

**BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**



BÁO CÁO

GIÁM SÁT THI HÀNH PHÁP LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG VỀ KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

**DỰ ÁN “TĂNG CƯỜNG CÁC THỂ CHẾ CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG”
AUS4REFORM**

Hà Nội, 4 - 2021

LỜI CẢM ƠN

Năm 2019, với sự hỗ trợ của Dự án ***“Tăng cường các thể chế cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng”*** do chính phủ Úc tài trợ, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương đã thực hiện ***“Báo cáo giám sát thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử”***.

Báo cáo được thực hiện nhằm cung cấp bức tranh toàn cảnh về thực trạng thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử tại Việt Nam; đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp; phát hiện các nội dung chưa tuân thủ pháp luật hoặc kiến nghị thanh tra/kiểm tra, xử lý vi phạm (nếu có) đối với các doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; tăng cường và nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, giám sát của Cục thông qua cơ chế hậu kiểm đối với các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực thương mại điện tử.

Để có được thành công của Báo cáo này, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng xin chân thành cảm ơn Đơn vị tài trợ Dự án ***“Tăng cường các thể chế cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng”***, sự cộng tác và đóng góp nội dung của các chuyên gia tư vấn trong nước, cơ sở dữ liệu từ các cơ quan hữu quan có liên quan, các chuyên gia đóng góp và tham gia ý kiến để hoàn thiện báo cáo. Để những nội dung báo cáo có đóng góp thực tiễn, mang tính chất cập nhật với xu thế phát triển của pháp luật cạnh tranh và xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) luôn mong muốn tiếp tục nhận được các đánh giá, ý kiến đóng góp từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân,...có quan tâm để hoàn thiện tốt hơn nữa chất lượng của Báo cáo.

Trân trọng./.

TÓM TẮT BÁO CÁO

Trong vài năm trở lại đây, với những đặc tính ưu việt như tiện lợi, nhanh chóng, tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch, TMĐT đang trở thành một trong những phương thức kinh doanh hiệu quả được các tổ chức, cá nhân kinh doanh (doanh nghiệp) lựa chọn và được người tiêu dùng tại Việt Nam ưa chuộng. Theo đánh giá của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), từ năm 2016 TMĐT bước sang giai đoạn mới với nét nổi bật là tốc độ phát triển nhanh và ổn định. Kết quả hiện nay cho thấy, TMĐT ở Việt Nam đã có tốc độ tăng trưởng và quy mô khá cao (tốc độ tăng trưởng năm 2018 so với 2017 đạt trên 30%; quy mô 2018 đạt 9 tỷ USD). Dự báo nếu tiếp tục duy trì đà phát triển như vậy, đến năm 2025 quy mô thị trường TMĐT Việt Nam sẽ đứng thứ ba khu vực Đông Nam Á, chỉ sau Indonesia và Thái Lan.

Báo cáo được thực hiện nhằm (1) Rà soát, đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật BVQLNTD liên quan đến HĐTM/ĐKGDC của một số doanh nghiệp trong lĩnh vực TMĐT; (2) Phát hiện, yêu cầu hủy bỏ/sửa đổi các nội dung của HĐTM/ĐKGDC chưa tuân thủ pháp luật BVQLNTD hoặc kiến nghị thanh tra/kiểm tra, xử lý vi phạm (nếu có) đối với các doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC; (3) Nghiên cứu, đưa ra một số đề xuất xây dựng chính sách pháp luật và cơ chế quản lý hiệu quả hơn đối với các doanh nghiệp trong lĩnh vực TMĐT, trong đó có việc rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung một số nội dung liên quan đến giao kết HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực TMĐT vào Dự thảo Luật BVQLNTD sắp được xây dựng trong thời gian tới; (4) Tăng cường và nâng cao hiệu quả hoạt động

quản lý, giám sát của Cục thông qua cơ chế hậu kiểm đối với các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực TMĐT.

Để đạt được mục đích như đã nêu trên, trước tiên, báo cáo nêu khái quát về chính sách pháp luật hiện nay tại Việt Nam trong lĩnh vực thương mại điện tử, tiếp đó là kết quả giám sát việc chấp hành pháp luật của một số doanh nghiệp thông qua công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành và áp dụng và kết quả chấp hành pháp luật của doanh nghiệp phản ánh qua thông tin, kiến nghị của người tiêu dùng mà Cục CT&BVNTD tiếp nhận. Từ các kết quả đạt được qua việc giám sát việc chấp hành pháp luật của doanh nghiệp, báo cáo đã phân tích chi tiết đối với các dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật điển hình trong HĐTM, ĐKGDC và đưa ra đánh giá chung cũng như các đề xuất, kiến nghị để (i) sửa đổi, hoàn thiện cơ chế, chính sách pháp luật, (ii) nâng cao công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, (iii) đẩy mạnh công tác phối hợp trong quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC, và (iv) tăng cường công tác giám sát pháp luật, thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực TMĐT.

MỤC LỤC

<u>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</u>	4
<u>PHẦN A. KẾT QUẢ THEO DÕI THI HÀNH PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VỀ HĐTM, ĐKGDC ĐỐI VỚI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ</u>	6
<u>Giới thiệu chung</u>	7
<u>I. Khái quát về chính sách pháp luật hiện hành liên quan tới thương mại điện tử</u>	8
<i>1. Chính sách pháp luật về thương mại điện tử Việt Nam</i>	8
<i>2. Chính sách pháp luật BVQLNTD liên quan tới giao kết HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực thương mại điện tử</i>	10
<u>II. Kết quả giám sát việc chấp hành pháp luật của một số doanh nghiệp qua việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành và áp dụng</u>	15
<i>1. Đối tượng khảo sát</i>	15
1.1. <i>Phân loại loại hình hoạt động TMĐT</i>	15
1.2. <i>Tiêu chí lựa chọn đối tượng bị giám sát</i>	16
<i>2. Kết quả giám sát thi hành pháp luật</i>	18
2.1. <i>Về hình thức HĐTM, ĐKGDC</i>	18
2.2. <i>Về tính tuân thủ quy định pháp luật trong nội dung HĐTM, ĐKGDC</i>	18
<i>3. Phân tích, đánh giá đối với các dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật điển hình trong HĐTM, ĐKGDC</i>	20

<u>III. Kết quả chấp hành pháp luật của doanh nghiệp phản ánh qua thông tin, kiến nghị của người tiêu dùng tại Cục CT&BVNTD</u>	60
<i>1. Về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng lĩnh vực TMĐT</i>	61
<i>2. Về bảo vệ thông tin người tiêu dùng trong lĩnh vực TMĐT</i>	63
<i>3. Về trách nhiệm bảo hành hàng hóa</i>	64
<u>PHẦN B. ĐÁNH GIÁ CHUNG, ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ</u>	68
<u>I. Đánh giá về mức độ chấp hành pháp luật BVNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử</u>	68
<i>1. Đánh giá chung</i>	68
<i>2. Nguyên nhân</i>	70
<u>II. Đề xuất, kiến nghị</u>	72
<i>1. Đối với việc sửa đổi, hoàn thiện cơ chế, chính sách pháp luật</i>	72
<i>2. Đối với công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật</i>	74
<i>3. Đối với công tác phối hợp trong quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC</i>	74
<i>4. Đối với công tác giám sát pháp luật, thanh tra, kiểm tra</i>	75
Danh mục tài liệu tham khảo	76
Phụ lục - BẢNG TỔNG HỢP: Tổng hợp những nội dung chưa phù hợp với quy định pháp luật về BVQLNTD phục vụ công tác giám sát một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử (Kèm theo Báo cáo giám sát thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử).....	78

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Nghĩa Tiếng Việt
BVNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
CT&BVNTD	Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng
ĐKGDC	Điều kiện giao dịch chung
HĐTM	Hợp đồng theo mẫu
TMĐT	Thương mại điện tử
TMĐT&KTS	Thương mại điện tử và Kinh tế số
VECOM	Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam
Cục TMĐT&KTS	Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số

PHẦN A. KẾT QUẢ THEO DÕI THI HÀNH PHÁP LUẬT BVNTD VỀ HĐTM, ĐKGDC ĐỐI VỚI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Giới thiệu chung

Với tốc độ phát triển vượt bậc, thị trường TMĐT Việt Nam đã mang lại nhiều lợi ích cho cộng đồng, xã hội, đặc biệt là lợi ích cho doanh nghiệp và người tiêu dùng – vốn là hai chủ thể chính của giao kết. Tuy nhiên, với đặc thù của phương thức giao kết hợp đồng qua mạng điện tử (giao kết từ xa), người tiêu dùng không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm (cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng), không được tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương và chủ động soạn thảo, áp dụng. Chính vì vậy, vấn đề về vi phạm quyền lợi người tiêu dùng cũng như các vụ việc tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng phát sinh từ những giao kết tiêu dùng chưa đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật cũng đang có chiều hướng gia tăng cả về số lượng và tính chất phức tạp.

Dưới góc độ quản lý nhà nước, công tác này hiện được giao cho Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Cục TMĐT&KTS) - là đơn vị duy nhất thực hiện chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật trong lĩnh vực TMĐT và hoạt động kinh tế số, trong đó có việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục đăng ký, thông báo và cấp phép cho hoạt động TMĐT theo quy định của pháp luật.

Theo thông tin được Cục TMĐT&KTS cung cấp, năm 2018 Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT của Cục TMĐT&KTS đã tiếp nhận 4.132 hồ sơ đăng ký

và 45.817 hồ sơ thông báo về hoạt động TMĐT (website/ứng dụng TMĐT) theo quy định của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP. Theo đó, Cục TMĐT&KTS đã xác nhận cho 24.247 hồ sơ thông báo và xác nhận đăng ký cho 910 hồ sơ đăng ký website TMĐT của doanh nghiệp. Kết quả xác nhận của Cục TMĐT&KTS chấp nhận về việc đăng ký/thông báo đối với website TMĐT của doanh nghiệp được thể hiện bằng biểu tượng/ký hiệu “Đã đăng ký với Bộ Công Thương” và “Đã thông báo với Bộ Công Thương”. Tuy nhiên, các hồ sơ/tài liệu đăng ký/thông báo của doanh nghiệp TMĐT nêu trên (bao gồm cả các HĐTM, ĐKGDC đính kèm) mới chỉ được Cục TMĐT&KTS xem xét, thẩm định và xét duyệt dưới góc độ pháp luật TMĐT chứ chưa được xem xét về tính phù hợp dưới góc độ pháp luật BVQLNTD. Với thực trạng và bối cảnh đã nêu ở trên, việc tồn tại những nội dung chưa phù hợp/chưa tuân thủ pháp luật BVQLNTD, ảnh hưởng hoặc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong các HĐTM/ĐKGDC là rất có khả năng, cần thiết phải tăng cường vai trò giám sát của cơ quan nhà nước về BVQLNTD trong lĩnh vực này.

I. Khái quát về chính sách pháp luật hiện hành liên quan tới thương mại điện tử

1. Chính sách pháp luật về thương mại điện tử Việt Nam

Hiện nay, mạng lưới internet phát triển và phổ cập rộng rãi, tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh trực tuyến, hay còn gọi là thương mại điện tử (TMĐT), phát triển và mang lại cho các chủ thể kinh doanh những giá trị và lợi ích to lớn. Ngoài việc tuân thủ các quy định pháp luật chung như đầu tư kinh doanh, thương mại, thuế, dân sự, các chủ thể tham gia hoạt động TMĐT phải tuân thủ các quy định pháp luật trực tiếp điều chỉnh hoạt động TMĐT. Do đó, pháp luật chuyên ngành về TMĐT

được xem là công cụ pháp lý quan trọng nhất bảo vệ, định hướng đồng thời đưa ra những nghĩa vụ pháp lý quản lý các chủ thể kinh doanh, thúc đẩy môi trường kinh doanh thông qua hoạt động TMĐT an toàn, lành mạnh.

Theo đó, hiện nay hoạt động TMĐT Việt Nam được điều chỉnh bởi một loạt các văn bản quy phạm pháp luật ngành, cụ thể bao gồm Luật Giao dịch điện tử 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành như:

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về Thương mại điện tử (thay thế Nghị định 57/2006/NĐ-CP) (đã hết hiệu lực một phần).

- Nghị định số 165/2018/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính.

- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP Quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.

- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 124/2015/NĐ-CP).

- Thông tư số 47/2014/TT-BCT quy định về quản lý website thương mại điện tử (thay thế Thông tư số 12/2013/TT-BCT quy định thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử).

- Thông tư số 59/2015/TT-BCT quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động.

Ngoài ra, TMĐT còn được điều chỉnh rải rác trong các văn bản pháp luật khác có liên quan như Luật Thương mại 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006; Luật Viễn thông 2009; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010; Luật Quảng cáo 2012; Luật Doanh nghiệp 2014; Luật Dân sự 2015; Luật Quản lý ngoại thương 2017; Luật An ninh mạng 2018; và các văn bản hướng dẫn thi hành; v.v.

2. Chính sách pháp luật BVQLNTD liên quan tới giao kết HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực thương mại điện tử

Cho đến nay, hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC cao nhất là Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tiếp đến là các văn bản hướng dẫn thi hành, chủ yếu bao gồm:

- Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ hướng dẫn Luật BVNTD năm 2010.

- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 124/2015/NĐ-CP).

- Các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, bao gồm: Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg và Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

- Thông tư số 10/2013/TT-BCT ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu (HĐTM), điều kiện giao dịch chung (ĐKGDC).

Liên quan đến vấn đề HĐTM, ĐKGDC, Điều 14 đến Điều 19 của Luật BVQLNTD đã quy định chi tiết các vấn đề về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, bao gồm: quy định về hình thức, ngôn ngữ, phương thức của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng; giải thích hợp đồng giao kết với người tiêu dùng; thực hiện HĐTM, ĐKGDC; kiểm soát HĐTM, ĐKGDC; nghĩa vụ của doanh nghiệp như thông báo công khai HĐTM, ĐKGDC trước khi giao kết với người tiêu dùng, nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC trong trường hợp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, v.v.

Riêng Điều 16 Luật BVQLNTD đã quy định khá chi tiết chín trường hợp mà theo đó, điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực, cụ thể:

“a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;

d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ;

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;

e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau;

g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba;

h) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình;

i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.”

Quy định này là một nội dung thuộc phạm vi kiểm soát, thẩm định HĐTM, ĐKGDC do doanh nghiệp soạn thảo của cơ quan quản lý nhà nước về BVNTD, đồng thời là cơ sở để tòa án xác định nội dung hợp đồng không có hiệu lực theo quy định của pháp luật dân sự.

Đối với giao dịch tiêu dùng trên môi trường TMĐT: Bản chất của hình thức giao kết này được thể hiện thông qua việc khi tiến hành giao dịch trên website của doanh nghiệp, người tiêu dùng lúc đó coi như đã chấp nhận toàn bộ những điều khoản hợp đồng, ĐKGDC do doanh nghiệp đơn phương xây dựng sẵn và công bố trên website, cũng như chịu sự ràng buộc của các quy tắc, điều khoản đó. Như vậy, trong bất kỳ hình thức giao kết hợp đồng nào, người tiêu dùng vẫn luôn “đóng vai trò” là bên yếu thế cả về mức độ kiến thức, tiếp cận thông tin và không có cơ hội tham gia đàm phán, thương thảo hợp đồng với doanh nghiệp.

Để kiểm soát vấn đề này, ngoài các quy định chung về trách nhiệm của doanh nghiệp trong mối quan hệ giao kết hợp đồng với người tiêu dùng nêu trên, Khoản 1 Điều 3 của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP về hình thức giao kết từ xa quy định: “*Hợp đồng giao kết từ xa* là hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua phương tiện điện tử hoặc điện thoại.”

Xét về bản chất, giao kết tiêu dùng qua môi trường TMĐT là một hình thức của giao kết hợp đồng từ xa theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, khi giao kết hợp đồng dưới phương thức này, Điều 17 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết trách nhiệm của doanh nghiệp, cụ thể:

“1. Khi giao kết hợp đồng từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin sau:

a) Tên của tổ chức, cá nhân kinh doanh, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở, địa chỉ cơ sở chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng (nếu có);

b) Chất lượng của hàng hóa, dịch vụ;

c) Chi phí giao hàng (nếu có);

d) Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ;

đ) Thời gian có hiệu lực của đề nghị giao kết và mức giá đề nghị giao kết;

e) Chi phí sử dụng phương tiện thông tin liên lạc cho việc giao kết hợp đồng nếu chi phí này chưa được tính vào giá của hàng hóa, dịch vụ;

g) Chi tiết về tính năng, công dụng, cách thức sử dụng của hàng hóa, dịch vụ là đối tượng hợp đồng.

2. Trường hợp việc đề nghị giao kết hợp đồng được thực hiện thông qua điện thoại, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần phải nói rõ ngay từ đầu về tên, địa chỉ của mình và mục đích của cuộc đàm thoại.

3. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không đúng, không đầy đủ thông tin quy định tại khoản 1 Điều này thì trong thời hạn mười (10) ngày kể từ ngày giao kết hợp đồng người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng đã giao kết và thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng không phải trả bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc chấm dứt đó và chỉ phải trả chi phí đối với phần hàng hóa, dịch vụ đã sử dụng.

4. Trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định tại khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lại tiền cho người tiêu dùng chậm nhất là ba mươi (30) ngày kể từ ngày người tiêu dùng tuyên bố đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng. Quá thời hạn này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán. Việc hoàn trả được thực hiện theo phương thức mà người tiêu dùng đã thanh toán, trừ trường hợp người tiêu dùng đồng ý thanh toán bằng phương thức khác.

Trường hợp việc chấm dứt hợp đồng gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường theo quy định của pháp luật dân sự.”

Tuy nhiên, Luật BVQLNTD được ban hành từ năm 2010 trong bối cảnh TMĐT Việt Nam cũng như xu hướng lựa chọn công cụ TMĐT để thiết lập giao kết,

mua bán hàng hóa, dịch vụ giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa phát triển nở rộ như hiện nay. Vì vậy, các quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trực tiếp điều chỉnh về hình thức giao kết tiêu dùng qua TMĐT là không nhiều và mới chỉ dừng lại ở mức độ nhất định, chủ yếu vừa điều chỉnh nhưng cũng vừa định hướng cho các chủ thể tham gia giao kết đảm bảo phù hợp quy định pháp luật.

II. Kết quả giám sát việc chấp hành pháp luật của một số doanh nghiệp qua việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành và áp dụng

1. Đối tượng khảo sát

1.1. Phân loại loại hình hoạt động TMĐT

Theo thông tin từ website của Cục TMĐT, căn cứ chức năng, tính chất, hình thức tổ chức hoạt động, hiện nay hoạt động kinh doanh TMĐT được phân thành hai loại hình chính, bao gồm:

(1) Loại hình 1: Website/Ứng dụng TMĐT bán hàng (do doanh nghiệp tự thiết lập để phục vụ hoạt động kinh doanh hàng hóa, dịch vụ của mình); và

(2) Loại hình 2: Website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT (do doanh nghiệp thiết lập để cung cấp môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác tiến hành hoạt động thương mại).

Dưới góc độ quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVQLNTD, trên cơ sở hai loại hình trên, có thể phân loại các doanh nghiệp kinh doanh trên môi trường TMĐT (sau đây gọi tắt là “doanh nghiệp TMĐT”) như sau:

- Loại hình 1: Bao gồm:

(i) Các doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng HĐTM, ĐKGDC thuộc Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC (ví dụ: các doanh nghiệp lĩnh vực viễn thông, vận tải hàng không,...); và

(ii) Các doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng HĐTM, ĐKGDC không thuộc Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC (ví dụ: các doanh nghiệp bán lẻ thuộc nhiều nhóm hàng hóa, dịch vụ khác nhau như các chuỗi siêu thị Pico, Mediamart, Điện Máy Xanh,...).

- Loại hình 2: Các doanh nghiệp thiết lập môi trường TMĐT cho các tổ chức, cá nhân tiến hành hoạt động thương mại. Nói cách khác, đây là nhóm doanh nghiệp trung gian, cung cấp dịch vụ kết nối giữa bên bán và bên mua thông qua môi trường TMĐT, có sử dụng HĐTM/ĐKGDC. Ví dụ: Nhóm doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bán lẻ (Shopee, Sendo, Tiki); Nhóm doanh nghiệp thuộc loại hình kinh tế chia sẻ, ví dụ: cung cấp dịch vụ vận tải hành khách trực tuyến Grab, Goviet, dịch vụ cho vay ngang hàng P2P Lending (Fiin, Doctordong), ...

1.2. Tiêu chí lựa chọn đối tượng bị giám sát

Phạm vi chuyên đề giám sát sẽ không lựa chọn các doanh nghiệp thuộc Loại hình 1(i) do nhóm này đã được cơ quan nhà nước (Cục CT&BVNTD) kiểm soát thông qua cơ chế đăng ký HĐTM, ĐKGDC. Việc giám sát được thực hiện trong phạm vi đối với nhóm doanh nghiệp thuộc Loại hình 1(ii) và Loại hình 2, trong đó tập trung vào một số doanh nghiệp cung cấp dịch vụ kết nối giữa bên bán và người tiêu dùng qua môi trường TMĐT, đặc biệt là các doanh nghiệp tham gia mô hình

kinh tế chia sẻ. Bởi lẽ, đây là loại hình kinh doanh dựa trên nền tảng ứng dụng khoa học công nghệ mới phát triển mạnh trong một vài năm gần đây tại Việt Nam. Tuy nhiên, cho đến nay các khuôn khổ pháp lý của Việt Nam để điều chỉnh mô hình hoạt động này còn hạn chế và chưa đầy đủ, rõ ràng, từ đó dẫn đến nguy cơ tiềm ẩn những rủi ro nhất định liên quan đến quyền lợi của người tiêu dùng khi tham gia mô hình giao kết tiêu dùng này.

Trên cơ sở đó, với mục tiêu như đã đề cập tại Mục 3.2 nêu trên và từ thực tiễn hoạt động TMĐT, chuyên đề báo cáo giám sát tập trung rà soát, đánh giá đối với khoảng 10 doanh nghiệp TMĐT với hơn 40 tài liệu HĐTM/ĐKGDC do doanh nghiệp đơn phương soạn thảo, áp dụng là đối tượng của chuyên đề. Đây là những doanh nghiệp được đánh giá (i) là doanh nghiệp có quy mô lớn; (ii) phạm vi hoạt động trên toàn quốc; (iii) có số lượng khách hàng lớn và phổ biến; và/hoặc (iv) thuộc mô hình kinh tế chia sẻ. Các đối tượng này bao gồm:

- Doanh nghiệp thuộc lĩnh vực bán lẻ (trực tiếp): chiếm 30% đối tượng bị giám sát.
- Doanh nghiệp thuộc lĩnh vực bán lẻ (dịch vụ trung gian/kết nối): chiếm 30%.
- Doanh nghiệp thuộc lĩnh vực vận tải trực tuyến: chiếm 30%.
- Doanh nghiệp thuộc lĩnh vực P2P Lending: chiếm 10%.

Riêng đối với kết quả chấp hành pháp luật BVQLNTD của các doanh nghiệp trong lĩnh vực TMĐT (Phần III), đối tượng giám sát không chỉ giới hạn ở phạm vi 10 doanh nghiệp TMĐT (nêu trên) mà được tổng hợp chung có tham khảo từ các dữ liệu về tiếp nhận, hỗ trợ phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng tại cơ quan bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng trung ương là Cục CT&BVNTD (thời gian từ đầu 2019 đến hết tháng 3 năm 2020).

2. Kết quả giám sát thi hành pháp luật

2.1. Về hình thức HĐTM, ĐKGDC

Kết quả rà soát cho thấy, doanh nghiệp TMĐT thường soạn thảo và ban hành các HĐTM, ĐKGDC để giao kết với người tiêu dùng theo một hoặc nhiều hình thức sau:

- Điều khoản, điều kiện sử dụng website/ứng dụng;
- Hợp đồng vay (chỉ có ở doanh nghiệp P2P Lending);
- Điều khoản chung;
- Chính sách chung/chính sách bán hàng;
- Chính sách bảo mật, chính sách quyền riêng tư;
- Chính sách vận chuyển;
- Chính sách bảo hành, v.v...

2.2. Về tính tuân thủ quy định pháp luật trong nội dung HĐTM, ĐKGDC

a) Mức độ tuân thủ quy định pháp luật trong các HĐTM, ĐKGDC

Kết quả thẩm định các điều khoản do doanh nghiệp thương mại điện tử ban hành cho thấy, mặc dù đã bị điều chỉnh bởi pháp luật chuyên ngành nhưng sau khi rà soát, hiện vẫn tồn tại nhiều các điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Với hơn **40 tài liệu** được thu thập, báo cáo đã tập trung rà soát và đánh giá có tổng

số hơn **500 điểm** tồn tại trong các tài liệu của doanh nghiệp là chưa phù hợp quy định pháp luật hoặc chưa đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, trong đó gần như 100% các tài liệu do doanh nghiệp TMĐT ban hành đều chứa đựng một/nhiều điều khoản chưa tuân thủ quy định, cụ thể:

- Khoảng 30% tài liệu thẩm định có nhiều hơn 30 điểm chưa tuân thủ.
- Khoảng 35% tài liệu có từ 20-30 điểm chưa tuân thủ;
- Khoảng 35% tài liệu có ít hơn 20 điểm chưa tuân thủ.

b) Các dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật điển hình

(i) Dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thường gặp bao gồm:

- Dạng điều khoản vi phạm về tính rõ ràng, cụ thể theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 99/2011-NĐ-CP: khoảng 53% tổng số điểm chưa tuân thủ.

- Dạng điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: khoảng 26% tổng số điểm chưa tuân thủ.

- Dạng điều khoản vi phạm về bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD: khoảng 4% tổng số điểm chưa tuân thủ.

- Dạng điều khoản vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa theo Luật BVQLNTD: khoảng 4% tổng số điểm chưa tuân thủ.

- Vi phạm về việc xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 18 Luật BVQLNTD: gần 100% tổng số ĐKGDC được rà soát.

(ii) Dạng điều khoản không phù hợp pháp luật chuyên ngành về TMĐT (Nghị định số 52/2013-NĐ-CP): khoảng 3% tổng số điểm chưa tuân thủ.

(iii) Dạng điều khoản chưa đảm bảo về quyền lợi người tiêu dùng nhưng chưa được điều chỉnh cụ thể bởi pháp luật hiện hành: khoảng 10% tổng số điểm chưa tuân thủ.

3. Phân tích, đánh giá đối với các dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật điển hình trong HĐTM, ĐKGDC

3.1. Dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

3.1.1. Dạng điều khoản không đảm bảo tính rõ ràng, cụ thể theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP

(i) Nhiều điều khoản sử dụng cụm từ với nghĩa quá rộng “bao gồm nhưng không giới hạn”:

Ví dụ:

- “Người vay xác nhận rằng người vay đã được Công ty cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến khoản vay trước khi xác lập, ký kết Hợp đồng bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như lãi suất cho vay, ..., thông tin về Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung”

- “Khi tạo tài khoản và sử dụng ứng dụng của Công ty, thành viên/người dùng cần cung cấp trung thực, chính xác các thông tin cá nhân của mình, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về họ tên, số chứng minh thư nhân dân...”

- “Bằng việc chấp nhận Bản điều khoản, điều kiện này, thành viên/người dùng nhận biết và chấp nhận có các rủi ro liên quan đến vấn đề an ninh, bảo mật và các rủi ro khác liên quan tới việc sử dụng ứng dụng Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn:”

- “Chúng tôi có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn vì một hoặc nhiều mục đích sau đây:... k. để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ)...”

Hướng khắc phục: Bỏ cụm từ này; sửa theo hướng liệt kê cụ thể (dùng cụm từ “bao gồm”) hoặc đưa ra quy định cụ thể, rõ ràng và liệt kê mang tính chất ví dụ (dùng cụm từ “ví dụ như”).

(ii) Nhiều điều khoản sử dụng những cụm từ chưa rõ ràng (nhất là trong các quy định liên quan đến quyền/nghĩa vụ của các bên), hoặc cụm từ mang yếu tố chủ quan, ví dụ: “theo quy định/theo yêu cầu của Công ty từng thời kỳ”, “theo quan điểm/theo đánh giá của Công ty”, “các chi phí khác”, “các biện pháp khác”,...

Ví dụ:

- “Bạn đồng ý rằng Công ty có thể, tùy theo quyết định riêng của mình, xem một tài khoản là không hoạt động nếu không có giao dịch nào được thực hiện trên tài khoản người dùng của bạn trong thời gian...”

- “Tùy vào từng thời điểm và theo quyết định của Công ty, Công ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính (các) phụ phí, trừ Phụ phí cầu đường, phà, bến bãi.”

- “*Quý khách xác nhận rằng nếu các thông tin về quý khách là không đúng, không chính xác, thiếu cập nhật hoặc không đầy đủ trên bất kỳ phương diện nào thì Công ty có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của quý khách bất kỳ lúc nào cho dù là có hoặc không thông báo.*”

- “*Cước dịch vụ đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định hiện hành; nhưng chưa bao gồm các phí, phụ phí khác.*”

Hướng khắc phục: Bỏ các cụm từ mang nghĩa chủ quan hoặc không rõ ràng, quy định các trường hợp áp dụng/yêu cầu cụ thể vào HĐTM/ĐKGDC hoặc dẫn chiếu tới nguồn thông tin khách hàng có thể tìm hiểu được các quy định/yêu cầu này (ví dụ như được thông báo cho khách hàng theo phương thức..., được công bố công khai tại....)

- “*Bạn sẽ chịu bất kỳ và toàn bộ chi phí, thuế, lệ phí, khiếu nại hoặc nghĩa vụ nào phát sinh từ việc cấp Điểm cho bạn, quy đổi Điểm và/hoặc việc sử dụng Quà Tặng đã quy đổi và tất cả chi phí và phí tổn phát sinh liên quan đến các vấn đề đó sẽ được chi trả bởi bạn.*”

Điều khoản nêu trên vừa có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp (có thể có những trường hợp lỗi, sai sót từ việc cấp/quy đổi/sử dụng Điểm, Quà tặng là do doanh nghiệp), lại vừa chứa đựng nội dung quy định phạm vi quá rộng về chi phí, phí tổn mà người tiêu dùng (có thể) phải chi trả do lỗi của mình.

Hướng khắc phục: Doanh nghiệp cần quy định rõ trường hợp lỗi của chủ thể nào thì chủ thể đó chịu trách nhiệm chi trả các loại chi phí, phí tổn thực tế phát sinh, làm rõ/liệt kê đầy đủ các chi phí thực tế mà các bên phải gánh chịu.

Ví dụ: *"Một lệnh Đặt chuyển xe (một yêu cầu Dịch vụ) của Khách hàng có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có một Xác nhận đặt chuyển xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua ứng dụng để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi tiến hành thực hiện Lệnh đặt chuyển xe mới."*

Điều khoản trên đây được hiểu áp dụng trong trường hợp phát sinh do lỗi hệ thống của doanh nghiệp, tuy nhiên cách quy định không rõ ràng có thể dẫn đến giới hạn quyền của người tiêu dùng. Cụ thể, do lỗi hệ thống của bên cung cấp dịch vụ nên tài khoản khách hàng bị trừ tiền (mặc dù không có xác nhận đặt chuyển). Theo đó, tại bất kỳ thời điểm nào thì bên cung cấp vẫn phải có trách nhiệm hoàn tiền cho khách hàng (tự mình phát hiện hay hoàn tiền trên cơ sở yêu cầu của khách) mà không được quy định giới hạn quyền của người tiêu dùng chỉ được yêu cầu trước khi tiến hành lệnh đặt xe mới.

3.1.2. Dạng điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Ví dụ 1: *"Bạn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi hoạt động dưới Tên Đăng Nhập và Tài Khoản của mình, ngay cả khi những hoạt động hoặc việc sử dụng đó không do bạn thực hiện. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất*

hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc sử dụng trái phép nào liên quan đến mật khẩu hoặc từ việc không tuân thủ Điều Khoản này của Người Sử Dụng.”

Với nội dung điều khoản nêu trên, doanh nghiệp TMĐT đơn phương xác định khách hàng là chủ thể phải hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi hoạt động đăng nhập bằng tài khoản của mình, kể cả trong trường hợp không do khách hàng tự đăng nhập. Điều khoản này đã hoàn toàn loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong cả những trường hợp có thể xuất phát do lỗi của doanh nghiệp, ví dụ việc đăng nhập trái phép bằng tài khoản của khách hàng có thể xuất phát do việc doanh nghiệp làm lộ thông tin khách hàng, do lỗi kỹ thuật từ hệ thống của doanh nghiệp,...

Hướng sửa đổi, hoàn thiện được khuyến cáo:

- Sửa đổi theo hướng khách hàng chỉ phải chịu trách nhiệm trong trường hợp do lỗi của khách hàng.

- Bổ sung trách nhiệm của doanh nghiệp trong trường hợp lộ thông tin đăng nhập của khách hàng xuất phát do lỗi của doanh nghiệp.

Ví dụ 2: *“Chất lượng của các giải pháp được sắp xếp thông qua việc sử dụng dịch vụ hoàn toàn là trách nhiệm của nhà cung cấp bên thứ ba, là bên cuối cùng cung cấp các giải pháp đó cho bạn. Do đó, bạn hiểu rằng bằng cách sử dụng dịch vụ, bạn có thể đối mặt với các tai nạn giao thông tiềm ẩn, khả năng bị tấn công, có hại cho trẻ vị thành niên, không an toàn hoặc các vấn đề khó chịu khác, và bạn tự chịu rủi ro đối với việc sử dụng dịch vụ. Bạn hiểu và đồng ý thêm rằng nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển bên thứ ba chịu hoàn toàn trách nhiệm về chất lượng của dịch vụ vận chuyển được cung cấp đến bạn thông qua ứng dụng.”*

Ví dụ 3: “Để tránh nhầm lẫn, Công ty không kiểm nhận chất lượng của bất kỳ bên cung cấp thứ ba nào (bao gồm các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải), ứng dụng hoặc trang điện tử nào của bên thứ ba tích hợp sẵn hoặc được Bạn kết nối thông qua Hệ Thống, và trong mọi trường hợp, Công ty, các bên chuyển quyền sử dụng của Công ty (licensors) hoặc bất kỳ Đơn Vị Liên Kết nào của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác về hoặc được cung cấp từ các bên cung cấp thứ ba đó.”

Điều khoản tại ví dụ 2 và ví dụ 3 trên đã loại trừ hoàn toàn trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT liên quan đến dịch vụ cung ứng cho khách hàng, đẩy toàn bộ trách nhiệm về phía nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển và trách nhiệm cho khách hàng. Xét trong nền kinh tế chia sẻ, doanh nghiệp TMĐT ở đây chính là bên trung gian, tạo môi trường để kết nối dịch vụ giữa nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển và khách hàng. Tuy nhiên, loại hình này có một số đặc thù mà theo đó, các doanh nghiệp TMĐT: (i) là chủ thể ban hành ĐKGDC để áp dụng với người tiêu dùng; (ii) là chủ thể quyết định giá dịch vụ cung ứng cho người tiêu dùng; (iii) là chủ thể trực tiếp giao kết HĐTM, ĐKGDC với người tiêu dùng mà không phải là bên cung cấp dịch vụ; (iv) là chủ thể trực tiếp ký kết hợp đồng/ quy chế chia sẻ/hợp tác kinh doanh với bên cung cấp dịch vụ mà không phải người tiêu dùng. Chính vì vậy, doanh nghiệp TMĐT phải có trách nhiệm liên quan đến chất lượng dịch vụ của bên cung cấp dịch vụ khi cung ứng cho người tiêu dùng, cũng như chịu các trách nhiệm trực tiếp hoặc liên đới khi phát sinh tranh chấp liên quan đến dịch vụ.

Ví dụ 4: “Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách Công ty, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng Công ty

không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.”

Nội dung điều khoản nêu trên cũng loại trừ hoàn toàn trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT sau khi doanh nghiệp đã thanh toán tiền (được chuyển từ người mua) tới người bán, kể cả trường hợp phát sinh tranh chấp giữa người mua và người bán thì hai bên phải tự giải quyết với nhau. Trong khi đó, người mua thiếu cơ sở để khiếu nại trực tiếp với người bán vì hai bên không trực tiếp giao dịch với nhau (từ khâu cung cấp thông tin hàng hóa, cung cấp hàng hóa và thanh toán đều thông qua doanh nghiệp TMĐT); người mua cũng không có đầy đủ thông tin của người bán. Hơn nữa, điều khoản này cũng loại trừ cả những trường hợp tranh chấp giữa người mua và người bán có thể xảy ra liên quan đến cả lỗi của doanh nghiệp TMĐT, ví dụ trường hợp người mua đã thanh toán tiền nhưng phát hiện hàng hóa có lỗi, yêu cầu được trả hàng, hoàn tiền nhưng doanh nghiệp TMĐT chậm giải quyết hoặc đã thanh toán lại cho người bán. Vì vậy, doanh nghiệp TMĐT phải có trách nhiệm, cùng giải quyết tranh chấp với người mua, người bán chứ không thể miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm theo quy định.

Hướng dẫn cách khắc phục:

- Bỏ điều khoản trên; hoặc
- Sửa lại cho rõ theo hướng bổ sung trách nhiệm của Công ty trong việc giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng.

Ví dụ 5: *“Công ty và bất kỳ công ty liên kết nào của Công ty không xác nhận bất kỳ ứng dụng hoặc trang web nào trên Internet được liên kết thông qua Nền Tảng*

hoặc Ứng Dụng, và trong mọi trường hợp, Công ty và các công ty liên kết của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác trên hoặc có sẵn từ các trang web hoặc nhà cung cấp bên thứ ba đó Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin nào bạn cung cấp hoặc ủy quyền cho chúng tôi cung cấp cho bên thứ ba hoặc đối với việc thu thập, sử dụng, tiết lộ các thông tin đó của bên thứ ba.”

