những kiểm tra sức khỏe cần thiết để tham gia Khóa học.
 - Học viên đưa ra các lý do chung chung (Ví dụ: Không thích học nữa, không phù hợp, không làm được theo khóa học,...)
 - Thanh toán cho bên thứ 3: Nếu học viên thanh toán khóa học cho bất cứ đối tác/cá nhân khác không chứng minh việc đã thanh toán tại nền tảng ứng dụng Fit Mode. Lúc đó, Ban quản trị không thể hoàn tiền cho quý khách. Trong trường hợp này, vui lòng liên hệ với bên mà học viên đã thanh toán để yêu cầu hoàn tiền.
5. Thời gian hoàn tiền
- Thời gian hoàn tiền phụ thuộc vào hình thức thanh toán ban đầu của quý khách hàng.

- Thanh toán Online (bao gồm thanh toán chuyển khoản ngân hàng; thanh toán qua thẻ visa/mastercard; thanh toán qua thẻ ATM nội địa Việt Nam): Thời gian hoàn tiền trong vòng 30 ngày kể từ lúc yêu cầu hoàn tiền được phê duyệt.

6. Phương thức hoàn tiền:

Nhằm tạo sự thuận lợi cho khách hàng, Ban quản trị thực hiện hình thức hoàn tiền duy nhất là Chuyển Khoản Ngân Hàng. Do đó, khi yêu cầu hoàn tiền Khách hàng phải cung cấp số tài khoản ngân hàng nhận tiền cho Ban quản trị.

7. Phí của việc hoàn tiền sản phẩm

- Ban quản trị thực hiện hoàn tiền theo phương thức chuyển khoản ngân hàng, phí chuyển khoản nếu có phát sinh do Khách hàng chịu chi phí. Tùy thuộc vào ngân hàng nhận, chi phí chuyển khoản sẽ thay đổi theo quy định của ngân hàng.
- Khách hàng thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán bằng thẻ nội địa/tài khoản ngân hàng/ví điện tử: số tiền Khách hàng nhận được khi được hoàn trả giao dịch bằng số tiền mà Fit Mode nhận được trừ đi chi phí chuyển khoản
- Trường hợp Khách hàng thực hiện mua dịch vụ Khóa học bằng việc sử dụng thẻ thanh toán quốc tế: nếu Khách hàng có yêu cầu thực hiện hoàn tiền sản phẩm trong trường hợp Khóa học hoạt động bình thường, không có vi phạm của HLV trong việc xây dựng và vận hành Khóa học thì Khách hàng sẽ chịu thêm chi phí thực hiện thanh toán thẻ quốc tế (2,4% giá trị Giao dịch + 2.200 VNĐ) vì dịch vụ cổng thanh toán không hoàn tiền phí cho loại giao dịch này.
- Khách hàng thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế: số tiền Khách hàng nhận được sau khi được hoàn trả giao dịch bằng số tiền mà Fit Mode nhận được trừ đi chi phí chuyển khoản và trừ đi chi phí thực hiện thanh toán thẻ quốc tế (2,4 % giá trị Giao dịch + 2.200 VNĐ)

8. Xác thực thông tin khi hoàn tiền

- Để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng khi hoàn tiền, Ban quản trị sẽ tiến hành xác thực thông tin của Khách hàng.
- Khách hàng phải dùng Email đã đăng ký đăng nhập ứng dụng Fit Mode để gửi thông tin yêu cầu hoàn tiền. Tên khóa học yêu cầu hoàn tiền, Email đăng ký trên hệ thống phải trùng khớp nhau.
- Trong trường hợp quý khách không sử dụng email để đăng ký ban đầu, vui lòng liên hệ với nhân viên hotline 0902-734-724 để được hướng dẫn thêm.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác số tài khoản, tên ngân hàng. Mọi sai sót trong việc cung cấp thông tin khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm.

