

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG  
NGHỆ CARBACK VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 02/2019/CARBACK

*Hà Nội, ngày 19 tháng 12 năm 2019*

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

**I. Nguyên tắc chung**

Ứng dụng Carback là ứng dụng trên thiết bị di động cung cấp dịch vụ thương mại điện tử về dịch vụ đặt xe ô tô được thiết lập bởi Công ty Cổ Phần Công nghệ Carback Việt Nam (“Công ty” hoặc “Carback”) hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0108998545 do Sở Kế hoạch & Đầu tư thành phố Hà Nội cấp ngày 22/11/2019.

Ứng dụng Carback giúp kết nối giữa nhà cung cấp dịch vụ vận tải – Đối tác hợp tác kinh doanh với Carback (Đối tác) và người có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải hành khách (“Khách hàng” hoặc “Người mua”) để thực hiện cung cấp dịch vụ, chi tiết như sau:

*Tên ứng dụng:* Carback - Ứng dụng đặt xe tiện chuyến; Carback Driver - Ứng dụng đối tác Carback

*Địa chỉ tải ứng dụng trên chợ ứng dụng:*

**+ Google Play (cho hệ điều hành Android):**

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.carback.app.driver&hl=vi>

- Ứng dụng dành cho Khách hàng (Carback)
- Ứng dụng dành cho Đối tác tài xế (Carback Driver)

**+ App Store (cho hệ điều hành iOS):**

<https://apps.apple.com/us/app/carback-driver/id1486296918?ls=1>

- Ứng dụng dành cho Khách hàng (Carback)
- Ứng dụng dành cho Đối tác tài xế (Carback Driver)

Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch thông qua Ứng dụng Carback được tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng pháp luật, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng. Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong những Điều khoản của quy chế này, vào bất cứ lúc nào. Các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng trên ứng dụng mà không cần thông báo trước. Vui lòng kiểm tra thường xuyên quy chế này để

cập nhật các thay đổi. Và khi bạn tiếp tục sử dụng ứng dụng sau khi quy chế thay đổi được đăng tải, có nghĩa là bạn chấp nhận với những thay đổi đó.

Khi vào web của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback, người dùng tối thiểu phải 18 tuổi, nếu dưới 18 tuổi phải truy cập dưới sự giám sát của cha mẹ hay người giám hộ hợp pháp. Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback cấp cho Thành viên một giấy phép không thể chuyển nhượng và có thể hủy bỏ để sử dụng ứng dụng, theo Quy chế đã đề ra, cho mục đích đăng tải các nội dung về dịch vụ đặt xe trên ứng dụng. Nghiêm cấm sử dụng bất kỳ phần nào của Ứng dụng này với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback cho phép bằng văn bản. Nếu vi phạm bất cứ điều nào trong Quy chế này, Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ xóa tài khoản thành viên mà không cần báo trước. Một số dịch vụ và tính năng liên quan có thể chỉ hiển thị khi đã đăng kí thành viên. Khi Thành viên đồng ý đăng kí các dịch vụ hoặc tính năng liên quan, Thành viên phải cung cấp thông tin xác thực về bản thân và phải cập nhật nếu có bất kỳ thay đổi nào. Mỗi người sử dụng Ứng dụng phải có trách nhiệm giữ bí mật mật khẩu và các thông tin định danh tài khoản. Chủ tài khoản phải hoàn toàn chịu trách nhiệm cho mọi hoạt động được thực hiện dưới tên tài khoản và mật khẩu đã đăng kí. Hơn nữa, Thành viên phải thông báo cho Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback biết khi tài khoản và mật khẩu bị truy cập trái phép. Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, dù trực tiếp hay gián tiếp, đối với những thiệt hại hoặc mất mát gây ra do Thành viên không tuân thủ quy định. Trong suốt quá trình đăng ký, Thành viên đồng ý nhận email quảng cáo từ Ứng dụng. Sau đó, nếu không muốn tiếp tục nhận mail, Thành viên có thể từ chối bằng cách nhấp vào đường link ở dưới cùng trong mọi email quảng cáo.