Tương tự như phân tích tại các ví dụ ở phần trên, điều khoản tại ví dụ 5 cũng loại trừ mọi trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT liên quan đến các nội dung, sản phẩm, dịch vụ được cung cấp từ nhà cung cấp dịch vụ tới người tiêu dùng (bao gồm cả các thông tin trên các website của nhà cung cấp dịch vụ), đồng thời loại trừ trách nhiệm của mình liên quan đến việc thu thập, sử dụng, tiết lộ thông tin của người tiêu dùng của bên thứ ba. Nội dung này không phù hợp theo quy định tại Điểm a, Khoản 1 Điều 16 của Luật BVNTD, cụ thể loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định.

Ngoài ra, nếu xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT là bên kết nối dịch vụ, theo đó cung cấp thông tin dịch vụ từ bên cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng thì doanh nghiệp TMĐT được coi là bên thứ ba theo quy định của Luật BVNTD. Như vậy, nội dung điều khoản nêu trên cũng không phù hợp theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều 13 Luật BVNTD.

Điểm c, Khoản 1, Điều 13 Luật BVNTD quy định:

“1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm:

c) Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ."

Điều khoản trên có thể được khắc phục lại như sau:

“Công ty và bất kỳ công ty liên kết nào của Công ty không xác nhận bất kỳ ứng dụng hoặc trang web nào trên Internet được liên kết thông qua Nền Tảng hoặc Ứng Dụng, và Công ty và các công ty liên kết của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác trên hoặc có sẵn từ các trang web hoặc nhà cung cấp bên thứ ba đó trừ trường hợp do lỗi của Công ty hoặc các công ty liên kết của Công ty. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin nào bạn cung cấp hoặc ủy quyền cho chúng tôi cung cấp cho bên thứ ba hoặc đối với việc thu thập, sử dụng, tiết lộ các thông tin đó của bên thứ ba trừ trường hợp xuất phát do lỗi của Công ty/trong trường hợp Công ty chứng minh được không phải do lỗi của Công ty.”

b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng

Ví dụ 1: *“Bạn rõ ràng từ bỏ và giải phóng Công ty khỏi và tất cả các trách nhiệm pháp lý, khiếu nại, hoạt động tố tụng hoặc thiệt hại phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ, phần mềm và/hoặc ứng dụng, hoặc bằng cách khác liên quan đến nhà cung cấp bên thứ ba bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, thương nhân, nhà quảng cáo và/hoặc nhà tài trợ được giới thiệu đến bạn bởi dịch vụ, phần mềm và/hoặc ứng dụng”.*

Các doanh nghiệp TMĐT thường đưa ra quy định này để tránh trường hợp phát sinh rắc rối với khách hàng nếu có xảy ra tranh chấp, đồng thời miễn trách nhiệm của mình trong mọi trường hợp. Trên thực tế, đã có nhiều vụ việc tranh chấp và thiệt hại thường thuộc về phía người tiêu dùng xuất phát không chỉ liên quan đến chất lượng sản phẩm, mà còn liên quan đến việc sử dụng các ứng dụng mua sắm hàng hóa do chính doanh nghiệp TMĐT xây dựng và quản lý.

Tuy nhiên, dưới hình thức buộc người tiêu dùng mặc định chấp nhận, quy định nêu trên không chỉ miễn trách nhiệm toàn bộ cho doanh nghiệp TMĐT (vi phạm Điểm a, Khoản 1, Điều 16 Luật BVNTD) mà còn loại trừ quyền khiếu nại của người tiêu dùng về bất kỳ vấn đề nào có liên quan đến giao kết tiêu dùng, bao gồm từ việc sử dụng dịch vụ, truy cập sử dụng các phần mềm/ứng dụng của cả bên thứ ba (bên cung cấp dịch vụ) và doanh nghiệp TMĐT. Nhằm tạo điều kiện để người tiêu dùng có thể bảo vệ mình bất kỳ thời điểm và trong bất kỳ hoàn cảnh nào phát hiện ra vi phạm của doanh nghiệp, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản trên đây không có hiệu lực pháp luật.

Hướng dẫn hướng khắc phục để đảm bảo tuân thủ pháp luật BVNTD:

- Loại bỏ điều khoản nêu trên.

Ví dụ 2: *“Điều Khoản Sử Dụng này là toàn bộ thỏa thuận và hiểu biết của các bên liên quan đến nội dung chủ đề của Điều Khoản Sử Dụng này và thay thế mọi thỏa thuận hoặc hiểu biết trước đây giữa các bên liên quan đến nội dung chủ đề đó. Các bên bằng Điều Khoản Sử Dụng này cũng loại trừ tất cả những điều khoản ngụ ý trong thực tế. Khi ký kết Điều Khoản Sử Dụng này, các bên không dựa vào*

bất kỳ tuyên bố, cam đoan, bảo đảm, hiểu biết, cam kết, hứa hẹn hoặc đảm bảo của bất kỳ người nào trừ khi được nêu rõ trong Điều Khoản Sử Dụng này. Mỗi bên từ bỏ một cách không hủy ngang và vô điều kiện tất cả các khiếu nại, quyền và biện pháp khắc phục mà mỗi bên có thể có liên quan đến bất kỳ điều nào đã nói ở trên nếu không có quy định tại điều này. Không có nội dung nào trong Điều Khoản Sử Dụng này loại trừ trách nhiệm về gian lận hoặc bất kỳ trách nhiệm nào khác mà không được giới hạn hoặc được loại trừ theo Luật Áp Dụng.”

Ngoài việc diễn đạt không rõ ràng, khó hiểu, điều khoản nêu trên cũng quy định buộc người tiêu dùng phải từ bỏ vô điều kiện mọi quyền khiếu nại liên quan đến bất kỳ nội dung nào của điều khoản. Nói cách khác, một khi đã chấp nhận giao kết đồng nghĩa với việc người tiêu dùng phải chấp nhận từ bỏ quyền khiếu nại của mình trong bất kỳ trường hợp nào. Như vậy, quy định này không phù hợp với quy định pháp luật, cụ thể là rơi vào trường hợp không có hiệu lực theo quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 16 Luật BVNTD.

Hướng dẫn hướng khắc phục: Loại bỏ nội dung không có hiệu lực tại điều khoản nêu trên.

Ví dụ 3: *“Người Mua và Người Bán thừa nhận và đồng ý rằng quyết định của Công ty đối với hoặc liên quan đến bất kỳ vấn đề nào về Chính Sách Đảm Bảo của Công ty là quyết định cuối cùng.”*

Theo quy định nêu trên, trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến Chính sách đảm bảo của Công ty, thì Công ty có quyền đưa quyết định và đó là quyết định cuối cùng, đồng nghĩa với việc các bên phải tuân thủ theo quyết định đó.

Điều 30 Luật BVNTD quy định các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Theo đó: “1. *Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ được giải quyết thông qua:*

a) Thương lượng;

b) Hòa giải;

c) Trọng tài;

d) Tòa án.”

Khoản 3, Điều 42 Luật BVNTD quy định: “*Toà án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*”

Khoản 1, Điều 4 Bộ Luật Tố tụng dân sự 2015 quy định: “*Cơ quan, tổ chức, cá nhân do Bộ luật này quy định có quyền khởi kiện vụ án dân sự, yêu cầu giải quyết việc dân sự tại Tòa án có thẩm quyền để yêu cầu Tòa án bảo vệ công lý, bảo vệ quyền con người, quyền công dân, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của mình hoặc của người khác.*”

Khoản 1, Điều 41 Bộ Luật Tố tụng dân sự 2015 cũng quy định: “*Quyết định của Chánh án Tòa án là quyết định cuối cùng.*”

Nói cách khác, người tiêu dùng có quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp, trong đó có khởi kiện ra tòa án, để yêu cầu bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình trong trường hợp bị xâm phạm. Theo đó, phán quyết của tòa án sẽ là phán quyết cuối cùng và buộc các bên phải tuân thủ.

Tuy nhiên, điều khoản do doanh nghiệp quy định nêu trên đã gián tiếp hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng theo quy định. Như vậy, điều khoản này rơi vào trường hợp không có hiệu lực và cần phải khắc phục theo hướng loại bỏ để đảm bảo phù hợp quy định pháp luật.

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng.

Ví dụ 1: *“Tùy thuộc vào các quy tắc và quy định được Công ty quyết định, thay đổi và chỉnh sửa vào từng thời điểm, tùy thuộc vào hạn mức theo toàn quyền quyết định của Công ty, Người Sử Dụng có thể sử dụng Shopee Xu bằng cách gửi yêu cầu đến Công ty và sử dụng Shopee Xu để khấu trừ vào giá sản phẩm khi thực hiện giao dịch mua hàng trên Trang Shopee theo quy định của Shopee vào từng thời điểm.”*

Ví dụ 2: *“Chúng tôi có quyền sửa đổi bổ sung Chính sách bảo mật này vào bất kỳ lúc nào.”*

Ví dụ 3: *“VinMart có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện này, tùy từng thời điểm. Các thay đổi sẽ có hiệu lực ngay khi được cập nhật chính thức trên Ứng dụng và không cần phải thông báo trước”*

Ví dụ 4: *“Công ty có thể thay đổi quy định này một cách không thường xuyên, bao gồm việc bổ sung, loại bỏ một phần nội dung hoặc tạm ngưng trang web mà*

không cần báo trước. Tuy nhiên, nếu quy định này được thay đổi theo hướng có thể gây bất lợi cho bạn, Công ty sẽ cố gắng thông báo về sự thay đổi qua e-mail bạn đã cung cấp hoặc ngay trên trang chủ/Ứng dụng của chúng tôi”

Đánh giá chung: Với số lượng lớn các doanh nghiệp TMĐT cung cấp các dịch vụ mua sắm trực tuyến hiện nay, việc người tiêu dùng lựa chọn một doanh nghiệp/sàn TMĐT nào phụ thuộc một phần vào những chính sách, quy tắc điều khoản của doanh nghiệp (có đảm bảo quyền lợi cho người mua hay không), ví dụ như chính sách bảo mật thông tin, chính sách bảo hành, chính sách hậu mãi đi kèm như giảm giá, tích điểm, tặng thẻ chiết khấu mua hàng, v.v. Do đó, sau khi người tiêu dùng đã tìm hiểu và chấp nhận chính sách/quy tắc điều khoản của doanh nghiệp và tiến hành mua sắm hàng hóa, thì việc đơn phương thay đổi các quy tắc, điều khoản đó sẽ gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, thậm chí có thể làm thay đổi quyết định ban đầu của người tiêu dùng (có mua hàng trên website đó hay không). Bởi vậy, việc thay đổi này chỉ được áp dụng với những đối tượng người tiêu dùng mới (chưa xác lập giao kết). Còn đối với những người tiêu dùng đã giao kết thì cần được thực hiện trên cơ sở có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

Để đảm bảo phù hợp của Luật BVNTD, những điều khoản mang nội dung tương tự nêu trên cần được sửa đổi, khắc phục theo hướng thay đổi phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng, hoặc làm rõ các trường hợp được/không được thay đổi điều kiện giao dịch chung như phân tích ở trên.

Ví dụ 5: *“Nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng, tùy từng trường hợp và điều kiện thực tế, phương tiện vận chuyển có thể được thay đổi.*

Phương tiện vận chuyển thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng tương đương phương tiện được thay thế.”

Điều khoản nêu trên cho phép doanh nghiệp có quyền thay đổi phương tiện vận chuyển hành khách khác so với loại phương tiện mà người tiêu dùng đã lựa chọn, chính là thay đổi đối tượng của giao kết hợp đồng. Mặc dù quy định phương tiện thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng tương đương phương tiện được thay thế, nhưng rõ ràng trong trường hợp này doanh nghiệp sẽ là bên quyết định thế nào là “tương đương”, trong khi đó người tiêu dùng không còn quyền lựa chọn nào khác ngoài việc chấp nhận sự đơn phương thay đổi của doanh nghiệp, kể cả khi người tiêu dùng không hài lòng. Bởi vậy, việc thay đổi này cần phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng, đồng thời phải bổ sung quyền được chấm dứt sử dụng dịch vụ, hoàn lại tiền khi người tiêu dùng không đồng ý.

Hướng dẫn hướng khắc phục:

- Quy định rõ những trường hợp bắt buộc phải thay đổi đối tượng của giao kết hợp đồng, đảm bảo xuất phát từ những nguyên nhân khách quan, bất khả kháng và không do lỗi của doanh nghiệp; và/hoặc
- Với những trường hợp thay đổi đối tượng giao kết khác (không thuộc bất khả kháng), bổ sung quy định phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng.
- Bổ sung quyền được chấm dứt sử dụng dịch vụ và được hoàn lại tiền trong trường hợp người tiêu dùng không đồng ý với sự thay đổi đó.

Ví dụ 6: “...tuy nhiên, xin lưu ý rằng các chính sách của chúng tôi có thể thay đổi mà không báo trước vào bất kỳ thời điểm nào và một số Sản phẩm tại Shopee Mall nhất định có thể bị loại trừ sau khi Người Mua tại Shopee Mall đã mua chúng.”

Điều khoản nêu trên vừa cho phép doanh nghiệp được đơn phương thay đổi chính sách, điều khoản mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng, vừa gây bất lợi cho người tiêu dùng nếu xảy ra tranh chấp liên quan đến sản phẩm đã mua trên website. Sau khi sản phẩm bị loại bỏ khỏi sàn TMĐT của doanh nghiệp, đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ được miễn trừ các trách nhiệm liên quan. Tuy nhiên, nếu phát sinh các tranh chấp không phải do lỗi của bên bán hàng, ví dụ như giao hàng chậm/hàng bị thất lạc, giao hàng không đúng yêu cầu, lộ thông tin của người tiêu dùng xuất phát do lỗi của doanh nghiệp TMĐT thì doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm theo quy định.

Để phù hợp quy định của Luật BVNTD, điều khoản cần phải được sửa đổi theo hướng:

- Bất kỳ thay đổi nào về chính sách, điều khoản phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng;

- Trường hợp loại bỏ sản phẩm mà người tiêu dùng đã mua trên website, doanh nghiệp vẫn phải chịu các trách nhiệm có liên quan nếu phát sinh tranh chấp do lỗi của mình.

d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ.

Ví dụ 1: *“Công ty sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có toàn quyền quyết định Đơn Đặt Hàng đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không.”*

Nội dung điều khoản nêu trên cho phép doanh nghiệp đơn phương và chủ quan xác định người tiêu dùng có vi phạm hay không vi phạm chính sách khuyến mại của doanh nghiệp mà không có sự thống nhất với người tiêu dùng. Điều khoản này không phù hợp theo quy định tại Điểm d, Khoản 1, Điều 16 Luật BVNTD.

Hướng dẫn hướng khắc phục:

- Loại bỏ điều khoản chứa nội dung không có hiệu lực; hoặc
- Sửa lại theo hướng, ví dụ: *“Công ty sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có căn cứ chứng minh việc Đơn Đặt Hàng đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không.”*

Ví dụ 2: *“Vì vậy, Công ty có quyền không xác nhận, từ chối hoặc hủy hoặc thu hồi các Sản Phẩm đã giao của các Đơn Hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Chính Sách Khuyến Mại mà không cần thông báo đến Khách Hàng.”*

Điều khoản trên cho phép doanh nghiệp đơn phương thực hiện quyền từ chối, hủy hoặc thu hồi sản phẩm đã giao trong trường hợp đơn hàng vi phạm nội dung theo Chính sách khuyến mại của doanh nghiệp mà không cần thông báo trước cho khách hàng. Quy định này là chưa hợp lý, gây bất lợi cho người tiêu dùng, bởi lẽ việc xác định một bên có vi phạm hay không không thể chỉ phụ thuộc vào nhận định chủ quan của bên còn lại. Hơn nữa, trong trường hợp này, để đảm bảo quyền lợi khách hàng, thay vì đơn phương nhận định người tiêu dùng có/không vi phạm Chính sách khuyến mại, doanh nghiệp cần phải thông báo tới khách hàng trước về việc thu

hồi, lý do thu hồi để khách hàng biết và có thể phản hồi về việc có đúng là khách hàng vi phạm nội dung của Chính sách khuyến mại không.

Hướng khắc phục: Sửa lại theo hướng bổ sung trách nhiệm thông báo trước cho người tiêu dùng về việc từ chối/hủy/thu hồi sản phẩm, lý do thu hồi trong khoảng thời gian hợp lý để người tiêu dùng biết và có thể phản hồi.

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ

Ví dụ 1: *"Tùy từng thời điểm và theo quyết định của Công ty, Công ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính cước vận tải."*

Ví dụ 2: *"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 Sàn TMĐT".*

Đánh giá chung: 100% kết quả rà soát cho thấy, tất cả doanh nghiệp TMĐT đều quy định cho phép mình đơn phương được thay đổi giá trong thời gian cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thậm chí không cần thông báo trước và cũng không có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng. Nội dung này thuộc trường hợp điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điểm đ, Khoản 1 Điều 16 Luật BVNTD.

Hướng dẫn cách khắc phục:

- Quy định rõ trường hợp bắt buộc phải thay đổi biểu giá, đơn giá trong quá trình cung cấp dịch vụ thì phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng;

- Quy định rõ doanh nghiệp chỉ được phép thay đổi đơn giá, biểu giá khi áp dụng với nhóm đối tượng khách hàng mới, tức là nhóm người tiêu dùng chưa giao kết hợp đồng với doanh nghiệp.

e) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba.

Ví dụ: *“Công ty không chịu trách nhiệm đối với các hành động và/hoặc thiếu sót của bất kỳ nhà cung cấp bên thứ ba nào, các trách nhiệm pháp lý liên quan đến dịch vụ phải do nhà cung cấp bên thứ ba chịu.”* (Điều khoản chung của doanh nghiệp TMĐT thuộc lĩnh vực vận tải hành khách).

Có thể phân tích sự không phù hợp của điều khoản trên dưới hai góc độ:

Thứ nhất, xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT là bên cung cấp dịch vụ trung gian, kết nối người tiêu dùng với bên thứ ba (là bên bán hàng, cung ứng dịch vụ cụ thể), thì doanh nghiệp TMĐT chính là tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của Luật BVNTD. Nếu vậy, nội dung điều khoản đã loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT theo quy định và thuộc điều khoản không có hiệu lực theo Điểm a, Khoản 1, Điều 16 Luật BVNTD.

Thứ hai, xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT với vai trò là bên cung cấp dịch vụ vận tải thông qua bên thứ ba, thì nội dung nêu trên còn loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba theo quy định tại Điểm g, Khoản 1, Điều 16 Luật BVNTD.

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

- Loại bỏ điều khoản không có hiệu lực theo quy định.

g) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình.

Ví dụ: *“Sau khi đạt được sự thống nhất giữa hai bên, Công ty tiến hành bồi thường thiệt hại với điều kiện Khách hàng đã thực hiện đủ và đúng quy trình mà Công ty đã quy định, hướng dẫn. Khách hàng đồng ý rằng sẽ không nhận bất kỳ khoản bồi thường nào nếu Khách hàng không làm đúng quy định, hướng dẫn của Công ty.”*

Điều khoản này có dấu hiệu bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình. Cụ thể, trong trường hợp doanh nghiệp có lỗi và phải bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, doanh nghiệp buộc người tiêu dùng phải thực hiện đúng quy trình mà doanh nghiệp đã quy định thì mới tiến hành bồi thường. Trong khi đó, doanh nghiệp không quy định rõ ràng *“quy trình mà Công ty đã quy định, hướng dẫn”* là quy trình, quy định gì, điều này có thể dẫn tới việc Công ty có thể lạm dụng để làm khó hoặc không thực hiện trách nhiệm bồi thường cho người tiêu dùng. Do đó, nội dung này là không rõ ràng và không phù hợp theo Điều 16 Luật BVNTD.

Hướng dẫn hướng khắc phục: Có thể sửa theo hướng Công ty có trách nhiệm xây dựng, làm rõ và công khai quy trình này, ví dụ như: *“Sau khi đạt được sự thống nhất giữa hai bên, Công ty tiến hành bồi thường thiệt hại cho Khách hàng theo quy*

trình đã được công bố công khai tại trang web..... Khách hàng cần tuân thủ quy trình trên để nhận được đầy đủ khoản bồi thường này”.

h) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.

Ví dụ: *"Điều Khoản Sử Dụng này như được thay đổi tại từng thời điểm, sẽ không thể được bạn chuyển nhượng mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty. Bạn đồng ý rằng Công ty có quyền chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình được quy định trong Hợp Đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào với điều kiện Công ty phải (i) gửi thông báo về việc chuyển nhượng đến bạn thông qua Ứng Dụng hoặc địa chỉ email đăng ký của bạn và (ii) bên thứ ba cam kết kế thừa toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Công ty theo Hợp Đồng này"*

Để tránh những tranh chấp có thể xảy ra, doanh nghiệp quy định buộc người tiêu dùng không được phép chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình theo giao kết cho bên thứ ba nào khi chưa có sự chấp thuận trước bằng văn bản của doanh nghiệp. Tuy nhiên, doanh nghiệp lại quy định đơn phương quyền được phép chuyển nhượng các quyền, nghĩa vụ của mình theo hợp đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào và chỉ cần thông báo chứ không cần có sự đồng ý của người tiêu dùng.

Hướng dẫn cách hoàn thiện: Doanh nghiệp cần quy định lại theo hướng việc chuyển nhượng, chuyển giao quyền, nghĩa vụ theo Hợp đồng sẽ được thực hiện trên cơ sở có sự đồng ý của người tiêu dùng.

3.1.3. Dạng điều khoản vi phạm quy định về bảo mật thông tin của người tiêu dùng

Ví dụ 1: *“Quyền cụ thể của Công ty: Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công ty, trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản.”*

Điều khoản nêu trên cho phép một cách mặc định về việc doanh nghiệp được quyền sử dụng thông tin giao dịch với khách hàng, được hiểu bao gồm cả các thông tin cá nhân của khách hàng, để quảng bá mà không cần sự đồng ý trước của khách hàng. Mặc dù nội dung điều khoản có đề cập trừ trường hợp khách hàng từ chối bằng văn bản, song điều khoản này quy định không phù hợp, có thể nói đi ngược lại quy định tại Điều 6 Luật BVNTD.

Theo đó, Khoản 2, Điều 6 Luật BVNTD quy định: *“Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:*

a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;

b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý”

Để phù hợp quy định pháp luật, điều khoản nêu trên cần được sửa đổi lại như sau:

“Quyền cụ thể của Công ty: Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công ty trong trường hợp đã thông báo và được sự đồng ý của Khách hàng.”

Ví dụ 2: “Công ty sẽ cung cấp thông tin của thành viên ở mức độ nhất định cho người bán, để phục vụ việc giao dịch giữa thành viên và người bán, như khi thành viên đặt hàng, dịch vụ trên Công ty. Sau khi bán hàng người bán có thể sử dụng thông tin của thành viên để dùng trong phân tích xu hướng tiêu dùng, gửi thông tin để quảng cáo, hoặc nâng cấp dịch vụ của người bán. Công ty chúng tôi sẽ ràng buộc trách nhiệm của người bán trong việc tuân theo các điều luật về bảo hộ thông tin cá nhân, và những chính sách sử dụng thông tin cá nhân trên Công ty. Tuy nhiên chúng tôi không đảm bảo được 100% người bán thực hiện nghiêm túc chính sách trên, do vậy để biết rõ thông tin thành viên nên liên lạc với người bán.”

Điều khoản nêu trên vừa quy định cho phép tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được cung cấp thông tin thành viên cho bên thứ ba, vừa cho phép bên thứ ba sử dụng thông tin đó cho những mục đích khác ngoài phạm vi giao kết, lại vừa loại trừ trách nhiệm của tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp có thể không đảm bảo trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân của thành viên bị tiết lộ bởi bên thứ ba. Như vậy, nội dung điều khoản này vừa có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định, vừa vi phạm quy định về trách nhiệm bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo Điều 6 Luật BVNTD.

Hướng khắc phục:

- Quy định lại theo hướng không cho phép bên thứ ba (bên bán hàng) sử dụng thông tin của thành viên ngoài phạm vi giao kết hợp đồng.
- Quy định trách nhiệm bảo mật thông tin người tiêu dùng của cả tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và bên thứ ba có liên quan.

Ví dụ 3: Công ty không phải thực hiện nghĩa vụ bảo mật theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này đối với các thông tin sau: ...b) Thông tin được Công ty phát triển, thu thập độc lập mà không sử dụng các thông tin do thành viên cung cấp.

Điều khoản trên đây quy định miễn trách nhiệm bảo mật thông tin của khách hàng trong trường hợp các thông tin đó không phải do khách hàng cung cấp mà do Công ty tự phát triển, thu thập độc lập. Nói cách khác, chỉ cần các thông tin của khách hàng là thông tin do Công ty tự thu thập được (từ các nguồn khác) thì Công ty không phải bảo mật thông tin đó mà được toàn quyền sử dụng, có thể bao gồm cả chuyển giao cho các bên khác.

Nội dung này không phù hợp với quy định tại Điều 6, Luật BVQLNTD. Theo đó: “Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý; c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.”

Hướng dẫn cách khắc phục: Loại bỏ nội dung không phù hợp.

3.1.4. Dạng điều khoản vi phạm quy định về trách nhiệm bảo hành hàng hóa

Ví dụ 1: “...Người mua đồng ý rằng cô ấy/anh ấy chỉ có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- *Người mua đã thanh toán nhưng không nhận được sản phẩm;*
- *Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;*
- *Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (VD: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);*
- *Sản phẩm Người mua nhận được khác biệt một cách rõ rệt so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;*
- *Người bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người mua trả hàng (tuy nhiên Shopee sẽ cần Người bán xác nhận lại những thỏa thuận này).*

...Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại. Với hàng Shopee Mall, Người mua sẽ không phải trả phí trả hàng. Với hàng không thuộc Shopee Mall, Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên Shopee). Công ty sẽ hỗ trợ phí trả hàng bằng hình thức hoàn Shopee Xu theo điều kiện chi tiết dưới đây...”

Như vậy, hàng trả lại theo điều khoản trên thuộc trường hợp được trả hàng theo điều kiện trả hàng do doanh nghiệp quy định, theo đó có thể là do hàng không đảm bảo chất lượng, hàng bị lỗi, hỏng hóc, phải bảo hành hoặc hàng hóa có khuyết tật (bao gồm: *Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ*

thuật; Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ (Khoản 3, Điều 3 Luật BVNTD)).

Khoản 5, Khoản 6 Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

“Hàng hoá, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thoả thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hoá, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá có trách nhiệm:

5. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

6. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;”

Khoản 3, Điều 22 Luật BVNTD quy định:

“Khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hoá có trách nhiệm:

3. Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.”

Như vậy, việc quy định không rõ ràng, không phân định rõ những trường hợp nào khách hàng phải/không phải trả phí hoàn trả hàng mà quy định mặc định trách nhiệm thanh toán phí trả hàng của khách cho đơn vị vận chuyển trước khi trả hàng như điều khoản trên có thể dẫn đến không phù hợp theo Điều 21 và/hoặc Điều 22

Luật BVQLNTD. Theo đó, trong trường hợp hàng bị trả lại do lỗi của bên bán hoặc doanh nghiệp TMĐT thì các bên theo đó phải chịu chi phí vận chuyển trả lại từ chỗ người tiêu dùng đến nơi trả hàng cũng như các chi phí trong quá trình thu hồi.

Hướng dẫn hướng khắc phục: Cần làm rõ những trường hợp nào khách hàng phải trả phí hoàn, trường hợp nào khách hàng không phải trả phí hoàn trả theo quy định tại Điều 21, Điều 22 Luật BVQLNTD.

Ví dụ 2: *“Khách hàng được đổi sản phẩm mới cùng loại khi sản phẩm gặp sự cố không thể khắc phục được (do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất). Sản phẩm lỗi chỉ được đổi sau khi đã có xác nhận của kỹ thuật và tuân thủ theo các điều kiện sau đây:”*

Quy định nêu trên chỉ cho phép người tiêu dùng được đổi sản phẩm khi sản phẩm đã mua gặp sự cố không thể khắc phục được (do lỗi của nhà sản xuất), đồng thời phải đáp ứng một số điều kiện nhất định. Trong khi đó, pháp luật BVNTD quy định doanh nghiệp có trách nhiệm đổi sản phẩm hoặc/và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong nhiều trường hợp chứ không chỉ giới hạn ở một trường hợp như điều khoản do doanh nghiệp ban hành.

Theo đó, doanh nghiệp có trách nhiệm *đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi (Khoản 4, Điều 21 Luật BVNTD); Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba*

lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi (Khoản 5, Điều 21 Luật BVNTD); Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi (Khoản 3, Điều 22 Luật BVNTD).

Hướng dẫn hướng hoàn thiện:

- Quy định lại các trường hợp khách hàng được đổi trả sản phẩm đã mua phù hợp quy định pháp luật BVNTD.

3.1.5. Vi phạm về việc xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung

Kết quả rà soát cho thấy, gần 100% các ĐKGDC do doanh nghiệp TMĐT soạn thảo và ban hành, công bố công khai đều không có quy định hoặc không quy định rõ về thời điểm có hiệu lực của điều kiện giao dịch chung. Có ĐKGDC quy định ngày áp dụng của ĐKGDC là ngày được đăng lên website, hoặc ngày quy định trong Quyết định của Công ty, ... tuy nhiên lại không rõ hoặc không có đường dẫn chiếu đến các tài liệu này.

Trên thực tế, để phù hợp với thực tiễn kinh doanh, doanh nghiệp thường xuyên sửa đổi, bổ sung những chính sách, quy tắc điều khoản của mình. Bởi vậy, việc không xác định rõ thời điểm áp dụng của ĐKGDC sẽ gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng, nhất là trong những trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến thực hiện nghĩa vụ theo cam kết tại ĐKGDC thì lúc đó ĐKGDC nào sẽ được viện dẫn để giải quyết tranh chấp. Điều này cũng không phù hợp theo quy định tại Khoản 2, Điều 18 Luật BVNTD, cụ thể: *“Điều kiện giao dịch chung phải xác định*

rõ thời điểm áp dụng và phải được niêm yết ở nơi thuận lợi tại địa điểm giao dịch để người tiêu dùng có thể nhìn thấy.”

3.2. Dạng điều khoản không phù hợp pháp luật chuyên ngành về TMĐT

Quá trình tổng hợp, rà soát cho thấy, một số HĐTM/ĐKGDC mà doanh nghiệp đang áp dụng để giao kết với người tiêu dùng có dấu hiệu không phù hợp các quy định pháp luật chuyên ngành (cụ thể là Nghị định 52/2013-NĐ-CP và các văn bản có liên quan), ví dụ như:

- Điều kiện giao dịch chung được ban hành dưới hình thức Hỏi – đáp (hướng dẫn mua hàng, giải đáp câu hỏi), không phải dưới dạng quy tắc điều khoản; và/hoặc Điều kiện giao dịch chung chưa có đầy đủ nội dung theo quy định tại Điều 32 Nghị định 52/2013-NĐ-CP, như về: Các tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình cung cấp dịch vụ, biểu phí và các điều khoản khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, bao gồm cả những điều kiện và hạn chế nếu có, không có nội dung/có nhưng quy định không rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của người bán và của khách hàng trong mỗi giao dịch, quy định không rõ ràng về trách nhiệm bảo mật thông tin khách hàng.

Hướng khắc phục: Sửa đổi, bổ sung những nội dung còn thiếu theo Điều 32 Nghị định 52/2013-NĐ-CP.

- Quy chế hoạt động thiếu một số nội dung theo Điều 38 Nghị định 52/2013-NĐ-CP, ví dụ: có dẫn chiếu đến cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch tiến hành trên sàn giao dịch thương mại điện tử, tuy nhiên lại không trích nguồn dẫn chiếu nên không thể tiếp cận được; nội dung về các phương thức thanh toán chưa đầy đủ...

Hướng khắc phục: Đề nghị bổ sung những nội dung còn thiếu theo Điều 38 Nghị định 52/2013-NĐ-CP.

- Quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng: một số điều khoản chưa chỉ rõ người tiêu dùng sẽ bị thu thập những thông tin gì, ở những mục nào, chưa chỉ rõ giới hạn thu thập thông tin nhằm mục đích gì mà quy định theo phạm vi quá rộng, ảnh hưởng đến quyền bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

- Quy định doanh nghiệp đơn phương thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng nhưng chưa có cơ chế riêng để người tiêu dùng (chủ thể thông tin) được bày tỏ, lựa chọn sự đồng ý hay không đồng ý một cách rõ ràng theo Điều 6 Luật BVQLNTD và Điều 70 Nghị định 52/2013-NĐ-CP.

Cụ thể, nhiều điều khoản chỉ quy định duy nhất nội dung mặc định, ví dụ: *“Quyền cụ thể của Công ty: Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công ty, trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản.”*; *““Tôi đồng ý với Chính sách bảo mật của Công ty”*; *“Tôi đã đọc và đồng ý với Điều khoản và Điều kiện của Công ty”*.

Trong khi đó, Khoản 2, Khoản 3, Điều 70 Nghị định 52/2013-NĐ-CP quy định rất rõ ràng:

“Điều 70. Xin phép người tiêu dùng khi tiến hành thu thập thông tin

...2. Đơn vị thu thập thông tin phải thiết lập cơ chế để chủ thể thông tin bày tỏ sự đồng ý một cách rõ ràng, thông qua các chức năng trực tuyến trên website, thư điện tử, tin nhắn, hoặc những phương thức khác theo thỏa thuận giữa hai bên.

3. Đơn vị thu thập thông tin phải có cơ chế riêng để chủ thể thông tin được lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân của họ trong những trường hợp sau:

- a) Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho một bên thứ ba;*
- b) Sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và các thông tin có tính thương mại khác.”*

Hướng dẫn hướng khắc phục: Để đảm bảo phù hợp Điều 6 Luật BVQLNTD và Điều 70 Nghị định 52/2013-NĐ-CP, doanh nghiệp cần quy định lại rõ ràng theo hướng chỉ được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng sau khi được người tiêu dùng đồng ý, trong đó cần phải có cơ chế thiết lập rõ ràng trên website để người tiêu dùng lựa chọn cho phép/không cho phép doanh nghiệp sử dụng thông tin cá nhân của mình.

3.3. Dạng điều khoản chưa đảm bảo về quyền lợi người tiêu dùng nhưng chưa được điều chỉnh cụ thể bởi pháp luật hiện hành

3.3.1. Quy định chưa đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng liên quan đến trách nhiệm bồi thường và mức bồi thường thiệt hại nhưng chưa được pháp luật điều chỉnh cụ thể:

Ví dụ 1: *“Trong trường hợp hư hỏng hàng hóa thì mức bồi thường áp dụng không quá 03 (ba) lần cước chuyển phát và hoàn trả tiền cước nếu khách hàng đã thanh toán. Mức bồi thường trong từng trường hợp cụ thể, Công ty sẽ căn cứ vào mức độ hàng hóa hư hỏng thực tế để xem xét quyết định.”*

Điều khoản nêu trên quy định chưa đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng dưới hai góc độ: Một là, quy định này cho phép doanh nghiệp đơn phương xác định mức độ hàng hóa hư hỏng từ đó xác định mức bồi thường cho khách hàng mà không có sự thống nhất với khách hàng là bên chịu thiệt hại; Hai là, quy định trên đã giới hạn mức bồi thường áp dụng tối đa (nếu có) mà doanh nghiệp phải chi trả là không quá ba lần cước chuyển phát, được hiểu là áp dụng trong mọi trường hợp, bao gồm cả trường hợp mức bồi thường đó thấp hơn giá trị hàng hóa bị hư hỏng.

Định hướng cách khắc phục: Sửa lại quy định theo hướng mức bồi thường được xác định dựa trên mức độ hư hỏng thực tế của hàng hóa, trường hợp hàng hóa không thể sử dụng được thì doanh nghiệp có trách nhiệm hoàn trả lại tiền mua hàng cho người tiêu dùng. Ngoài ra, doanh nghiệp phải chịu các chi phí có liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa.

Ví dụ 2: *“Bất kể các điều khoản bên trên, trường hợp Công ty, theo phán quyết của Tòa án có thẩm quyền, phải chịu trách nhiệm trong giới hạn tối đa pháp luật cho phép (bao gồm đối với lỗi bất cẩn không đáng kể) thì trách nhiệm của Công ty đối với bạn hoặc bất kỳ bên thứ ba nào chỉ giới hạn trong mức thấp hơn đối với (a) khoản phí phải trả cho bạn theo chính sách Công ty đảm bảo; và (b) 2.000.000 VNĐ (Hai triệu đồng chẵn) hoặc khoản tiền khác như xác định cụ thể trong phán quyết chung thẩm của Tòa án có thẩm quyền.”*

Hướng khắc phục: Sửa lại quy định trên theo hướng doanh nghiệp phải có trách nhiệm đối với người tiêu dùng căn cứ trên mức độ lỗi và từng trường hợp thực

tế, đồng thời mức bồi thường phải theo thiệt hại thực tế phát sinh hoặc theo phán quyết của Tòa án.