Điều 7: Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm:

Sản phẩm trên ứng dụng Fit Mode là dạng nội dung số vì vậy sản phẩm này không bị hư hao, hỏng hóc trong quá trình khách hàng sử dụng. Đội ngũ kỹ thuật của công ty sẽ đảm bảo quá trình vận hành hệ thống được xuyên suốt để khách hàng có thể truy cập không bị gián đoạn. Trong trường hợp hệ thống gặp trục trặc, công ty sẽ phối hợp với các đơn vị đối tác cung cấp hạ tầng để tái khởi động hệ thống và khôi phục mọi thông tin, nội dung của khóa học tập luyện trực tuyến trong thời gian sớm nhất.

Điều 8: Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

- Ứng dụng Fit Mode và các Đối tác trong hệ thống có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người dùng liên quan đến các hàng hóa/dịch vụ trong ứng dụng. Khi phát sinh tranh chấp, Fit Mode đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của ứng dụng Fit Mode và thực hiện theo các bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng khiếu nại về chất lượng khóa học qua email: contact@fitmode.vn , khách hàng cũng có thể phản ánh trực tiếp đến ban quản trị hotline: 0902-734-724
- **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Fit Mode sẽ trực tiếp nhận các khiếu nại của người dùng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì Ban quản trị sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người dùng để giải quyết tranh chấp đó. Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở chính sách mà công ty đã công bố trong thời hạn 7 (bảy) ngày làm việc.
- **Bước 3:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của ứng dụng Fit Mode thì ban quản trị sẽ yêu cầu người dùng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật. Fit Mode tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người dùng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các HLV đăng tin giới thiệu về khóa học và xây dựng chương trình tập luyện một cách đầy đủ, chính xác, trung thực và có khoa học. Các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm trước pháp luật. Các bên bao gồm HLV, Học viên sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Huấn luyện viên cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho khách hàng. Đối với Fit Mode sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Học viên và HLV nếu được người dùng hoặc HLV (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu. Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Fit Mode. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về HLV thì Ban quản trị sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Ban quản trị sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Huấn luyện viên trên cửa hàng của ứng dụng Fit Mode đồng thời yêu cầu HLV phải bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên, thì một trong 2 bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, ít nhất là cho khách hàng.

Điều 9: Bình luận và chấm điểm khóa học

1. Fit Mode có chức năng bình luận và chấm điểm sau khi hoàn thành xong khóa học để Học viên có thể chia sẻ những trải nghiệm về khóa học của mình cho cộng đồng.
2. Để đánh giá sự hài lòng của Học viên đối với Khóa học, Ban quản trị cung cấp bộ tiêu chí đánh giá Khóa học với thang điểm tăng dần cho độ hài lòng từ 1 (một) điểm đến 10 (mười) điểm.
3. Vui lòng chọn lọc từ ngữ khi thực hiện bình luận về khóa học. Chúng tôi có thể xem xét và tiến hành biện pháp và ẩn bình luận trong trường hợp sử dụng ngôn từ không phù hợp.

Điều 10: Quyền sở hữu trí tuệ các chức năng cho Học viên của Fit Mode

1. Mọi thông tin, nội dung, tính năng và chức năng trên ứng dụng Fit Mode đều được bảo vệ bởi Luật bản quyền và là tài sản trí tuệ của Fit Mode và các bên Đối tác được Ban quản trị chấp thuận.
2. Học viên không được sao chép, lưu trữ, phát hành tài liệu, chia sẻ các nội dung của khóa học như hình ảnh, chương trình tập luyện, nội dung bài tập, video, thông tin món ăn, chế độ dinh dưỡng vì đây là tài sản trí tuệ không thuộc quyền sở hữu của học viên. Mọi vi phạm đều sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11: Quyền lợi của Khách hàng khi tham gia khóa học