## **II. Quy định chung**

### **1. Định nghĩa**

*Các thuật ngữ được sử dụng trong Quy chế sẽ được định nghĩa như sau:*

- Người sử dụng dịch vụ (gọi chung là “Khách hàng” hoặc “Người mua”): là tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng hoặc cung cấp dịch vụ vận tải có đăng ký sử dụng Ứng dụng Carback để đăng thông báo về nhu cầu sử dụng hoặc cung cấp dịch vụ vận tải (đề nghị cung cấp dịch vụ).
  - Nhà cung cấp (Đối tác hợp tác kinh doanh với Carback) là tổ chức, cá nhân có chức năng kinh doanh hợp lệ, có đề nghị, được Carback chấp nhận là thành viên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.
  - Thành viên trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback: là các Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hợp pháp, có hợp đồng hợp tác kinh doanh với Carback, có đề nghị, được
-

Carback chấp nhận cho sử dụng Ứng dụng Carback thực hiện cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

- **Đối tác tài xế:** là nhà cung cấp hoặc đại diện nhà cung cấp có đủ điều kiện hành nghề lái xe, có đăng ký, cài đặt ứng dụng Carback (ứng dụng dành cho Đối tác tài xế – Carback Driver) để trực tiếp điều khiển phương tiện thực hiện cung cấp dịch vụ vận tải cho Khách hàng.

- **Phương tiện:** là xe ô tô dưới 09 (chín) chỗ ngồi của Nhà cung cấp dịch vụ, có đủ điều kiện tham gia kinh doanh vận tải theo quy định của pháp luật đã đăng ký dùng để cung cấp dịch vụ thông qua ứng dụng Carback.

- **Thành viên:** là những người đăng ký sử dụng Ứng dụng Carback bao gồm cả người mua, nhà cung cấp, Đối tác tài xế.

- **Sở hữu trí tuệ:** là bất kỳ bằng sáng chế, bản quyền, thiết kế đã được đăng ký hoặc chưa được đăng ký, quyền đối với thiết kế, nhãn hiệu đã được đăng ký hoặc chưa được đăng ký, nhãn hiệu dịch vụ hoặc quyền sở hữu công nghiệp hoặc sở hữu trí tuệ khác của Công ty Cổ phần Công nghệ Carback Việt Nam và bao gồm các ứng dụng cho bất kỳ mục nào trong những mục trên.

## **2. Quy định chung**

- Thành viên tham gia giao dịch tại Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback tự do lựa chọn những dịch vụ mà NCC cung cấp thông qua hình thức đặt xe ô tô online, không trái với quy định của pháp luật.

- Dịch vụ đặt xe ô tô được NCC cung cấp trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback 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.

- Hoạt động mua bán dịch vụ thông qua Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của Thành viên.

- Các thông tin mà khách hàng đăng ký là thành viên của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback phải chính xác, đầy đủ theo quy định của Công ty.

- Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback.

## **III. Quy trình giao dịch**

### **1. Quy trình dành cho khách hàng**

#### **Bước 1: Tải và cài đặt ứng dụng Carback**

Để sử dụng ứng dụng Carback, Khách hàng cần trang bị điện thoại di động chạy trên hệ điều hành Android hoặc iOS và có kết nối internet (Wifi, 3G, 4G).

Sau khi tải ứng dụng về điện thoại, hệ thống sẽ tự động cài đặt ứng dụng trên điện thoại di động tương ứng của Khách hàng.

## **Bước 2: Đăng ký tài khoản sử dụng ứng dụng Carback**

Sau khi ứng dụng Carback được tải và cài đặt vào thiết bị di động, Khách hàng mở ứng dụng lần đầu sẽ có một số hướng dẫn bằng hình ảnh hướng dẫn quý khách sử dụng ứng dụng Carback. Sau khi xem hướng dẫn, quý khách vui lòng thực hiện thao tác đăng ký tài khoản để sử dụng ứng dụng Carback, việc đăng ký tài khoản là bắt buộc vì ứng dụng Carback cần xác thực chính xác họ và tên và số điện thoại của quý khách để xác thực. Số điện thoại là quan trọng vì Đối tác tài xế sẽ liên lạc với quý khách để có thể kết nối, cung cấp dịch vụ vận tải theo đề nghị của quý khách.

## **Bước 3: Sử dụng ứng dụng Carback để đặt dịch vụ theo trình tự sau:**

### **\* Nhập điểm đi/ điểm đến**

Khi có nhu cầu đặt xe, Khách hàng thực hiện các bước sau đây:

– *Quý khách chọn vị trí cần đón (điểm đi):* vị trí điểm đón mặc định tự động là vị trí hiện tại của quý khách đang đứng có được nhờ vào hệ thống định vị GPS của điện thoại mà quý khách hàng đang sử dụng. Trong trường hợp quý khách muốn chọn điểm đón khác, quý khách vui lòng nhập thông tin địa điểm khác vào ô điểm đón.