3.3.2. Quy định giới hạn về quyền được đổi/trả, bảo hành hàng hóa đã mua theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng:

Ví dụ 1: “Ngoài ra, cũng xin lưu ý rằng một số loại Sản phẩm nhất định tại Shopee Mall có thể được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Shopee Mall, bao gồm:

- *Phiếu dịch vụ, thẻ điện thoại, thẻ games, phần mềm;*
- *Thực phẩm, đồ uống;*
- *Quần áo lót, đồ bơi, vớ (tất);*
- *Bao cao su và các sản phẩm hỗ trợ tình dục; và*
- *Các loại hàng hóa khác theo thông báo hoặc quy định của Shopee theo từng thời kỳ.”*

Ví dụ 2: “Nhóm hàng hóa không áp dụng đổi/ trả:

- *Hàng điện, điện tử.*
- *Mỹ Phẩm, phụ kiện, trang phục lót, đồ bơi, đồ tập thể dục.*
- *Rượu, thuốc lá.*
- *Thực phẩm tươi sống/ đông lạnh/ bảo quản lạnh.*
- *Sản phẩm sơ chế hoặc nấu chín, hoặc thực phẩm có hạn sử dụng dưới 07 ngày.*

• *Hàng tặng, hàng khuyến mại, hàng thanh lý (có thông báo chính thức tại quầy hàng) ”*

Hướng khắc phục: Doanh nghiệp cần sửa đổi quy định theo hướng, tất cả các sản phẩm này đều phải được đổi/trả nếu không đảm bảo chất lượng; tuy nhiên với những hàng hóa đặc thù thì có thể quy định thời gian đổi/trả phù hợp (ví dụ: đối với mặt hàng sơ chế, mặt hàng tươi sống thì thời gian, điều kiện được đổi/trả sẽ phải ngắn hơn so với những mặt hàng khác).

Ví dụ 3: *“Các trường hợp đổi/ trả.*

Hàng hóa kém chất lượng, hỏng hóc, quá hạn sử dụng hoặc lỗi kỹ thuật:

- *“Một đổi một” theo yêu cầu của khách hàng*

- *Nếu sản phẩm khách hàng yêu cầu đổi không còn, Khách hàng được hoàn trả bằng biên nhận thanh toán (chỉ sử dụng để thanh toán khi mua hàng ở siêu thị trong vòng 15 ngày kể từ ngày cấp phát)”*

Quy định giới hạn thời gian sử dụng biên nhận thanh toán để thanh toán của người tiêu dùng là không hợp lý. Bởi lẽ, đây là trường hợp doanh nghiệp không còn sản phẩm để đổi lại cho người tiêu dùng, là do lỗi của bên bán.

Hướng hoàn thiện: Bỏ quy định giới hạn thời gian, hoặc quy định trong trường hợp không còn sản phẩm khác để đổi cho người tiêu dùng, doanh nghiệp có trách nhiệm trả lại tiền cho người tiêu dùng theo quy định.

Ví dụ 4: *“Điểm mà bạn đã quy đổi thành công thành Quà Tặng không được quy đổi thành Quà Tặng khác trong mọi trường hợp. Bất kỳ yêu cầu đổi trả Quà Tặng nào cũng sẽ không được giải quyết.”*

Về bản chất, quà tặng là một phần trong chính sách bán hàng của doanh nghiệp, và chỉ những người tiêu dùng đáp ứng đủ điều kiện cụ thể theo quy định của doanh nghiệp (ví dụ, tích đủ số điểm theo yêu cầu để đổi quà). Do đó, trường hợp quà tặng bị lỗi/hỏng hoặc không thể sử dụng mà không do lỗi của người tiêu dùng, thì doanh nghiệp cũng cần phải có trách nhiệm đổi lại quà tặng cho người tiêu dùng.

3.3.3. Quy định về phương thức trao đổi, thông báo giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng khác nhau gây bất lợi cho người tiêu dùng

Ví dụ: *“Người vay, nhà đầu tư được coi là đã nhận được thông báo của Công ty khi Công ty đã thông báo bằng một/một số trong các phương thức nêu trên tới... hoặc đã thông báo trên ứng dụng Công ty hoặc website của Công ty.”*

Kết quả kiểm soát HĐTM, ĐKGDC thời gian qua cho thấy, quy định này được rất nhiều doanh nghiệp không phải chỉ TMĐT mà cả các lĩnh vực khác đơn phương áp dụng trong các HĐTM, ĐKGDC. Các doanh nghiệp thường quy định trong trường hợp có bất kỳ vấn đề/nội dung gì, các bên sẽ thực hiện thông báo theo các phương thức như sau:

- Với người tiêu dùng: Thường bắt buộc phải gửi thông báo bằng văn bản tới doanh nghiệp, hoặc gửi email, gọi điện thoại, đến trực tiếp.

- Với doanh nghiệp: Được quyền áp dụng nhiều hình thức thông báo khác như trên website, ứng dụng, các phương tiện truyền thông, gửi tin nhắn, ...

Việc chấp nhận áp dụng điều khoản nêu trên sẽ dẫn đến những bất lợi đối với người tiêu dùng, ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận thông tin, thông báo từ phía doanh nghiệp (người tiêu dùng không phải lúc nào cũng chủ động tiếp cận được các nguồn thông tin này do đây không phải hình thức thông báo trực tiếp tới được chủ thể), từ đó ảnh hưởng đến việc thực hiện các quyền/nghĩa vụ liên quan của người tiêu dùng.

Đối với những trường hợp này, hướng khắc phục: Khuyến cáo áp dụng phương thức thông báo giữa hai bên là như nhau, các phương thức khác (như trên website, ứng dụng...) chỉ được coi là hình thức công bố công khai và là phương thức thông báo bổ sung.

3.3.4. Quy định không cho phép người tiêu dùng được kiểm tra hàng hóa trước khi thanh toán:

Ví dụ 1: “*Dịch vụ vận chuyển của Công ty không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi thanh toán cho Công ty (Thanh toán thẻ tín dụng hoặc Thanh toán khi nhận hàng).*”

Ví dụ 2: “*Quy định về kiểm tra Sản Phẩm khi nhận hàng được quy định tại Chính sách giao hàng được đăng tải trên Ứng Dụng. Rủi ro và quyền sở hữu Sản Phẩm sẽ được chuyển cho Khách Hàng từ thời điểm Người Nhận Hàng ký vào hóa đơn đơn hàng.*” (Theo Chính sách giao hàng: Thời điểm khách hàng ký vào hóa đơn đơn hàng, khách hàng không được kiểm tra hàng bên trong).

Kết quả giám sát cho thấy, điều khoản chứa đựng nội dung này được quy định trong rất nhiều các điều khoản điều kiện của doanh nghiệp TMĐT. Theo đó, người tiêu dùng không được phép kiểm tra hàng hóa trước khi hoàn thành việc thanh toán

cho tổ chức kinh doanh. Đồng thời, rủi ro cũng sẽ được chuyển sang cho khách hàng sau khi khách hàng ký vào hóa đơn đơn hàng mà không được quyền kiểm tra hàng bên trong. Đây là quy định không hợp lý, có dấu hiệu ngăn cản người tiêu dùng thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định tại Khoản 1, Điều 9 Luật BVNTD.

Khoản 1, Điều 9 Luật BVNTD quy định: *“Nghĩa vụ của người tiêu dùng: Kiểm tra hàng hoá trước khi nhận.”*

Mặc dù Luật BVNTD và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan không có điều khoản nào trực tiếp điều chỉnh hành vi này của doanh nghiệp, tuy nhiên quy định nêu trên đã đi ngược lại tinh thần của Khoản 1, Điều 9 Luật BVNTD, gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng.

Hướng khắc phục: Đề nghị sửa lại theo hướng, người tiêu dùng có quyền kiểm tra hàng hóa trước khi nhận và trước khi thanh toán cho doanh nghiệp.

Ví dụ 3: *“Do nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, các đơn vị vận chuyển sẽ không giải quyết các khiếu nại bồi thường nếu Người Mua/Người Bán đồng ý nhận (lại) hàng và đã ký vào biên bản nhận hàng/trả hàng.”*

Nội dung không hợp lý, trường hợp sau khi nhận hàng hóa và phát hiện hàng hóa bị lỗi (không do lỗi của bên bán hàng mà lỗi trong quá trình vận chuyển) thì đơn vị vận chuyển vẫn phải chịu trách nhiệm và bồi thường cho người tiêu dùng.

3.3.5. Quy định ngôn ngữ áp dụng khi giao kết hợp đồng và ngôn ngữ áp dụng để giải quyết tranh chấp khác nhau:

Ví dụ: “*Bản gốc của Chính Sách Bảo Mật này là văn bản được trình bày bằng tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ khác, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.*”

Điều 7, Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: “*Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải được lập thành văn bản và phải đáp ứng đủ các điều kiện sau: 1. Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; cỡ chữ ít nhất là 12.*”

Theo quy định của pháp luật BVNTD, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải được thể hiện bằng ngôn ngữ tiếng Việt. Điều này giúp đảm bảo hiệu quả tiếp cận các điều khoản của HĐTM, ĐKGDC cho mọi đối tượng người tiêu dùng; đảm bảo quá trình kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của cơ quan quản lý nhà nước cũng như quá trình giải quyết tranh chấp sau này (nếu có) tại các cơ quan tài phán.

Qua giám sát cho thấy, một số doanh nghiệp TMĐT quy định ngôn ngữ của ĐKGDC là tiếng Việt nhưng lại bổ sung điều khoản ưu tiên áp dụng ngôn ngữ tiếng Anh khi giải quyết tranh chấp (nếu có). Điều này có thể dẫn đến rủi ro bất lợi cho người tiêu dùng trong trường hợp các điều khoản bằng tiếng Anh khác với bản tiếng Việt mà người tiêu dùng đã được tiếp cận. Ngoài ra, việc ngôn ngữ giao kết HĐTM, ĐKGDC bằng tiếng Việt nhưng khi giải quyết tranh chấp lại áp dụng bản tiếng Anh là không phù hợp với tinh thần, mục đích của yêu cầu về HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVNTD.

Để khắc phục, đề nghị doanh nghiệp sửa lại thống nhất ngôn ngữ giao kết HĐTM, ĐKGDC phiên bản HĐTM, ĐKGDC áp dụng khi giải quyết tranh chấp đều phải bằng tiếng Việt.

3.3.6. Quy định không cho phép người tiêu dùng đổi trả lại hàng hóa khuyến mại, hoàn lại mã giảm giá mà không do lỗi của người tiêu dùng

Về mặt tâm lý, đa số khách hàng thường muốn mua một sản phẩm có kèm theo những chính sách ưu đãi, khuyến mại, giảm giá, thậm chí đây là yếu tố quyết định khách hàng có lựa chọn mua sản phẩm của một doanh nghiệp hay không. Vì vậy, đây cũng chính là một trong những công cụ hiệu quả để thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng thường xuyên của nhiều doanh nghiệp. Do đó, doanh nghiệp không chỉ phải chịu trách nhiệm về chất lượng của sản phẩm mà mình cung cấp cho khách hàng, mà cũng cần phải chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm, dịch vụ khuyến mại đi kèm.

Trong khi đó, có một số quy định không cho phép người tiêu dùng đổi trả lại hàng khuyến mại hoặc không cho hoàn lại mã giảm giá trong bất kỳ trường hợp nào, ví dụ:

Ví dụ 1: *“Điểm mà bạn đã quy đổi thành công thành Quà Tặng không được quy đổi thành Quà Tặng khác trong mọi trường hợp. Bất kỳ yêu cầu đổi trả Quà Tặng nào cũng sẽ không được giải quyết.”*

Ví dụ 2: *“Trong mọi trường hợp, Công ty sẽ không hoàn lại Mã giảm giá mà Khách hàng đã sử dụng để thanh toán cho đơn hàng đó.”* Những quy định nêu trên được hiểu bao gồm cả những trường hợp do chất lượng hàng khuyến mại không đảm

bảo, do lỗi của doanh nghiệp, theo đó chưa hợp lý, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng.

Hướng khắc phục: Sửa lại theo hướng chỉ không hoàn lại/không đổi trả sản phẩm khuyến mại xuất phát do lỗi của người tiêu dùng, hoặc liệt kê rõ những trường hợp nào thì người tiêu dùng được/không được hoàn lại/trả lại sản phẩm khuyến mại cho phù hợp.

3.3.7. Quy định chưa hợp lý trong việc cho phép doanh nghiệp được đơn phương thực hiện một số quyền mà không cần thông báo trước cho người tiêu dùng

Ví dụ: “*Quý khách xác nhận rằng nếu các thông tin về quý khách là không đúng, không chính xác, thiếu cập nhật hoặc không đầy đủ trên bất kỳ phương diện nào thì Công ty có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của quý khách bất kỳ lúc nào cho dù là có hoặc không thông báo.*”

Việc quy định quyền của doanh nghiệp được chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng trong những trường hợp này là chưa hợp lý, nhất là đối với những trường hợp thông tin cá nhân của người tiêu dùng là không chính xác hoặc thiếu cập nhật do người tiêu dùng sơ suất hoặc chưa kịp cập nhật (mà không ảnh hưởng đến việc thực hiện giao kết). Do đó, cần quy định lại theo hướng doanh nghiệp phải thông báo trước cho người tiêu dùng biết và cho người tiêu dùng một khoảng thời gian hợp lý để đính chính/bổ sung thông tin trong những trường hợp có sai sót hoặc chưa cập nhật đầy đủ.

Bản tổng hợp kết quả rà soát các dạng điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp cụ thể tại Phụ lục đính kèm theo Báo cáo này.

III. Kết quả chấp hành pháp luật của doanh nghiệp phản ánh qua thông tin, kiến nghị của người tiêu dùng tại Cục CT&BVNTD

Bên cạnh việc đánh giá tính tuân thủ quy định pháp luật BVNTD trong các HĐTM, ĐKGDC lĩnh vực TMĐT như trình bày tại Mục II của Phần A nêu trên, Báo cáo cũng rà soát, đánh giá mức độ chấp hành pháp luật của doanh nghiệp thông qua công tác tổng hợp và đánh giá các vụ việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, yêu cầu của người tiêu dùng trong lĩnh vực TMĐT.

Kết quả theo dõi cụ thể như sau:

Theo thống kê khái quát số liệu tham khảo từ Cục CT&BVNTD, từ năm 2019 đến cuối tháng 3 năm 2020, cơ quan đã tiếp nhận 343 vụ việc phản ánh, khiếu nại (cụ thể: năm 2019 là 258 vụ việc và 3 tháng đầu năm 2020 là 85 vụ việc, trong đó chủ yếu là các vụ việc do cá nhân người tiêu dùng phản ánh) về các vấn đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có liên quan đến các doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử. Qua thông tin thu thập và đánh giá các vụ việc có thể thấy, nhiều doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử có dấu hiệu chưa tuân thủ tốt pháp luật BVNTD về các nội dung chủ yếu sau:

(1) Các vụ việc có dấu hiệu chưa tuân thủ pháp luật BVNTD về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử: 194/343 vụ, chiếm 57%;

(2) Các vụ việc có dấu hiệu chưa tuân thủ pháp luật BVNTD về bảo vệ thông tin cho người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử: 10/343, chiếm khoảng 3%;

(3) Các vụ việc có dấu hiệu chưa tuân thủ pháp luật BVNTD về trách nhiệm bảo hành trong lĩnh vực thương mại điện tử: 27/343, chiếm khoảng 8%;

(4) Các vụ việc có dấu hiệu chưa tuân thủ pháp luật BVNTD về giao kết hợp đồng trong lĩnh vực thương mại điện tử: 23/343, chiếm khoảng 6%;

(5) Các vụ việc có dấu hiệu chưa tuân thủ pháp luật BVNTD về giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng và một số vấn đề khác trong lĩnh vực thương mại điện tử: 92/343, chiếm 26%;

Các nội dung có dấu hiệu chưa tuân thủ cụ thể như sau:

1. Về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng lĩnh vực TMDT

Điều 8 Luật BVNTD quy định về các quyền của người tiêu dùng, trong đó, hai trong các quyền cơ bản là người tiêu dùng có quyền: (i) *“được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng”*; (ii) *“Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hoá, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết”*.

Đồng thời, Điều 10 Luật BVNTD quy định về các hành vi bị cấm, trong đó, quy định cấm “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về một trong các nội dung sau đây: a) Hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp; b) Uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; c) Nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*”.

Tuy nhiên, qua tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại của khách hàng mua thương mại điện tử trong hơn 1 năm qua cho thấy nhiều doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử vi phạm các quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật chuyên ngành khác, cụ thể:

- Không cung cấp thông tin đầy đủ hoặc cung cấp thông tin không đúng về nguồn gốc, đặc điểm, tính chất, tính năng, công dụng của sản phẩm, hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng, dẫn đến việc bán hàng hóa cho người tiêu dùng không đảm bảo chất lượng như doanh nghiệp đã cam kết hoặc quảng cáo.

- Quảng cáo, chào bán sản phẩm, hàng hóa không trung thực, đặc biệt là sử dụng những hình ảnh, từ ngữ không đúng với thực tế; chào bán sản phẩm với giá quá cao bất hợp lý; quảng cáo không đúng về các chương trình khuyến mãi gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Không cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời cho người tiêu dùng trong trường hợp có sự thay đổi (về thời gian, cách thức cung cấp, giao hàng, chương trình khuyến

mãi...) đối với hàng hóa, dịch vụ đã giao kết cung cấp cho người tiêu dùng gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng.

2. Về bảo vệ thông tin người tiêu dùng trong lĩnh vực TMĐT

Điều 6 Luật BVNTD quy định về bảo vệ thông tin người tiêu dùng quy định:

“Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu”

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý; c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.”

Đồng thời, Khoản 2 Điều 10 Luật BVNTD quy định về các điều cấm. Theo đó, có quy định cấm như sau:

“2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần

trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng”.

Thực tế qua tiếp nhận thông tin phản ánh từ người tiêu dùng tới Cục trong hơn 1 năm qua, sau khi đặt mua hàng hóa thành công trên sàn giao dịch thương mại điện tử của doanh nghiệp, một số người tiêu dùng nhận được hàng hóa khác hẳn với hàng hóa đã đặt mua, hoặc là hàng hóa của một bên bán hàng khác (không phải của bên bán hàng do người tiêu dùng lựa chọn)... Khi phản ánh lại với doanh nghiệp thương mại điện tử, doanh nghiệp kiểm tra trên hệ thống và cho biết là đơn hàng của người tiêu dùng vẫn đang trong quá trình đợi bên bán hàng xác nhận, hoặc chưa được giao,...

Điều này cho thấy, thông tin người tiêu dùng là khách hàng giao kết hợp đồng từ xa với doanh nghiệp thương mại điện tử chưa được bảo vệ theo đúng quy định pháp luật, đã bị lộ thông tin (do lỗi của doanh nghiệp thương mại điện tử) hoặc vì lý do nào đó đã được chuyển giao cho bên thứ ba khi chưa được người tiêu dùng đồng ý với mục đích sử dụng thông tin không được thông báo trước.

3. Về trách nhiệm bảo hành hàng hóa

Điều 21 Luật BVNTD quy định về trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện, theo đó:

“Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hoá, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá có trách nhiệm: ... Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung

cấp (Khoản 1); ...Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng” (Khoản 6).”

Tuy nhiên, quá trình kiểm soát nội dung điều khoản liên quan đến trách nhiệm bảo hành của doanh nghiệp trong các ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành cho thấy, một số điều khoản quy định về trách nhiệm bảo hành sản phẩm của doanh nghiệp là không phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (*chi tiết đã được đánh giá tại Mục 3.1.4 ở phần trên và Phụ lục kèm theo Báo cáo*).

Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng trong hơn 1 năm qua cũng cho thấy vẫn còn có tranh chấp trong việc thực hiện trách nhiệm bảo hành của doanh nghiệp. Cụ thể, đã có nhiều phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng về việc sau khi nhận hàng hóa và phát hiện lỗi đã yêu cầu doanh nghiệp bảo hành hoặc đổi lại sản phẩm khác nhưng doanh nghiệp cố tình tìm các lý do đổ lỗi cho người tiêu dùng để không bảo hành sản phẩm như đã cam kết, cố tình đưa ra quy định để loại trừ nghĩa vụ đổi/trả/bảo hành sản phẩm, hoặc thu phí sửa chữa, thu phí vận chuyển hàng hóa từ nơi ở của người tiêu dùng đến nơi bảo hành, v.v...

4. Về giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng và một số vấn đề khác ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng

- Phương thức giải quyết tranh chấp:

Theo quy định tại Điều 30 Luật BVNTD về phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ:

“1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thông qua: a) Thương lượng; b) Hòa giải; c) Trọng tài; d) Tòa án;

2. Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.”

Thực tế tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng trong hơn 1 năm qua cho thấy, việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với doanh nghiệp thương mại điện tử chủ yếu thực hiện bằng phương thức thương lượng. Việc thương lượng được thực hiện do các doanh nghiệp chủ động hoặc do các cơ quan quản lý nhà nước căn cứ hồ sơ phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng yêu cầu. Các phương thức giải quyết tranh chấp khác chưa được áp dụng hoặc còn rất hạn chế.

- Thực hiện quy định về thương lượng.

Điều 31 Luật BVNTD quy định:

“1. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm;

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.”

Tuy nhiên, qua phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng trong hơn 1 năm qua, một số doanh nghiệp TMĐT có hành vi cố tình né tránh không giải quyết yêu cầu

của khách hàng, hoặc đưa ra nhiều lý do nhằm miễn hoàn toàn trách nhiệm của mình và chuyển toàn bộ trách nhiệm cho bên trực tiếp bán hàng hoặc bên giao hàng, hoặc có những trường hợp tiếp nhận nhưng không tổ chức thương lượng trong thời hạn quy định.

PHẦN B. ĐÁNH GIÁ CHUNG, ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

I. Đánh giá về mức độ chấp hành pháp luật BVNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử

1. Đánh giá chung

Thứ nhất, đối với nghĩa vụ chấp hành pháp luật BVNTD khi ban hành và áp dụng HĐTM, ĐKGDC, có thể nhận thấy: Mức độ chấp hành trong các ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành là chưa cao, trong đó có nhiều điều khoản được doanh nghiệp quy định theo hướng có lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh, thậm chí có nhiều điều khoản vi phạm quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, bên cạnh nghĩa vụ chấp hành pháp luật BVNTD về HĐTM, ĐKGDC, Báo cáo cũng ghi nhận một số nội dung điều khoản trong các ĐKGDC của doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm pháp luật chuyên ngành về thương mại điện tử. Tuy nhiên, Báo cáo không tập trung đánh giá mức độ tuân thủ của doanh nghiệp theo phạm vi pháp luật TMĐT do lĩnh vực này đã được điều chỉnh bởi pháp luật TMĐT và sự quản lý, giám sát của đơn vị chuyên ngành là Cục TMĐT&KTS.

Thứ ba, kết quả đánh giá cũng cho thấy, một số nội dung điều khoản được quy định mập mờ, không rõ ràng, đặc biệt là những quy định liên quan đến quyền và trách nhiệm giữa các bên trong giao kết HĐTM, ĐKGDC. Điều này đặc biệt thường thấy trong các HĐTM, ĐKGDC của mô hình giao kết tiêu dùng có sự tham gia của nhiều hơn hai chủ thể kinh doanh (là các doanh nghiệp thuộc Loại hình 1.(ii) và Loại hình 2 như trình bày tại Mục 1.2 Phần A nêu trên), cụ thể: Bên bán hàng, bên mua hàng (người tiêu dùng), chủ thể cung cấp dịch vụ sàn giao dịch TMĐT, bên giao

hàng, bên vận chuyển, bên cung cấp dịch vụ kết nối vận chuyển trực tuyến, bên cung cấp dịch vụ kết nối cho vay (mô hình kinh tế chia sẻ),...

Khác với cách hiểu thông thường là bên bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ trực tiếp là bên soạn thảo HĐTM, ĐKGDC, thì ở mô hình giao kết tiêu dùng này, các chủ thể cung cấp dịch vụ trung gian, kết nối giữa bên bán và bên mua mới là chủ thể soạn thảo HĐTM, ĐKGDC và áp dụng cho tất cả các bên khi tham gia giao kết. Do đó, việc phân định và giới hạn trách nhiệm cụ thể của mỗi bên như thế nào cần thiết phải được doanh nghiệp quy định một cách rõ ràng, đảm bảo mỗi chủ thể thực thi đúng trách nhiệm của mình trong quá trình giao kết cũng như giải quyết tranh chấp (nếu có) trong bối cảnh chưa có một khuôn khổ pháp luật đầy đủ, rõ ràng điều chỉnh.

Thứ tư, Báo cáo cũng ghi nhận nhiều nội dung điều khoản có dấu hiệu xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng với các hành vi khác đã được ghi nhận trên thực tế qua các phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng thời gian qua, chủ yếu về: (i) Cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử (64% các vụ việc); (ii) Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử (27% các vụ việc); (iii) Trách nhiệm bảo hành hàng hóa (chiếm 7% các vụ việc).

(Đánh giá riêng: Việc phân tích, đánh giá, đưa ra hướng (khuyến nghị) sửa đổi, khắc phục đối với từng nội dung điều khoản HĐTM, ĐKGDC chưa phù hợp quy định pháp luật đã được đề cập tại Mục 3 Phần I nêu trên và Phụ lục được đính kèm theo Báo cáo).

2. Nguyên nhân

Việc chưa tuân thủ của doanh nghiệp TMĐT có thể xuất phát từ các nguyên nhân chính như sau:

Thứ nhất, doanh nghiệp TMĐT chưa nhận thức đầy đủ về các quy định trong Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành, đặc biệt là nghĩa vụ tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến việc soạn thảo, áp dụng HĐTM, ĐKGDC để giao kết với người tiêu dùng. Thậm chí, nhiều doanh nghiệp chỉ đơn thuần nhìn nhận việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC chỉ dành riêng cho nhóm doanh nghiệp phải thực hiện nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định.

Thứ hai, về phía người tiêu dùng: do công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD còn hạn chế, chưa được thường xuyên, đồng bộ, đồng thời bản thân người tiêu dùng chưa thực sự quan tâm, chưa hiểu hết về tầm quan trọng, lợi ích thiết thực của công tác BVQLNTD nói chung và hiệu quả của vai trò kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của cơ quan nhà nước nói riêng, nên chưa góp phần tạo sức ép buộc doanh nghiệp phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ về BVNTD.

Thứ ba, doanh nghiệp cố tình hoặc chưa hiểu chính xác và đầy đủ về tính “thỏa thuận” với người tiêu dùng trong một số điều khoản, dẫn đến điền những nội dung mang ý chí đơn phương, có lợi cho doanh nghiệp trước khi đưa cho khách hàng xem xét và coi việc khách hàng đồng ý giao kết HĐTM, ĐKGDC mà doanh nghiệp cung cấp, ban hành chính là sự “thỏa thuận” dân sự với người tiêu dùng;

Thứ tư, với vai trò là bên cung cấp dịch vụ trung gian, tạo môi trường kết nối giữa bên bán hàng và người mua hàng, tuy nhiên các doanh nghiệp TMĐT này lại

là chủ thể chính ban hành các quy tắc, chính sách cũng như điều chỉnh các vấn đề liên quan đến giao dịch tiêu dùng (nói cách khác, họ là những chủ thể “thiết lập luật chơi”). Xuất phát từ thế mạnh đó, một số doanh nghiệp TMĐT tự cho mình quyền đơn phương soạn thảo những nội dung có lợi hơn cho mình (thể hiện qua một số điều khoản loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp, đẩy toàn bộ trách nhiệm, rủi ro về phía người tiêu dùng và/hoặc bên bán hàng). Với việc tiến hành giao dịch trên môi trường TMĐT mà doanh nghiệp cung cấp, bên bán hàng và người mua hàng được coi như chấp nhận toàn bộ những quy định đơn phương đó của doanh nghiệp TMĐT mà không có cơ hội thương thảo, đàm phán.

Thứ năm, một trong những nguyên nhân của thực trạng tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp TMĐT đến từ sự hạn chế về cơ chế, chính sách pháp luật hiện hành. Pháp luật nói chung và pháp luật BVNTD nói riêng chưa có những quy định, chế tài rõ ràng, cụ thể điều chỉnh địa vị pháp lý cũng như phân định trách nhiệm của các bên (nhất là bên thứ ba) trong lĩnh vực TMĐT. Đặc biệt, pháp luật còn thiếu các cơ chế chính sách về phân định phạm vi trách nhiệm rõ ràng của từng bên đối với loại hình kinh tế chia sẻ, chưa có cơ chế xác định nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng trong các giao dịch TMĐT liên quan đến kinh tế chia sẻ.

Thứ sáu, do chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa đơn vị chuyên trách về TMĐT và đơn vị chuyên trách về bảo vệ người tiêu dùng (ở đây là Cục CT&BVNTD và Cục TMĐT&KTS) trong thực thi pháp luật về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC lĩnh vực TMĐT. Trong những năm qua, công tác phối hợp giữa các đơn vị liên quan đến công tác BVNTD trong TMĐT cũng đã ghi nhận những kết quả tích cực, song chủ yếu là ở công tác xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, công tác thông

tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật có nội dung hướng tới mục tiêu BVNTD trong TMĐT nói chung. Đối với công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC lĩnh vực TMĐT, sự phối hợp này chưa được đẩy mạnh, thể hiện chủ yếu ở hai khía cạnh:

- Một là, chưa có sự phối hợp chia sẻ thông tin, tham vấn, trao đổi ý kiến chặt chẽ giữa Cục TMĐT&KTS và Cục CT&BVNTD trong quá trình tiếp nhận, xử lý các vấn đề có liên quan đến HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp TMĐT.

- Hai là, trong công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm lĩnh vực TMĐT chưa có sự phối hợp thường xuyên giữa Cục CT&BVNTD và Cục TMĐT&KTS, nhất là công tác thanh kiểm tra việc tuân thủ pháp luật về HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp TMĐT. Trong đó, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký (trong đó có các doanh nghiệp TMĐT) theo Điều 16 Nghị định 99/2011/NĐ-CP thông qua công tác thanh kiểm tra chưa được Cục CT&BVNTD triển khai trong thời gian qua cũng là một trong những nguyên nhân.

II. Đề xuất, kiến nghị

Trên cơ sở kết quả giám sát mức độ tuân thủ pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp TMĐT tại Báo cáo, để có giải pháp tăng cường hiệu quả công tác quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với các doanh nghiệp TMĐT trong tình hình mới, Báo cáo đưa ra một số khuyến nghị về giải pháp hoàn thiện, nội dung cụ thể như sau:

1. Đối với việc sửa đổi, hoàn thiện cơ chế, chính sách pháp luật

- Nghiên cứu, đề xuất với Cục TMĐT&KTS liên quan đến việc xây dựng dự thảo Nghị định sửa đổi Nghị định số 52/2013-NĐ-CP, theo đó: Kiến nghị bổ sung

nội dung tăng cường trách nhiệm của các doanh nghiệp TMĐT trong việc tuân thủ các quy định về HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVNTD thông qua cơ chế phối hợp thẩm định hồ sơ giữa hai Cục trong giải quyết thủ tục đăng ký, thông báo và cấp phép cho hoạt động TMĐT theo quy định tại Nghị định số 52/2013-NĐ-CP. Trên cơ sở đó (nếu được thông qua), phối hợp với Cục TMĐT&KTS xây dựng Quy chế phối hợp giữa hai Cục trong việc thẩm định các hồ sơ đăng ký hoạt động TMĐT, đảm bảo ngoài việc đáp ứng các yêu cầu theo quy định của pháp luật TMĐT, các mẫu hợp đồng, điều kiện giao dịch chung dự kiến áp dụng trong bộ hồ sơ của doanh nghiệp cần tuân thủ cả các quy định về HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVNTD.

- Rà soát, đánh giá và đề xuất sửa đổi chính sách pháp luật, cụ thể là Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành theo hướng: Bổ sung các nội dung có liên quan đến giao kết HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực TMĐT, trong đó cần chú trọng đến việc phân định trách nhiệm giữa các chủ thể có liên quan đối với người tiêu dùng, đảm bảo quyền và nghĩa vụ có liên quan của các chủ thể trong giao kết tiêu dùng có sự tham gia của nhiều chủ thể, đặc biệt là mô hình kinh tế chia sẻ.

- Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng các chương trình, đề án tăng cường nâng cao nhận thức của các chủ thể tham gia trong nền kinh tế chia sẻ, trong đó chú trọng công tác phổ biến pháp luật, cảnh báo sớm cho các chủ thể cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng.

- Tiếp tục theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để nghiên cứu, đề xuất những cơ chế quản lý, chính sách pháp luật phù hợp điều chỉnh hoạt

động kinh doanh đa chủ thể trên môi trường TMĐT, trong đó có mô hình kinh tế chia sẻ.

2. Đối với công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật

- Cục chủ trì/phối hợp với đơn vị chuyên trách như Cục TMĐT&KTS và/hoặc các Sở tại địa phương nhằm tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVNTD đến các đối tượng có liên quan như người tiêu dùng, doanh nghiệp trong lĩnh vực TMĐT, đặc biệt tập trung phổ biến về các nội dung như nghĩa vụ tuân thủ pháp luật khi soạn thảo và áp dụng HĐTM, ĐKGDC, trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc cung cấp thông tin cho người tiêu dùng, trách nhiệm bảo hành hàng hóa theo quy định, trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng, không cung cấp thông tin cá nhân của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi chưa được người tiêu dùng đồng ý.

- Tổng hợp và đăng tải những tin bài, trong đó lưu ý những vấn đề người tiêu dùng thường dễ bị vi phạm quyền lợi trong quá trình nghiên cứu, giao kết điều kiện điều khoản với doanh nghiệp TMĐT; khuyến khích người tiêu dùng, xã hội cung cấp thông tin về các hành vi có dấu hiệu vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nghĩa vụ về HĐTM, ĐKGDC...

3. Đối với công tác phối hợp trong quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC

- Tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa công tác phối hợp với các đơn vị có liên quan, nhất là Cục TMĐT&KTS trong việc chia sẻ thông tin và giải quyết các vấn đề có liên quan như: phối hợp thẩm định hồ sơ đăng ký hoạt động TMĐT của doanh nghiệp (nếu được thông qua), phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật,

công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm (nếu có), chia sẻ và phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại người tiêu dùng liên quan đến TMĐT.

- Nghiên cứu, kiến nghị bổ sung riêng một quy định về cơ chế phối hợp trong triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC, thể hiện rõ cơ chế phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức và địa phương, trong đó có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể đối với từng cấp, từng ngành trong công tác này.

4. Đối với công tác giám sát pháp luật, thanh tra, kiểm tra

- Cục chủ trì/phối hợp với Cục TMĐT&KTS và/hoặc Sở tại địa phương tăng cường công tác giám sát thi hành pháp luật, công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý các vi phạm (nếu có), tập trung vào các vấn đề như không giao kết HĐTM, ĐKGDC có nội dung không tuân thủ quy định pháp luật, cung cấp thông tin không trung thực, không đầy đủ cho người tiêu dùng theo quy định pháp luật và theo thẩm quyền của từng đơn vị.

- Tiếp tục thực hiện công tác giám sát đối với các doanh nghiệp thuộc mô hình kinh tế chia sẻ; phối hợp theo dõi, đóng góp ý kiến, đề xuất đối với thí điểm quản lý mô hình P2P Lending của Ngân hàng Nhà nước cũng như nghiên cứu, đề xuất hoạt động nhằm hoàn thiện khuôn khổ pháp lý đối với hoạt động P2P Lending và mô hình kinh tế chia sẻ./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015;
2. Bộ Luật Tố tụng dân sự số 92/2015/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2015;
3. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010;
4. Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005;
5. Luật Công nghệ thông tin 67/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006;
6. Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;
7. Luật Quảng cáo số 16/2012/QH13 ngày 21 tháng 6 năm 2012;
8. Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17 tháng 6 năm 2020;
9. Luật Quản lý ngoại thương số 05/2017/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2017;
10. Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018
11. Nghị định 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
12. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 về Thương mại điện tử (thay thế Nghị định 57/2006/NĐ-CP);
13. Nghị định số 165/2018/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2018 về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính;
14. Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 Quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

15. Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 124/2015/NĐ-CP);
16. Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ được sửa đổi bởi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015, Quyết định 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018 và Quyết định 25/2019/QĐ-TTg ngày 13 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
17. Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05 tháng 12 năm 2014 quy định về quản lý website thương mại điện tử (thay thế Thông tư số 12/2013/TT-BCT quy định thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử);
18. Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2015 quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động;
19. Thông tư số 12/2013/TT-BCT ngày 20 tháng 06 năm 2013 quy định thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử;
20. Thông tư số 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 ban hành mẫu đơn đăng ký hợp đồng theo mẫu (HĐTM), điều kiện giao dịch chung (ĐKGDC).

BẢNG TỔNG HỢP

TỔNG HỢP NHỮNG NỘI DUNG CHƯA PHÙ HỢP VỚI QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ BVQLNTD PHỤC VỤ CÔNG TÁC GIÁM SÁT MỘT SỐ DOANH NGHIỆP TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

(Kèm theo Báo cáo giám sát thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử)

ST T	TÀI LIỆU (TÊN, LINK, NGÀY TẢI...)	ĐIỀU KHOẢN/NỘI DUNG CHƯA PHÙ HỢP QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT BVNTD VÀ VẤN ĐỀ CÓ LIÊN QUAN						ĐÁNH GIÁ QĐPL BỊ VI PHẠM/ĐỀ XUẤT
		NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN	Điều 7 NĐ 99/201 1/NĐ- CP	Điều 16 Luật BVNT D	Pháp luật BVNT D	Pháp luật chuyên ngành	Vấn đề khác	
1	ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ (https://DoanhNghiep.vn/docs/3602 , tải ngày 05/3/2020)	<i>Điều khoản dịch vụ Cập nhật lần cuối ngày 17 tháng 12 năm 2019.</i>			x			Tài liệu có ghi thời gian cập nhật, nhưng chưa xác định rõ thời điểm áp dụng. => Dấu hiệu vi phạm Khoản 2 Điều 18 Luật BVQLNTD
		<i>Cụm từ "bao gồm nhưng không giới hạn"</i>	x					Cụm từ mang tính chung chung không rõ ràng. => Đề nghị sửa theo hướng liệt kê cụ thể (dùng cụm từ "bao gồm") hoặc đưa ra quy

							định cụ thể, rõ ràng và liệt kê mang tính chất ví dụ (dùng cụm từ “ví dụ như”)
		1.2. <i>Doanh Nghiệp bảo lưu quyền loại bỏ bất cứ Nội Dung hoặc thông tin nào trên Trang Doanh Nghiệp theo Mục 6.4 bên dưới.</i>		x			Vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản điều kiện.
		1.4. <i>Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm đối với việc phát hành các Dịch Vụ hoặc tính năng của Dịch Vụ với phiên bản thử nghiệm mà các phiên bản này có thể không đúng hoặc không hoàn toàn giống với phiên bản cuối cùng. Doanh Nghiệp có toàn quyền giới hạn một số tính năng hoặc phạm vi truy cập của bạn đối với một phần hoặc toàn bộ Trang Doanh Nghiệp hoặc Dịch Vụ của Doanh Nghiệp mà không cần thông báo hay chịu trách nhiệm.</i>		x			Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.