1. Sau khi đăng ký thành viên và chấp nhận các thỏa thuận sử dụng dịch vụ. Thành viên sẽ được sử dụng các tính năng của ứng dụng và tham gia mua các hàng hóa, dịch vụ trên sàn TMĐT Fit Mode.
2. Khách hàng có quyền tham gia học thử một số ngày quy định hoặc tham gia đầy đủ thời lượng của của các Khóa học bán trên sàn TMĐT Fit Mode sau khi đã thực hiện chi trả đầy đủ chi phí của khóa học.
3. Khách hàng có quyền đặt câu hỏi và được nhận sự tư vấn từ HLV về các vấn đề liên quan đến khóa học và quá trình tập luyện, ăn uống của bản thân Học viên
4. Khách hàng sẽ được các nhân viên của sàn TMĐT Fit Mode và các Đối tác hướng dẫn sử dụng các tính năng mua hàng, giải đáp các thắc mắc xuyên suốt quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp trên sàn TMĐT Fit Mode.
5. Khách hàng sẽ được hưởng các chương trình ưu đãi (nếu có) do Fit Mode, Đối tác cung cấp. Chính sách chương trình ưu đãi sẽ được đăng tải trực tiếp trên website fitmode.vn.
6. Khách hàng có quyền gửi yêu cầu khiếu nại, yêu cầu hỗ trợ trong quá trình thực hiện giao dịch mua hàng hóa và sử dụng dịch vụ Khóa học do HLV phân phối trên sàn TMĐT Fit Mode.
7. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, hàng hóa đã mua trên sàn TMĐT Fit Mode, Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến về hàng hóa, dịch vụ của các Đối tác sàn TMĐT Fit Mode. Tất cả các ý

kiến, thắc mắc sẽ được phòng chăm sóc khách hàng cùng các Đối tác phụ trách hàng hóa, dịch vụ giải đáp và hỗ trợ.

8. Khách hàng được gửi yêu cầu đóng góp, khiếu nại về chất lượng dịch vụ, yêu cầu hỗ trợ về mặt kỹ thuật trong quá trình sử dụng dịch vụ của sàn TMĐT Fit Mode.
9. Khách hàng được gửi yêu cầu để Ban quản trị hỗ trợ, phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến tài khoản, thông tin của khách hàng trên sàn TMĐT Fit Mode.

Điều 12: Trách nhiệm của Khách hàng khi tham gia khóa học

1. Thành viên, Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho sàn TMĐT Fit Mode là chính xác.
2. Thành viên, Khách hàng cam kết tuân thủ Thỏa Thuận Tham Gia Khóa Học và Quy Chế Hoạt Động Của Sàn Thương Mại Điện Tử Fit Mode.
3. Khách hàng chỉ được sử dụng khóa học cho mục đích tập luyện cá nhân và phi thương mại.
4. Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản học phí và chi phí cho khóa học đã đăng ký.
5. Khách hàng thực hiện đóng phí theo yêu cầu để tiếp tục được nhận hỗ trợ, tư vấn và duy trì đầy đủ chức năng Khóa học sau khi thời hạn của dịch vụ Khóa học đã kết thúc.
6. Khách hàng Đã đọc hết thông tin khóa học và nhận thấy bản thân phù hợp với đối tượng học viên được thiết kế dành cho khóa học khi tham gia.
7. Khách hàng đã có biện pháp kiểm tra sức khỏe cần thiết trước khi tham gia khóa học để đảm bảo rằng bản thân đủ sức khỏe để thực hiện các chương trình tập luyện và dinh dưỡng của khóa học.
8. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các thông tin về giao dịch, sản phẩm và hỗ trợ Ban quản trị sàn TMĐT Fit Mode trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng và các Đối tác của sàn TMĐT Fit Mode.
9. Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của ứng dụng Fit Mode vào những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, 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 Fit Mode. Không tạo đơn hàng giả vào mục đích đầu cơ, gây lũng đoạn thị trường.
10. Thành viên, Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hòm thư điện tử của mình. Thành viên, khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ban quản trị về những hành vi sử dụng trái phép tài khoản để hai bên cùng hợp tác xử lý.
11. Khách hàng cam kết không sao chép, sửa đổi, truyền bá, phân phối các khóa học hay tạo các công cụ tương tự như Fit Mode khi không được sự đồng ý của Ban quản trị.