– *Chọn điểm đến:* Quý khách nhập thông tin trong mục “**Nhập điểm đến**” để xem ước lượng giá chuyển đi. Người mua nhấn nút “**Xác nhận**” để xác nhận đặt dịch vụ hoặc trở lại các trường thông tin trên để thay đổi.

Màn hình tìm tài xế cho chuyến đi: Xảy ra 2 trạng thái:

– **Trạng thái 1:** Chờ để có tài xế.

– **Trạng thái 2:** Nếu không có tài xế nhận chuyến đi, quý khách (người mua) có thể hủy chuyến đi đã đặt.

Sau khi có tài xế nhận chuyến đi, màn hình hiển thị thông tin cước phí của chuyến đi, khách hàng có thể nhập mã khuyến mại để được khấu trừ vào cước phí của chuyến đi.

Khách hàng có thay đổi muốn hủy chuyến đi đã đặt: hệ thống không hỏi xác nhận lần nữa, và đánh dấu tự động hành vi của khách hàng. Khách hàng chọn nhanh lý do hủy chuyến theo danh mục sẵn có hoặc nhập nội dung gửi về hệ thống.

– Ứng dụng Carback sẽ kết nối người mua với đại diện các nhà cung cấp gần nhất. Sau khi kết nối được nhà cung cấp, người mua có thể thấy được thông tin ước lượng khoảng thời gian chờ, thông tin về xe, Đối tác tài xế (họ tên, số điện thoại, vị trí hiện tại) người trực tiếp thực hiện cung cấp dịch vụ để chủ động ra xe. Người mua có thể chủ động liên hệ nhà cung cấp bằng tin nhắn hoàn toàn miễn phí ngay trên ứng dụng Carback.

– Sau khi người mua và nhà cung cấp gặp tại “**điểm đón**”, nhà cung cấp sẽ thực hiện thao tác xác nhận “**Bắt đầu chuyến đi**”. Giao diện ứng dụng Carback lúc này sẽ chuyển sang trạng thái “**Trong chuyến đi**”.

#### **Bước 4: Kết thúc chuyến đi**

– Màn hình hóa đơn thanh toán bao gồm chi tiết: Số tiền cần thanh toán, thời gian và quãng đường người mua di chuyển.

– Người mua thanh toán:

+ Bằng tiền mặt

+ Thẻ tín dụng

– Khi kết thúc chuyến đi và thanh toán tiền cho Đối tác tài xế, quý khách hàng có thể đánh giá, nhận xét đối với Đối tác tài xế thông qua Màn hình chấm sao. Qua đó trung tâm điều hành của Công ty sẽ có thêm thông tin nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ quý Khách hàng.

Khi kết thúc chuyến đi và thanh toán tiền cho Đối tác tài xế, quý khách hàng có thể đánh giá chuyến đi vừa rồi. Qua đó, trung tâm điều hành của Công ty sẽ có thêm thông tin nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của Đối tác tài xế đối với khách hàng.

## **2. Quy trình dành cho Đối tác tài xế (Nhà cung cấp dịch vụ hoặc Đại diện nhà cung cấp dịch vụ)**

Để có thể sử dụng Ứng dụng Carback để kết nối với Khách hàng (người mua dịch vụ), trước hết Đối tác tài xế cần đăng ký tài khoản với Công ty Cổ phần Công nghệ Carback Việt Nam (Công ty) theo Quy trình dành cho Đối tác tài xế, như sau:

### **Bước 1: Tải và cài đặt ứng dụng Carback (ứng dụng dành cho Đối tác tài xế)**

Để sử dụng ứng dụng Carback, Đối tác tài xế cần trang bị điện thoại di động chạy trên hệ điều hành Android hoặc iOS và có kết nối internet (Wifi, 3G, 4G).

Sau khi tải ứng dụng Carback (dành cho Đối tác tài xế – Carback Driver), hệ thống sẽ tự động cài đặt trên thiết bị điện thoại di động của Đối tác tài xế.

## **Bước 2: Đăng ký sử dụng ứng dụng Carback**

\* Đăng ký Họ tên; Ngày tháng năm sinh; Số CMND/CCCD/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp, số điện thoại, ... và đăng tải (Upload) Giấy tờ cần thiết.

\* Bộ phận kiểm duyệt thông tin sẽ có trách nhiệm kiểm tra và cấp tài khoản Đối tác cho Nhà cung cấp.

**Bước 3:** Sau khi đăng ký thông tin nhà cung cấp dịch vụ và được cấp tài khoản, Nhà cung cấp dịch vụ cần thực hiện các bước sau để giao dịch với người mua

\* Vào ứng dụng Carback Driver (dành cho Đối tác tài xế), quý đối tác **“Chọn Trực Tuyến”**.