		1.5. <i>Doanh Nghiệp bảo lưu quyền từ chối yêu cầu mở Tài Khoản hoặc các truy cập của bạn tới Trang Doanh Nghiệp hoặc Dịch Vụ với bất kỳ lý do nào.</i>	x					Nội dung không rõ ràng.
		<i>BẢNG VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ HAY TẠO TÀI KHOẢN TẠI Doanh Nghiệp, BẠN ĐÃ CHẤP NHẬN KHÔNG HỦY NGANG ĐỐI VỚI VÀ ĐỒNG Ý VỚI NHỮNG ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ NÀY, BAO GỒM NHỮNG ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN, VÀ CHÍNH SÁCH BỔ SUNG ĐƯỢC DẪN CHIẾU THEO ĐÂY VÀ/HOẶC CÓ LIÊN QUAN.</i>	x					
		3.2. <i>Bạn thừa nhận rằng Doanh Nghiệp có toàn quyền ngừng cung cấp Dịch Vụ, dù một phần hay toàn bộ,</i>			x			Không phù hợp theo quy định tại Điều b, Khoản 4, Điều 18 Nghị định 99/2011/NĐ-CP

		<i>vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước.</i>						
		5.1. <i>Nếu bạn lựa chọn Tên Đăng Nhập mà Doanh Nghiệp, theo toàn quyền quyết định của mình, cho là không phù hợp, Doanh Nghiệp có quyền đình chỉ hoặc xóa Tài Khoản của bạn .</i>	x					Không rõ ràng, nhận định mang tính chủ quan. => Đề nghị quy định rõ ràng các tiêu chí, trường hợp Doanh Nghiệp đình chỉ/xóa tài khoản của khách hàng
		5.2. <i>Bạn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi hoạt động dưới Tên Đăng Nhập và Tài Khoản của mình, ngay cả khi những hoạt động hoặc việc sử dụng đó không do bạn thực hiện. Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc sử dụng trái phép nào liên quan đến mật khẩu hoặc từ việc không tuân thủ Điều Khoản này của Người Sử Dụng .</i>		x				Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.

		5.3. Doanh Nghiệp có toàn quyền xóa Tài Khoản và Tên Đăng Nhập của Người Sử Dụng ngay lập tức, gỡ bỏ hoặc hủy từ Trang Doanh Nghiệp bất kỳ Nội Dung nào liên quan đến Tài Khoản và Tên Đăng Nhập của Người Sử Dụng với bất kỳ lý do nào mà có hoặc không cần thông báo hay chịu trách nhiệm với Người Sử Dụng hay bên thứ ba nào khác		x				Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.
		5.3. Căn cứ để thực hiện các hành động này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc (a) Tài Khoản và Tên Đăng Nhập không hoạt động trong thời gian dài, (b) vi phạm điều khoản hoặc tinh thần của các Điều Khoản Dịch Vụ này,(h) có hành vi gây hại tới những Người Sử Dụng khác, các bên thứ ba hoặc	x					Không rõ ràng. => Đề nghị giới hạn cụ thể các căn cứ, trường hợp Doanh Nghiệp xóa tài khoản, tên đăng nhập của khách hàng; => Làm rõ nội dung "tinh thần của các Điều khoản dịch vụ này"; "các lợi ích kinh tế của Doanh Nghiệp"?

		<i>các lợi ích kinh tế của Doanh Nghiệp.</i>						
		5.3. <i>Trường hợp có tranh chấp được tiến hành liên quan đến Tài Khoản của Người Sử Dụng hoặc việc sử dụng của bạn đối với Dịch Vụ với bất kỳ lý do gì, Doanh Nghiệp có quyền xóa Tài Khoản của bạn ngay lập tức mà có hoặc không cần thông báo .</i>						Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.
		5.4. <i>Bất kể việc xóa tài khoản như vậy, Người Sử Dụng vẫn phải chịu trách nhiệm và nghĩa vụ đối với bất kỳ giao dịch nào chưa hoàn thành (phát sinh trước hoặc sau khi tài khoản bị xóa)</i>	x					Không rõ ràng, tại sao vẫn phát sinh giao dịch sau thời điểm tài khoản đã bị xóa và tại sao khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm?
		5.4. <i>Doanh Nghiệp không có trách nhiệm và không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ</i>		x				Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp

		<i>tổn thất nào phát sinh từ bất kỳ hành động nào liên quan đến Mục này. Người Sử Dụng miễn trừ bất kỳ và mọi khiếu nại liên quan đến bất kỳ hành động nào như vậy của Doanh Nghiệp .</i>						loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.
		6.3. <i>Trong giới hạn tối đa được pháp luật cho phép, và trong bất cứ trường hợp nào, Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào đối với bất kỳ Nội Dung nào, bao gồm, nhưng không giới hạn, bất kỳ lỗi hoặc thiếu sót liên quan đến bất kỳ Nội Dung nào, hoặc bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại dù như thế nào xuất phát từ việc sử dụng, hoặc dựa trên, bất kỳ Nội Dung nào được đăng tải, gửi thư, chuyển tải hoặc bằng cách khác công bố trên Trang Doanh Nghiệp.</i>		x				Dấu hiệu vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm của mình theo quy định.

		6.4. <i>Không giới hạn ở những điều trên, Doanh Nghiệp và các bên được chỉ định của mình có quyền gỡ bỏ bất kỳ Nội Dung nào (i) xâm phạm đến Điều Khoản Dịch Vụ; (ii) trường hợp Doanh Nghiệp nhận được khiếu nại từ Người Sử Dụng khác; (iii) trường hợp Doanh Nghiệp nhận được thông báo về vi phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc yêu cầu pháp lý cho việc gỡ bỏ; hoặc (iv) những nguyên nhân khác.</i>	x					Nội dung gạch chân không rõ ràng, quá rộng. => Đề nghị liệt kê và giới hạn cụ thể những trường hợp nào Doanh Nghiệp áp dụng chế tài gỡ bỏ các nội dung do khách hàng đăng.
		6.5. <i>Người Sử Dụng thừa nhận, chấp thuận và đồng ý rằng Doanh Nghiệp có thể truy cập, duy trì và tiết lộ thông tin Tài Khoản của Người Sử Dụng trường hợp pháp luật có yêu cầu hoặc theo lệnh của tòa án hoặc bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan nhà nước nào có thẩm</i>	x					Nội dung mang tính nhận định chủ quan, không rõ ràng. => Đề nghị quy định rõ căn cứ và những trường hợp nào Doanh Nghiệp được quyền truy cập, tiết lộ thông tin khách hàng, đảm bảo tuân thủ quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD

		<i>quyền yêu cầu Doanh Nghiệp hoặc theo quan điểm của Doanh Nghiệp thì việc duy trì truy cập hoặc tiết lộ đó là cần thiết để:...</i>						
		8.2. <i>Chúng tôi sẽ dành một khoảng thời gian hợp lý để xử lý các thông tin cung cấp. Doanh Nghiệp sẽ phản hồi khiếu nại của bạn trong thời gian sớm nhất có thể.</i>	x					Nội dung gạch chân không rõ ràng. => Đề nghị quy định cụ thể, rõ ràng thời gian xử lý và phản hồi lại khiếu nại của khách hàng.
		10.5. <i>Nếu Doanh Nghiệp không thể ghi có hoặc ghi nợ vào tài khoản ngân hàng chỉ định của bạn vì bất kỳ lý do nào, bạn uỷ quyền cho chúng tôi tiếp tục thực hiện việc ghi có hoặc ghi nợ vào tài khoản, sau khi áp dụng bất kỳ khoản phí có liên quan nào, vào bất kỳ tài khoản ngân hàng hoặc phương tiện thanh toán nào mà bạn đã cung cấp cho Doanh Nghiệp hoặc cản trở việc ghi có hoặc ghi nợ</i>	x	x				Nội dung gạch chân không rõ ràng, có thể dẫn đến loại trừ một phần trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định tại Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD.

		<i>cùng các khoản phí có liên quan từ số dư Ví Doanh Nghiệp của bạn trong tương lai, trong giới hạn pháp luật cho phép.</i>						
		11.4. <i>Trường hợp, vì bất kỳ lý do gì, tài khoản ngân hàng của Người Bán không thể ghi có và / hoặc Người Bán không thể liên lạc được, Doanh Nghiệp trong sự cố gắng hợp lý của mình sẽ liên lạc với Bên Bán bằng các thông tin do Người Bán cung cấp.</i>	x					Nội dung gạch chân không rõ ràng. => Đề nghị quy định lại theo hướng Doanh Nghiệp có trách nhiệm liên lạc với bên bán và quy định rõ khoảng thời gian xử lý các vấn đề phát sinh có liên quan.
		11.5. <i>Ngoài ra, Người Bán/Người Mua ủy quyền cho Doanh Nghiệp sử dụng các dữ liệu cá nhân của mình để giải đáp bất kỳ thắc mắc nào Doanh Nghiệp cho là cần thiết để xác nhận danh tính của Người Bán/Người Mua với các tổ chức khác như ngân hàng của Người Bán/Người Mua.</i>	x					Nội dung gạch chân không rõ ràng, nhận định mang tính chủ quan. => Đề nghị quy định lại theo hướng phải có căn cứ/cơ sở rõ ràng để Doanh Nghiệp thực hiện việc xác định danh tính khách hàng để giải đáp yêu cầu/thắc mắc

		11.7. <i>Người Mua và Người Bán thừa nhận và đồng ý rằng quyết định của Doanh Nghiệp đối với hoặc liên quan đến bất kỳ vấn đề nào về Chính Sách Đảm Bảo của Doanh Nghiệp là quyết định cuối cùng.</i>		x				Dấu hiệu gián tiếp hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng theo Điều 16 Luật BVQLNTD
		12.4. <i>Tùy thuộc vào các quy tắc và quy định được Doanh Nghiệp quyết định, thay đổi và chỉnh sửa vào từng thời điểm, tùy thuộc vào hạn mức theo toàn quyền quyết định của Doanh Nghiệp, Người Sử Dụng có thể sử dụng Doanh Nghiệp Xu bằng cách gửi yêu cầu đến Doanh Nghiệp và sử dụng Doanh Nghiệp Xu để khấu trừ vào giá sản phẩm khi thực hiện giao dịch mua hàng trên Trang Doanh Nghiệp theo quy định của Doanh Nghiệp vào từng thời điểm.</i>	x	x				Vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản điều kiện. Phần gạch chân thứ hai quy định chung chung không rõ ràng.

		17.3. <i>Người Sử Dụng được áp dụng Chính Sách Đảm Bảo của Doanh Nghiệp có thể gửi yêu cầu bằng văn bản tới Doanh Nghiệp để được hỗ trợ giải quyết tranh chấp phát sinh từ giao dịch. Doanh Nghiệp, theo toàn quyền quyết định của mình và không có nghĩa vụ đối với Người Bán và Người Mua, sẽ thực hiện những bước cần thiết để hỗ trợ Người Sử Dụng giải quyết những tranh chấp này .</i>		x				Nội dung mang tính loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định, vi phạm Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD
		19.1. <i>Doanh Nghiệp KHÔNG ĐẢM BẢO RẰNG DỊCH VỤ, TRẠNG Doanh Nghiệp HOẶC CÁC CHỨC NĂNG ĐƯỢC TÍCH HỢP TRONG ĐÓ LUÔN CÓ SẴN, CÓ THỂ TRUY CẬP, KHÔNG BỊ GIÁN ĐOẠN, ĐÚNG LÚC, AN TOÀN, CHÍNH XÁC, HOÀN THIỆN HOẶC KHÔNG BỊ LỖI, RẰNG</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể dấu hiệu cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm đối với người tiêu dùng theo quy định

		CÁC LỖI PHÁT SINH, NẾU CÓ, SẼ ĐƯỢC KHẮC PHỤC, HOẶC RẰNG TRANG Doanh Nghiệp VÀ/HOẶC MÁY CHỦ SẼ SẴN CÓ NHỮNG CHỨC NĂNG AN TOÀN VỚI VI RÚT, TROJAN-HORSES, ĐỊNH TUYẾN, TRAP DOORS, TIME BOMBS HOẶC BẤT CỨ MÃ, LỆNH, CHƯƠNG TRÌNH HOẶC THÀNH TỔ CÓ HẠI NÀO KHÁC .						
		19.3. Doanh Nghiệp KHÔNG KIỂM SOÁT VÀ, TRONG GIỚI HẠN TỐI ĐA PHÁP LUẬT CHO PHÉP, KHÔNG ĐẢM BẢO HOẶC CHẤP NHẬN BẤT KỲ TRÁCH NHIỆM NÀO ĐỐI VỚI: (A) VIỆC PHÙ HỢP MỤC ĐÍCH, SỰ TỒN TẠI, CHẤT LƯỢNG, ĐỘ AN TOÀN HOẶC TÍNH PHÁP LÝ CỦA CÁC SẢN PHẨM CÓ SẴN TRÊN TRANG		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể dấu hiệu cho phép doanh nghiệp loại trừ trách nhiệm đối với người tiêu dùng theo quy định

		<i>Doanh Nghiệp; HOẶC (B) KHẢ NĂNG NGƯỜI BÁN BÁN CÁC SẢN PHẨM HOẶC KHẢ NĂNG CỦA NGƯỜI MUA MUA VÀ THANH TOÁN CHO CÁC SẢN PHẨM. NẾU CÓ TRANH CHẤP LIÊN QUAN ĐẾN MỘT HOẶC NHIỀU NGƯỜI SỬ DỤNG, NHỮNG NGƯỜI SỬ DỤNG NÀY ĐỒNG Ý TỰ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TIẾP VỚI NHAU VÀ, TRONG GIỚI HẠN TỐI ĐA PHÁP LUẬT CHO PHÉP, MIỄN TRỪ Doanh Nghiệp VÀ CÁC CÔNG TY LIÊN KẾT CỦA Doanh Nghiệp KHỎI BẤT KỲ VÀ MỌI KHIẾU NẠI, YÊU CẦU VÀ TỔN THẤT PHÁT SINH HOẶC LIÊN QUAN VỚI BẤT KỲ TRANH CHẤP NÀO.</i>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		20.1. <i>TRONG GIỚI HẠN TỐI ĐA PHÁP LUẬT CHO PHÉP, KHÔNG MỘT TRƯỜNG HỢP NÀO RÀNG BUỘC Doanh Nghiệp CHỊU TRÁCH NHIỆM DÙ PHÁT SINH TỪ HỢP ĐỒNG, BẢO HÀNH, LỖI (BAO GỒM, NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN , NHỮNG BẤT CẦN (DÙ CHỦ ĐỘNG, BỊ ĐỘNG HOẶC BỊ QUY GÁN), TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI SẢN PHẨM, TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ HOẶC TRÁCH NHIỆM KHÁC), HOẶC NGUYÊN NHÂN KHÁC LIÊN QUAN ĐẾN LUẬT PHÁP, QUYỀN LỢI CHÍNH ĐÁNG, CÁC QUY CHẾ HOẶC CÁC HÌNH THỨC KHÁC ĐỐI VỚI</i> (i) (A) TỶ LỆ THẤT VỆ SỬ DỤNG; (B) TỶ LỆ THẤT VỆ LỢI NHUẬN; (C) TỶ LỆ THẤT VỆ DOANH THU; (D) TỶ LỆ THẤT VỆ DỮ						Nội dung quy định quá rộng, vi phạm điểm a, Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng theo quy định. => Đề nghị quy định lại cụ thể các trường hợp Doanh Nghiệp phải chịu trách nhiệm/chịu trách nhiệm liên đới và không phải chịu trách nhiệm.
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		LIỆU; (E) TỔN THẤT VỀ UY TÍN; HOẶC (F) KHÔNG THỰC HIỆN ĐƯỢC CÁC BIỆN PHÁP NGUY CẤP DỰ TRÙ, ĐỐI VỚI TỪNG TRƯỜNG HỢP DÙ TRỰC TIẾP HOẶC GIÁN TIẾP; HOẶC (ii) BẤT KỲ THIỆT HẠI GIÁN TIẾP, NGẪU NHIÊN, ĐẶC BIỆT HOẶC MANG TÍNH HỆ QUẢ NÀO (GỒM BẤT KỲ MẤT MÁT NÀO VỀ DỮ LIỆU, GIÁN ĐOẠN DỊCH VỤ, MÁY TÍNH, ĐIỆN THOẠI HOẶC CÁC THIẾT BỊ DI ĐỘNG KHÁC) PHÁT SINH TỪ HOẶC LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC SỬ DỤNG HOẶC NGOÀI KHẢ NĂNG SỬ DỤNG TRANG Doanh Nghiệp HOẶC DỊCH VỤ, BAO GỒM NHỮNG KHÔNG GIỚI HẠN, BẤT KỲ THIỆT HẠI NÀO PHÁT SINH TỪ ĐÓ, NGAY CẢ KHI Doanh Nghiệp ĐÃ ĐƯỢC CHO HAY VỀ KHẢ						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<i>NĂNG CỦA CÁC THIẾT HẠI ĐÓ HOẶC ĐƯỢC GỢI Ý PHẢI CHỊU TRÁCH NHIỆM.</i>						
		20.2. <i>BẠN THỪA NHẬN VÀ ĐỒNG Ý RẰNG QUYỀN DUY NHẤT CỦA BẠN LIÊN QUAN ĐẾN CÁC SỰ CỐ HOẶC SỰ KHÔNG THỎA MÃN VỚI DỊCH VỤ LÀ YÊU CẦU CHẤM DỨT TÀI KHOẢN CỦA BẠN VÀ/HOẶC DỪNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ.</i>			x			Hạn chế quyền của người tiêu dùng theo quy định pháp luật
		20.3. <i>BẤT KỂ CÁC ĐIỀU KHOẢN BÊN TRÊN, TRƯỜNG HỢP Doanh Nghiệp, THEO PHÁN QUYẾT CỦA TÒA ÁN CÓ THẨM QUYỀN, PHẢI CHỊU TRÁCH NHIỆM TRONG GIỚI HẠN TỐI ĐA PHÁP LUẬT CHO PHÉP (BAO GỒM ĐỐI VỚI LỖI BẤT CẦN KHÔNG ĐÁNG KỂ) THÌ TRÁCH NHIỆM</i>	x					Quy định không hợp lý. Doanh Nghiệp phải có trách nhiệm đối với người tiêu dùng căn cứ từng trường hợp thực tế và phải bồi thường theo thiệt hại thực tế phát sinh hoặc theo phán quyết của Tòa án.

		CỦA Doanh Nghiệp ĐỐI VỚI BẠN HOẶC BẤT KỲ BÊN THỨ BA NÀO CHỈ GIỚI HẠN TRONG MỨC THẤP HƠN ĐỐI VỚI (A) KHOẢN PHÍ PHẢI TRẢ CHO BẠN THEO CHÍNH SÁCH Doanh Nghiệp ĐẢM BẢO; VÀ (B) 2.000.000 VND (HAI TRIỆU ĐỒNG CHẴN) HOẶC KHOẢN TIỀN KHÁC NHƯ XÁC ĐỊNH CỤ THỂ TRONG PHÁN QUYẾT CHUNG THẨM CỦA TÒA ÁN CÓ THẨM QUYỀN.						
		20.4. KHÔNG CÓ NỘI DUNG NÀO TRONG ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ NÀY SẼ GIỚI HẠN HOẶC LOẠI TRỪ BẤT KỲ TRÁCH NHIỆM NÀO ĐỐI VỚI THƯƠNG VONG HOẶC TAI NẠN CÁ NHÂN DO SỰ BẤT CẦN, GIAN LẬN CỦA Doanh Nghiệp HOẶC BẤT KỲ TRÁCH NHIỆM NÀO	x					Nội dung không rõ ràng. => Đề nghị quy định lại, diễn đạt rõ ràng về các trường hợp giới hạn/loại trừ trách nhiệm chung cho cả Điều 20.

		<i>KHÁC CỐ PHẦN THAM GIA CỦA Doanh Nghiệp MÀ TRÁCH NHIỆM ĐÓ KHÔNG ĐƯỢC HẠN CHẾ VÀ/HOẶC LOẠI TRỪ THEO QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT.</i>						
		22.1. <i>Người Sử Dụng theo đây cấp quyền cho Doanh Nghiệp và các bên kế thừa của Doanh Nghiệp, một cách liên tục, không hủy ngang, mang tính toàn cầu, không độc quyền, không tiền bản quyền, có thể cấp quyền lại và có thể chuyển giao, quyền sử dụng, sao chép, phân phối, tái bản, chuyển giao, thay đổi, chỉnh sửa, tạo các sản phẩm phái sinh từ, thể hiện công khai, và thực hiện Nội Dung đóng góp đó, thông qua hoặc liên quan đến Dịch Vụ dưới bất kỳ phương tiện truyền thông nào và thông qua bất kỳ kênh truyền thông nào, bao</i>						Nội dung quy định quá rộng, dấu hiệu vi phạm Điều 6 Luật BVQLNTD về bảo mật thông tin của người tiêu dùng.

		<i>gồm nhưng không giới hạn, cho mục đích khuyến mãi hoặc phân phối lại một phần Dịch Vụ (hoặc các sản phẩm phái sinh của Dịch Vụ). Quyền mà bạn trao cho chúng tôi chỉ chấm dứt khi bạn hoặc Doanh Nghiệp loại bỏ Nội Dung đóng góp ra khỏi Dịch Vụ. Bạn hiểu rằng sự đóng góp của bạn có thể được chuyển giao sang nhiều hệ thống khác nhau và được thay đổi để phù hợp và đáp ứng các yêu cầu về kỹ thuật.</i>						
		23.1. <i>Như vậy, Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm, và cũng không phải, thường xuyên giám sát hoặc kiểm tra độ chính xác, độ tin cậy, tính nguyên bản, rõ ràng các quyền, tính tuân thủ pháp luật và các giới hạn pháp lý liên quan đến bất kỳ Nội Dung đóng góp nào.</i>		x				Không phù hợp Điều 16 Luật BVQLNTD, có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định

		25. <i>Bạn đồng ý bồi thường, bảo vệ và không gây hại cho Doanh Nghiệp, các cổ đông, công ty con, công ty liên kết, giám đốc, viên chức, đại lý, đồng sở hữu thương hiệu hoặc đối tác, và nhân viên của Doanh Nghiệp (gọi chung là “Bên Được Bồi Thường”) liên quan đến hoặc đối với bất kỳ và tất cả khiếu nại, hành động, thủ tục tố tụng, và các vụ kiện cũng như tất cả nghĩa vụ, tổn thất, thanh toán, khoản phạt, tiền phạt, chi phí và phí tổn có liên quan (bao gồm, nhưng không giới hạn, bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) do bất kỳ Bên Được Bồi Thường nào gánh chịu, phát sinh từ hoặc có liên quan đến (a) bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trên Trang Doanh Nghiệp, hoặc bất kỳ tranh</i>							Dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định tại khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

		<i>chấp nào liên quan đến giao dịch đó...</i>						
2	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT https://Doanh Nghiệp.vn/docs/3603 , tải ngày 05/3/2020)	Chính sách bảo mật <i>Chính sửa lần cuối: 27/09/2019.</i>			x			Tài liệu có ghi thời gian cập nhật, nhưng chưa xác định rõ thời điểm áp dụng. => Dấu hiệu vi phạm Khoản 2 Điều 18 Luật BVQLNTD
		1.3. <i>Chúng tôi có quyền sửa đổi bổ sung Chính sách bảo mật này vào bất kỳ lúc nào .</i>		x				Vi phạm điểm c, Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện
		<i>Cụm từ "bao gồm nhưng không giới hạn"</i>	x					Cụm từ mang tính chung chung không rõ ràng
		7.1. <i>Chúng tôi có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn vì một hoặc nhiều mục đích sau đây:...</i> e. để bảo vệ sự an toàn cá	x					Không rõ ràng. => Đề nghị quy định rõ hoặc loại bỏ.

		<i>nhân và các quyền, tài sản hoặc sự an toàn của người khác;...</i> <i>k. để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ), để phân tích cách thức bạn sử dụng Các Dịch Vụ của chúng tôi, để cải thiện Các Dịch Vụ hoặc sản phẩm của chúng tôi và/hoặc để cải thiện trải nghiệm khách hàng của bạn;</i>						
3	CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG VÀ	<i>Chính sách trả hàng và hoàn tiền</i>			x			Không xác định rõ thời điểm áp dụng theo quy định tại khoản 2, Điều 18 Luật BVQLNTD

	HOÀN TIỀN (https://Doanh Nghiệp.vn/docs/3111, tải ngày 05/3/2020)	2. Điều kiện trả hàng <i>Người mua đồng ý rằng cô ấy/anh ấy chỉ có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền trong các trường hợp sau:</i> • <i>Người mua đã thanh toán nhưng không nhận được sản phẩm;</i> • <i><u>Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;</u></i> • <i>Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (VD: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);</i> • <i>Sản phẩm Người mua nhận được <u>khác biệt một cách rõ rệt</u> so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;</i>	x					* Quy định chưa đầy đủ. => Đề nghị rà soát, bổ sung các trường hợp người tiêu dùng được quyền trả hàng, hoàn tiền do lỗi của bên bán, ví dụ trường hợp hàng hóa bị lỗi hoặc không đúng chất lượng như mô tả. * Nội dung gạch chân thứ hai: Chưa rõ ràng, đề nghị làm rõ thế nào là khác biệt một cách rõ rệt, hoặc chỉ cần sản phẩm không đúng mô tả là người tiêu dùng có quyền trả lại hàng, được hoàn tiền.
		6. Chi phí trả hàng <i>Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại.</i> <i>Với hàng Doanh Nghiệp Mall, Người mua sẽ không</i>						* Phong chữ và màu mực tại Phần 6 không đảm bảo tính tương phản theo Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP. Đề nghị sửa lại màu chữ. * Nội dung không rõ ràng, chưa phù hợp quy định tại Khoản 6, Điều 21 Luật

		phải trả phí trả hàng. Với hàng không thuộc Doanh Nghiệp Mall, Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên Doanh Nghiệp) . Doanh Nghiệp sẽ hỗ trợ phí trả hàng bằng hình thức hoàn Doanh Nghiệp Xu theo điều kiện chi tiết dưới đây:						BVQLNTD. Trường hợp hàng trả lại do lỗi của bên bán thì bên bán phải chịu chi phí vận chuyển.
		9. Nếu một bên khiếu nại bên kia tới các Cơ quan chức năng, bên khiếu nại cần thông báo kịp thời với Doanh Nghiệp về vụ việc tranh chấp này kèm theo những thông tin yêu cầu từ phía Doanh Nghiệp mà Doanh Nghiệp cho là hợp lý, theo từng vụ việc cụ thể.	x					Không rõ ràng theo quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP

		9. <i>Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách Doanh Nghiệp Đảm Bảo, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng Doanh Nghiệp không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.</i>		x				Vi phạm điểm a, Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định.
		9. <i>Người mua và Người bán đồng ý bồi thường và giữ cho Doanh Nghiệp không bị thiệt hại, hoặc chống lại bất kỳ việc khiếu nại, kiện tụng, hoặc các nghĩa vụ/trách nhiệm, thiệt hại, tuyên bố, hình phạt, tiền phạt, các chi phí và phí tổn (bao gồm, nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) có liên quan phát sinh từ hoặc có liên quan đến bất kỳ hành động</i>	x	x				Nội dung không rõ ràng, không phù hợp quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định.

		<i>nào của Doanh Nghiệp theo Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này.</i>						
4	CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN Doanh Nghiệp (https://DoanhNghiệp.vn/docs/3606 , tải ngày 05/3/2020)	Chính sách vận chuyển Doanh Nghiệp <i>Doanh Nghiệp bảo lưu quyền sửa đổi Chính Sách Vận Chuyển này vào bất cứ lúc nào.</i> C.1. • Dịch vụ vận chuyển của Doanh Nghiệp không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi thanh toán cho Doanh Nghiệp (Thanh			x			Tài liệu chưa xác định rõ thời điểm áp dụng. => Dấu hiệu vi phạm Khoản 2 Điều 18 Luật BVQLNTD Vi phạm điểm c, Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp thay đổi điều kiện điều khoản. Nội dung không hợp lý, vi phạm quyền của người tiêu dùng, cụ thể ngăn cản người tiêu dùng thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật

		<i>toán thẻ tín dụng hoặc Thanh toán khi nhận hàng).</i>						BVQLNTD. => Đề nghị sửa lại theo hướng, người tiêu dùng có quyền kiểm tra hàng hóa khi nhận và trước khi thanh toán cho Doanh Nghiệp.
		C.2. • Nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của Doanh Nghiệp về lỗi vận chuyển cho thấy thiệt hại gặp phải không hoàn toàn do lỗi của đơn vị vận chuyển mà do Người Dùng đã không tuân theo các điều kiện cấm/hạn chế hỗ trợ vận chuyển hoặc các hướng dẫn đã được nêu ra trong Chính Sách này, thì Doanh Nghiệp có quyền từ chối bồi thường các thiệt hại này .	x					Nội dung không rõ ràng. => Đề nghị quy định rõ, lỗi bên nào bên đó chịu trách nhiệm trong giới hạn lỗi của mình.
		C.2. • Các mức bồi thường đối với đơn hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển của Doanh Nghiệp...	x					Căn cứ đưa mức bồi thường này không rõ ràng. => Đề nghị quy định rõ tiêu chí, căn cứ để xác định từng mức bồi thường, hoặc bồi thường theo thiệt hại thực tế phát sinh.

		3. Các khuyến cáo về việc vận chuyển • Đơn vị vận chuyển sẽ yêu cầu Người Mua thanh toán đầy đủ hoặc xác nhận nhận hàng trước khi Người Mua có thể bóc hàng và kiểm tra hàng.			x		x	Nội dung không hợp lý, vi phạm quyền của người tiêu dùng, cụ thể ngăn cản người tiêu dùng thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật BVQLNTD. => Đề nghị sửa lại theo hướng, người tiêu dùng có quyền kiểm tra hàng hóa khi nhận và trước khi thanh toán cho Doanh Nghiệp.
		3. Do nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, các đơn vị vận chuyển sẽ không giải quyết các khiếu nại bồi thường nếu Người Mua/Người Bán đồng ý nhận (lại) hàng và đã ký vào biên bản nhận hàng/trả hàng .			x			Nội dung không hợp lý, trường hợp hàng hóa bị lỗi do đơn vị vận chuyển thì đơn vị vận chuyển phải chịu trách nhiệm và bồi thường cho người tiêu dùng
5	QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG	XII. Điều khoản áp dụng Quy chế Sàn giao dịch TMĐT Doanh Nghiệp chính thức có hiệu lực thi hành kể			x			Không xác định rõ thời điểm áp dụng (không có link đính kèm Quyết định ban hành), vi phạm Khoản 2 Điều 18 Luật BVQLNTD

	CẤP DỊCH VỤ TMDT Doanh Nghiệp.VN (https://Doanh Nghiệp.vn/docs/170, tải ngày 05/3/2020)	<i>từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này.</i>						
		4. Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa • Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành/hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử) • Còn tem/phiếu bảo hành • Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành: • Sản phẩm hết thời hạn bảo hành • Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ... do người sử dụng	x					Không rõ ràng, => Đề nghị bổ sung điều kiện bảo hành theo quy định của nhà sản xuất, người bán đối với từng loại hàng hóa.

		5. <i>Khi nhận được sản phẩm khác so với mô tả trên website hoặc thiếu so với đơn hàng đã đặt, Người Mua có thể phản hồi Doanh Nghiệp trong vòng 03 ngày (khi mua từ Shop bình thường) và 07 ngày (khi mua từ Doanh Nghiệp Mall) kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công .</i>	x					Không rõ ràng. => Đề nghị quy định lại từ lúc Người Mua nhận được hàng và... (phù hợp với quy định ở phần dưới)
		5. <i>Doanh Nghiệp khuyến khích Người bán và Người mua tự thương lượng về khiếu nại của nhau. Trường hợp 2 bên không tự thương lượng được, cùng đồng thuận yêu cầu Doanh Nghiệp đưa ra phân xử. Phán quyết của Doanh Nghiệp là kết quả cuối cùng... Quyết định của Doanh Nghiệp là quyết định cuối cùng .</i>	x					Không rõ ràng, có dấu hiệu vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng

		6. <i>Ban quản lý Doanh Nghiệp 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.</i>	x					Nhận định mang tính chủ quan, không rõ ràng.
		7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi					x	Quy định nhằm lẫn => Đề nghị sửa lại đoạn gạch chân là "bị vi phạm"
		VII. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng <i>Ban quản lý Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người Mua đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người Mua đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.</i>						Nhận định mang tính chủ quan, không rõ ràng. => Đề nghị làm rõ hoặc loại bỏ

		X.1. (ii) Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch Doanh Nghiệp: • ...Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát thì Sàn giao dịch TMĐT Doanh Nghiệp không phải chịu trách nhiệm liên đới.	x					Nội dung không rõ ràng, các quyết định của cơ quan nhà nước nếu xuất phát do lỗi của Doanh Nghiệp thì Doanh Nghiệp vẫn phải chịu trách nhiệm => Đề nghị sửa lại
		XI.2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Doanh Nghiệp • Người Bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người Mua nếu có thể chứng minh được lỗi đó thuộc về Người Bán .			x			Quy định không phù hợp Luật BVQLNTD, nghĩa vụ chứng minh thuộc về Người Bán (chứng minh không có lỗi).
		XII. Điều khoản áp dụng ...Sàn giao dịch thương mại điện tử Doanh Nghiệp có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch	x					Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện

		<i>thương mại điện tử Doanh Nghiệp và/hoặc website www.Doanh Nghiệp.vn cho các thành viên biết.</i>						
		<i>XII. Điều khoản áp dụng Quy chế hoạt động sẽ được Doanh Nghiệp cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước .</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện
6	Điều Khoản Dịch Vụ của Doanh Nghiệp Mall (https://Doanh Nghiệp.vn/docs/4758, tải ngày 05/3/2020)	<i>Điều Khoản Dịch Vụ của Doanh Nghiệp Mall</i>			x			Tài liệu chưa xác định rõ thời điểm áp dụng. => Dấu hiệu vi phạm Khoản 2 Điều 18 Luật BVQLNTD
		<i>Tất cả các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Doanh Nghiệp Mall này có thể thay đổi tùy theo quyết định của Doanh Nghiệp theo Điều Khoản Dịch Vụ.</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện
		<i>1.1. Thông thường, ngày Sản phẩm được cung cấp lần đầu tiên cho Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall sẽ là</i>	x					Nội dung không rõ ràng, cần quy định thêm về nghĩa vụ thông báo về thời gian giao-nhận hàng để khách hàng chủ động có mặt tại nơi nhận

		<i>ngày Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall nhận được hàng; tuy nhiên, nếu Người Mua của Doanh Nghiệp Mall không nhận hàng do không có mặt tại địa chỉ nhận hàng hoặc không nhập đúng địa chỉ nhận hàng..</i>						
		<i>1.2. Phiếu Trả hàng sẽ có trong bưu kiện Sản phẩm tại Doanh Nghiệp Mall được giao đến cho Người Mua hoặc được cung cấp bởi Doanh Nghiệp thông qua Trang Web, SMS, email hoặc các phương tiện khác</i>	x					Nội dung không rõ ràng => Đề nghị làm rõ "các phương tiện khác" hoặc loại bỏ
		<i>1.4. Ngoài ra, cũng xin lưu ý rằng một số loại Sản phẩm nhất định tại Doanh Nghiệp Mall có thể được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Doanh Nghiệp Mall, bao gồm:</i>	x					Nội dung gạch chân không rõ ràng, đề nghị liệt kê cụ thể hoặc loại bỏ

		• <i>Phiếu dịch vụ, thẻ điện thoại, thẻ games, phần mềm;</i> • <i>Thực phẩm, đồ uống;</i> • <i>Quần áo lót, đồ bơi, vớ (tất);</i> • <i>Bao cao su và các sản phẩm hỗ trợ tình dục; và</i> • <i>Các loại hàng hóa khác theo thông báo hoặc quy định của Doanh Nghiệp theo từng thời kỳ.</i>						
		1.4. <i>Trong trường hợp Sản phẩm tại Doanh Nghiệp Mall bất kỳ được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền thuộc Điều Khoản Dịch Vụ Doanh Nghiệp Mall này, Doanh Nghiệp sẽ có nỗ lực hợp lý để công bố hoặc thông báo cho Người Mua thông tin đó</i>	x					Nội dung không rõ ràng, đề nghị sửa lại theo hướng đây là trách nhiệm của Doanh Nghiệp

		1.4. <i>...tuy nhiên, xin lưu ý rằng các chính sách của chúng tôi có thể thay đổi mà không báo trước vào bất kỳ thời điểm nào và một số Sản phẩm tại Doanh Nghiệp Mall nhất định có thể bị loại trừ sau khi Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall đã mua chúng.</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện
		1.5. <i>Doanh Nghiệp bảo lưu quyền: (a) bổ sung hoặc sửa đổi danh sách các Sản phẩm được Loại trừ và/hoặc Điều kiện Trả hàng và (b) sửa đổi, chấm dứt hoặc đình chỉ chính sách hoàn tiền và trả hàng được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Doanh Nghiệp Mall (bao gồm cả Thời gianYêu cầu Trả hàng), trong từng trường hợp, vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của mình .</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện

		<i>Cụm từ "bao gồm nhưng không giới hạn"</i>	x					Cụm từ mang tính chung chung không rõ ràng. => Đề nghị sửa theo hướng liệt kê cụ thể (dùng cụm từ “bao gồm”) hoặc đưa ra quy định cụ thể, rõ ràng và liệt kê mang tính chất ví dụ (dùng cụm từ “ví dụ như”)
		1.6. <i>...danh sách các Sản phẩm được Loại trừ, Điều kiện Trả hàng và/hoặc Thời gian Yêu cầu Trả hàng có thể khác với các điều khoản và điều kiện có hiệu lực tại thời điểm Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall hoàn thành Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền và/hoặc trả lại Sản phẩm Doanh Nghiệp Mall.</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều khoản, điều kiện
		1.6. <i>Nếu Doanh Nghiệp từ chối yêu cầu hoàn tiền và trả hàng, Doanh Nghiệp sẽ sắp xếp việc giao Sản phẩm tại Doanh Nghiệp Mall tới địa chỉ của Người Mua mà Sản phẩm tại Doanh Nghiệp</i>	x					* Nội dung chưa rõ ràng. => Đề nghị sửa lại: * Đoạn gạch chân thứ nhất: sửa lại là Doanh Nghiệp nhận lại phí giao hàng * Đoạn gạch chân thứ hai: Đề nghị bổ sung phải phát sinh do lỗi của người mua

		<i>Mall đã được giao lần đầu, và Doanh Nghiệp sẽ có quyền được nhận bồi thường từ Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall đó về bất kỳ chi phí phát sinh nào trong việc giao lại Sản phẩm tại Doanh Nghiệp Mall cho Người Mua.</i>						
		1.7. <i>Doanh Nghiệp có quyền chấm dứt truy cập của Người Dùng/Người mua tới Doanh Nghiệp Mall và/hoặc Trang Web https://Doanh_Nghiep.vn/ hoặc ứng dụng di động Doanh Nghiệp nếu nghi ngờ bất kỳ trường hợp lạm dụng chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Doanh Nghiệp Mall này, và nếu Doanh Nghiệp thấy thích hợp cũng có thể áp dụng các khoản phí tương ứng (bao gồm cả việc thu hồi bất kỳ chi phí hoặc khoản phí</i>	x					Các nội dung gạch chân không rõ ràng, nhận định mang tính chủ quan.