12. Khi giao tiếp ứng xử với HLV và các thành viên khác trong cộng đồng, Khách hàng phải giữ thái độ hòa nhã, lịch sự, hợp tác và tôn trọng.
13. Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Fit Mode dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên, tuyên truyền, phổ biến thông tin sai sự thật hoặc không có lợi cho uy tín của ứng dụng Fit Mode

Điều 13: Trách nhiệm của Đối tác

1. Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Nghị định 52/2013/NĐ-CP khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn TMĐT Fit Mode. Đối tác phải cung cấp những thông tin để khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của dịch vụ Khóa học bao gồm hình ảnh, video giới thiệu về Khóa học. Ngoài ra Đối tác cũng phải liệt kê rõ đối tượng người dùng phù hợp, thời lượng của dịch vụ Khóa học, các yêu cầu cần thiết để tham gia Khóa học. Điều này nhằm tránh sự hiểu nhầm khi Khách hàng quyết định mua dịch vụ của Đối tác.
2. Điền đầy đủ thông tin về giá hàng hóa hoặc dịch vụ. Giá bán được Đối tác điền đã bao gồm thuế GTGT, phí vận chuyển và các chi phí phát sinh khác. Đây là giá bán mà khách hàng sẽ trả và không phát sinh thêm chi phí cho khách hàng.
3. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn TMĐT Fit Mode.
4. Bảo đảm nội dung Khóa học phù hợp với mục tiêu nâng cao sức khỏe của Khách hàng; đúng kiến thức khoa học và truyền tải kỹ năng phù hợp thực tế; không trái với pháp luật, chuẩn mực đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc Việt Nam và phải đúng với tiêu chuẩn chất lượng được quy định bởi Fit Mode.
5. Hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ khóa học của Đối tác.
6. Trong trường hợp có khiếu nại của Khách hàng về hàng hóa, dịch vụ; Đối tác phải hợp tác với Ban quản trị sàn TMĐT Fit Mode để giải quyết nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách hàng.
7. Đối tác phải chịu toàn bộ trách nhiệm và có các biện pháp khắc phục nếu khóa học của Đối tác gây hại cho Khách hàng; hoặc Khóa học được xác định là phản khoa học, có hành vi lừa đảo, chuộc lợi trái phép.

Điều 14: Trách nhiệm của Ban quản trị

1. Đảm bảo cho Khách hàng nhận được quyền truy cập Khóa học sau khi đã thanh toán đầy đủ chi phí của Khóa học.
2. Xem xét vi phạm và có biện pháp giải quyết những thắc mắc, khiếu nại về ứng dụng, khóa học, thông tin HLV để đảm bảo quyền lợi cao nhất cho Học viên
3. Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, sàn TMĐT Fit Mode sẽ cung cấp cho

khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

4. 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 sàn giao dịch thương mại điện tử.
5. Cố gắng trong mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của sàn TMĐT Fit Mode và khắc phục, thích ứng nhanh nhất các sự cố liên quan đến máy chủ, các lỗi phần mềm, mất điện, các biến động về xã hội, thiên tai, các quyết định của cơ quan nhà nước. Tuy nhiên nếu các sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, hoặc trong các trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho Thành viên thì sàn TMĐT Fit Mode không phải chịu trách nhiệm
6. Có biện pháp bảo mật an toàn mọi thông tin được cung cấp bởi người dùng. Fit Mode chỉ sử dụng các thông tin này trong phạm vi phòng ban nội bộ, và các đơn vị hợp tác với Fit Mode; các công ty con (nếu có) hoặc các đơn vị sở hữu hợp pháp ứng dụng.

Điều 15: Quyền của Ban quản trị

- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Fit Mode không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Ban quản trị có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên;
- Ban quản trị giữ bản quyền các dịch vụ và các nội dung khóa học trên Sàn giao dịch theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của công ty, tổ chức sở hữu hợp pháp ứng dụng Fit Mode. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Ban quản trị được phép chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Thành viên và Đối tác nếu Ban quản trị phát hiện Thành viên, Đối tác có những hoạt động vi phạm Quy Chế và các điều khoản đã cam kết với Fit Mode; có hành vi lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết; có hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam và các hành vi khác ảnh hưởng đến việc hoạt động kinh doanh của Fit Mode. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