\* Khi có nhu cầu của người mua, quý Đối tác tài xế **“Bấm chấp nhận”**

\* Thực hiện chuyến đi

\* Kết thúc chuyến đi

3. Quy trình xác nhận đơn

### **3. Quy trình vận chuyển, giao nhận**

Khi khách hàng chọn được điểm đón, điểm đến, ... Ứng dụng CarBack sẽ kết nối khách hàng với đại diện các nhà cung cấp gần nhất, Sau khi kết nối được nhà cung cấp, khách có thể thấy được thông tin ước lượng khoảng thời gian chờ, thông tin về xe, Đối tác tài xế (họ tên, số điện thoại, vị trí hiện tại) người trực tiếp thực hiện cung cấp dịch vụ để chủ động ra xe. Người mua có thể chủ động liên hệ nhà cung cấp bằng tin nhắn hoàn toàn miễn phí ngay trên ứng dụng CarBack. Nhà cung cấp sẽ có trách nhiệm đưa đón khách hàng đến vị trí cần đến.

### **4. Quy trình xác nhận đơn hàng (đặt xe)/ hủy dịch vụ (hủy chuyến xe)**

**\* Quy trình xác nhận đơn hàng:**

Ứng dụng Carback chỉ xác nhận lệnh đặt xe của người mua khi người mua ấn nút **“Đặt”** với các thông tin về dịch vụ mong muốn được điền đầy đủ.

Khi nhà cung cấp xác nhận cung cấp dịch vụ cho người mua, lệnh đặt xe của người mua sẽ trở thành đơn hàng và được gắn mã số đơn hàng.

### **\*Quy trình hủy đơn hàng:**

Người mua có thể hủy lệnh đặt xe đã xác nhận như sau:

– **Trường hợp 1.** Nếu không có Đối tác tài xế nhận chuyển xe người mua đã đặt trên ứng dụng Carback, người mua có thể hủy chuyển xe đã đặt.

– **Trường hợp 2.** Nếu người mua có thay đổi ý định muốn hủy chuyển xe đã đặt, Ứng dụng Carback không xác nhận lần nữa, đánh dấu tự động hành vi của người mua. Người mua chọn nhanh lý do hủy chuyển theo danh mục sẵn có hoặc nhập nội dung gửi về hệ thống ứng dụng Carback.

### **5. Quy trình bảo hành/bảo trì**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback là cầu nối giữa người cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực dịch vụ đặt xe. Đây là lĩnh vực dịch vụ không có chính sách bảo hành. Sau khi nhà cung cấp dịch vụ hoàn thành việc đưa đón người sử dụng dịch vụ tới điểm đến an toàn thì cuộc xe sẽ kết thúc. Công ty chúng tôi cũng xây dựng mục đánh giá tài xế dành cho khách hàng sau khi kết thúc mỗi chuyến đi. Nếu có vấn đề phát sinh giữa người sử dụng dịch vụ và người cung cấp trong quá trình vận chuyển, công ty chúng tôi sẽ hỗ trợ cung cấp cho người sử dụng các thông tin của nhà cung cấp. Mọi thông tin vi phạm pháp luật của nhà cung cấp trong quá trình cung cấp dịch vụ (không phải là vi phạm liên quan đến tin đăng) Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback đều không chịu trách nhiệm.

### **6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:**

Carback và nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng liên quan đến dịch vụ đặt xe đã cung cấp cho khách hàng tại Ứng dụng Carback.

Khi phát sinh tranh chấp, Carback 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 Carback và thực hiện theo các bước sau:

• **Bước 1:** Thành viên khiếu nại về dịch vụ đặt xe của nhà cung cấp qua email: **info@carback.vn** hoặc gọi đến hotline: **0988008000**

• **Bước 2:** Bộ phận Chăm Sóc khách hàng về dịch vụ đặt xe của Carback sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên đã sử dụng dịch vụ đặt xe tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Carback sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ khách hàng để giải quyết tranh chấp đó.

---

- **Bước 3:** Carback yêu cầu khách hàng và nhà cung cấp phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến thông tin và các nội dung trao đổi giữa hai bên liên quan đến dịch vụ đặt xe.

- **Bước 4:** Carback làm trọng tài phân xử các vấn đề liên quan đến các tranh chấp nếu một trong hai bên có yêu cầu.