		<i>phát sinh nào là kết quả của việc lạm dụng đó) .</i>						
		1.9.1. <i>Người Bán tại Doanh Nghiệp Mall và Doanh Nghiệp cùng đồng ý rằng Người Mua tại Doanh Nghiệp Mall có quyền gửi khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng - hoàn tiền trong vòng 7 ngày lịch kể từ ngày đơn hàng mua ở Doanh Nghiệp Mall được cập nhật trạng thái Giao hàng thành công hoặc các cập nhật trạng thái có tính chất tương tự ở website https://Doanh Nghiệp.vn/ và/hoặc ứng dụng di động của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.</i>		x				Vi phạm Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD, cụ thể có dấu hiệu cho phép doanh nghiệp loại trừ, hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng
		1.9.2. <i>Trong hầu hết các trường hợp, Doanh Nghiệp sẽ xử lý và đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của</i>	x					Phần gạch chân không rõ ràng, đề nghị quy định trong tất cả các trường hợp hoặc nêu rõ là những trường hợp nào thì áp dụng/không áp dụng điều khoản này

		<i>Người mua trong vòng 48 giờ (không kể thứ 7, chủ nhật và ngày lễ) kể từ thời điểm Doanh Nghiệp nhận được hàng trả về từ Người mua.</i>						
1	ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH (Ngày 18/03/2020) https://DoanhNghiep.com/transaction-policy/	Điều 2.1. Xác lập hợp đồng mua bán trên website "Mọi thông tin về Sản Phẩm đưa ra trên website trong bất kỳ trường hợp nào không được hiểu là đề nghị giao kết hợp đồng của Doanh Nghiệp tới Khách Hàng"	X					Nội dung không rõ ràng - vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP
		Điều 2.1: Trong quá trình xử lý Đơn Đặt Hàng của Khách Hàng, Doanh Nghiệp có quyền không xác nhận một phần hoặc toàn bộ Đơn Đặt Hàng trong một số trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn:	X					Nội dung không rõ ràng - vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP

	2.2. Doanh Nghiệp có quyền hủy Đơn Hàng đã được xác nhận trong một số trường hợp sau đây: • Khi Doanh Nghiệp cho rằng Khách Hàng có dấu hiệu: (ii) Dùng những sơ hở, lỗi hệ thống, những sai sót, nhầm lẫn dẫn đến sai lệch về thông tin Sản Phẩm (bao gồm nhưng không giới hạn về giá, về điều kiện giao hàng, về trạng thái tồn, về đặc tính, chủng loại Sản Phẩm, về các điều kiện, ưu đãi đi kèm theo Sản Phẩm) trong quá trình thực hiện giao dịch của Doanh Nghiệp để mua hàng nhằm nhận được lợi ích cao hơn so với bình thường.	X					Nội dung không rõ ràng - vi phạm Điều 7 ND 99/2011/ND-CP
	2.2. Doanh Nghiệp có quyền hủy Đơn Hàng đã được xác nhận trong một số trường hợp sau đây:					X	Thời gian quá ngắn. Đề nghị điều chỉnh theo một trong hai hướng:

		• Khi Doanh Nghiệp cho rằng Khách Hàng có dấu hiệu: (iiii) Khi Doanh Nghiệp hoặc nhân viên giao hàng của Doanh Nghiệp không liên hệ được với Khách Hàng từ ba (03) lần trở lên trong vòng 15 phút vì lý do chủ quan của Khách hàng kể từ thời điểm bắt đầu liên hệ giao hàng.					- Kéo dài thời gian liên hệ với khách hàng (có thể trừ một số mặt hàng thực phẩm tươi sống cần giao ngay); hoặc - Giữ nguyên thời gian, bổ sung quy định về việc thông báo cho khách khoảng thời gian sẽ giao trước khi giao
		Điều 2.3. Để đảm bảo tính công bằng và quyền lợi của Khách Hàng là người tiêu dùng cuối cùng, Doanh Nghiệp có quyền áp dụng các điều kiện hạn chế trong việc triển khai các chương trình khuyến mại (“CTKM”), bao gồm nhưng không giới hạn ở:	X				Nội dung không rõ ràng - vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP
		Điều 2.3. Vì vậy, Doanh Nghiệp có quyền không xác nhận, từ				X	Cần thông báo tới khách hàng để khách hàng có thể phản hồi về việc có đúng là khách hàng vi phạm nội dung của

		chối hoặc hủy hoặc thu hồi các Sản Phẩm đã giao của các Đơn Hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Chính Sách Khuyến Mại mà không cần thông báo đến Khách Hàng.						Chương trình khuyến mại không
		Điều 2.3. Doanh Nghiệp sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có toàn quyền quyết định Đơn Đặt Hàng đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không		X				Vi phạm điểm d khoản 1 Điều 16 Luật BVNTD: "Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ" (Cho phép Doanh Nghiệp đơn phương xác định người tiêu dùng có vi phạm hay không vi phạm)
		Điều 2.2. Trong trường hợp Đơn Đặt Hàng đã được xác nhận bị hủy một phần hoặc toàn bộ, số tiền Khách Hàng đã thanh toán của Đơn Đặt Hàng bị hủy sẽ được hoàn trả lại cho Khách Hàng theo quy định tại Chính sách đổi trả <u>đăng tải trên Website</u> .					X	Làm rõ đăng tải trên "Website" hay trên "Ứng dụng"?

		3.1. Giá của Sản Phẩm đã bao gồm thuế giá trị gia tăng. Trong mọi trường hợp, giá của Sản Phẩm không bao gồm phí vận chuyển. Chi phí vận chuyển được quy định cụ thể tại Chính sách giao hàng <u>đăng tải trên Ứng dụng</u>. 3.3. Khách Hàng thanh toán giá trị của Đơn Hàng theo quy định tại Chính sách giao hàng, Chính sách thanh toán <u>đăng tải trên Ứng dụng</u> trước khi nhận Sản Phẩm của Đơn Đặt Hàng đó.						
		4.2. Quy định về kiểm tra Sản Phẩm khi nhận hàng được quy định tại Chính sách giao hàng được <u>đăng tải trên Ứng Dụng</u>. <u>Rủi ro và quyền sở hữu Sản Phẩm sẽ được chuyển cho Khách Hàng từ thời điểm</u>					X	Theo Chính sách giao hàng, thời điểm "Người Nhận Hàng ký vào hóa đơn đơn hàng" Khách hàng không được kiểm tra bên trong nên chuyển giao rủi ro sang cho khách hàng là không hợp lý

		<u>Người Nhận Hàng ký vào hóa đơn đơn hàng.</u>						
		Điều 6. Quy định về tích lũy và quy đổi điểm thưởng được thực hiện theo chính sách cụ thể của <u>Chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của Tập Đoàn Masan tại từng thời điểm.</u>	X					Không rõ ràng (không có tài liệu này trên trang Doanh Nghiệp.com)- vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP
		Điều 7 Trong trường hợp có bất kỳ thắc mắc hay khiếu nại nào, <u>bao gồm nhưng không giới hạn ở</u> chất lượng hàng hóa/dịch vụ, việc giao Sản Phẩm, thái độ của nhân viên giao hàng, việc đổi/ trả Sản Phẩm...Khách Hàng có thể liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng. Khi liên hệ, Khách Hàng phải cung cấp số Đơn Đặt Hàng. Nhân viên Chăm sóc Khách Hàng	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP

		sẽ tiếp nhận và phản hồi lại cho Khách Hàng <u>trong thời gian sớm nhất</u> .						
		Điều 9.2. Doanh Nghiệp có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện này, tùy từng thời điểm. Các thay đổi sẽ có hiệu lực ngay khi được cập nhật chính thức trên Ứng dụng và không cần phải thông báo trước		X				Vi phạm điểm c khoản 1 Điều 16 Luật BVNTD: "Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng"
2	CHÍNH SÁCH THANH TOÁN (Ngày 18/03/2020) https://Doanh nh	Điều 3. Số tiền Khách hàng được hoàn sẽ không lớn hơn số tiền mà Khách hàng đã thanh toán (không bao gồm giá trị Mã giảm giá mà Khách hàng sử dụng)	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP --> Đề nghị làm rõ có hoàn mã giảm giá trong trường hợp do lỗi của Doanh Nghiệp ko

	Nghiệp.com /payment- policy/	Điều 3. Khách hàng được hoàn tiền theo các hình thức sau: Chỉ áp dụng với trường hợp đơn hàng của Khách hàng có sử dụng Mã giảm giá để thanh toán nhưng Doanh Nghiệp không có đủ hàng để giao cho Khách hàng	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP --> Đề nghị làm rõ đối với việc đổi/ trả hàng do lỗi của Doanh Nghiệp thì việc hoàn mã giảm giá như thế nào
		Điều 3. - Những trường hợp sau, Doanh Nghiệp sẽ không hoàn trả lại Mã giảm giá cho KH: • Giao hàng không thành công do không liên hệ được với Khách hàng (Chính sách giao hàng) • Trả hàng tại siêu thị • Nghi ngờ giao dịch gian lận, đầu cơ • Khách hàng chủ động hủy đơn hàng	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP --> Làm rõ: - Đối với việc đổi/ trả hàng tại siêu thị do lỗi của Doanh Nghiệp thì việc hoàn mã giảm giá như thế nào; - Bỏ "nghi ngờ"

3	CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG (Ngày 18/03/2020) https://Doanh Nghiệp.com/delivery-policy/	Điều 2. Quy định kiểm tra hàng hóa khi giao hàng - <u>Trường hợp phát sinh sai lệch sau khi nhận hàng</u> , Khách hàng liên hệ với: • Tổng đài Dịch vụ khách hàng tại siêu thị (số điện thoại đã có ở trên 1 liên hóa đơn Khách hàng giữ) từ 8h sáng đến 22h tối. • Tổng đài Chăm sóc khách hàng theo số điện thoại 0247.106.6866 (từ 8h sáng đến 21h tối)	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NĐ-CP --> Làm rõ: Chính sách giải quyết trường hợp phát sinh sai lệch sau khi nhận hàng như thế nào
		Điều 2. Quy định kiểm tra hàng hóa khi giao hàng Trong trường hợp phát hiện đóng gói kiện hàng hóa có dấu hiệu móp méo, dập nát hoặc không đúng thông tin (người nhận hàng, tên Mã sản phẩm, Số lượng ,...), Khách hàng có thể từ chối nhận sản phẩm ngay khi giao hàng và thông báo cho	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NĐ-CP --> Làm rõ: Có được hoàn mã giảm giá không?

		Doanh Nghiệp.com để được hoàn tiền.						
		Điều 3. Quy định thời gian và phí vận chuyển	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP --> Làm rõ: Bổ sung trách nhiệm của Doanh Nghiệp trong trường hợp không đảm bảo thời gian giao hàng
		Điều 3. Quy định thời gian và phí vận chuyển <u>Sau 3 lần liên hệ khách hàng trong vòng 15 phút để giao hàng nhưng không liên lạc được vì lý do chủ quan của khách hàng, đơn hàng sẽ bị hủy và không giao hàng cho khách hàng.</u>					X	Đề nghị kéo dài thời gian hoặc bổ sung quy định về việc thông báo trước cho khách hàng về thời gian giao hàng
		Điều 3. Quy định thời gian và phí vận chuyển Doanh Nghiệp sẽ thông báo chính xác 2 thông tin trên cho khách hàng trong vòng	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP --> Làm rõ: Cần thông báo trước khi khách hàng khởi tạo đơn hàng

		2 tiếng kể từ thời điểm đơn hàng được khởi tạo thành công (thông tin đơn hàng hiển thị trên mục “Quản lý đơn hàng” và hệ thống gửi thông tin đơn hàng vào email của khách hàng).						
		Điều 3. Quy định thời gian và phí vận chuyển						
		Trong trường hợp có phát sinh, Doanh Nghiệp.com sẽ thông báo cho quý Khách khung thời gian thay đổi phù hợp hơn qua các kênh thông tin: Gọi điện thoại / tin nhắn / email.	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP
4	CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM (Ngày 18/03/2020) https://DoanhNghiệp.com	Điều 1. Khách hàng có quyền đổi hoặc trả khi mua phải hàng hóa kém chất lượng, hỏng hóc, quá hạn sử dụng hoặc do lỗi kỹ thuật khi thao tác của nhân viên Doanh Nghiệp.	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP -->Làm rõ: có hạn chế mặt hàng không?

	/return-and-exchange-policy/	<u>Nhóm hàng hóa không áp dụng đổi/ trả:</u> • <u>Hàng điện, điện tử.</u> • <u>Mỹ Phẩm, phụ kiện, trang phục lót, đồ bơi, đồ tập thể dục.</u> • <u>Rượu, thuốc lá.</u> • <u>Thực phẩm tươi sống/ đông lạnh/ bảo quản lạnh.</u> • <u>Sản phẩm sơ chế hoặc nấu chín, hoặc thực phẩm có hạn sử dụng dưới 07 ngày.</u> • <u>Hàng tặng, hàng khuyến mại, hàng thanh lý (có thông báo chính thức tại quầy hàng)</u> • <u>Sản phẩm hư hỏng do không tuân thủ hướng dẫn sử dụng hoặc bảo quản của nhà sản xuất.</u>					X	Quy định không hợp lý: các mặt hàng này đều phải được đổi/ trả nếu không đảm bảo chất lượng; cần quy định thời gian đổi/ trả phù hợp cho từng mặt hàng (ví dụ: đổi với mặt hàng sơ chế thì ngắn hơn những mặt hàng khác)
		Điều 2. Điều kiện đổi – Trả hàng. - Hàng hóa đổi – trả chỉ được thực hiện tại quầy DVKH của siêu thị Doanh Nghiệp đã tiến hành xuất hàng cho Khách hàng mua hàng trước đó (thông tin	X					Không rõ ràng- vi phạm Điều 7 NB 99/2011/NB-CP: Trường hợp đặt mua qua mạng thì siêu thị nào sẽ xuất hàng? Nếu siêu thị ở quá xa địa điểm giao hàng thì sẽ rất bất tiện cho khách hàng mua qua mạng

		siêu thị đã xuất bán thể hiện trên Hóa đơn mua hàng).						
		Điều 3. Các trường hợp đổi/trả. Hàng hóa kém chất lượng, hỏng hóc, quá hạn sử dụng hoặc lỗi kỹ thuật: - “Một đổi một” theo yêu cầu của khách hàng - Nếu sản phẩm khách hàng yêu cầu đổi không còn, Khách hàng được hoàn trả bằng <u>biên nhận thanh toán (chỉ sử dụng để thanh toán khi mua hàng ở siêu thị trong vòng 15 ngày kể từ ngày cấp phát)</u>					X	Giới hạn thời gian là không hợp lý vì đây là trường hợp do lỗi của bên bán
		Điều 3. Các trường hợp đổi/trả. Trong mọi trường hợp, Doanh Nghiệp sẽ không hoàn lại Mã giảm giá mà Khách hàng đã sử dụng để thanh toán cho đơn hàng đó.					X	Việc không hoàn trả mã giảm giá đối với trường hợp do lỗi của Bên bán là không hợp lý

		2.3. Về việc sử dụng Thông Tin Khách Hàng - Doanh Nghiệp có quyền sử dụng các thông tin Khách Hàng cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn ở Thông Tin Khách Hàng để: • Cung cấp các dịch vụ/tiện ích cho Khách Hàng dựa trên nhu cầu và các thói quen của Khách Hàng khi truy cập vào Doanh Nghiệp.com • Gửi các thông báo, trao đổi thông tin giữa Khách Hàng với Doanh Nghiệp hoặc ngược lại. • Phát hiện, ngăn chặn các hoạt động giả mạo, phá hoại tài khoản của Khách Hàng hoặc các hoạt động giả mạo nhận dạng của Khách Hàng trên Doanh Nghiệp.com. • Liên lạc, hỗ trợ liên lạc và giải quyết với Khách Hàng trong những trường hợp đặc biệt.	X					* Các nội dung gạch chân không rõ ràng --> vi phạm Điều 7 ND 99/2011/ND-CP: - "Cung cấp các dịch vụ/tiện ích cho Khách Hàng dựa trên nhu cầu và các thói quen của Khách Hàng khi truy cập vào Doanh Nghiệp.com": Làm rõ thông tin của khách hàng được xử lý/ sử dụng như thế nào để có thể cung cấp dịch vụ/ tiện ích; - "Gửi các thông báo, trao đổi thông tin giữa Khách Hàng với Doanh Nghiệp hoặc ngược lại": Làm rõ phạm vi nội dung của thông báo, thông tin trao đổi
--	--	---	---	--	--	--	--	--

		2.4. Về việc liên kết với các website khác Khách Hàng không chịu trách nhiệm về những vấn đề phát sinh khi Khách Hàng truy cập vào Doanh Nghiệp.com từ các website khác không phải là website chính thức của Doanh Nghiệp.					X	Đoạn gạch chân nhằm lẫn về mặt ý nghĩa
		2.5. Về việc chia sẻ Thông Tin Khách Hàng - Doanh Nghiệp không cung cấp Thông Tin Khách Hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp phải thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật, hoặc khi việc cung cấp thông tin đó là cần thiết để Doanh Nghiệp cung cấp dịch vụ/tiện ích cho Khách Hàng (ví dụ: cung cấp các thông tin giao nhận cần thiết cho	X					Vi phạm Điều 7 ND 99/2011/ND-CP: Làm rõ phạm vi của nội dung “cung cấp dịch vụ/tiện ích cho Khách Hàng” ở điều khoản này (nội dung “Cung cấp các dịch vụ/tiện ích cho Khách Hàng dựa trên nhu cầu và các thói quen của Khách Hàng khi truy cập vào Doanh Nghiệp.com” ở mục 2.3 có hàm ý khác)

		các đơn vị đối tác vận chuyển ...).						
		2.5. Về việc chia sẻ Thông Tin Khách Hàng - Doanh Nghiệp có thể chia sẻ Thông Tin Khách Hàng cho các mục đích sau: • Nghiên cứu thị trường và các báo cáo phân tích: Doanh Nghiệp có thể dùng Thông Tin Khách Hàng để nghiên cứu thị trường, tổng hợp, phân tích thông tin chung của Khách Hàng (ví dụ độ tuổi trung bình, khu vực địa lý), thông tin chi tiết sẽ được ẩn và chỉ được dùng để phục vụ công việc thống kê. Trong trường hợp Doanh Nghiệp tiến hành khảo sát cần sự tham gia của Khách Hàng, bất kỳ câu trả lời cho khảo sát hoặc thăm dò dư luận mà Khách Hàng	X	X				1. Nghiên cứu thị trường và các báo cáo phân tích: không rõ ràng --> vi phạm Điều 7 NĐ 99/2011/NĐ-CP: làm rõ Doanh Nghiệp có chuyển giao cho đối tượng thứ 3 làm nghiên cứu thị trường và báo cáo phân tích này ko? 2. Các nội dung gạch chân khác: vi phạm điểm i khoản 1 Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng "Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý."

		cung cấp cho Doanh Nghiệp sẽ không được chuyển cho bất kỳ bên thứ ba nào. • Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với các công ty khác trong Tập Đoàn Masan và các đối tác có ký kết thỏa thuận liên kết chăm sóc khách hàng với Doanh Nghiệp : Doanh Nghiệp có thể chia sẻ Thông Tin Khách Hàng cho các công ty thành viên của Tập Đoàn Masan , các đối tác liên kết và các trang thông tin điện tử liên kết trong nước và quốc tế của Doanh Nghiệp. Việc chia sẻ này giúp Doanh Nghiệp có thể cung cấp cho Khách Hàng các thông tin về các sản phẩm và dịch vụ, liên quan đến hàng hóa, dịch vụ và vấn đề khác mà Bạn có thể quan tâm. Trong trường hợp các công ty thành viên của Tập Đoàn Masan và các công ty						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		liên kết của Doanh Nghiệp được cấp quyền truy cập Thông Tin Khách Hàng, họ sẽ phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định được mô tả trong Chính Sách này. • Trao đổi Thông Tin Khách Hàng các bên thứ 3 là đối tác, đại lý của Doanh Nghiệp: Doanh Nghiệp có thể chuyển Thông Tin Khách Hàng cho các đại lý và nhà thầu phụ để làm phân tích dữ liệu, tiếp thị và hỗ trợ dịch vụ khách hàng. Doanh Nghiệp cũng có thể trao đổi Thông Tin Khách Hàng với bên thứ ba cho mục đích chống gian lận và giảm rủi ro tín dụng. • Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với các đối tác quảng cáo: Hệ thống theo dõi hành vi của Khách Hàng được Doanh Nghiệp sử dụng trên kênh hiển thị quảng cáo (ví dụ như tiếp thị lại Khách						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		Hàng, hệ thống quản lý các chiến dịch quảng cáo DoubleClick, báo cáo về nhân khẩu, sở thích của khách hàng với công cụ Google Analytics...) có thể thu thập được các thông tin như độ tuổi, giới tính, sở thích và số lần tương tác với số lần xuất hiện của quảng cáo. Với tính năng cài đặt quảng cáo, Khách Hàng có thể lựa chọn thoát ra khỏi tính năng theo dõi hành vi khách hàng của Google Analytics và lựa chọn cách xuất hiện của kênh hiển thị quảng cáo trên Google. • Trao đổi Thông Tin Khách Hàng với những đơn vị kinh doanh khác mà Doanh Nghiệp có kế hoạch sáp nhập hoặc mua lại: Trong trường hợp này, Doanh Nghiệp sẽ yêu cầu những đơn vị đó tuân thủ nghiêm ngặt theo Chính Sách này.						

1	Chính sách bảo mật thanh toán	chính sách bảo mật thanh toán	X					nội dung chính sách bảo mật chưa thể hiện rõ ràng
		Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thể tại website đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật ngành	X					Làm rõ các tiêu chuẩn bảo mật ngành là như nào? hoặc bổ sung dẫn chiếu để khách hàng tham khảo
		Thông tin tài chính của Khách hàng <u>sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).</u>	X					nội dung không rõ ràng
		Doanh nghiệp cam kết đảm bảo thực hiện nghiêm túc các biện pháp bảo mật cần thiết cho mọi hoạt động	X					nội dung không rõ ràng
2	Chính sách bảo mật	Mục đích thu thập Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của bạn với chúng tôi, bao gồm cả các chương			X			Không phù hợp với Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

		trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của bạn;						
		Mục đích thu thập • Cá Nhân Hóa: Chúng tôi có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép chúng tôi phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của bạn trên sàn giao dịch thương mại điện tử website (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh chúng phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới (iii) để phục vụ bạn với						Không phù hợp với Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

		những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của bạn.						
		Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của bạn khi: • Bạn trực tiếp cung cấp cho chúng tôi. Đó là các thông tin cá nhân bạn cung cấp cho chúng tôi được thực hiện chủ yếu trên sàn giao dịch thương mại điện tử website bao gồm: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh. • Bạn tương tác với chúng tôi. Chúng tôi sử dụng cookies						Không phù hợp với Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

		và công nghệ theo dấu khác để thu thập một số thông tin khi bạn tương tác trên sàn giao dịch thương mại điện tử website • Từ những nguồn hợp pháp khác. Chúng tôi có thể sẽ thu thập thông tin cá nhân từ các nguồn hợp pháp khác.						
		Chia sẻ thông tin cá nhân khách hàng Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.						Không phù hợp với Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

		Bảo đảm an toàn trong môi trường vận hành: chúng tôi lưu trữ không tin cá nhân khách hàng trong môi trường vận hành an toàn và chỉ có nhân viên, đại diện và nhà cung cấp dịch vụ có thể truy cập trên cơ sở cần phải biết	X					nội dung không rõ ràng
3	Chính sách giải quyết khiếu nại	Trong trường hợp Doanh nghiệp đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của Doanh nghiệp, Doanh nghiệp sẽ yêu cầu Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.						
4	Điều khoản sử dụng	Khi quý khách hàng truy cập vào trang website của chúng tôi có nghĩa là quý khách đồng ý với các điều khoản này	X					

	Trang web có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều khoản mua bán hàng hóa này, vào bất cứ lúc nào. Các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng trên trang web mà không cần thông báo trước. Và khi quý khách tiếp tục sử dụng trang web, sau khi các thay đổi về Điều khoản này được đăng tải, có nghĩa là quý khách chấp nhận với những thay đổi đó.		X				vi phạm Điều 16 Luật bảo vệ người tiêu dùng
	Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, dù trực tiếp hay gián tiếp, đối với những thiệt hại hoặc mất mát gây ra do quý khách không tuân thủ quy định.		X				vi phạm Điều 16.1.a Luật bảo vệ người tiêu dùng
	Trong suốt quá trình đăng ký, quý khách đồng ý nhận email quảng cáo từ website. Nếu không muốn tiếp tục nhận mail, quý khách có thể từ chối bằng cách nhấp vào			X			Vi phạm Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

		đường link ở dưới cùng trong mọi email quảng cáo.						
		<u>Tất cả nội dung trang web và ý kiến phê bình của quý khách đều là tài sản của chúng tôi.</u> Nếu chúng tôi phát hiện bất kỳ thông tin giả mạo nào, chúng tôi sẽ khóa tài khoản của quý khách ngay lập tức hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.	X					nội dung không rõ ràng
		Chúng tôi có quyền từ chối hoặc hủy đơn hàng của quý khách vì bất kỳ lý do gì liên quan đến lỗi kỹ thuật, hệ thống một cách khách quan vào bất kỳ lúc nào.		X				Vi phạm Điều 16.1.c Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
		Chúng tôi cam kết sẽ cung cấp thông tin giá cả chính xác nhất cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, đôi lúc vẫn có sai sót xảy ra, ví dụ như trường hợp giá sản		X				

		phẩm không hiển thị chính xác trên trang web hoặc sai giá, tùy theo từng trường hợp chúng tôi sẽ liên hệ hướng dẫn hoặc thông báo hủy đơn hàng đó cho quý khách. <u>Chúng tôi cũng có quyền từ chối hoặc hủy bỏ bất kỳ đơn hàng nào dù đơn hàng đó đã hay chưa được xác nhận hoặc đã thanh toán.</u>						
		Trong trường hợp sai thông tin phát sinh từ phía website mà website có thể chứng minh đó là lỗi của hệ thống hoặc từ bên thứ ba (sai giá sản phẩm, sai xuất xứ, ...), website sẽ đền bù cho khách hàng một mã giảm giá cho các lần mua sắm tiếp theo với mệnh giá tùy từng trường hợp cụ thể và có quyền không thực hiện giao dịch bị lỗi.	X					nội dung không rõ ràng, làm rõ trách nhiệm của bên thứ 3

		Quy định về bảo mật Sau khi quý khách hoàn thành quá trình đặt hàng, <u>quý khách sẽ thoát khỏi chế độ an toàn.</u>	X					nội dung không rõ ràng
5	Quy chế hoạt động sàn thương mại điện tử website	website khuyến cáo Khách hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với sản phẩm có dự định mua. website không phải là bên chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành sản phẩm của Nhà Bán Hàng trên website. Trong trường hợp khách hàng cần hỗ trợ hay khiếu nại, bộ phận chăm sóc khách hàng của website là Doanh nghiệp Care sẽ tiếp nhận thông tin và trao đổi với Nhà Bán Hàng. website sẽ nỗ lực hỗ trợ khách hàng trong khả năng cho phép để sản phẩm của Nhà Bán Hàng được bảo hành theo chế độ của Nhà sản xuất.						chưa quy định rõ trách nhiệm liên đới của Doanh nghiệp

	Điện thoại - Máy tính bảng - Laptop Tất cả sản phẩm Thiết bị số - Phụ kiện số - Thiết bị IT Sản phẩm đã được kích hoạt bảo hành, đã tháo <u>seal</u> ,	X					không sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt
	Khi được yêu cầu, Doanh nghiệp sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người mua và Người bán nếu được Người mua hoặc Người bán đó (liên quan đến tranh chấp) đồng ý hoặc trong phạm vi được luật pháp cho phép.	X					không rõ ràng, làm rõ đối tượng yêu cầu, yêu cầu trong trường hợp nào
	Trường hợp Doanh nghiệp và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và Nhà bán hàng, thì một trong hai bên Khách hàng và Nhà bán hàng sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền	X					Không nêu rõ trách nhiệm liên đới của Doanh nghiệp trong trường hợp này

		giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.						
		. Sàn TMĐT website sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.		X				Vi phạm Điều 16.1.a Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
		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 Sàn TMĐT website;		X				Vi phạm Điều 16.1.đ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
		Nghĩa vụ và trách nhiệm			X			thiếu nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng

	Cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn TMĐT website 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 mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn TMĐT website không phải chịu trách nhiệm.		X				Vi phạm Điều 16.1.a Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
	Quyền và nghĩa vụ của thành viên khách hàng			X			thiếu quyền được bảo mật thông tin cá nhân

Quyền và nghĩa vụ của thành viên khách hàng

	Mọi thành viên khi sử dụng website giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.		X				Vi phạm Điều 16.1.e Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
	Khách hàng sau khi đặt hàng và thanh toán thành công đối với các sản phẩm có biểu tượng “Hàng giao từ nước ngoài” và logo Doanh nghiệp Global sẽ không được phép hủy đơn hàng vì bất cứ lý do gì.	X					không rõ ràng
	Trong trường hợp quá 15 (mười lăm) ngày kể từ thời gian giao hàng dự kiến, nếu Doanh nghiệp chưa thể thực hiện giao hàng cho khách hàng thì Doanh nghiệp sẽ hoàn tiền 100% giá trị đơn hàng cho khách hàng, trừ các trường hợp thuộc sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, lũ lụt, tranh chấp thương mại, lãnh công, thiếu thôn về nguyên vật liệu, ...	X					không rõ ràng

		Tùy theo tình hình vận chuyển, đơn hàng vẫn có thể sẽ không được giao lại theo yêu cầu của quý khách . Quá thời hạn trên, Doanh nghiệp sẽ từ chối giao hàng lại và đơn hàng được coi như thành công	X					không rõ ràng
		Quá thời hạn trên, Doanh nghiệp sẽ từ chối giao hàng lại và đơn hàng được coi như thành công , Doanh nghiệp không chịu trách nhiệm về tình trạng của hàng hóa và không có trách nhiệm hoàn tiền cho Khách Hàng		X				Vi phạm Điều 16.1.a Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
1	Chính sách bảo mật	Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên website website và ứng dụng Doanh nghiệp (gọi chung là “Doanh Nghiệp”) bao gồm: số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu, email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, họ tên, giới tính, ngày sinh, quốc tịch			X			Vi phạm Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không có nội dung chứng tỏ việc thu thập được sự đồng ý của người tiêu dùng

	địa chỉ của Khách hàng khi đăng ký thông tin thành viên và họ tên, số điện thoại địa chỉ khi đặt hàng. Đây là các thông tin mà LOTTE Mart cần Khách hàng cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và LOTTE Mart sử dụng nhằm liên hệ xác nhận khi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Doanh nghiệp, đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.						
	Phạm vi sử dụng thông tin Liên lạc và giải quyết với khách hàng trong những trường hợp đặc biệt.	X					Không rõ ràng/ cũng có thể vi phạm Điều 6 Luật BVQLNTD trong trường hợp sử dụng thông tin mà chưa được phép của khách hàng
	Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng Thông tin cá nhân của Khách hàng trên Doanh nghiệp được Doanh nghiệp cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Doanh nghiệp	X					không rõ ràng

		Điều kiện áp dụng đổi, trả Sản phẩm bị mất niêm phong, <u>bị giao sai về số lượng</u>	X					không rõ ràng, trường hợp này không nằm trong diện đổi trả
		Hoàn tiền Lưu ý: số tiền hoàn không bao gồm phí vận chuyển	X					không rõ ràng
2		Điều kiện giao dịch chung để dưới hình thức hướng dẫn mua hàng, giải đáp câu hỏi. Không có nội dung về quyền và nghĩa vụ các bên, chưa rõ ràng về trách nhiệm bảo mật thông tin khách hàng (vi phạm Điều 32 Nghị định 52/2013-NĐ-CP)						
1	Chính sách bảo mật https://www.DoanhNghiep.com/vn/terms-policies/privacy-policy/ Ngày tái: 25/02/2020	Chính Sách Bảo Mật này và (các) Phụ lục kèm theo (sau đây gọi chung là “Chính Sách Bảo Mật”) mô tả cách thức Doanh Nghiệp Holdings Inc. và các công ty con, công ty liên kết và các tổ chức, pháp nhân cùng chịu chung sự kiểm soát (sau đây gọi chung là	X					

	“Doanh Nghiệp”, “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 Websites của Doanh Nghiệp (sau đây được gọi chung là “Ứng Dụng” và “Websites”), sản phẩm, tính năng và các dịch vụ khác trên toàn cầu (gọi chung là “Dịch Vụ”).						
	“Dữ Liệu Cá Nhân” là bất kỳ thông tin nào có thể được sử dụng để nhận dạng bạn hoặc dựa vào đó mà bạn được xác định. Điều này <u>bao gồm nhưng không giới hạn ở</u> 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.	X					

	Mục I. Thu thập dữ liệu cá nhân 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 Doanh Nghiệp. Trong trường hợp Dữ Liệu Cá Nhân của trẻ vị thành niên được tiết lộ cho Doanh Nghiệp, 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	X					Doanh nghiệp không quy định rõ ràng việc tiết lộ dữ liệu là do nguồn nào; việc xử lý dữ liệu thực hiện như thế nào, các hành động là hành động gì
	Mục II. Sử dụng dữ liệu cá nhân Dữ Liệu Cá Nhân của bạn sẽ được sử dụng để cung cấp, cá nhân hóa, duy trì và cải thiện các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Điều này bao gồm sử dụng Dữ	X					

	Liệu Cá Nhân của bạn để: cung cấp cho bạn Dịch Vụ xuyên suốt các lĩnh vực kinh doanh khác nhau của chúng tôi; kích hoạt bạn để cung cấp Dịch Vụ; tạo mới, quản trị và cập nhật tài khoản của bạn; xác minh danh tính của bạn; xác nhận chuyển xe của bạn và thực hiện các khoản thanh toán; <u>đề xuất, có được, cung cấp</u> <u>hoặc tạo điều kiện cho các</u> <u>giải pháp bảo hiểm hoặc tài</u> <u>chính;</u>						
	Mục II. Chúng tôi có thể sử dụng Dữ Liệu Cá Nhân của bạn để tiếp thị cho Doanh Nghiệp và các nhà tài trợ đối tác Doanh Nghiệp, và các nhà quảng cáo sản phẩm, dịch vụ, sự kiện hoặc chương trình khuyến mại. Ví dụ, chúng tôi có thể: gửi cho bạn thông báo, bản			X			Điều 6 Luật BVQLNTD

	tin, cập nhật, thư điện tử, tài liệu quảng cáo, đặc quyền, lời chúc mừng lễ hội; và thông báo, mời và quản lý sự tham gia của bạn vào các sự kiện hoặc hoạt động của chúng tôi; Chúng tôi có thể liên lạc tiếp thị như vậy với bạn qua bưu điện, cuộc gọi điện thoại, dịch vụ tin nhắn ngắn, dịch vụ nhắn tin trực tuyến, thông báo tay và qua email. Nếu bạn muốn hủy đăng ký xử lý Dữ Liệu Cá Nhân cho mục đích tiếp thị và khuyến mại, vui lòng nhấp vào liên kết hủy đăng ký trong email hoặc tin nhắn có liên quan. Ngoài ra, bạn cũng có thể cập nhật tùy chọn của mình trong phần cài đặt Ứng Dụng						
	Mục III. Tiết Lộ Dữ Liệu Cá Nhân Chúng tôi cần chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân với các bên khác nhau cho các Mục	X		X			Quy định chung chung không rõ ràng về các bên mà doanh nghiệp có thể chia sẻ thông tin, ngoài ra còn vi phạm