Điều 16: Thay đổi và chấm dứt

1. Thời điểm sau khi kết thúc hoặc hoàn thành khóa học, Học viên sẽ chỉ được truy cập để xem nội dung của Khóa học. Các tính năng vận hành Khóa học sẽ không được hỗ trợ và Học viên sẽ phải chi trả phí theo quy định để các tính năng vận hành được kích hoạt.
2. Để cải thiện dịch vụ, chức năng và hoạt động của ứng dụng, Chúng tôi có thể sẽ thay đổi các tính năng và nội dung của ứng dụng để phù hợp với thực tế trong quá trình vận hành. Việc thay đổi sẽ

được thông báo trên hệ thống website của ứng dụng nên Khách hàng cần cập nhật thường xuyên để có thể kịp thời cập nhật các cải tiến của ứng dụng.

3. Trong trường hợp Khách hàng khiếu nại hoặc phản hồi về hành vi của HLV, Ban quản trị sẽ thẩm định và tùy vào mức độ vi phạm sẽ có các biện pháp xử lý phù hợp. Nếu HLV có hành vi vi phạm nghiêm trọng đến mức buộc phải chấm dứt hoạt động của Khóa học thì Khách hàng sẽ được yêu cầu HLV hoàn trả học phí theo quy định.
4. Trong trường hợp Ban quản trị chấm dứt tất cả hoạt động, tính năng và chức năng của ứng dụng, Ban quản trị sẽ hoàn thành các nghĩa vụ về tài chính đối với Học viên và phải thông báo trước 30 (ba mươi ngày) ngày trước khi tiến hành chấm dứt hoạt động.

Điều 17: Bồi thường thiệt hại

1. Trong quá trình tham gia khóa học, nếu Ban quản trị phát hiện Học viên sử dụng ứng dụng không đúng mục đích hoặc có hành vi khác mà gây thiệt hại (thực tế và kéo theo) thì phải bồi thường tổn thất đó cho Chúng tôi theo quy định của pháp luật.
2. Trong trường hợp Học viên có tranh chấp với HLV hoặc với một bên thứ ba khác thì Học viên đồng ý bồi thường và đảm bảo giải phóng cho Ban quản trị khỏi bị tổn hại bởi các khiếu nại, yêu cầu bồi thường thiệt hại và tổn thất (thực tế và kéo theo) thuộc tất cả các loại và bản chất, phát sinh hoặc liên quan tới các tranh chấp đó.

Điều 18: Giới hạn trách nhiệm

1. Việc quản lý, sao lưu và lưu trữ dữ liệu sẽ được Chúng tôi hợp tác với các đơn vị vận hành chuyên ngành và hỗ trợ sao lưu dữ liệu khóa học vào cuối ngày. Trong trường hợp máy chủ gặp các cuộc tấn công mạng, virus, mã độc, sự cố mất điện, lỗi của đơn vị vận hành, thiên tai hoặc các sự cố ngoài ý muốn làm ảnh hưởng đến quá trình hoạt động và lưu trữ thông tin của máy chủ, Ban quản trị và các đơn vị liên kết vận hành, trong khả năng sẽ thực hiện mọi biện pháp để bảo vệ và khôi phục lại dữ liệu. Trong trường hợp bất đắc dĩ nhất, chúng tôi sẽ tái vận hành lại hệ thống với dữ liệu của lần sao lưu gần nhất.
2. Fit Mode được miễn trừ trách nhiệm cả trực tiếp và gián tiếp với những chấn thương và các vấn đề về sức khỏe của Học viên khi tham gia vào khóa học của HLV trên nền tảng ứng dụng Fit Mode.

Điều 19: Điều khoản áp dụng

1. Thỏa thuận này có hiệu lực ngay từ khi người dùng đồng ý trước khi tham gia vào khóa học
2. Điều khoản tham gia khóa học sẽ được Ban quản trị cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Khách hàng tham gia khóa học có trách nhiệm theo dõi các thông báo thay đổi tại website fitmode.vn và tuân theo quy chế hiện hành

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ
VÀ GIẢI PHÁP ONG THÔNG MINH**

TRỊNH HOÀNG HIỆP

Giám đốc