- **Bước 5:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Carback thì ban quản trị sẽ yêu cầu khách hàng đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

**Người tìm kiếm thông tin, địa điểm gửi khiếu nại tại địa chỉ:**

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CARBACK VIỆT NAM

Trụ sở chính: G3-1206 Vinhomes Greenbay, Phường Mỹ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Hotline: 0988008000

Email: info@carback.vn

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là 3 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm Công ty nhận được phản ánh từ phía người dùng.

Carback tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Vì vậy, đề nghị các thành viên cung cấp thông tin về dịch vụ đặt xe cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến dịch vụ đặt xe và hoạt động của công ty mình. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong việc cung cấp thông tin dịch vụ đặt xe đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm nhà cung cấp, người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với nhà cung cấp cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe. Đối với Carback sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe và nhà cung cấp nếu được người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe hoặc nhà cung cấp (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi nhà cung cấp, người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị Carback. Trong trường hợp hai bên phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về nhà cung cấp thông tin: Carback 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. Carback sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ thông tin liên quan mà nhà cung cấp đã cung cấp thông tin đó cho Carback đồng thời yêu cầu nhà cung cấp thông tin bồi hoàn cho người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với người tìm kiếm thông tin.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe và nhà cung cấp thông tin, thì một trong 2 bên người tìm kiếm thông tin và nhà cung cấp thông tin sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho người tìm kiếm thông tin dịch vụ đặt xe.

#### **IV. Quy trình thanh toán**

Thành viên có thể tham khảo phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn áp dụng phương thức phù hợp:

##### **Cách 1: Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt cho Đối tác tài xế (nhà cung cấp hoặc đại diện nhà cung cấp):**

- + Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về dịch vụ.
- + Bước 2: Người mua chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhập thông tin về chuyến xe trước khi ấn nút “**Đặt xe**”.
- + Bước 3: Đối tác tài xế xác nhận và thực hiện cung cấp dịch vụ cho người mua.
- + Bước 4: Người mua thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt cho Đối tác tài xế sau khi chuyến đi kết thúc.

##### **Cách 2: Thanh toán online qua thẻ thanh toán quốc tế**

- + Bước 1: Người mua tìm hiểu thông tin về dịch vụ.
- + Bước 2: Người mua nhập thông tin thẻ thanh toán quốc tế và chọn phương thức thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế khi nhập thông tin về chuyến xe trước khi ấn nút “**Đặt**”.
- + Bước 3: Đối tác tài xế xác nhận và thực hiện cung cấp dịch vụ cho người mua.
- + Bước 4: Khoản thanh toán sẽ được tự động trừ vào thẻ tín dụng mà Khách hàng đã cung cấp thông tin trước đó sau khi dịch vụ kết thúc.

#### **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

Khi đăng ký sử dụng Ứng dụng Carback, nhà cung cấp phải cung cấp cho Công ty đầy đủ các thông tin cần thiết, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, cùng với các giấy tờ chứng nhận tư cách pháp nhân và chứng nhận đủ điều kiện cung cấp dịch vụ vận tải tương ứng. Các thông tin này sẽ được Công ty lưu trữ trong hệ thống để đảm bảo rằng giao dịch được thực hiện thành công và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh.

Tất cả các giao dịch của cả người mua và nhà cung cấp sẽ được Công ty đưa vào nội dung quản lý, thường xuyên cập nhật tình trạng và sẽ có đánh giá sơ bộ về uy tín của nhà cung cấp.

Người mua 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. Mọi hình thức phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại Ứng dụng Carback đều không được cho phép.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu.

## **VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng**

Chính sách bảo mật này (chính sách) mô tả cách thức Công ty Carback và các tổ chức, pháp nhân cùng chịu chung sự kiểm soát (sau đây gọi chung là “Carback”, “chúng tôi”, “của chúng tôi” thu thập, sử dụng, xử lý và tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân của bạn thông qua việc sử dụng Ứng Dụng và Website của Carback (sau đây được gọi chung là “Ứng Dụng” và “Website”), sản phẩm, tính năng và các dịch vụ khác trên toàn cầu (gọi chung là “Dịch vụ”).

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khách hàng, hành khách, nhà cung cấp, đối tác (như lái xe), nhà thầu và các nhà cung cấp dịch vụ (sau đây được gọi chung là “bạn”, “của bạn”).