	Đích. Các bên này bao gồm: Người dùng khác Ví dụ: nếu bạn là hành khách, chúng tôi có thể chia sẻ địa điểm đón và trả khách của bạn với tài xế. Nếu bạn là tài xế, chúng tôi có thể chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân của bạn với hành khách bao gồm tên và ảnh của bạn; thông tin xe của bạn, loại xe, biển số, vị trí và mức đánh giá trung bình. Với bên thứ ba Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ vị trí và tên của tài xế với các bên thứ ba khi hành khách sử dụng tính năng Chia sẻ Chuyến đi Của tôi hoặc kích hoạt Nút Khẩn cấp. Với các đối tác Doanh Nghiệp theo yêu cầu của bạn Ví dụ: nếu bạn yêu cầu một dịch vụ thông qua đối tác Doanh Nghiệp hoặc sử dụng chương trình khuyến mại do đối tác Doanh						Điều 6 Luật BVQLNTD tại các điểm gạch chân
--	--	--	--	--	--	--	--

	Nghiệp cung cấp, Doanh Nghiệp có thể chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân của bạn với các đối tác đó. Các đối tác của chúng tôi bao gồm các đối tác tích hợp với Ứng Dụng của chúng tôi hoặc Ứng Dụng của chúng tôi tích hợp với hệ thống của đối tác, đối tác dịch vụ vận chuyển hoặc các đối tác kinh doanh mà Doanh Nghiệp hợp tác để cung cấp chương trình khuyến mại, các dịch vụ cạnh tranh hoặc dịch vụ đặc biệt khác. Với chủ sở hữu tài khoản Doanh Nghiệp mà bạn có thể sử dụng Ví dụ: người sử dụng lao động của bạn có thể nhận dữ liệu chuyển đi khi bạn sử dụng tài khoản Doanh Nghiệp for Business của người sử dụng lao động. Với các công ty con và chi nhánh Chúng tôi chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân với các công ty						
--	--	--	--	--	--	--	--

	con, công ty liên kết, các đơn vị và chi nhánh được kiểm soát chung. Với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác kinh doanh của Doanh Nghiệp Chúng tôi có thể cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho các nhà cung cấp, chuyên gia tư vấn, đối tác tiếp thị, công ty nghiên cứu và nhà cung cấp dịch vụ hoặc đối tác kinh doanh khác. Điều nay bao gồm: bộ phận xử lý thanh toán và bộ phận hỗ trợ; kiểm tra lý lịch và các nhà cung cấp dịch vụ chống rửa tiền; nhà cung cấp lưu trữ đám mây; đối tác tiếp thị và nhà cung cấp nền tảng tiếp thị; nhà cung cấp phân tích dữ liệu; các đối tác nghiên cứu, bao gồm cả những người thực hiện khảo sát hoặc dự án nghiên cứu hợp tác với						
--	--	--	--	--	--	--	--

	Doanh Nghiệp hoặc thay mặt Doanh Nghiệp; các đối tác thương nhân và vận tải; đối tác bảo hiểm và tài chính; và đối tác giải pháp xe, nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp xe của bên thứ ba. Với các cố vấn pháp lý của chúng tôi và các cơ quan chính phủ Chúng tôi có thể chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân của bạn với các cố vấn pháp lý, các quan chức thực thi pháp luật, cơ quan chính phủ và các bên thứ ba khác .						
	Mục V. Dữ Liệu Cá Nhân của bạn có thể được chuyển từ quốc gia, tiểu bang và thành phố (“Quốc Gia Sở Tại”), nơi bạn có mặt trong khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi đến một quốc gia, tiểu bang và thành phố khác (“Quốc Gia Thay Thế”). Bạn hiểu	X					Quy định không rõ ràng: chuyển giao làm gì? như thế nào? trong thời gian bao lâu?

		và đồng ý với việc chuyển Dữ Liệu Cá Nhân của bạn từ Quốc Gia Sở Tại sang Quốc Gia Thay Thế						
		Mục VI. Cookies	X					Quy định sử dụng nhiều thuật ngữ tiếng nước ngoài, khó hiểu, không rõ ràng
		Mục VI. Cookies Doanh Nghiệp có thể cho phép các bên thứ ba sử dụng Cookies trên Websites và Ứng Dụng để thu thập cùng loại Dữ Liệu Cá Nhân cho cùng mục đích mà Doanh Nghiệp tự làm.			X			
		Mục VII. Bảo vệ dữ liệu cá nhân Tuy nhiên, lưu ý rằng việc truyền thông tin qua Internet không hoàn toàn được bảo mật. Mặc dù chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn, chúng tôi không thể đảm bảo an toàn dữ liệu của bạn khi truyền qua các		X				Vi phạm Điều 16.1.a: Loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp khi có rủi ro truyền dữ liệu do lỗi của doanh nghiệp

	phương tiện trực tuyến, và do đó chúng tôi không chịu trách nhiệm về rủi ro truyền dữ liệu						
	Mục VIII. Sửa đổi và cập nhật Doanh Nghiệp có quyền sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các điều khoản của Chính Sách này bất cứ lúc nào bằng cách công bố Chính Sách cập nhật trên Websites		X				Vi phạm Điều 16.1.c: Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng
	Mục VIII. Bản gốc của Chính Sách Bảo Mật này là văn bản được trình bày bằng tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ khác, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng	X					

	Phụ lục I Mục II Đối với bất kỳ Người Dùng nào cũng như việc xử lý tất cả Dữ Liệu Cá Nhân của họ (bao gồm nhưng không giới hạn , Dữ liệu Liên kết và Dữ liệu Cổng thông tin), Doanh Nghiệp đóng vai trò là một Đơn vị Quản lý Dữ liệu – Data Controller	X					
	Phụ lục I Mục III Để cung cấp dịch vụ Doanh Nghiệp for Busniess, người dùng cá nhân hoặc Khách Hàng Doanh Nghiệp sẽ được yêu cầu cung cấp cho Doanh Nghiệp các thông tin sau đây về Người Dùng Được Cấp Quyền: họ và tên; địa chỉ email công việc; và thông tin xác định khác về Người Dùng Được Cấp Quyền theo yêu cầu hợp lý từ Doanh Nghiệp. Doanh Nghiệp sẽ sử dụng thông tin này cho các mục đích:	X					

	xác thực Người Dùng; trong trường hợp cần thiết, liên kết tài khoản Người Dùng Được Cấp Quyền với tài khoản Doanh Nghiệp for Business của Khách Hàng Doanh Nghiệp hoặc truy theo các chuyến xe từ hồ sơ doanh nghiệp của Người Dùng Được Cấp quyền trong Ứng dụng, tùy theo từng trường hợp Doanh Nghiệp sẽ tiết lộ thông tin về chuyến đi và các thông tin đặt xe có liên quan tùy vào quyết định của Doanh Nghiệp trong từng trường hợp cụ thể cho mục đích tạo điều kiện cho việc thực hiện thanh toán theo hình thức doanh nghiệp						
	Phụ lục I Mục IV Doanh Nghiệp sẽ sử dụng thông tin này cho các mục đích: xác thực Người Dùng; trong trường hợp cần thiết, liên kết tài khoản Người	X					

		Dùng Được Cấp Quyền với tài khoản Doanh Nghiệp for Business của Khách Hàng Doanh Nghiệp hoặc truy theo các chuyến xe từ hồ sơ doanh nghiệp của Người Dùng Được Cấp quyền trong Ứng dụng, tùy theo từng trường hợp; trong trường hợp cần thiết, xác minh tình trạng thanh toán theo hình thức thanh toán doanh nghiệp của Người Dùng Được Cấp Quyền tùy theo từng thời điểm nhất định Doanh Nghiệp sẽ tiết lộ thông tin về chuyến đi và các thông tin đặt xe có liên quan tùy vào quyết định của Doanh Nghiệp trong từng trường hợp cụ thể cho mục đích tạo điều kiện cho việc thực hiện thanh toán theo hình thức doanh nghiệp						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		Tài liệu không có quy định về thời điểm có hiệu lực của văn bản			X			Vi phạm Điều 18.2
2	Điều khoản sử dụng ngày tải: 28/02/2020 https://www.DoanhNghiep.com/vn/terms-policies/transport-delivery-logistics/	Điều 1.4 Phần A: Doanh Nghiệp KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC HÀNH ĐỘNG VÀ/HOẶC THIẾU SÓT CỦA BẤT KỲ NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA NÀO, CÁC TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ PHẢI DO NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA CHỊU.		X				Vi phạm Điều 16.1.a hoặc 16.1.g Luật BVQLNTD: 16.1.a: dịch vụ theo định nghĩa tại điều khoản này là dịch vụ kết nối người dùng và bên thứ 3 là do Doanh Nghiệp cung cấp nhưng Doanh Nghiệp lại không chịu trách nhiệm 16.1.g: Doanh Nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải thông qua bên thứ 3 nhưng lại không chịu trách nhiệm
		Điều 2.3.2. Phần A: Quy tắc ứng xử dành cho Đối tác tài xế Doanh Nghiệp/ Đối tác giao hàng hoặc Quy tắc ứng xử dành cho Khách Hàng, có thể được áp dụng	X					

	Điều 2.4. Phần A: “Dữ Liệu Cá Nhân” là bất kỳ thông tin nào có thể được sử dụng để nhận dạng bạn hoặc từ đó bạn có thể được nhận dạng. Điều này <u>bao gồm nhưng không giới hạn ở</u> 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, thông tin xe và bảo hiểm	X					
	Điều 2.12. Phần A “Phí Người Dùng” nghĩa là các khoản phí mà Người Dùng phải trả để nhận được Các Giải Pháp thông qua việc sử dụng Dịch Vụ, bao gồm phí cầu đường, thuế và <u>các khoản phí hoặc lệ phí khác có thể phải trả</u> cho việc sử dụng Dịch Vụ hoặc Giải Pháp cụ thể	X					

	Điều 3.1.7. Bạn sẽ không cố gắng khai thác thương mại bất kỳ phần nào của Ứng Dụng mà không có sự cho phép của chúng tôi, <u>bao gồm nhưng không giới hạn</u> sửa đổi bất kỳ nội dung nào của Ứng Dụng theo bất kỳ cách nào, hoặc sao chép, tái bản, hiển thị công khai, phân phối hoặc sử dụng hoặc truyền đạt chúng cho bất kỳ mục đích công cộng hoặc thương mại nào mà không có sự cho phép của chúng tôi	X					
	Điều 3.1.9. Bạn sẽ cung cấp cho chúng tôi các thông tin nhận dạng như họ và tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, địa chỉ email, số tài khoản... hoặc <u>bất kỳ tài liệu, sự cho phép, giấy phép hoặc phê duyệt nào khác</u> mà chúng tôi <u>có thể yêu cầu một cách hợp lý</u> để cung cấp Dịch Vụ	X					

	Điều 3.1.13. Bạn sẽ không sao chép hoặc phân phối Phần Mềm hoặc nội dung khác mà không có sự cho phép bằng văn bản từ Doanh Nghiệp	X					
	Điều 3.1.16. Bạn đồng ý rằng Dịch vụ được cung cấp trên cơ sở <u>nỗ lực thương mại hợp lý</u>	X					
	Điều 3.2.4. Bạn sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với bất kỳ và mọi khiếu nại, phán quyết và nghĩa vụ pháp lý phát sinh từ bất kỳ tai nạn, tổn thất hay thiệt hại nào <u>bao gồm, nhưng không giới hạn ở</u> thương tích cá nhân, tử vong, tổn thất toàn bộ và thiệt hại về tài sản do hoặc bị cáo buộc là kết quả của dịch vụ vận chuyển/ giao hàng do bạn cung cấp	X	X				Vi phạm Điều 16.1.a: Loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong trường hợp gây thiệt hại do lỗi của doanh nghiệp Phần gạch chân: không rõ ràng
	Điều 3.2.5. Bạn phải tuân thủ mọi pháp luật của nước sở tại liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ vận tải khách hàng/taxi và sẽ tự	X	X				Quy định không rõ ràng, có thể hiểu là bao gồm cả vi phạm của doanh nghiệp/nhà cung cấp dịch vụ vận tải, do

	chịu trách nhiệm đối với <u>bất kỳ hành vi vi phạm nào</u> đối với pháp luật của nước sở tại						đó loại trừ cả trách nhiệm của doanh nghiệp
	Điều 3.2.7. Bạn không được tra cứu ngược, theo dõi hoặc tìm cách theo dõi bất kỳ thông tin nào về bất kỳ người dùng hoặc khách truy cập nào khác vào Ứng Dụng hoặc bất kỳ khách hàng nào khác của Doanh Nghiệp, bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ tài khoản người dùng nào không thuộc sở hữu của bạn, vào nguồn hoặc khai thác Ứng Dụng hoặc bất kỳ dịch vụ hoặc thông tin nào có sẵn hoặc được cung cấp bởi hoặc thông qua Ứng Dụng, theo bất kỳ cách nào nhằm mục đích tiết lộ bất kỳ thông tin nào, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin nhận dạng cá nhân, ngoài thông	X					

	tin của bạn, như được cung cấp bởi Ứng Dụng						
	Điều 3.2.10.Nếu bạn được yêu cầu và đăng ký tài khoản thay mặt cho người sử dụng lao động, người sử dụng lao động của bạn sẽ là chủ sở hữu của tài khoản, và bạn cam đoan và bảo đảm rằng bạn có quyền ràng buộc người sử dụng lao động của mình với Hợp Đồng này	X					

	Điều 3.2.11 Bạn bị nghiêm cấm sử dụng Dịch Vụ cho các mục đích khác, ví dụ nhưng không giới hạn ở việc khai thác dữ liệu thông tin của Doanh Nghiệp, hoặc thông tin liên quan đến Ứng Dụng hoặc Dịch Vụ	X					
	Điều 3.3.2. Việc bạn sử dụng Dịch vụ là để phục vụ riêng cho bạn, sử dụng cá nhân hoặc, nếu được phép, sử dụng cho một người khác ít nhất mười hai (12) tuổi (“Trẻ Vị Thành Niên”), trong trường hợp đó bạn sẽ chịu trách nhiệm chính đối với Trẻ Vị Thành Niên	X					Không rõ ràng: Chịu trách nhiệm gì, trong trường hợp nào
	Điều 3.3.4. <u>Nếu áp dụng</u> , bạn đồng ý cho biết số lượng hành khách chính xác khi yêu cầu Dịch Vụ. Điều 3.3.7. <u>Nếu áp dụng</u> , bạn sẽ không tạo hoặc biên dịch, trực tiếp hoặc gián tiếp, bất kỳ bộ sưu tập, biên dịch hoặc thư mục khác từ bất kỳ nội dung nào được	X					Cụm từ không rõ nghĩa

	hiện thị trên Ứng Dụng hoặc Nền Tảng ngoại trừ việc sử dụng cá nhân, phi thương mại của bạn						
	Điều 3.3.11. Bạn đồng ý rằng Doanh Nghiệp có thể, tùy theo quyết định riêng của mình, xem một tài khoản là không hoạt động nếu không có giao dịch nào được thực hiện trên tài khoản người dùng của bạn trong thời gian sáu (6) tháng kể từ ngày có giao dịch cuối cùng và hủy kích hoạt hoặc hạn chế quyền truy cập vào tài khoản người dùng của bạn.	X					

	Điều 5.1. Doanh Nghiệp và các bên cấp li-xăng cho Doanh Nghiệp, khi được áp dụng, cấp cho bạn một giấy phép có thể hủy ngang, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, hạn chế để sử dụng và truy cập vào Ứng Dụng và/hoặc Phần Mềm để sử dụng Dịch Vụ, phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện của Hợp Đồng này. Tất cả các quyền không cấp cho bạn một cách cụ thể sẽ được bảo lưu bởi Doanh Nghiệp và các bên cấp li-xăng cho Doanh Nghiệp Điều 5.2.4. ngoại trừ trong phạm vi các hạn chế đó bị cấm theo luật hiện hành, tháo rời, dịch ngược, sử dụng kỹ sư đảo ngược, giải mã hoặc cố gắng chuyển hóa và mã hóa hoặc trích xuất phần mềm từ Ứng Dụng hoặc bất kỳ phần mềm hoặc dịch vụ nào có sẵn trên hoặc thông qua	X					Quy định dài dòng, khó hiểu, không rõ ràng, sử dụng nhiều thuật ngữ tiếng nước ngoài
--	--	---	--	--	--	--	---

		Ứng Dụng 5.2.5. sử dụng bất kỳ chương trình hoặc tập lệnh thủ công hoặc tự động, bao gồm nhưng không giới hạn, nhện web, trình thu thập web, robot web, kiến web, trình tạo chỉ mục web, bots, virus, hoặc bất kỳ chương trình nào có thể đưa ra nhiều yêu cầu đối với máy chủ mỗi giây (a) gây gánh nặng quá mức hoặc cản trở hoạt động và/ hoặc hiệu suất của Ứng Dụng; (b) để tiến hành các hoạt động khai thác hoặc loại bỏ dữ liệu hoặc (c) bằng mọi cách tái tạo hoặc phá vỡ cấu trúc điều hướng hoặc trình bày Ứng Dụng hoặc nội dung của Ứng Dụng;						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Điều 5.2.8. sử dụng Ứng Dụng để (a) gửi thư rác hoặc tin nhắn đồng loạt hoặc tin nhắn tự động; (b) gửi hoặc lưu trữ tài liệu xâm phạm, khiêu dâm, đe dọa, bôi nhọ, hoặc trái pháp luật hoặc mang tính nguy hại, bao gồm, nhưng không giới hạn, các tài liệu có hại cho trẻ em hoặc vi phạm quyền riêng tư của bên thứ ba; (c) gửi tài liệu có chứa virus phần mềm, <u>Trojan</u> hoặc đoạn mã, các tập tin, tập lệnh, gián điệp hoặc chương trình máy tính độc hại; (d) gây cản trở hoặc phá vỡ tính toàn vẹn hoặc hiệu suất của Ứng Dụng hoặc dữ liệu chứa trong đó; hoặc (e) cố gắng truy cập trái phép vào Ứng Dụng hoặc các hệ thống hay mạng lưới liên quan của nó; hoặc (f) giả danh bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào hoặc mô tả sai mối quan hệ của bạn với một cá nhân hoặc tổ chức; hoặc (g)	X					Quy định không rõ ràng, sử dụng tiếng nước ngoài
--	---	---	--	--	--	--	--

		<u>tham gia vào bất kỳ hành vi có thể làm tổn hại đến uy tín hoặc danh tiếng của chúng tôi.</u>							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

	Điều 6.1.5 Doanh Nghiệp retains the right to suspend the processing of any transaction where it reasonably Công Ty believes that the transaction may Công Ty fraudulent, illegal or involves any criminal activity or where your and/or the User breached any terms in this Agreement. In such an event, you shall not hold Doanh Nghiệp liable for any withholding of, delay in, suspension, forfeiture or cancellation of, any payment to you.	X					Quy định sử dụng ngôn ngữ không phải tiếng Việt
	Điều 6.1.5 Doanh Nghiệp có quyền đình chỉ việc xử lý bất kỳ giao dịch nào khi tin rằng giao dịch đó có thể là gian lận, bất hợp pháp hoặc liên quan đến bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi bạn và/ hoặc Người Dùng vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Hợp Đồng này. Trong	X	X				Phản in nghiêng quy định không rõ ràng, phân gạch chân vi phạm Điều 16.1.a

	trường hợp như vậy, bạn sẽ không quy trách nhiệm cho Doanh Nghiệp về bất kỳ sự từ chối, trì hoãn, đình chỉ, tịch thu hoặc hủy bỏ bất kỳ khoản thanh toán nào cho bạn						
	Điều 6.2.1 Khi bạn đã hoàn thành việc sử dụng Dịch Vụ, bạn được yêu cầu thanh toán đầy đủ cho Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba bằng cách chọn một trong các phương thức thanh toán có sẵn trên Ứng Dụng. Bất kỳ khoản thanh toán nào theo lựa chọn đó sẽ là tự động và <u>không được hoàn lại</u>		X				Vi phạm Điều 16.1.a: Loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong các trường hợp có sai sót/lỗi của doanh nghiệp xảy ra đối với các khoản thanh toán
	Điều 6.2.3 Nếu bạn chọn thanh toán bằng Thẻ, bạn cần đăng ký một Thẻ <u>hợp lệ theo quy định được thể hiện Ứng Dụng</u>	X					

	Điều 6.2.8 Doanh Nghiệp có thể tạm dừng xử lý bất kỳ giao dịch nào hoặc vô hiệu hóa hoặc hạn chế việc sử dụng Thẻ trong trường hợp có bất kỳ lỗi nào trong giao dịch dẫn đến việc từ chối hoặc bồi hoàn từ tổ chức tài chính hoặc khi Doanh Nghiệp một cách hợp lý tin rằng Thẻ đã được sử dụng cho một giao dịch có thể là lừa đảo, bất hợp pháp hoặc liên quan đến bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi Doanh Nghiệp một cách hợp lý tin rằng bạn vi phạm Hợp Đồng này	X					
	Điều 6.2.10 Bạn có trách nhiệm tự giải quyết các tranh chấp với đơn vị phát hành Thẻ		X				Vi phạm điều 16.1.a: loại trừ trách nhiệm của Doanh Nghiệp trong các tranh chấp với người tiêu dùng
	Điều 8.11 Việc quy đổi Quà Tặng dưới dạng e-voucher sẽ phải chịu sự điều chỉnh và tuân thủ theo các quy định khác của Doanh Nghiệp hoặc thương nhân	X					

	bên thứ ba (tùy từng trường hợp cụ thể) cung cấp e-voucher cụ thể mà bạn mong muốn quy đổi						
	Điều 8.13 Điểm mà bạn đã quy đổi thành công thành Quà Tặng không được quy đổi thành Quà Tặng khác trong mọi trường hợp. <u>Bất kỳ yêu cầu đổi trả Quà Tặng nào cũng sẽ không được giải quyết.</u>					X	Doanh nghiệp cần xem xét đổi trả quà tặng trong trường hợp quà tặng bị lỗi, hỏng, không thể sử dụng mà không do lỗi của người tiêu dùng
	Điều 8.27 Doanh Nghiệp có thể tạm hoãn việc tính và cộng dồn số Điểm được tích lũy để xác nhận, điều chỉnh những lỗi sai trong việc tính toán hoặc điều chỉnh phép tính khi thấy cần thiết và sẽ thông báo cho bạn qua Ứng dụng, hoặc gửi tin nhắn đến số điện thoại hoặc địa chỉ email đăng ký của bạn	X					

	Điều 8.28 Bạn sẽ chịu bất kỳ và toàn bộ chi phí, thuế, lệ phí, khiếu nại hoặc nghĩa vụ nào phát sinh từ việc cấp Điểm cho bạn, quy đổi Điểm và/hoặc việc sử dụng Quà Tặng đã quy đổi và tất cả chi phí và phí tổn phát sinh liên quan đến các vấn đề đó sẽ được chi trả bởi bạn		X				Vi phạm Điều 16.1.a : loại bỏ trách nhiệm của doanh nghiệp trong các trường hợp này
	Điều 10.1. Bất kỳ khiếu nại nào giữa Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba và Người Dùng phải được giải quyết trực tiếp với nhau.						Vi phạm Điều 16.1.a : loại bỏ trách nhiệm của doanh nghiệp trong các trường hợp này

	Điều 11.1. Trong trường hợp áp dụng, bạn phải chịu trách nhiệm về chi phí sửa chữa bất kỳ thiệt hại hoặc việc làm sạch cần thiết đối với Phương Tiện của Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba là kết quả của việc bạn sử dụng sai Dịch Vụ hoặc vi phạm Điều Khoản Sử Dụng. Doanh Nghiệp có thể thay mặt cho Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba tạo điều kiện thanh toán các chi phí hợp lý cho việc sửa chữa hoặc vệ sinh đó thông qua phương thức thanh toán được chỉ định của bạn hoặc yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt từ bạn, trong trường hợp yêu cầu sửa chữa hoặc yêu cầu làm sạch của Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba đã được xác minh bởi Doanh Nghiệp	X					
--	--	---	--	--	--	--	--

	Điều 14.1. Bạn phải bảo mật tất cả các thông tin và dữ liệu liên quan đến Doanh Nghiệp, các dịch vụ, sản phẩm, công việc kinh doanh, kế hoạch tiếp thị và quảng bá hoặc các hoạt động khác của Doanh Nghiệp và các công ty liên kết của Doanh Nghiệp được tiết lộ cho bạn bởi Doanh Nghiệp hoặc thay mặt Doanh Nghiệp (bất kể bằng lời nói hay bằng văn bản, trước, tại hoặc sau ngày của Hợp Đồng này) hoặc đã được bạn thu thập gián tiếp hay trực tiếp, từ Doanh Nghiệp hoặc bất kỳ các công ty liên kết nào khác, hoặc đã được tạo ra trong quá trình giao kết Hợp Đồng này	X					
	Điều 15.2. Nếu áp dụng, bạn đồng ý và chấp thuận cho Doanh Nghiệp, các công ty con và bất kỳ công ty liên kết nào của Doanh			X			vi phạm Điều 6 Luật BVQLNTD. Doanh nghiệp phải quy định dưới hình thức để người tiêu dùng lựa chọn

	Nghệp thu thập, sử dụng, xử lý và tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân như được mô tả thêm trong Chính Sách Bảo Mật						chấp thuận hoặc không chấp thuận
	Điều 16.1 . Doanh Nghiệp và bất kỳ công ty liên kết nào của Doanh Nghiệp không xác nhận bất kỳ ứng dụng hoặc trang web nào trên Internet được liên kết thông qua Nền Tảng hoặc Ứng Dụng, và trong mọi trường hợp, Doanh Nghiệp và các công ty liên kết của Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác trên hoặc có sẵn từ các trang web hoặc nhà cung cấp bên thứ ba đó Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin nào bạn cung cấp hoặc ủy quyền cho chúng tôi cung cấp cho bên thứ ba hoặc đối với việc thu		X	X			Vi phạm Điều 16.1.a, Điều 13.1.c Luật BVQLNTD: "Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ"

	thập, sử dụng, tiết lộ các thông tin đó của bên thứ ba.						
	Điều 16.2 Bạn đồng ý rằng bạn có trách nhiệm thực hiện mọi biện pháp phòng ngừa trong mọi hành động và tương tác với bất kỳ bên thứ ba nào mà bạn tương tác thông qua Dịch Vụ và/ hoặc tài liệu quảng cáo hoặc tiếp thị do bên thứ ba cung cấp thông qua Dịch Vụ		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	Điều 16.3. Chúng tôi có thể bao gồm các siêu liên kết đến các trang web hoặc nội dung khác trên Internet được sở hữu hoặc vận hành bởi các bên thứ ba (“Liên Kết Của Bên Thứ Ba”). Liên Kết Của Bên Thứ Ba không thuộc quyền kiểm soát của chúng tôi và chúng tôi không chịu trách nhiệm cho bất kỳ lỗi, thiếu sót, chậm trễ, phỉ báng, bôi nhọ, nói xấu, khiêu dâm, thô tục, không chính xác hoặc bất kỳ tài liệu phản cảm nào có trong nội dung hoặc là hậu quả của việc truy cập, bất kỳ trang web liên kết nào. Siêu liên kết đến bất kỳ trang web hoặc nội dung nào khác không phải là sự chứng thực hoặc xác minh các trang web hoặc nội dung đó và bạn đồng ý rằng bạn hoàn toàn chịu rủi ro trong việc truy cập hoặc sử dụng các trang web hoặc nội dung được liên kết đó		X				Vi phạm Điều 16.1.a
--	--	--	---	--	--	--	---------------------

	Điều 17.1. Bằng việc đồng ý với Điều Khoản Sử Dụng khi sử dụng Dịch Vụ, bạn đồng ý rằng bạn sẽ bồi thường và giữ Doanh Nghiệp, các bên cấp li-xăng của Doanh Nghiệp và các chi nhánh, cán bộ, giám đốc, thành viên, nhân viên, luật sư và đại lý của bên đó không bị tổn hại và chống lại mọi khiếu nại, chi phí, thiệt hại, tổn thất, trách nhiệm pháp lý và phí khác (bao gồm phí luật sư và chi phí và/ hoặc hành động pháp lý) phát sinh từ hoặc liên quan đến: (a) việc bạn sử dụng Dịch Vụ, Nền Tảng, Phần Mềm và/ hoặc Ứng Dụng trong giao dịch với Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba hoặc Người Dùng (tùy từng trường hợp), thương nhân, nhà cung cấp, đối tác, nhà quảng cáo và/ hoặc nhà tài trợ bên thứ ba, hoặc (b) vi phạm của bạn đối với bất kỳ Điều Khoản Sử Dụng							X			Vi phạm Điều 16.1.a, Điều 16.1.b
--	--	--	--	--	--	--	--	----------	--	--	---

		nào hoặc bất kỳ luật hoặc quy định hiện hành nào, cho dù có hoặc không được tham chiếu ở đây, hoặc (c) vi phạm của bạn đối với bất kỳ quyền nào của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba hoặc Người Dùng được sắp xếp thông qua Dịch Vụ, hoặc (d) việc bạn sử dụng hoặc sử dụng sai Dịch Vụ, Nền Tảng, Phần Mềm và/ hoặc Ứng Dụng; (e) khi áp dụng quyền sở hữu, sử dụng hoặc vận hành của bạn đối với bất kỳ Phương Tiện nào, bao gồm việc cung cấp Các Giải Pháp cho Người Dùng thông qua Dịch Vụ nếu có.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Điều 18. Miễn trừ trách nhiệm Doanh Nghiệp không tuyên bố hay bảo đảm dưới bất kỳ hình thức nào, một cách rõ ràng hay ngụ ý, về Các Giải Pháp được cung cấp bởi Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba hoặc bất kỳ Giải Pháp nào được mua thông qua việc sử dụng Dịch Vụ. Bạn đồng ý rằng bạn sẽ chịu mọi rủi ro phát sinh từ việc bạn sử dụng Dịch Vụ và Các Giải Pháp do Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba cung cấp và sẽ không có quyền truy đòi Doanh Nghiệp		X					Vi phạm Điều 16.1.a
--	---	--	---	--	--	--	--	---------------------

		DO CÁC SỰ KIỆN NÊU TRÊN GÂY RA						
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

	Điều 20.1. TRỪ KHI CÓ QUY ĐỊNH KHÁC, VÀ TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC PHÁP LUẬT CHO PHÉP, BẤT KỲ KHIẾU NẠI NÀO CỦA BẠN CHỐNG LẠI Doanh Nghiệp SẼ BỊ GIỚI HẠN Ở TỔNG SỐ TIỀN MÀ BẠN ĐÃ THỰC TẾ CHI TRẢ VÀ/HOẶC KỂ TỪ KHI BẠN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRONG SUỐT SỰ KIỆN LÀM PHÁT SINH KHIẾU NẠI ĐÓ. Doanh Nghiệp VÀ/HOẶC CÁC BÊN CẤP LI-XĂNG CỦA Doanh Nghiệp KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẤT KỲ TỒN THẤT, THIẾT HẠI HOẶC THƯƠNG TÍCH PHÁT SINH BỞI HOẶC GÂY RA CHO BẠN HOẶC BẤT KỲ NGƯỜI NÀO ĐƯỢC BẠN ĐẶT DỊCH VỤ GIÚP, BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN Ở:	X	X				Phần in nghiêng: không rõ ràng Phần gạch chân: vi phạm Điều 16.1.a
--	---	---	---	--	--	--	---

	20.1.1.TỒN THẤT, THIẾT HẠI HOẶC THƯƠNG TÍCH PHÁT SINH TỪ HOẶC BẰNG CÁCH KHÁC LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ, NỀN TẢNG, ỨNG DỤNG VÀ/HOẶC PHẦN MỀM; 20.1.2.VIỆC SỬ DỤNG HOẶC KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ, NỀN TẢNG, ỨNG DỤNG VÀ/HOẶC PHẦN MỀM; 20.1.3.BẤT KỲ SỰ TÍN NHIỆM NÀO CỦA BẠN ĐỐI VỚI SỰ HOÀN CHỈNH, CHÍNH XÁC VÀ TỒN TẠI CỦA BẤT KỲ QUẢNG CÁO NÀO; HOẶC 20.1.4.LÀ KẾT QUẢ CỦA BẤT KỲ MỐI QUAN HỆ HOẶC GIAO DỊCH NÀO GIỮA BẠN VÀ BẤT KỲ NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO HOẶC NHÀ TÀI						
--	---	--	--	--	--	--	--

	TRỢ CỐ QUẢNG CÁO XUẤT HIỆN TRÊN TRANG WEB HOẶC ĐƯỢC CHỈ DẪN ĐẾN BỞI DỊCH VỤ, ỨNG DỤNG VÀ/HOẶC PHẦN MỀM NGAY CẢ KHI Doanh Nghiệp VÀ/HOẶC CÁC BÊN CẤP LI-XĂNG CỦA Doanh Nghiệp ĐÃ TƯ VẤN TRƯỚC ĐÓ VỀ KHẢ NĂNG XẢY RA CÁC THIẾT HẠI.						
	Điều 20.2. Doanh Nghiệp KHÔNG VÀ SẼ KHÔNG TIẾP CẬN HOẶC GIÁM SÁT SỰ PHÙ HỢP, TÍNH PHÁP LÝ, KHẢ NĂNG, HOẠT ĐỘNG VÀ ĐỊA ĐIỂM CỦA BẤT KỲ NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA NÀO BAO GỒM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO VÀ/HOẶC		X				Vi phạm Điều 16.1.b

		NHÀ TÀI TRỢ VÀ BẠN RÕ RÀNG TỪ BỎ VÀ GIẢI PHÓNG Doanh Nghiệp KHỎI VÀ TẤT CẢ CÁC TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ, KHIẾU NẠI HOẶC THIẾT HẠI PHÁT SINH TỪ HOẶC BẰNG CÁCH KHÁC LIÊN QUAN ĐẾN NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA BAO GỒM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO VÀ/HOẶC NHÀ TÀI TRỢ.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Điều 20.3. Doanh Nghiệp SẼ KHÔNG LÀ MỘT BÊN TRONG TRANH CHẤP HOẶC ĐÀM PHÁN TRANH CHẤP GIỮA BẠN VÀ NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA BAO GỒM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO VÀ/HOẶC NHÀ TÀI TRỢ . TRỪ KHI BẠN LÀ KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP CÓ TÀI KHOẢN DOANH NGHIỆP VỚI Doanh Nghiệp, Doanh Nghiệp KHÔNG THỂ VÀ SẼ KHÔNG ĐÓNG BẤT KỲ VAI TRÒ NÀO TRONG VIỆC QUẢN LÝ CÁC THANH TOÁN GIỮA BẠN VÀ NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA BAO GỒM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO VÀ/HOẶC							X		Vi phạm Điều 16.1.a
--	--	--	--	--	--	--	--	----------	--	----------------------------

	NHÀ TÀI TRỢ. BẠN TỰ CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC QUYẾT ĐỊNH CỦA MÌNH LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỢC ĐỀ XUẤT THÔNG QUA DỊCH VỤ, PHẦN MỀM VÀ/HOẶC ỨNG DỤNG						
	Điều 20.3 BẠN RÕ RÀNG TỪ BỎ VÀ GIẢI PHÓNG Doanh Nghiệp KHỎI VÀ TẤT CẢ CÁC TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ, KHIẾU NẠI, HOẠT ĐỘNG TỔ TỤNG HOẶC THIẾT HẠI PHÁT SINH TỪ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ, PHẦN MỀM VÀ/HOẶC ỨNG DỤNG, HOẶC BẰNG CÁCH KHÁC LIÊN QUAN ĐẾN NHÀ CUNG CẤP BÊN THỨ BA BAO GỒM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN		X				Vi phạm Điều 16.1.b

	CHUYÊN, THƯƠNG NHÂN, NHÀ QUẢNG CÁO VÀ/HOẶC NHÀ TÀI TRỢ ĐƯỢC GIỚI THIỆU ĐẾN BẠN BỞI DỊCH VỤ, PHẦN MỀM VÀ/HOẶC ỨNG DỤNG						
	Điều 20.4. CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC GIẢI PHÁP ĐƯỢC SẮP XẾP THÔNG QUA VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ <u>HOÀN TOÀN</u> <u>LÀ TRÁCH NHIỆM CỦA</u> <u>NHÀ CUNG CẤP BÊN</u> <u>THỨ BA</u> , LÀ BÊN CUỐI CÙNG CUNG CẤP CÁC GIẢI PHÁP ĐÓ CHO BẠN. DO ĐÓ, BẠN HIỂU RẰNG BẰNG CÁCH SỬ DỤNG DỊCH VỤ, BẠN CÓ THỂ ĐỐI MẶT VỚI CÁC TAI NẠN GIAO		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	THÔNG TIỀM ẦN, KHẢ NĂNG BỊ TẤN CÔNG, CÓ HẠI CHO TRẺ VỊ THÀNH NIÊN, KHÔNG AN TOÀN HOẶC CÁC VẤN ĐỀ KHÓ CHỊU KHÁC, VÀ <u>BẠN TỰ CHỊU RỦI RO ĐỐI VỚI VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ</u> . BẠN HIỂU VÀ ĐỒNG Ý THÊM RẰNG <u>NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN BÊN THỨ BA CHỊU HOÀN TOÀN TRÁCH NHIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG CỦA DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN ĐƯỢC CUNG CẤP ĐẾN BẠN THÔNG QUA ỨNG DỤNG.</u>						
	Điều 22.1 Bạn có thể gửi thông báo cho Doanh Nghiệp (thông báo đó sẽ được coi là đã gửi cho Doanh Nghiệp khi Doanh Nghiệp nhận được) bằng thư gửi qua bưu điện hoặc thư điện tử đã đăng ký đến	X					

	Doanh Nghiệp sử dụng các thông tin liên hệ như được cung cấp trong Ứng Dụng						
	Điều 23.1. Điều Khoản Sử Dụng này như được thay đổi tại từng thời điểm, sẽ không thể được bạn chuyển nhượng mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Doanh Nghiệp. Bạn đồng ý rằng Doanh Nghiệp có quyền chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình được quy định trong Hợp Đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào với điều kiện Doanh Nghiệp phải (i) gửi thông báo về việc chuyển nhượng đến bạn thông qua Ứng Dụng hoặc địa chỉ email đăng ký của bạn và (ii) bên thứ ba cam kết kế thừa toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Doanh Nghiệp theo Hợp Đồng này		X				Vi phạm Điều 16.1.i

	Điều 29.1. Bạn đồng ý rằng chúng tôi có thể thực hiện <u>bất kỳ hành động nào</u> sau đây, vào <u>bất cứ lúc nào</u> bằng cách gửi thông báo cho bạn thông qua Ứng Dụng hoặc địa chỉ email đã đăng ký của bạn: (i) để sửa đổi, đình chỉ hoặc chấm dứt hoạt động hoặc truy cập vào Ứng Dụng hoặc bất kỳ phần nào của Ứng Dụng (bao gồm quyền truy cập vào Tài Khoản của bạn và/ hoặc tính khả dụng của bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào), <u>vì bất kỳ lý do gì</u>; (ii) để <u>sửa đổi hoặc thay đổi bất kỳ chính sách hoặc điều khoản hiện hành nào</u>; và (iii) làm gián đoạn hoạt động của Ứng Dụng hoặc bất kỳ phần nào của Ứng Dụng (bao gồm quyền truy cập vào Tài khoản của bạn và/ hoặc tính khả dụng của bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào), <u>khi cần thiết</u> để thực hiện việc bảo trì thường xuyên hoặc	X	X					Phần gạch chân: không rõ ràng. Phần in nghiêng: vi phạm Điều 16.1.c
--	---	---	---	--	--	--	--	--

		không thường xuyên, sửa lỗi hoặc <u>những thay đổi khác.</u>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Phần B Điều 1.1.1 Ứng Dụng cho phép bạn đặt hàng thực phẩm và đồ uống từ các nhà cung cấp thực phẩm và đồ uống (“Thương Nhân Doanh NghiệpFood”), để các nhà cung cấp dịch vụ giao hàng bên thứ ba giao cho bạn (“Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Giao Hàng”). Doanh Nghiệp không sở hữu, bán hoặc bán lại bất kỳ mặt hàng thực phẩm và đồ uống nào và không kiểm soát các Thương Nhân Doanh NghiệpFood, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Giao Hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào do họ cung cấp .		X				vi phạm Điều 16.1.a
	Phần B Điều 1.1.4. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Giao Hàng có thể từ chối giao hàng nếu đơn hàng <u>không được đóng gói tốt hoặc nếu quá lớn hoặc quá nặng để vận chuyển</u>	X					

	Phần B Điều 1.1.6 Thương Nhân Doanh NghiệpFood sẽ chịu trách nhiệm duy nhất về bất kỳ sự bảo đảm/cam đoan nào đối với các sản phẩm thực phẩm đã bán cho bạn và không có trường hợp nào là trách nhiệm của Doanh Nghiệp		X				vi phạm Điều 16.1.a
	Phần B Điều 1.1.8 Thương Nhân Doanh NghiệpFood sẽ chịu trách nhiệm duy nhất về mọi bảo đảm liên quan đến, và chất lượng của, các sản phẩm thực phẩm và đồ uống được bán cho bạn		X				vi phạm Điều 16.1.a
	Phần B Điều 2.1.8 Doanh Nghiệp Việt Nam và/ hoặc Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba có quyền mở và kiểm tra hàng hoá bưu gửi mà không cần thông báo trước cho bạn dựa trên bất kỳ nghi ngờ hợp lý nào về việc hàng hoá bưu gửi có thể chứa hoặc cấu thành các mặt hàng không tuân thủ hoặc bị cấm	X					

	như được đề cập trong tài liệu này và Doanh Nghiệp Việt Nam và/ hoặc Nhà Cung Cấp Bên Thứ Ba có quyền từ chối nhận và giao các hàng hoá đó.						
	Phần B Điều 2.1.11 Bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với việc trì hoãn nhận hàng hoặc các mất mát, hư hỏng, nhiễm bẩn, ô nhiễm hoặc bị tịch thu trước, trong hoặc sau khi vận chuyển hàng hóa (bao gồm nhưng không giới hạn trong container) hoặc cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào được đề cập ở đây bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi bạn hoặc bất kỳ cá nhân, tổ chức hoặc nhân viên, đại diện hoặc nhà thầu nào được thay mặt hoặc đại		X				vi phạm Điều 16.1.a

	diện cho một trong những cá nhân và tổ chức này.						
	Phần B Điều 2.1.17 Bạn có trách nhiệm tuân thủ các quy định của Điều Khoản Sử Dụng này và chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin, hồ sơ và tài liệu cần thiết trong trường hợp hàng hóa bị hư hỏng/ mất để Doanh Nghiệp thực hiện các thủ tục đền bù. Khoản đền bù sẽ được thanh toán trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi Doanh Nghiệp nhận được tất cả các thông tin, hồ sơ và tài liệu hợp lệ	X					

	Phần B Điều 2.1.18.a Các Bất Khả Kháng bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện thiên tai, bất ổn dân sự hoặc bạo lực, chiến tranh hoặc xung đột vũ trang, khẩn cấp ở cấp quốc gia hoặc địa phương, hành động của chính phủ hoặc hành động phi chính phủ, các loại xung đột lao động (không liên quan đến nhân viên của bên bị ảnh hưởng), hỏa hoạn, lũ lụt, sét đánh, vụ nổ, sụt lún, khí hậu khắc nghiệt và các vụ kiện hoặc rào cản của các cá nhân hoặc tổ chức nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của bên đó ; và “Bất Khả Kháng” khi áp dụng cho Doanh Nghiệp sẽ bao gồm khủng hoảng đường truyền internet và mọi sự cố kỹ thuật ngoài tầm kiểm soát có thể ảnh hưởng đến hệ thống kỹ thuật để hỗ trợ hoạt động bình thường của Ứng Dụng.	X					
--	---	---	--	--	--	--	--

		Phần B Điều 2.1.18.c Nếu nội dung và chất lượng hàng hóa bị ảnh hưởng theo thời gian bởi các yếu tố sau, Doanh Nghiệp Việt Nam sẽ được miễn trách nhiệm bồi thường: Người Dùng cung cấp thông tin không chính xác làm ảnh hưởng đến thời gian giao hàng .		X				vi phạm Điều 16.1.a
		Tài liệu không có quy định về thời điểm có hiệu lực của văn bản			X			Vi phạm Điều 18.2
		Các tài liệu đều có nhiều thuật ngữ viết tắt, ví dụ: TMĐT; HTKD...	X					
1	Chính sách bảo mật Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CôngTy.xyz/chinh-sach-bao-mat	Điều 13: Trang web này có thể chứa các đường liên kết đến các trang web khác được đặt vào nhằm mục đích giới thiệu hoặc bổ sung thông tin liên quan để bạn tham khảo. <u>Công ty không chịu trách nhiệm về nội dung hay các hành vi của bất kỳ trang web nào khác</u>		X				vi phạm Điều 16.1.a

	Quy định này có giá trị hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành	X					Không rõ ràng. Tài liệu không có quy định nào ghi rõ ngày ban hành.
	Nội dung “Chính sách bảo mật” này chỉ áp dụng tại Công ty, không bao gồm hoặc liên quan đến các bên thứ ba đặt quảng cáo hay có link tại trang thông tin điện tử của Công ty. Chúng tôi khuyến nghị quý khách đọc kỹ “Chính sách An toàn và Bảo mật” của các trang web của bên thứ ba trước khi cung cấp thông tin cá nhân cho các trang web đó. Chúng tôi <u>không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào về nội dung và tính pháp lý của trang web thuộc bên thứ ba</u>		X				vi phạm Điều 16.1.a

		Công ty có thể thay đổi quy định này một cách không thường xuyên, bao gồm việc bổ sung, loại bỏ một phần nội dung hoặc tạm ngưng trang web mà không cần báo trước. Tuy nhiên, nếu quy định này được thay đổi theo hướng có thể gây bất lợi cho bạn, Công ty sẽ cố gắng thông báo về sự thay đổi qua e-mail bạn đã cung cấp hoặc ngay trên trang chủ/Ứng dụng của chúng tôi		X					vi phạm Điều 16.1.c
2	Điều Khoản Dịch Vụ Công Ty Địa Tỉnh Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CongTy.xyz/quy-che-dich-vu	Điều 1.4 Trong phạm vi Điều Khoản Công Ty đi tỉnh này, trừ trường hợp ngữ cảnh có quy định khác, các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau: “Điều kiện vận chuyển” là các yêu cầu, quy định của Công Ty thông báo đến hành khách liên quan đến các dịch vụ vận tải, bao gồm các thông tin hiển thị trên	X						

	ứng dụng Công Ty và/hoặc trong Điều Khoản Công Ty đi tỉnh này và/hoặc các hình thức công bố khác đến Khách hàng						
	Điều 1.5 Dịch vụ cung cấp trong phạm vi hành trình vận chuyển có điểm đi là các địa điểm thuộc địa giới hành chính của thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khác nơi mà Công Ty có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật. Phạm vi cung cấp dịch vụ cụ thể trong từng thời kỳ, Công Ty sẽ thông báo trên ứng dụng Công Ty trước khi thực hiện theo quy định .	X					Chưa rõ ràng là quy định nào, quy định ở đâu.
	Điều 2.2 Một lệnh Đặt chuyến xe (một yêu cầu Dịch vụ) của Khách hàng có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có	X	X				Quy định không rõ ràng và vi phạm điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình): ở

	một Xác nhận đặt chuyển xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua ứng dụng Công Ty để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi tiến hành thực hiện Lệnh đặt chuyển xe mới						đây bắt buộc người tiêu dùng phải thanh toán tiền trước trong khi doanh nghiệp không cung cấp được dịch vụ
	Điều 4.1 Đơn giá tính cước vận tải được Công Ty công bố tại đường link https://www.CongTy.xyz/dich-vu/van-chuyen. Khách hàng truy cập đường link để tham khảo đơn giá chi tiết. Tùy từng thời điểm và theo quyết định của Công Ty , Công Ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn : thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính cước vận tải.	X	X				Quy định không rõ ràng và vi phạm Điều 16.1.đ (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ)

	Điều 4.2 Trong quá trình sử dụng dịch vụ, các khoản phụ phí phát sinh do Khách hàng chi trả theo thực tế sử dụng của Khách hàng cho Lái xe <u>bao gồm nhưng không giới hạn</u> : cầu đường, phà, bến bãi	X					
	Điều 4.2 Tùy vào từng thời điểm và theo quyết định của Công Ty , Công Ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính (các) phụ phí , trừ Phụ phí cầu đường, phà, bến bãi	X	X				Quy định không rõ ràng và vi phạm Điều 16.1.đ (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ)
	Điều 5 Nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng, <u>tùy từng trường hợp và điều kiện thực tế, phương tiện vận chuyển có thể được thay đổi.</u> Phương tiện vận chuyển thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng <u>tương đương</u> phương tiện được thay thế.	X	X				Quy định không rõ ràng và vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa,

						dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)
	Điều 5. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, trường hợp phương tiện sử dụng để vận chuyển bị hư hỏng và/hoặc bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan bất khả kháng khác dẫn đến việc cung cấp dịch vụ không thể tiếp tục thực hiện theo Lịch trình chuyên xe đã xác lập, tùy từng trường hợp cụ thể: Khách hàng có thể chờ để khắc phục sửa chữa xe (nếu có thể) và không bị tính phụ phí thời gian chờ; hoặc Khách hàng chọn hủy chuyến xe bằng cách liên hệ trực tiếp tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty . Cước vận tải có thể được tính dựa trên dịch vụ đã được Khách hàng sử dụng thực tế . Trong trường hợp	X				

	này, Công Ty không bố trí phương tiện thay thế						
	Điều 6.1 Mỗi Khách hàng được miễn cước hành lý mang theo với kích thước một kiện/túi/gói/va li/đồ vật không có bất cứ chiều nào quá 100 cm (Một trăm centimet) và cân nặng không quá 30 kg (Ba mươi kilogam), đồng thời thỏa mãn các điều kiện không gian để hành lý của phương tiện (khoang chứa đồ) có thể chứa, không quá tải trọng xe cho phép và không vi phạm quy định của pháp luật về giao thông đối với xe chở khách, đảm bảo nguyên tắc an toàn giao thông. <u>Phụ phí đối với hành lý mang theo quá khổ và/hoặc quá tải có thể được áp dụng</u>	X					

		Điều 6.2 Hành khách có trách nhiệm tự bảo quản hành lý, tài sản mang theo. Công Ty và Lái xe không trách nhiệm về sự mất mát, hư hỏng, thiếu hụt hành lý/tài sản Khách hàng mang theo trước/trong/sau hành trình vận chuyển		X				vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)
3	Điều khoản sử dụng Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CongTy.xyz/dieu-khoan-su-dung	Công Ty bảo lưu quyền được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ bất kỳ điều khoản cụ thể nào của Điều khoản sử dụng hoặc các chính sách liên quan đến Dịch vụ tại bất cứ thời điểm nào mà Công ty cho là phù hợp. Những điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ Điều khoản sử dụng hoặc các chính sách có liên quan đến Dịch vụ sẽ có hiệu lực ngay khi nội dung được đăng tải trên trang thông tin điện tử https://CongTy.xyz và/hoặc thông qua Ứng dụng		X				vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)

	Công Ty. Việc tiếp tục sử dụng Ứng dụng Công Ty, sử dụng Dịch vụ trên Sàn TMĐT Công Ty sau khi có bất kỳ thay đổi nào về Điều khoản sử dụng, bất kể là quý khách đã xem xét sự thay đổi của Điều khoản sử dụng hay chưa, sẽ mặc nhiên được coi là quý khách đã chấp thuận và đồng ý đối với những nội dung thay đổi đó						
	Công ty chúng tôi cam kết hỗ trợ quý khách hàng hoặc thực hiện cung cấp thông tin liên quan cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết những tranh chấp phát sinh trong quá trình quý khách sử dụng dịch vụ vận tải của nhà cung cấp thông qua Ứng dụng Công Ty	X					Quy định không rõ ràng trách nhiệm của doanh nghiệp trong giải quyết tranh chấp với người tiêu dùng
	Khi sử dụng Dịch vụ, sử dụng Ứng dụng Công Ty, quý khách cam kết và bảo đảm bảo rằng: Không thực hiện các hành vi (cố ý hay	X					

	vô ý) có thể gây ra tổn hại đối với Ứng dụng Công Ty, tổn hại tới uy tín thương hiệu, tài sản của Công Ty, Đối tác cung cấp Dịch vụ						
	Quý khách xác nhận rằng nếu các thông tin về quý khách là không đúng, không chính xác, thiếu cập nhật hoặc không đầy đủ <u>trên bất kỳ phương diện nào</u> thì Công ty có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của quý khách <u>bất kỳ lúc nào</u> cho dù là <u>có hoặc không thông báo</u> .	X				X	Quy định không rõ ràng, ngoài ra doanh nghiệp cần thông báo để người tiêu dùng đính chính thông tin trước khi chấm dứt việc sử dụng dịch vụ
	Việc sử dụng Ứng dụng, Dịch vụ và/ hoặc các tính năng được tích hợp trên Ứng dụng Công Ty của quý khách sẽ phù hợp và tuân theo Chính sách Bảo mật thông tin của Công ty. Chính sách này Công ty có thể được sửa đổi theo thời gian và được đăng tải trên trang thông tin điện tử và		X				vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)

	Ứng dụng Công Ty của Công ty						
	Cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý, chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất hoặc thiệt hại gây ra cho chính bản thân quý khách, Đối tác cung cấp dịch vụ, Công ty và bất kỳ bên thứ ba nào khi quý khách vi phạm bất kỳ quy định nào của Điều khoản sử dụng này		X				vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)
	Khi chấp thuận ủy quyền cho Công Ty thì khách hàng mặc nhiên đồng ý cho VCB và NAPAS có quyền lưu trữ các thông tin khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về phương tiện thanh toán, giao dịch, ...) để phục vụ cho việc triển khai dịch vụ	X					

	Công ty và các bên cấp li-xăng cho Công ty (nếu có), khi được áp dụng , sẽ cho bạn li-xăng có thể hủy ngang, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, mang tính cá nhân có giới hạn trong việc sử dụng Ứng dụng Công Ty vì mục đích sử dụng Dịch vụ trên cơ sở Điều khoản sử dụng này	X						
	Khởi động một chương trình hoặc tập lệnh tự động, bao gồm nhưng không giới hạn , nhện web, trình thu thập web, robot web, kiến web, trình tạo chỉ mục web , chương trình tự động, virus, hoặc bất kỳ chương trình nào có thể đưa ra nhiều yêu cầu đối với máy chủ của Công ty làm chậm hoặc cản trở hoạt động và/hoặc hiệu suất của Ứng dụng Công Ty của Công ty	X						Quy định khó hiểu, sử dụng nhiều thuật ngữ tiếng nước ngoài.

		Tài liệu không có quy định về thời điểm có hiệu lực			X			Vi phạm điều 18.2
4	Quy Chế Chương Trình Khách Hàng Thường Xuyên Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CôngTy.xyz/quy-che-dich-vu	Điều 7. Đối Điểm Tích Lũy: Tùy vào từng Hạng Hội Viên, các lợi ích và ưu đãi sẽ được áp dụng, bao gồm nhưng không giới hạn ở : ưu đãi và lợi ích được cung cấp từ Công Ty ; ưu đãi và lợi ích từ Đối Tác	X					
		Điều 7. Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Hội Viên không thể đổi thưởng hoặc phần thưởng bị huỷ bỏ do các Đối Tác ngừng hợp tác tham gia chương trình ; hoặc do thay đổi hoạt động kinh doanh theo yêu cầu của cơ quan nhà nước; hoặc do thay đổi chính sách trả thưởng của các đối tác chương trình; hoặc do các lý do khác tùy từng điểm được Công Ty	X	X				Phần gạch chân: vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật) Phần in nghiêng: không rõ ràng

	công bố . Không chịu trách nhiệm và giải quyết đối với bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc Hội Viên sử dụng điểm Công TyPoint đổi và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Đối Tác						
	Điều 10. Vi phạm Quy chế Chương trình Công TyLoyalty Các hành vi vi phạm bao gồm nhưng không giới hạn : a) Có những hành động gây thiệt hại (bao gồm cả thiệt hại về uy tín, thương hiệu) cho Chương trình Công TyLoyalty, Công Ty , hoặc các đối tác của Công Ty e) Có những hành động khác mà Công Ty cho rằng đã vi phạm Quy chế Chương trình Công Ty sẽ tạm thời không chấp nhận trả thưởng, cộng điểm khi phát hiện ra Hội viên có dấu hiệu mâu thuẫn	X	X				Phần gạch chân:không rõ ràng Phần in nghiêng: vi phạm Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ)

	hoặc nghi ngờ đã vi phạm Quy chế Chương trình hoặc hủy bỏ số điểm tích lũy đã được cộng, hạ Hạng Hội viên, đóng tài khoản Hội viên khi xác định được số điểm đã được cộng không đúng vì lý do gian lận hoặc lỗi hệ thống hoặc vi phạm các trường hợp nêu tại Khoản 1 Điều này						
	Điều 11. Trong mọi trường hợp chấm dứt tư cách Hội viên, các điểm thưởng, thứ hạng (Thành viên, Bạc, Vàng, Bạch Kim, Kim Cương) và các đặc quyền liên quan sẽ bị mất và không thể khôi phục, đồng thời Công Ty sẽ được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến bồi thường, bồi hoàn hay bất kỳ trách nhiệm nào đối với điểm Công TyPoint, các ưu đãi, lợi ích mà cá nhân chấm dứt tư cách Hội Viên chưa sử dụng		X				vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)

	tính đến thời điểm chấm dứt tư cách Hội Viên						
	Điều 13. Tùy thuộc điều kiện thực tế, Quy chế và các chính sách khác được công bố trên website https://www.Công Ty.xyz/ có thể được sửa đổi/điều chỉnh/tạm ngưng/chấm dứt theo quyết định riêng của Công Ty và sẽ (có hoặc không) thông báo trước		X				vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)
	Điều 13. Hội viên tự chịu trách nhiệm cho <u>bất kỳ và tất cả</u> các chi phí, thuế, phí, khiếu nại hoặc nợ phải trả (nếu có) phát sinh từ việc Hội viên được hưởng <u>các lợi ích từ chương trình</u>	X					

5	Quy Chế Dịch Vụ Công Ty Rental Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CongTy.xyz/quy-che-dich-vu	Mục I. Trong phạm vi Điều khoản sử dụng này, <u>trừ trường hợp ngữ cảnh có quy định khác</u> , các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau	X					
		Mục I. Dịch vụ cung cấp trong phạm vi lịch trình chuyến xe có điểm đi là các địa điểm thuộc địa giới hành chính của thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi mà Công Ty có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật. Phạm vi cung cấp dịch vụ cụ thể trong từng thời kỳ, Công Ty sẽ thông báo trên ứng dụng Công Ty trước khi thực hiện theo quy định	X					
		Mục II. Một Lệnh đặt chuyến xe (một giao dịch) có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản hay thẻ của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có một Xác nhận đặt	X	X				Quy định vừa không rõ ràng vừa vi phạm Điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ

	chuyển xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua ứng dụng Công Ty để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi tiến hành thực hiện Lệnh đặt chuyển xe mới						của mình): ở đây bắt buộc người tiêu dùng thanh toán cước phí ngay cả khi không thực hiện dịch vụ
	Mục III. Các khoản phụ phí Khách hàng chịu bao gồm, nhưng không giới hạn Phụ thu thời gian chờ được tính bắt đầu từ lúc lái xe dừng, đỗ phương tiện theo yêu cầu của khách hàng trong suốt Lịch trình chuyển xe đã đặt. Mức phụ thu này do Khách hàng và lái xe thỏa thuận hoặc do Công Ty thông báo từng thời kỳ được công bố thông qua ứng dụng Công Ty trước khi áp dụng . Phụ thu thời gian qua đêm.	X					

	Mức phụ thu này do Khách hàng và lái xe thỏa thuận hoặc do Công Ty thông báo từng thời kỳ được công bố thông qua ứng dụng Công Ty trước khi áp dụng.						
	MỤC IV. Trường hợp Công Ty hủy lệnh đặt chuyến xe, Công Ty sẽ thông báo qua ứng dụng Công Ty trước khi Lái xe bắt đầu cung cấp dịch vụ (thực hiện bắt đầu chuyến đi)	X					Quy định không rõ trường hợp nào thì Công Ty được quyền hủy chuyến
	Mục V. Nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng, <u>tùy từng trường hợp và điều kiện thực tế, phương tiện vận chuyển có thể được thay đổi</u> . Phương tiện vận chuyển thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng <u>tương đương</u> phương tiện được thay thế	X	X				Phản gạch chân: không rõ ràng Phần in nghiêng: vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)

		Mục V. Khách hàng chọn hủy chuyến xe bằng cách liên hệ trực tiếp tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty . Cước vận tải có thể được tính dựa trên dịch vụ đã được Khách hàng sử dụng thực tế và sẽ được Công Ty công bố tùy từng thời kỳ	X					
		Mục VI. Hành khách có trách nhiệm bảo quản hành lý, tài sản mang theo. Công Ty và Lái xe không trách nhiệm về sự mất mát, hư hỏng, thiếu hụt hành lý, tài sản mang theo		X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)
6	Quy Chế Dịch Vụ Chuyển Phát, Bưu Chính Công TyExpress	Mục I.2 Cước dịch vụ đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định hiện hành; nhưng chưa bao gồm các Phụ phí Gia tăng, <u>phụ phí khác</u> (nếu có).	X					

	Ngày tải: 12/3/2020 https://www.Công Ty.xyz/quy-che-dich-vu	Mục I.4 Dịch vụ được cung cấp trong phạm vi thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi mà Công Ty có đăng ký kinh doanh và đã có đủ điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành. Phạm vi cung cấp dịch vụ cụ thể trong từng thời kỳ, Công Ty sẽ thông báo trên ứng dụng Công Ty trước khi thực hiện theo quy định	X						
		Mục VII.1 Trong trường hợp hư hỏng hàng hóa thì mức bồi thường áp dụng không quá 03 (ba) lần cước chuyển phát và hoàn trả tiền cước nếu khách hàng đã thanh toán. Mức bồi thường trong từng trường hợp cụ thể, Công Ty sẽ căn cứ vào mức độ hàng hóa hư hỏng thực tế để xem xét quyết định	X						

	Mục VIII. Hàng gửi không hợp pháp, hợp lệ bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan xử lý đến hàng gửi bao gồm <u>nhưng không hạn chế</u> gồm phạt tiền, tịch thu, buộc tiêu hủy	X					
	Mục IX.4.d Quyền cụ thể của Công Ty : Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công Ty , trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản		X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật): ở đây loại trừ trách nhiệm bảo mật thông tin NTD
	Mục X.4. Tài xế cam kết tuân thủ Quy định về đảm bảo chất lượng dịch vụ được áp dụng đối với Đối tác Tài xế tham gia cung cấp dịch vụ giao hàng; Trường hợp vi phạm sẽ phải chịu các chế tài do Công Ty công bố trong từng thời kỳ	X					

	Mục X.6 Trong trường hợp Tài xế làm hỏng, làm mất, hủy hoại Hàng gửi của Khách hàng thì phải bồi thường cho Công Ty và Khách hàng theo quy định về bồi thường theo Quy chế này và thỏa thuận giữa hai bên (nếu có). Tùy từng trường hợp cụ thể, Công Ty có toàn quyền tạm khóa, khóa vĩnh viễn tài khoản ứng dụng Công Ty của Tài xế	X					
	Mục XI.8. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm với mọi quyết định xử phạt của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các nghĩa vụ pháp lý khác (nếu có) liên quan đến Hàng gửi bao gồm <u>nhưng không hạn chế</u> gồm phạt tiền, tịch thu, buộc tiêu hủy...	X					
	Mục XI.9. Trong trường hợp Khách hàng có hành vi vi phạm hoặc Công Ty có căn cứ nghi ngờ Khách	X	X				Vi phạm Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu

		hàng vi phạm các quy định của Công Ty , Công Ty có quyền ngay lập tức khóa tài khoản ứng dụng Công Ty của Khách hàng mà không cần phải lấy ý kiến hay được sự đồng ý của Khách hàng hoặc bên thứ ba nào khác						dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ)
		Mục XII.3 Sau khi đạt được sự thống nhất giữa hai bên, Công Ty tiến hành bồi thường thiệt hại với điều kiện Khách hàng đã thực hiện đủ và đúng quy trình mà Công Ty đã quy định, hướng dẫn. Khách hàng đồng ý rằng sẽ không nhận bất kỳ khoản bồi thường nào nếu Khách hàng không làm đúng quy định, hướng dẫn của Công Ty		X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật) và Điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình)
7	Quy Chế Dịch Vụ Giao Hàng Công	Mục I.2 Cước dịch vụ đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định hiện hành; nhưng chưa bao gồm	X					

TyDelivery Ngày tải: 12/3/2020 https://ww w.Công Ty.xyz/quy- che-dich-vu	các phí, phụ phí khác (nếu có)						
	Mục I.3 Phạm vi cung cấp dịch vụ cụ thể trong từng thời kỳ, Công Ty sẽ thông báo trên ứng dụng Công Ty trước khi thực hiện theo quy định	X					
	Mục II.3 Một Lệnh đặt chuyển xe (một giao dịch) có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản hay thẻ của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có một Xác nhận đặt chuyển xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua ứng dụng Công Ty để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi	X	X				Quy định vừa không rõ ràng vừa vi phạm Điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình): ở đây bắt buộc người tiêu dùng thanh toán cước phí ngay cả khi không thực hiện dịch vụ

	tiến hành thực hiện Lệnh đặt chuyển xe mới						
	Mục VIII. Hàng gửi không hợp pháp, hợp lệ bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan xử lý đến hàng gửi bao gồm <u>nhưng không hạn chế</u> gồm phạt tiền, tịch thu, buộc tiêu hủy	X					
	Mục IX. Quyền cụ thể của Công Ty : Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công Ty , trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản		X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật): ở đây loại trừ trách nhiệm bảo mật thông tin NTD
	Mục X. Tài xế cam kết tuân thủ Quy định về đảm bảo chất lượng dịch vụ được áp dụng đối với Đối tác Tài xế tham gia cung cấp dịch vụ giao hàng; Trường hợp vi phạm sẽ phải chịu các chế tài do Công Ty công bố	X					

	trong từng thời kỳ. Trong trường hợp Tài xế làm hỏng, làm mất, hủy hoại Hàng gửi của Khách hàng thì phải bồi thường cho Công Ty và Khách hàng theo quy định về bồi thường theo Quy chế này. Tùy từng trường hợp cụ thể, Công Ty có toàn quyền tạm khóa, khóa vĩnh viễn tài khoản ứng dụng Công Ty của Tài xế. Trường hợp Tài xế chiếm dụng, chiếm đoạt Hàng gửi của Khách hàng trái pháp luật, sẽ phải bồi thường cho Công Ty và Khách hàng theo quy định tại Quy chế này. Tùy từng trường hợp cụ thể, Công Ty có toàn quyền tạm khóa, khóa vĩnh viễn tài khoản ứng dụng Công Ty của Tài xế						
	Mục XI. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm với mọi quyết định xử phạt của cơ quan nhà nước có thẩm	X					

	quyền và các nghĩa vụ pháp lý khác (nếu có) liên quan đến Hàng gửi bao gồm <u>nhưng không hạn chế</u> gồm phạt tiền, tịch thu, buộc tiêu hủy...						
	Mục XI. Trong trường hợp Khách hàng có hành vi vi phạm hoặc Công Ty có căn cứ nghi ngờ Khách hàng vi phạm các quy định của Công Ty , Công Ty có quyền ngay lập tức khóa tài khoản ứng dụng Công Ty của Khách hàng mà không cần phải lấy ý kiến hay được sự đồng ý của Khách hàng hoặc bên thứ ba nào khác .	X	X				Vi phạm Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ)
	Mục XII.Sau khi đạt được sự thống nhất giữa hai bên, Công Ty tiến hành bồi thường thiệt hại với điều kiện Khách hàng đã thực hiện đủ và đúng quy trình mà Công Ty đã quy định, hướng dẫn. Khách hàng đồng ý rằng sẽ không nhận						Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật) và Điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh

		bất kỳ khoản bồi thường nào nếu Khách hàng không làm đúng quy định, hướng dẫn của Công Ty .						doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình)
8	Quy chế dịch vụ thuê theo giờ Ngày tái: 12/3/2020 https://www.CôngTy.xyz/quy-che-dich-vu	Mục 2.2 Một lệnh Đặt chuyển xe (một yêu cầu Dịch vụ) của Khách hàng có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có một Xác nhận đặt chuyển xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua ứng dụng Công Ty để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi tiến hành thực hiện Lệnh đặt chuyển xe mới	X	X				Quy định vừa không rõ ràng vừa vi phạm Điều 16.1.h (Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình): ở đây bắt buộc người tiêu dùng thanh toán cước phí ngay cả khi không thực hiện dịch vụ

		Mục 3.2 Hủy Lệnh đặt chuyến bởi Công Ty và/hoặc Tài xế: Trường hợp Công Ty và/hoặc Tài xế hủy lệnh đặt xe, màn hình ứng dụng Công Ty sẽ hiển thị thông báo chuyển đi của Khách hàng bị hủy để Khách hàng được biết.	X					Quy định không rõ ràng trường hợp nào thì được hủy
		Mục 4.1 Tùy từng thời điểm và theo quyết định của Công Ty, Công Ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính cước vận tải.	X	X				Vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng) hoặc Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ)

	Mục 4.2 Trong quá trình sử dụng dịch vụ, các khoản phụ phí phát sinh do Khách hàng chi trả theo thực tế sử dụng của Khách hàng cho Tài xế bao gồm <u>nhưng không giới hạn</u> : cầu đường, phà, bến bãi.	X					
	Mục 4.2 Các khoản phụ phí khác (nếu có) sẽ được áp dụng (i) theo công bố của Công Ty tùy từng thời kỳ thông qua website và/hoặc thông qua ứng dụng Công Ty của Khách hàng trước khi áp dụng hoặc (ii) theo thỏa thuận trực tiếp của Khách hàng và Tài xế khi dịch vụ được cung cấp/sử dụng	X					
	Mục 4.2 Tùy vào từng thời điểm và theo quyết định của mình, Công Ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính	X	X				Vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp

		(các) phụ phí, trừ phụ phí cầu đường, phà, bến bãi.						dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng) hoặc Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ)
		Mục V. Nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng, <u>tùy từng trường hợp</u> và điều kiện thực tế, <i>phương tiện vận chuyển có thể được thay đổi</i> . Phương tiện vận chuyển thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng <u>tương đương</u> phương tiện được thay thế .	X	X				Phần gạch chân: không rõ ràng Phần in nghiêng: vi phạm Điều 16.1.c (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng)

		Mục 6.2 6.2. Hành khách có trách nhiệm tự bảo quản hành lý, tài sản mang theo. Công Ty và Tài xế không trách nhiệm về sự mất mát, hư hỏng, thiếu hụt hành lý/tài sản Khách hàng mang theo trước/trong/sau hành trình vận chuyển		X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)
		Mục 6.3 Trong trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định về hành lý mang theo, Khách hàng cam kết sẽ chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại phát sinh cho Công Ty và/hoặc Tài xế phải gánh chịu.	X					Không rõ ràng, nên sửa thành: thiệt hại thực tế phát sinh
9	Quy chế hoạt động Ngày tải: 12/3/2020 https://www.CôngTy.xyz/quy-che-hoat-dong	Mục II. 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	X					

	Công ty Cổ phần Công Ty và bao gồm các ứng dụng cho bất kỳ mục nào trong những mục trên						
	Mục III.6 Trường hợp Khách hàng đã đặt chuyến xe trên ứng dụng Công Ty và tài khoản giao dịch của khách hàng đã bị trích trừ tiền, nếu khách hàng hủy chuyến xe trên ứng dụng Công Ty hợp lệ, khách hàng sẽ được hoàn trả số tiền đã trích trừ theo chính sách hủy chuyến của Công Ty thông báo trong từng thời kỳ	X					
	Mục VII. Thành viên, khách hàng không được cung cấp hoặc tác động để được cung cấp những thông tin không đúng sự thật, có tính chất phỉ báng hoặc gây mất uy tín của Công Ty và/ hoặc Thành viên và/ hoặc Khách hàng khác, dưới mọi hình thức	X					

	Mục VII. Công Ty có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải trên Sàn TMĐT Công Ty bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy Chế này và pháp luật Việt Nam. Ngoài ra, Công Ty có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu Thành viên, Khách hàng có vi phạm .	X	X				Vi phạm Điều 16.1.d (Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ)
	Mục VIII. Công Ty cam kết nỗ lực cao nhất để 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 Công Ty, Công Ty sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho thành viên	X					
	Mục VIII Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của Thành viên không kịp thời hoặc không đến được Công Ty , phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, lỗi	X	X				Vi phạm Điều 16.1.a (Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật)

	phần mềm hoặc lỗi khác không phải do Công Ty gây ra						
	Mục X.1.2 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 <u>nhưng không giới hạn</u>	X					
	Mục X.2.1) Thành viên cam kết không thực hiện các hành động gây mất uy tín của Sàn TMĐT Công Ty 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,	X					

	thông qua một bên thứ ba, hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Công Ty , hoặc các hành vi khác gây tổn hại cho uy tín của Sàn TMĐT Công Ty						
	Phụ lục 1. I.1Liên quan tới hệ thống tiền điện tử có thể được cung cấp thông qua Ứng dụng Công Ty, Chúng Tôi sẽ thu thập thông tin liên quan đến những giao dịch tiền điện tử được mà Bạn thực hiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở tên ngân hàng, tên của chủ tài khoản, số tài khoản và số lượng tiền được giao dịch thông qua hệ thống tiền điện tử	X					
	Phụ lục 1.II.1 a) Chúng Tôi sử dụng địa chỉ thư điện tử của Bạn, tên, số điện thoại và/hoặc mật khẩu tài khoản để xác thực việc sở hữu của Bạn đối với tài khoản trong Ứng dụng Công Ty của	X					

	Chúng Tôi, để liên lạc với Bạn với những vấn đề có liên quan đến việc sử dụng hoặc quản lý của Dịch Vụ và để gửi cho Bạn những thông tin có liên quan đến Ứng dụng Công Ty .						
	Phụ lục 1.II.1 a) Chúng Tôi có thể sử dụng tên của Bạn, địa chỉ thư điện tử và số điện thoại để gửi tin nhắn, những cập nhật nói chung của Ứng dụng Công Ty, những khuyến mại hoặc quảng cáo . Chúng Tôi cũng sẽ gửi thư điện tử cho Bạn yêu cầu Bạn đăng ký vào danh sách theo dõi thư điện tử của Chúng Tôi .	X		X			Phần gạch chân: vi phạm Điều 10.2 Phần in nghiêng: không rõ ràng
	Phụ lục 1. II.4 Công Ty có thể làm việc với các công ty, nhà cung cấp dịch vụ hoặc cá nhân khác để thay mặt Công ty Công Ty thực hiện các chức năng. Vì vậy, Công Ty có thể cung cấp quyền tiếp cận hoặc tiết lộ Thông tin Cá nhân của	X					

	người dùng cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba đó. Bên thứ ba bao gồm, nhưng không giới hạn: + Các đối tác của Công Ty , bao gồm các bên Công Ty cộng tác trong các sự kiện, chương trình và hoạt động nhất định. + Các công ty tổ chức sự kiện và nhà tài trợ sự kiện. + Các công ty nghiên cứu thị trường. + Các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm, các nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) về cơ sở hạ tầng, phần mềm và công tác phát triển. + Các cố vấn chuyên môn và kiểm toán viên bên ngoài, bao gồm cố vấn pháp lý, cố vấn tài chính và chuyên gia tư vấn. + Các tổ chức khác trong Công Ty						
--	--	--	--	--	--	--	--

	Phụ lục 1. II.7. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp: Trong trường hợp sự việc nằm ngoài khả năng và thẩm quyền giải quyết của Công Ty , Chúng tôi sẽ yêu cầu người dùng đưa sự việc tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật	X					Quy định chưa thể hiện rõ trách nhiệm của doanh nghiệp
	Phụ lục 1.II.8 Ban quản lý Sàn TMĐT Công Ty không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của người dùng nếu xét thấy thông tin cá nhân của người dùng đó cung cấp là không chính xác.	X					
	Phụ lục 2. Thực hiện hành vi gian lận nhằm trục lợi trên chính sách của Công Ty , bao gồm nhưng không giới hạn hành vi thực hiện chuyển giả mạo Phối hợp với các tài xế khác, đối tác khác của Công Ty , khách hàng, người	X					

		thân, bạn bè thực hiện hành vi gian lận nhằm trục lợi trên chính sách của Công Ty , bao gồm nhưng không giới hạn hành vi thực hiện chuyển giả mạo						
1	Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ TMĐT Doanh Nghiệp https://www.DoanhNghiệp/quy-che-hoat-dong/	Khoản 2, mục II - Thành viên Sàn giao dịch TMĐT					X	Cần định nghĩa rõ ràng, đầy đủ, chính xác và sử dụng thống nhất các thuật ngữ trong toàn bộ Quy chế để tránh gây khó hiểu hoặc hiểu nhầm. Cụ thể: - Bổ sung định nghĩa: Thành viên/người bán/người mua/người tiêu dùng/người thứ ba...; - Người bán có phải là thành viên không? - Người mua có đăng ký tài khoản tại Sendo có được coi là thành viên hay không?
		Khoản 2, mục II - Thành viên Sàn giao dịch TMĐT - Thành viên có trách nhiệm thực hiện Quy chế này;					X	Đề nghị làm rõ khái niệm Thành viên bao gồm những đối tượng nào? Đề xuất quy định nghĩa vụ tương tự đối với Sendo.