“Dữ Liệu Cá Nhân” là bất kỳ thông tin nào có thể sử dụng để nhận dạng bạn hoặc dựa vào đó mà bạn được xác định. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở tên, quốc tịch, số điện thoại, chi tiết thẻ tín dụng và ngân hàng, sở thích cá nhân, địa chỉ email, hình ảnh của bạn, số nhận dạng do chính phủ cấp, dữ liệu sinh trắc học, chủng tộc, ngày sinh, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, thông tin sức khỏe, xe và thông tin bảo hiểm.

### **1. Mục đích và phạm vi thu thập**

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập (thành viên). Đây là các thông tin mà Carback cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và

---

để Carback liên hệ xác nhận khi người có nhu cầu sử dụng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người sử dụng.

Các thành viên không buộc phải sử dụng các dịch vụ đính kèm khi cài đặt và sử dụng ứng dụng. Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

## **2. Phạm vi sử dụng thông tin**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Carback.
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của người tìm kiếm thông tin. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

## **3. Thời gian lưu trữ thông tin**

Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Carback.

## **4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân**

### **CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ CARBACK VIỆT NAM**

Trụ sở chính: G3-1206 Vinhomes Greenbay, Phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Email: info@carback.vn

## **5. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.**

Thành viên 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 Carback thực hiện việc này. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Carback sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục hoặc xóa bỏ thông tin cá nhân thành viên.

#### **6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân của thành viên**

Thông tin cá nhân của thành viên trên Carback được Carback cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Carback. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của thành viên sử dụng việc đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Carback sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của Carback.

Ban quản lý Carback yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán ...., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Carback không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

#### **7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân thành viên có nhu cầu sử dụng dịch vụ đặt xe**

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback đến địa chỉ Công ty hoặc qua email.

Email: [info@carback.vn](mailto:info@carback.vn)

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân thành viên có nhu cầu sử dụng dịch vụ lưu trú và du lịch là 15 ngày.

Công ty Carback tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng. Vì vậy, Công ty cũng đề nghị người dùng tôn trọng và tuân thủ đúng theo Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân

này và thực hiện cung cấp các thông tin một cách đầy đủ, chính xác, chi tiết và trung thực. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận, xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khác đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

### **8. Camera trong xe**

Một số đối tác của Carback có thể lắp đặt camera cá nhân trên xe cho mục đích riêng của họ (bao gồm cả mục đích an toàn và an ninh). Việc sử dụng các camera trên xe như vậy không được Carback chứng thực hay cấm. Việc thu thập, sử dụng và tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân thu được từ camera trên xe cá nhân là trách nhiệm của đối tác liên quan. Vui lòng kiểm tra với đối tác có liên quan nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về việc họ sử dụng camera cá nhân trên xe.

### **9. Dữ Liệu Cá Nhân của trẻ vị thành niên**

Là cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, vui lòng không cho phép trẻ vị thành niên đặt dưới sự chăm sóc của bạn gửi Dữ Liệu Cá Nhân cho Carback. Trong trường hợp Dữ Liệu Cá Nhân của trẻ vị thành niên được tiết lộ cho Carback, bạn theo đó chấp thuận việc xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của trẻ vị thành niên, chấp nhận và đồng ý chịu ràng buộc theo chính sách này và chịu trách nhiệm đối với các hành động của trẻ vị thành niên do mình giám hộ hợp pháp.

### **10. Khi bạn cung cấp dữ liệu cá nhân của một người khác cho chúng tôi**

Trong một số trường hợp, bạn có thể cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân của các cá nhân khác (như vợ/ chồng, thành viên gia đình hoặc bạn bè) cho chúng tôi. Ví dụ, bạn có thể thêm họ như người liên hệ khẩn cấp của bạn. Nếu bạn cung cấp cho chúng tôi Dữ Liệu Cá Nhân của họ, bạn cam đoan và bảo đảm rằng bạn có và đã có được sự chấp thuận của họ để Dữ Liệu Cá Nhân của họ được thu thập, sử dụng và tiết lộ như quy định trong chính sách này.

## **VII. Quản lý thông tin về khuyến mại**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback có trách nhiệm kiểm duyệt những thông tin về dịch vụ mà NCC gửi cho bên quản trị ứng dụng để đăng bán voucher. Carback sẽ từ chối đăng bán những voucher khi thông tin mà NCC đưa cho bên Công ty xét duyệt là không chính xác với loại hình dịch vụ đặt xe ô tô

Thông tin về khuyến mại hiện thị rõ ràng các điều kiện, số lượng, thời gian mà NCC đưa ra cho mỗi voucher được bán trên Carback.

Tuy theo từng thời điểm khuyến mại của NCC thì Carback sẽ điều chỉnh mức khuyến mại cho phù hợp. Đối với KH mua voucher ở thời điểm trước khi điều chỉnh và còn hiệu lực thì KH đó vẫn được hưởng ưu đãi ở thời điểm mua.

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

Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback cam kết nỗ lực đảm bảo 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 Carback, Carback sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho thành viên.

Khi thực hiện các giao dịch trên Carback, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch thương mại điện tử tại địa chỉ email: info@carback.vn chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia giao dịch tại Carback.

Tuy nhiên, Ban quản lý Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

## **IX. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch thương mại điện tử Carback**

### **1. Quyền của Ban quản trị Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback nêu ra.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử

---

dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. 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.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback 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 Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

## **2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback trong điều kiện và phạm vi cho phép. Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.

---

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa người tìm kiếm và nhà cung cấp thông tin. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người tìm kiếm và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu nhà cung cấp thông tin phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ có phương án giải quyết, yêu cầu nhà cung cấp thông tin phải đảm bảo quyền lợi cho người tìm kiếm, sẽ khóa tài khoản nhà cung cấp thông tin nếu có vi phạm nghiêm trọng.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback có nghĩa vụ:

- Loại bỏ những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ, việc làm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ, việc làm bị pháp luật cấm và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Loại bỏ những thông tin việc làm trái pháp luật, việc làm ảo, hoặc những thông tin vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.

- Yêu cầu Nhà cung cấp thông tin cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

- Ban quản lý có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ thành viên (cả người tìm kiếm và nhà cung cấp thông tin).

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm đối tác.

Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback không phải chịu trách nhiệm liên đới.

---

## **X. Quyền và trách nhiệm của NCC**

### **1. Quyền và trách nhiệm chung của Đối tác:**

- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ pháp luật về TMĐT khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback.
- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo quy định của pháp luật về TMĐT cho Carback là đơn vị cung cấp dịch vụ Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT khi đăng ký sử dụng dịch vụ thương mại điện tử của Carback.
- 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 về thương mại điện tử.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- 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 Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT Carback.

### **\* Trách nhiệm cụ thể của Đối tác là Đơn vị kinh doanh vận tải (Doanh nghiệp, hợp tác xã vận tải):**

#### **- Trách nhiệm hợp tác với Công ty Cổ phần Công nghệ CarBack Việt Nam:**

- + Ký thỏa thuận hợp tác với Carback và thực hiện đầy đủ các cam kết trong thỏa thuận hợp tác; thanh toán chi phí sử dụng ứng dụng Carback để kết nối với khách hàng theo thỏa thuận giữa hai bên.
  - + Xây dựng và cung cấp cho Carback các căn cứ tính cước cho xe hợp đồng.
  - + Phối hợp với Carback để thực hiện:
    - Trong việc cài đặt ứng dụng Carback kết nối vào thiết bị di động cho Đối tác tài xế được doanh nghiệp, hợp tác xã ủy quyền giao kết hợp đồng vận tải thực hiện cung cấp dịch vụ.
-

- Trong việc tổ chức tập huấn cho Đối tác tài xế về cách thức vận hành ứng dụng kết nối (ứng dụng Carback), Điều kiện và tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ, phương thức thanh toán và các nội dung khác nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ Đối tác tài xế.

- Đảm bảo Đối tác tài xế và xe ô tô tham gia loại hình CarbackCar tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan, đồng thời cung cấp cho Carback đầy đủ giấy tờ để chứng minh việc tuân thủ pháp luật này.

- Thông báo, từ chối hoặc chấm dứt việc cung cấp dịch vụ kết nối cho Đối tác tài xế không đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

- **Trách nhiệm liên quan tới khách hàng:**

+ Thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật đối với loại hình kinh doanh vận tải hành khách theo hợp đồng vận tải đối với xe ô tô dưới 09 chỗ ngồi), bao gồm bảo đảm an toàn, quyền và lợi ích hợp pháp cho hành khách, chất lượng xe, biển hiệu xe, chất lượng Đối tác tài xế, chất lượng dịch vụ theo quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Niêm yết: tên và số điện thoại của đơn vị kinh doanh vận tải ở phần đầu mặt ngoài hai bên thân xe hoặc hai bên cánh cửa xe.
- Niêm yết ở vị trí Đối tác tài xế dễ nhận biết khi điều khiển phương tiện khẩu hiệu: “Tính mạng con người là trên hết” theo mẫu quy định của Bộ Giao Thông Vận Tải.
- Trên xe có trang bị dụng cụ thoát hiểm, bình chữa cháy còn sử dụng được và còn hạn theo quy định.
- Có phù hiệu “XE HỢP ĐỒNG” còn hiệu lực do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp theo quy định của pháp luật hiện hành.

- **Trách nhiệm đối với Nhà nước:**

+ Thực hiện nghĩa vụ thuế, tài chính với các khoản doanh thu được nhận theo quy định của pháp luật; tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến loại hình kinh doanh vận tải hành khách theo hợp đồng vận tải đối với xe ô tô dưới 09 chỗ ngồi;

+ Trường hợp vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành, bị buộc phải chấm dứt tham gia sử dụng ứng dụng Carback nhưng chưa đến mức bị thu hồi giấy phép kinh doanh vận tải hành khách xe hợp đồng.

+ Thực hiện các nghĩa vụ của người kinh doanh vận tải theo quy định của pháp luật hiện hành.

**- Trách nhiệm đối với Đối tác tài xế:**

+ Bảo đảm việc tổ chức tập huấn nghiệp vụ và các quy định của pháp luật đối với hoạt động vận tải cho Đối tác tài xế;

+ Bảo đảm sự tuân thủ các quy định của pháp luật về lao động, pháp luật giao thông đường bộ về thời giờ làm việc, thời gian làm việc của Đối tác tài xế trong ngày, thời gian lái xe liên tục.

**XI. Quyền và trách nhiệm thành viên, khách hàng (người sử dụng) ứng dụng Carback**

- Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải hành khách theo Quy chế này cần tải ứng dụng kết nối (ứng dụng Carback) vào thiết bị di động của mình. Khi đăng ký tài khoản, khách hàng sẽ được thông báo rõ các Điều khoản sử dụng dịch vụ kết nối, các quyền lợi, trách nhiệm trước khi sử dụng dịch vụ vận tải.

- Cam kết không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ kết nối (ứng dụng Carback) do Carback cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Carback.

- Cam kết những thông tin cung cấp cho Carback là xác thực, chính xác, đầy đủ hoàn chỉnh và thường xuyên được cập nhật kịp thời khi có thay đổi.

- Cam kết không sử dụng dịch vụ của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback cho 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 vi-rút gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback hay sử dụng dịch vụ kết nối của Carback cho mục đích đầu cơ, tạo lệnh đặt dịch vụ giả, lừa đảo, tung đoạn thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì khách hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

- Cung cấp thông tin về giao dịch, tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Đọc, hiểu rõ, chấp thuận, đồng ý Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng dịch vụ Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback trước khi đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ.

- Đọc, hiểu rõ, chấp thuận, đồng ý các thay đổi, điều chỉnh Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng dịch vụ khi nhận được thông báo.
- Việc Thành viên sử dụng dịch vụ hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ được coi là Thành viên đã đọc, hiểu rõ, chấp thuận và đồng ý với Quy chế hoạt động, Điều khoản sử dụng dịch vụ Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback và dịch vụ được cung cấp qua Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback.
- Thành viên là Nhà cung cấp phải chủ động trong việc giải quyết tranh chấp với khách hàng/ người mua, và bồi thường thiệt hại cho Khách hàng/ người mua nếu tranh chấp được chứng minh là do lỗi của nhà cung cấp.
- Thành viên là Nhà cung cấp phải hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết cho Carback để phục vụ việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người mua và Nhà cung trong mua bán dịch vụ cấp được thực hiện qua Ứng dụng Carback.
- Khi đăng ký trở thành Thành viên của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback và được Carback đồng ý và kích hoạt tài khoản, Thành viên sẽ được thực hiện mua bán dịch vụ qua Ứng dụng Carback.
- Thành viên cam kết không thực hiện các hành động gây mất uy tín của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback dưới mọi hình thức, bao gồm nhưng không giới hạn, việc gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba, hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Carback Group, hoặc các hành vi khác gây tổn hại cho uy tín của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback.

## **XII. Điều khoản áp dụng**

- Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback cho các NCC và thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.
- Quy chế hoạt động sẽ được Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback cập nhật bổ sung liên tục cho phù hợp và Airvert sẽ thông báo trước cho các bên trong vòng 05 ngày làm việc khi có cập nhật, bổ sung. Thành viên tham gia Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên website.

## **XIII. Điều khoản cam kết**

---

- Mọi thành viên và NCC khi sử dụng Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

- Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

### **Hỗ trợ khách hàng**

Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Carback

Địa chỉ: G3-1206 Vinhomes Greenbay, Phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

E-mail: info@carback.vn

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY  
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
KIÊM TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHẠM NGỌC THẬP**

---