		Khoản 4, mục II - Lĩnh vực hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Thành viên không được phép đăng tin mua bán các hàng hóa, cung ứng dịch vụ vi phạm thuần phong mỹ tục, vi phạm các quy định của pháp luật. Trường hợp vi phạm, Ban quản lý Sàn sẽ có những hình thức ngăn chặn cụ thể <u>theo khoản 1 mục III Bản quy chế này.</u>					X	Khoản 1, mục III, Bản quy chế này hiện nay là "Quy trình dành cho người mua hàng", không phải các hình thức ngăn chặn. Đề xuất Sendo rà soát, dẫn chiếu lại nội dung chính xác.
		Khoản 2, mục VI Doanh Nghiệp sẽ sử dụng thông tin cá nhân nhận được từ thành viên vào những mục đích như dưới đây, tuy nhiên về những thông tin về người thứ ba do thành viên cung cấp, nếu không có sự đồng ý của người đó thì chúng tôi chỉ sử dụng vào mục đích thứ 2.2,2.4,2.6 trong mục này.				X		Vi phạm Điều 6. Đề xuất giải trình hoặc loại bỏ khoản 2.6 tại nội dung này. Điều 2.6 quy định "Dùng cung cấp thông tin cá nhân cho người bán" và dẫn chiếu đến mục 4 của chính sách Bảo vệ thông tin khách hàng, tại đó quy định "cập nhật thông tin của người bán phục vụ cho việc cải thiện các dịch vụ của Doanh Nghiệp có thể liên lạc tới người bán để thu thập thông tin mới nhất" => nội dung này phục vụ cho

						quyền lợi của Sendo, ảnh hưởng đến quyền được bảo mật thông tin của "người thứ ba".
	Khoản 2.3, mục VI				X	Trường hợp này cần hỏi ý kiến thành viên về việc đồng ý/không đồng ý.
	Khoản 2.5, mục VI	X				Đề xuất DN làm rõ, cụ thể "các dịch vụ khác" hoặc loại bỏ.
	Khoản 2.6, mục VI Dùng cung cấp thông tin cá nhân cho người bán theo mục 4 của chính sách này.	X		X		Đề xuất DN giải trình, làm rõ hoặc loại bỏ. Nội dung này dẫn chiếu đến mục 4 của chính sách Bảo vệ thông tin khách hàng tại đó quy định "cập nhật thông tin của người bán phục vụ cho việc cải thiện các dịch vụ của Doanh Nghiệp có thể liên lạc tới người bán để thu thập thông tin mới nhất" => nội dung này phục vụ cho quyền lợi của DN, ảnh hưởng đến

						quyền được bảo mật thông tin của "người thứ ba".
	Khoản 2.7, mục VI Dùng cho những mục đích khác của Sàn giao dịch TMĐT không ghi ở trên. Khi đó chúng tôi sẽ thông báo việc sử dụng đó trên website	X				Đề xuất loại bỏ hoặc bổ sung nội dung về việc hỏi ý kiến thành viên/bên thứ ba... về việc đồng ý/không đồng ý cho phép DN sử dụng thông tin cá nhân của mình. Và, phải thông báo bao nhiêu ngày trước khi áp dụng.
	Khoản 3.3, mục VI Doanh Nghiệp sẽ cung cấp thông tin của thành viên ở mức độ nhất định cho người bán, để phục vụ việc giao dịch giữa thành viên và người bán, như khi thành viên đặt hàng, dịch vụ trên Doanh Nghiệp. Sau khi bán hàng người bán có thể sử dụng thông tin của thành viên để dùng trong phân tích xu hướng tiêu dùng, gửi thông tin để quảng cáo, hoặc nâng cấp dịch vụ của người bán. Công ty chúng		X	X		vi phạm Điều 6; Điều 16.1.a Đề xuất loại bỏ các nội dung này. Trường hợp DN không đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân của thành viên thì không thể cho phép người bán sử dụng thông tin của thành viên.

	tôi sẽ ràng buộc trách nhiệm của người bán trong việc tuân theo các điều luật về bảo hộ thông tin cá nhân, và những chính sách sử dụng thông tin cá nhân trên Doanh Nghiệp. Tuy nhiên chúng tôi không đảm bảo được 100% người bán thực hiện nghiêm túc chính sách trên, do vậy để biết rõ thông tin thành viên nên liên lạc với người bán.						
	Mục IX - Quyền và nghĩa vụ của Ban Quản lý Website TMĐT Doanh Nghiệp					X	Đề nghị bổ sung quy định về Quyền và Nghĩa vụ của người mua (người tiêu dùng), người bán,... theo quy định của pháp luật.
	Khoản 1.1.b, Mục IX Từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Thành viên trong trường hợp có cơ sở chứng minh Thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Doanh Nghiệp không chính xác, không đầy đủ, vi phạm pháp luật, đạo					X	Đề xuất bổ sung nghĩa vụ thông báo cho thành viên trước bao nhiêu ngày.

		đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;						
		Khoản 2, Mục IX - Quyền và nghĩa vụ của thành viên					X	Đề xuất tách nội dung này thành một mục riêng tương ứng với Quyền và nghĩa vụ của Ban Quản lý Website
2	Quy định người mua https://www.DoanhNghiep/quy-dinh-nguoi-mua/	I. Quy định mua hàng Được cung cấp các thông tin khuyến mãi, giảm giá, các chương trình hỗ trợ khách hàng (toàn quốc), hội nghị khách hàng, các thông tin dịch vụ trên Doanh Nghiệp,...			X			Vi phạm Điều 6, Luật BVQLNTD 2010. Đề xuất bổ sung nội dung: được thông báo trước và được lựa chọn việc có/không nhận các thông tin liên quan đến khuyến mãi, giảm giá...
		II. Quy định bảo hành Khoản 1, Mục II Trong trường hợp, bạn cảm thấy những giải đáp và phản hồi của shop không thỏa đáng và bạn không hài lòng, hãy ngay lập tức liên hệ với Sendo trong vòng 24h kể từ khi nhận được hàng. Chúng	X					Đề xuất dẫn chiếu đến quy trình xử lý khiếu nại này được quy định tại đâu? Nếu không có, đề nghị DN bổ sung nội dung này và công khai trên website của Sendo.

	tôi sẽ tiếp nhận thông tin, giúp bạn phân giải và bảo vệ quyền lợi của bạn theo quy trình xử lý khiếu nại của Doanh Nghiệp.						
	III. Quy định bảo mật thông tin Cam kết bảo mật thông tin khách hàng: Doanh Nghiệp sẽ sử dụng thông tin cá nhân nhận được từ thành viên vào những mục đích như dưới đây: - Dùng trong tuyên truyền quảng cáo các thông tin của Doanh Nghiệp đến các thành viên gửi email giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ trên Doanh Nghiệp; - Cung cấp thông tin về dịch vụ bằng email, bưu điện, điện thoại ... - Dùng để phân tích xu hướng tiêu dùng của khách hàng, với mục đích xây dựng những dịch vụ mới, hoặc cải thiện những dịch vụ cũ.			X			Vi phạm Điều 6, Luật BVQLNTD 2010. Đề xuất bổ sung nội dung: thành viên được thông báo trước và được lựa chọn việc đồng ý/không đồng ý cho phép Sendo sử dụng thông tin cá nhân của mình vào những mục đích này.

	- Dùng cung cấp thông tin cá nhân cho người bán theo chính sách : + Để luôn cập nhật thông tin của người bán phục vụ cho việc cải thiện các dịch vụ của Doanh Nghiệp có thể liên lạc tới người bán để thu thập thông tin mới nhất.						
	IV. Quy định khác Là người mua, bạn có trách nhiệm đọc kỹ, hiểu và tuân thủ đúng những chính sách, quy định, điều khoản dành cho người mua. Doanh Nghiệp có thể thay đổi những quy định này bất cứ lúc nào cần thiết. Những quy định mới sẽ có hiệu lực ngay khi được đăng tải lên Doanh Nghiệp.		X				Vi phạm Điều 16.1.c Đề xuất bổ sung nghĩa vụ thông báo tới thành viên và các đối tượng khác có liên quan trên SGD TMĐT Sendo. Đề xuất bổ sung nội dung về việc: đối với các giao dịch đã bắt đầu trước hoặc đang diễn ra trong thời điểm quy định mới có hiệu lực thì xử lý như thế nào?
	IV. Quy định khác Doanh Nghiệp đưa ra những quy định này nhằm: Xây dựng giá trị cộng đồng, tạo dựng một môi trường mua bán an toàn, thuận lợi và thân thiện với mọi người					X	Nội dung này mang tính chủ quan, đơn phương từ phía Sendo. Cần có căn cứ xác định rõ ràng.

		dùng. Giảm thiểu những rủi ro cho cả người bán và người mua. Cung cấp cơ hội công bằng cho tất cả người mua. Cung cấp kinh nghiệm mua hàng trực tuyến thú vị.						
		Khoản 1, Mục IV - Quyền lợi của người mua Những quyền lợi dành cho người mua trên Sendo: Được quyền gửi các khiếu nại, tố cáo khi phát hiện các hành vi gian lận, lừa đảo, bất hợp pháp đến Doanh Nghiệp. Được bảo vệ và phân xử nếu có tranh chấp phát sinh với người bán khi thanh toán qua cổng thanh toán Senpay.	X					1. Đề xuất làm rõ quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, giải quyết tranh chấp của Sendo. 2. Đề xuất bổ sung thời hạn giải quyết khiếu nại và trả lời người tiêu dùng. 3. Đề xuất bổ sung: Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng... theo quy định tại Khoản 6, Điều 8, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
		Khoản 2, Mục IV - Đánh giá và Bình luận Mọi bình luận, đánh giá trên Sendo đều được tạo bởi người dùng là thành viên của Doanh Nghiệp. Doanh Nghiệp không đảm bảo về tính chính xác, toàn vẹn,			X			Vi phạm Điều 13, Luật BVNTD. Đề xuất DN nghiên cứu, sửa đổi phù hợp quy định của pháp luật.

	hữu dụng của các thông tin đó. Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm trong trường hợp có bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ những thông tin đánh giá đó và những tranh chấp phát sinh nếu có giữa các thành viên.						
	Khoản 5, Mục IV - Đánh giá shop Ban Quản Trị Sendo sẽ chỉ cho hiển thị những <u>đánh giá hợp lệ</u> từ người mua, đồng thời gửi kết quả đánh giá đến người bán.	X					Đề xuất bổ sung các tiêu chí như thế nào được coi là đánh giá hợp lệ.
	Khoản 6, Mục IV - Doanh Nghiệp có quyền xóa những nội dung đánh giá có đặc điểm sau: Những nội dung khác mà Doanh Nghiệp cho rằng không hợp lý để đăng tải. Tìm hiểu các hình thức xử lý vi phạm về đánh giá và bình luận tại Các mức vi phạm và chế tài chung.	X				X	1. Đề xuất DN khi xóa những nội dung đánh giá mà DN cho rằng không hợp lý để đăng tải thì phải kèm theo lý do gửi đến chủ tài khoản đánh giá/bình luận. 2. Không truy cập được đường link <u>Các mức vi phạm và chế tài chung</u> . Yêu cầu DN cung cấp bổ sung lên website.

		Khoản 7, Mục IV - Khiếu nại và Giải quyết khiếu nại Khiếu nại chỉ có hiệu lực đối với các đơn hàng có trạng thái giao dịch chưa hoàn tất.	X					Đề xuất bổ sung nội dung về việc như thế nào được coi là một giao dịch đã hoàn tất hay chưa hoàn tất? Thời điểm nào một giao dịch được tính là đã hoàn tất?
1	Quy định bảo mật https://DoanhNghiep.vn/tin-tuc/chinh-sach-chung/quy-dinh-bao-mat.htm	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT & BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN Thu thập và bảo vệ thông tin cá nhân Ngoại trừ các trường hợp về Sử dụng thông tin cá nhân như đã nêu trong chính sách này, chúng tôi cam kết không tiết lộ thông tin cá nhân của bạn ra ngoài. <u>Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể thuê một đơn vị độc lập để tiến hành các dự án nghiên cứu thị trường và khi đó thông tin của bạn sẽ được cung cấp cho đơn vị này để tiến hành dự án. Bên thứ ba này sẽ bị ràng buộc bởi một thỏa thuận về bảo mật mà theo</u>			X			Vi phạm quy định tại Khoản 2, Điều 6, Luật BVQLNTD. Đề xuất sửa phù hợp với quy định pháp luật hoặc loại bỏ.

		<u>đó họ chỉ được phép sử dụng những thông tin được cung cấp cho mục đích hoàn thành dự án.</u>						
		Quy định về “Spam” Doanh Nghiệp thực sự quan ngại đến vấn nạn Spam (thư rác), các Email giả mạo danh tín chúng tôi gửi đi. Do đó, Doanh Nghiệp khẳng định chỉ gửi Email đến bạn khi và chỉ khi bạn có đăng ký hoặc sử dụng dịch vụ từ hệ thống của chúng tôi.					X	Đề xuất sửa theo hướng: Khi và chỉ khi có đăng ký nhận email từ Doanh Nghiệp.
2	Chính sách đổi trả hàng https://DoanhNghiep.vn/tin-tuc/chinh-sach-chung/chinh-sach-doi-trai	2. Điều kiện chấp nhận đổi trả: Khách hàng được đổi sản phẩm mới cùng loại khi sản phẩm gặp sự cố không thể khắc phục được (do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất). Sản phẩm lỗi chỉ được đổi sau khi đã có xác nhận của kỹ thuật và tuân thủ theo các điều kiện sau đây:					X	Trường hợp khách hàng mở hàng ra sử dụng mới phát hiện có lỗi kỹ thuật thì không thể bắt buộc còn nguyên tem niêm phong. Đề xuất DN xem xét lại nội dung này.

tra- hang.htm	Hàng hóa vẫn còn nguyên tem niêm phong (không bị rách vỡ hoặc dán lại) của nhà sản xuất hoặc tem của Doanh Nghiệp,						
	2. Điều kiện chấp nhận đổi trả: Doanh Nghiệp sẽ thực hiện đổi hàng cho khách, nhưng không hoàn lại phí vận chuyển/ giao hàng (nếu có), trừ những trường hợp sau: Không đúng chủng loại, mẫu mã như quý khách đã đặt hàng. Không đủ số lượng, không đủ bộ/ thông tin như trong đơn hàng ban đầu. Không đạt chất lượng như: quá hạn sử dụng, hết bảo hành, không vận hành được, hỏng hóc khách quan trong phạm vi bảo hành của nhà cung cấp, nhà sản xuất,...					X	Đề xuất sửa theo hướng: hỏng hóc khách quan không do lỗi của khách hàng.
	3. Quy trình xử lý thủ tục đổi trả hàng: a. Điều kiện chấp nhận đổi trả:					X	Trường hợp do lỗi của nhà cung cấp như Doanh Nghiệp thì xử lý như thế nào?

		Khách hàng được đổi sản phẩm mới cùng loại khi sản phẩm gặp sự cố không thể khắc phục được (<u>do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất</u>). Sản phẩm lỗi chỉ được đổi sau khi đã có xác nhận của kỹ thuật và tuân thủ theo các điều kiện sau đây:						
3	Điều khoản sử dụng https://DoanhNghiep.vn/tin-tuc/chinh-sach-chung/dieu-khoan-su-dung.htm	Các điều khoản và điều kiện Trang web này thuộc quyền quản lý của Doanh Nghiệp CORP.,. Xin vui lòng đọc kỹ các điều kiện và điều khoản (“điều khoản”) dưới đây. Khi bạn truy cập vào trang web của chúng tôi có nghĩa là bạn đồng ý với các điều khoản này. Nếu bạn không đồng ý với các điều khoản này, bạn không nên truy cập hoặc xem trang web của chúng tôi. Các điều kiện truy cập được chia thành nhiều mục. Mục	X					Nội dung không rõ ràng. Người tiêu dùng (NTD) chỉ có thể đọc, hiểu và đồng ý/không đồng ý với các điều khoản khi đã truy cập vào trang web. => Việc đồng ý/không đồng ý với các điều khoản không phụ thuộc vào việc NTD có truy cập vào trang web hay không.

		này bao gồm các điều kiện và điều khoản chung. Các mục khác bên dưới bao gồm mục Thông tin đòi tư trực tuyến, đưa ra giới hạn trách nhiệm của chúng tôi liên quan đến việc sử dụng các trang web ngoài và các điều khoản chung về truy cập.						
		Giới hạn trách nhiệm Doanh Nghiệp sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào hoặc trách nhiệm liên đới đối với những hậu quả của việc truy cập trái phép đến máy chủ, giao diện của nhà cung cấp; Website; trang thiết bị và dữ liệu của Bạn hoặc dữ liệu khách hàng của Bạn vì tai nạn, phương tiện bất hợp pháp như hacking hay thiết bị của bên thứ ba và các nguyên nhân khác nằm ngoài sự kiểm soát của Doanh Nghiệp. Doanh Nghiệp cũng không chịu trách nhiệm nếu Dịch vụ	X					Thỏa thuận này được quy định tại đâu? Đề xuất DN dẫn chiếu cụ thể?

	hoặc Website bị xâm nhập bởi trojan, virus, các chương trình phần mềm khác cố ý phá hoại của bên ngoài. Doanh Nghiệp không bảo đảm cũng như chịu trách nhiệm về kết quả của các giao dịch hoặc sử dụng Mạng. Mọi việc liên quan đến các giao dịch của Doanh Nghiệp sẽ được giải quyết theo Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ tương ứng giữa đơn vị phát hành Doanh Nghiệp và Bạn.						
	Điều khoản loại trừ Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ chậm trễ hoặc gián đoạn vì những lý do chiến tranh, đình công, thiên tai, hỏa hoạn, gián đoạn thông tin liên lạc, điện nước, dịch vụ cung cấp					X	Đề xuất DN bổ sung nghĩa vụ thông báo tới khách hàng trong các trường hợp này.

	đường truyền Internet, sự tác động của bên thứ ba hoặc các sự cố khác ngoài khả năng kiểm soát của Doanh Nghiệp.						
	Điều khoản chung - Doanh Nghiệp.vn có quyền nâng cấp, sửa đổi, thay đổi, tạm ngừng hoạt động hoặc ngừng vĩnh viễn tất cả hoặc bất kỳ phần nào của trang web này và hạn chế hoặc cấm truy cập vào trang web này vào bất cứ thời điểm nào mà không cần phải thông báo trước. - Doanh Nghiệp.vn có thể sửa đổi các điều khoản này vào từng thời điểm. - Doanh Nghiệp.vn sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ chậm trễ hoặc gián đoạn vì những lý do chiến tranh, đình công, thiên tai, hỏa hoạn, gián đoạn thông tin	X	X				Đề xuất DN bổ sung nghĩa vụ thông báo trước trong các trường hợp này Vi phạm Điều 16.1.a; Điều 16.1.c

		liên lạc, điện nước, dịch vụ cung cấp đường truyền Internet, sự tác động của bên thứ ba hoặc các sự cố khác ngoài khả năng kiểm soát của Doanh Nghiệp.						
4	Quy chế quản lý hoạt động website www.Doanh Nghiệp.vn https://Doanh Nghiệp.vn/tin-tuc/chinh-sach-chung/quy-che-quan-ly-hoat-dong-website-tmdt-ban-hang-Doanh	III. Quy trình giao dịch 4. Đảm bảo an toàn giao dịch 4.1 Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng 4.1.1. Mục đích và phạm vi thu thập Doanh Nghiệp VIỆT NAM cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của thành viên và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của Doanh Nghiệp VIỆT NAM về phương diện các Trang và Dịch Vụ, cũng như về phát triển những chức năng,			X			Vi phạm Điều 6, Luật BVQLNTD 2010.

Nghiệp- vn.htm	tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến.						
	5.2. Độ trình của người dùng Mọi thứ thành viên đệ trình cho trang website TMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM, bao gồm nhưng không giới hạn bởi, các câu hỏi, nhận xét, bình luận, và đề nghị (gọi chung là “Đệ trình”) sẽ trở thành tài sản duy nhất và độc quyền của WebsiteTMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM và sẽ không được hoàn trả cho thành viên. Ngoài các quyền áp dụng với các Đệ trình, khi thành viên đăng tải bình luận hoặc nhận xét trên Trang web, Thành viên cũng cho phép WebsiteTMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM sử dụng tên cùng với nhận	X					

	xét, bình luận, hoặc các nội dung khác. Thành viên không được sử dụng e-mail giả, giả thành người khác hoặc gây nhầm lẫn cho WebsiteTMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM hoặc bên thứ ba về nguồn gốc của thông tin đó. WebsiteTMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM có thể, nhưng không có nghĩa vụ, gỡ bỏ hoặc chỉnh sửa các Độ trình đó.						
	8. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMĐT www.Doanh Nghiệp.VN 8.1. Quyền của Ban quản lý Website TMĐT www.Doanh Nghiệp.VN - Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Website TMĐT www.Doanh Nghiệp.VN không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm	X					Đề xuất bổ sung nghĩa vụ thông báo cho thành viên.

		pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Website TMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên. - Website TMĐT Doanh Nghiệp VIỆT NAM sẽ công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Websitethương mại điện tử.						
1	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT Ngày tải: 24.3.2020 https://www.DoanhNghiệp.vn/bao-mat/	Tài liệu không có quy định về thời điểm có hiệu lực Mục 1. <u>Trừ khi được định nghĩa khác đi</u>, tất cả các thuật ngữ viết hoa sử dụng trong Chính Sách Bảo Mật này sẽ có cùng ý nghĩa được quy định đối với các thuật ngữ đó trong Thỏa Thuận Dịch Vụ Tài Xế và/hoặc Điều Khoản Sử Dụng của			X			Vi phạm Điều 18.2
		X						

	Người Dùng (tùy từng trường hợp áp dụng).						
	Mục 2. Khi bạn sử dụng Ứng Dụng, bạn phải cung cấp cho chúng tôi <u>những thông tin liên quan có thể được chúng tôi yêu cầu một cách hợp lý để Ứng Dụng có thể hoạt động.</u>	X					
	Mục 2. Bất cứ khi nào bạn sử dụng Ứng Dụng hay truy cập Trang Điện Tử của chúng tôi, chúng tôi đều có thể thu thập <u>một số dữ liệu kỹ thuật liên quan đến việc sử dụng của bạn</u> , ví dụ như địa chỉ giao thức internet (IP), những thông tin như các trang web đã xem trước đó hay sau đó, thời lượng của mỗi lượt truy cập/phiên truy cập, danh tính (ID) của thiết bị internet hoặc địa chỉ kiểm soát truy cập phương tiện truyền thông, cũng như thông tin liên quan đến nhà	X					

	sản xuất, kiểu mẫu và hệ điều hành của thiết bị bạn sử dụng để truy cập Ứng Dụng hay Trang Điện Tử của chúng tôi						
	Mục 3. Chúng tôi có thể sử dụng Thông Tin Cá Nhân được thu thập cho bất kỳ mục đích nào sau đây cũng như cho các mục đích khác được cho phép theo Luật Áp Dụng: để tạo điều kiện hoặc cho phép tiến hành các cuộc kiểm tra mà <u>chúng tôi có thể cho là cần thiết theo quyết định của chúng tôi</u> trước khi chúng tôi đăng ký bạn là Người Dùng	X					
	Mục 3. Chúng tôi có thể sử dụng Thông Tin Cá Nhân được thu thập cho bất kỳ mục đích nào sau đây cũng như cho các mục đích khác được cho phép theo Luật Áp Dụng: để gửi cho bạn các thông báo tiếp thị trực tiếp và thông tin về các chương			X			Vi phạm Điều 10.2

	trình ưu đãi hay khuyến mãi đặc biệt						
	Mục 3. Dù bạn là Người Dùng hay Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc cung cấp Thông Tin Cá Nhân cho chúng tôi theo cách thức khác, chúng tôi cũng có thể sử dụng thêm Thông Tin Cá Nhân của bạn nói chung cho các mục đích sau (mặc dù trong mỗi trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ luôn <u>hành động một cách hợp lý</u> và không sử dụng Thông Tin Cá Nhân <u>vượt quá phạm vi cần thiết cho từng mục đích cụ thể</u> : để cho phép chúng tôi tuân thủ các nghĩa vụ của mình theo bất kỳ Luật Áp Dụng nào (bao gồm <u>nhưng không giới hạn</u> trong việc trả lời các câu hỏi, các cuộc điều tra hay chỉ thị theo quy định) và tiến hành kiểm tra	X					

	kiểm toán, rà soát tổng thể và điều tra						
	Mục 4.a. Chúng tôi có thể tiết lộ cho hoặc chia sẻ với các Đơn Vị Liên Kết và các bên khác Thông Tin Cá Nhân của bạn cho bất kỳ mục đích nào sau đây cũng như cho các mục đích khác được Luật Áp Dụng cho phép (mặc dù trong mỗi trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ luôn hành động một cách hợp lý và không tiết lộ hoặc chia sẻ Thông Tin Cá Nhân vượt quá phạm vi cần thiết cho từng mục đích cụ thể: trong trường hợp được yêu cầu hoặc cho phép theo Luật Áp Dụng (bao gồm nhưng không giới hạn trong việc trả lời các câu hỏi, các cuộc điều tra hay chỉ thị theo quy định, hoặc tuân thủ các yêu cầu nộp hồ sơ và	X		X			Phản gạch chân: không rõ ràng Phản in nghiêng: vi phạm Điều 10.2

	báo cáo theo luật định hoặc quy định), cho mục đích được quy định trong Luật Áp Dụng đó; trong trường hợp chúng tôi chia sẻ Thông Tin Cá Nhân với các bên thứ ba (bao gồm các đại lý, bên bán hàng, nhà cung cấp, nhà thầu, đối tác và các bên khác cung cấp dịch vụ cho chúng tôi, thực hiện các chức năng thay mặt chúng tôi hoặc các bên chúng tôi hợp tác thương mại), cho hoặc liên quan đến các mục đích mà các bên thứ ba đó được thuê hoặc các mục đích hợp tác của chúng tôi với các bên thứ ba đó (tùy từng trường hợp áp dụng), có thể bao gồm cả việc cho phép các bên thứ ba đó giới thiệu hoặc tiếp thị sản phẩm hay dịch vụ cho bạn, hoặc tiến hành các hoạt động khác bao gồm tiếp thị, nghiên cứu, phân tích và phát triển sản phẩm; và						
--	---	--	--	--	--	--	--

	trong trường hợp chúng tôi chia sẻ Thông Tin Cá Nhân với các Đơn Vị Liên Kết, chúng tôi sẽ chỉ thực hiện việc chia sẻ thông tin như vậy nhằm mục đích để các Đơn Vị Liên Kết hỗ trợ chúng tôi cung cấp Ứng Dụng hoặc điều hành hoạt động kinh doanh của chúng tôi (bao gồm, nếu bạn đã đăng ký trong danh sách gửi thư của chúng tôi, cho mục đích tiếp thị trực tiếp), hoặc nhằm mục đích để họ tiến hành xử lý dữ liệu thay mặt chúng tôi. Ví dụ, một Đơn Vị Liên Kết của Doanh Nghiệp ở một quốc gia khác có thể xử lý và/hoặc lưu trữ Thông Tin Cá Nhân của bạn thay mặt công ty thuộc tập đoàn Doanh Nghiệp tại quốc gia bạn. Tất cả các Đơn Vị Liên Kết của chúng tôi cam kết xử lý Thông Tin Cá Nhân mà họ nhận được từ chúng tôi phù hợp với						
--	--	--	--	--	--	--	--

	Chính Sách Bảo Mật này và Luật Áp Dụng.						
	Mục 4. b. Trong trường hợp không cần thiết phải tiết lộ hoặc chia sẻ những Thông Tin Cá Nhân với các bên liên quan với bạn, chúng tôi sẽ <u>nỗ lực hợp lý</u> để xóa bỏ phương thức mà qua đó Thông Tin Cá Nhân có thể được liên kết với bạn với tư cách cá nhân trước khi tiết lộ hoặc chia sẻ những thông tin đó	X					

	Mục 6.a. Chúng tôi sẽ chấm dứt lưu trữ Thông Tin Cá Nhân, hoặc xóa bỏ phương thức qua đó Thông Tin Cá Nhân có thể được liên kết với bạn theo tư cách cá nhân, ngay khi <u>có cơ sở khi cho rằng</u> việc lưu trữ Thông Tin Cá Nhân không còn phục vụ cho mục đích của việc thu thập Thông Tin Cá Nhân và việc lưu trữ không còn cần thiết cho các mục đích pháp lý hoặc kinh doanh	X					
	Mục 6.b Bạn đồng ý bồi thường, biện hộ và <i>miễn trừ</i> cho chúng tôi, các viên chức, giám đốc, nhân viên, đại lý, nhà cung cấp, nhà thầu và Đơn Vị Liên Kết của chúng tôi khỏi và đối với <u>bất kỳ</u> và tất cả yêu cầu thanh toán, tổn thất, nợ phải trả, chi phí, tiền bồi thường thiệt hại và phí tổn (bao gồm <u>nhưng không giới hạn</u> phí tổn và chi phí pháp lý	X	X				Quy định không rõ ràng, vi phạm Điều 16.1.a

	trên cơ sở bồi thường toàn bộ) phát sinh <u>trực tiếp</u> hay <u>gián tiếp</u> từ mọi trường hợp lưu giữ trái phép Thông Tin Cá Nhân của bạn.						
	Mục 7.b. Chúng tôi có quyền từ chối yêu cầu được truy cập hoặc chỉnh sửa một số hay toàn bộ Thông Tin Cá Nhân của bạn mà chúng tôi đang lưu trữ hoặc kiểm soát nếu được cho phép hoặc yêu cầu theo bất kỳ Luật Áp Dụng nào. Việc từ chối này có thể bao gồm những trường hợp Thông Tin Cá Nhân có thể có dẫn chiếu đến các cá nhân khác hoặc trường hợp yêu cầu truy cập hoặc yêu cầu chỉnh sửa vì những lý do <u>mà chúng tôi cho một cách hợp lý</u> là không đáng kể, không quan trọng hoặc không cần thiết .	X					

	Mục 8.a. Thông Tin Cá Nhân mà chúng tôi thu thập từ bạn <u>có thể</u> được lưu trữ tại, <i>chuyển giao cho</i>, hoặc xử lý bởi các bên cung cấp dịch vụ thứ ba . Chúng tôi sẽ <u>nỗ lực tối đa trong phạm vi hợp lý</u> để bảo đảm rằng tất cả các bên cung cấp dịch vụ thứ ba đó thực hiện mức độ bảo mật <u>tương đương</u> với các cam kết của chúng tôi theo Chính Sách Bảo Mật này	X					Quy định không rõ ràng, vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin tại Điều 6
	Mục 10. Nếu chúng tôi quyết định sửa đổi Chính Sách Bảo Mật này, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về bất kỳ sửa đổi nào như vậy bằng thông báo chung được công bố trên Ứng Dụng và/hoặc Trang Điện Tử, <u>hoặc</u> gửi vào địa chỉ e-mail của bạn nêu trong Tài Khoản của bạn. Bạn đồng ý rằng bạn có trách nhiệm thường xuyên xem lại Chính Sách Bảo Mật này để	X					quy định không rõ ràng, nên sửa phần gạch chân thành "và"; loại bỏ phần in nghiêng bởi việc liên lạc và truy cập trang web không thể coi là sự chấp nhận nội dung sửa đổi

	biết thông tin mới nhất về trình tự xử lý dữ liệu và bảo vệ dữ liệu của chúng tôi, và việc bạn tiếp tục sử dụng Ứng Dụng hay Trang Điện Tử, <i>việc liên lạc với chúng tôi, hoặc việc truy cập và sử dụng các Dịch Vụ Vận Tải sau khi có bất kỳ sửa đổi nào đối với Chính Sách Bảo Mật này sẽ được coi là sự chấp thuận của bạn đối với các nội dung sửa đổi đó.</i>						
	Mục 13. Chúng tôi có thể gửi cho bạn thông tin tiếp thị và quảng cáo qua bưu điện, cuộc gọi điện thoại, dịch vụ tin nhắn ngắn (SMS), e-mail, nhắn tin trực tuyến hoặc thông báo đẩy qua Ứng Dụng để thông báo cho bạn về các ưu đãi, khuyến mãi hoặc sự kiện do chúng tôi, các đối tác, bên tài trợ hay bên quảng cáo của chúng tôi cung cấp hay tổ chức, hoặc để cung cấp thông tin cập nhật về Ứng			X			Vi phạm Điều 10.2

		Dụng của chúng tôi và/hoặc các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp trong Ứng Dụng						
		Mục 14.a. Ứng Dụng và Trang Điện Tử có thể có các liên kết đến các trang điện tử thuộc sự quản lý và điều hành của các bên thứ ba. Chúng tôi <u>không kiểm soát cũng như không có nghĩa vụ hay trách nhiệm nào</u> đối với các trang điện tử này và đối với việc thu thập, sử dụng, lưu trữ, chia sẻ hoặc tiết lộ dữ liệu và thông tin bởi các bên thứ ba đó.		X				Vi phạm Điều 16.1.a
2	Điều khoản sử dụng Ngày tái: 24.3.2020 https://www.DoanhNghiep.vn/dieu-	Mục 3.1 Đơn Vị Liên Kết có nghĩa là, liên quan đến một bên, bất kỳ đơn vị nào kiểm soát, dưới sự kiểm soát của hoặc dưới sự kiểm soát chung với, bên đó, trong đó sự kiểm soát có nghĩa là quyền sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp hơn 50%	X					

khoan-su- dung/	vốn có quyền biểu quyết hoặc quyền sở hữu tương tự của bên đó hoặc quyền hợp pháp để chỉ đạo hoặc tiến hành việc chỉ đạo về quản lý chung và các chính sách của bên đó, cho dù thông qua quyền sở hữu vốn có quyền biểu quyết, theo hợp đồng hay bằng cách khác, và kiểm soát và được kiểm soát sẽ được diễn giải tương ứng						
	Mục 3.1 Doanh Nghiệp có nghĩa là PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA	X					
	Mục 3.1 Chính Sách có nghĩa là bất kỳ chính sách, hướng dẫn hoặc chỉ dẫn nào áp dụng cho Người Dùng, được Doanh Nghiệp thông báo cho Bạn vào từng thời điểm và có thể được Doanh Nghiệp cập nhật vào từng thời điểm ; Điều Khoản Cụ Thể có nghĩa là các điều khoản bổ sung hoặc thay thế có thể áp	X					

	dụng cho một số phần cụ thể của Hệ Thống và/hoặc Dịch Vụ Vận Tải, được thông báo cho Bạn vào từng thời điểm						
	Mục 3.2 Trong Điều Khoản Sử Dụng này (<u>trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác</u>): (a) dẫn chiếu đến “bằng văn bản” không bao gồm email trừ khi có quy định cụ thể khác; và (b) bất kỳ cụm từ nào theo sau thuật ngữ “bao gồm”, “cụ thể”, “ví dụ”, hoặc bất kỳ từ ngữ tương tự nào đều mang tính minh họa và không giới hạn ý nghĩa của các từ trước các thuật ngữ đó. Điều Khoản Sử Dụng này được soạn thảo bằng tiếng Việt và tiếng Anh.	X					
	Mục 4.2 Việc Bạn đặt Dịch Vụ Vận Tải từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải tạo mối nên quan hệ trực tiếp giữa Bạn và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải, mà		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	Doanh Nghiệp không phải là một bên tham gia trong quan hệ hợp đồng đó. Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm về hoặc không có nghĩa vụ đối với bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải liên quan đến Bạn. Bạn sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác phát sinh từ việc Bạn sử dụng Dịch Vụ Vận Tải						
	Mục 4.4 Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải có toàn quyền quyết định có chấp nhận hay từ chối yêu cầu cung cấp Dịch Vụ Vận Tải vì bất kỳ lý do nào. Không giới hạn những nội dung nêu trên, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải liên quan	X					

		có quyền từ chối nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của Bạn nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải có cơ sở hợp lý để nghi ngờ một hành vi vi phạm Điều Khoản Sử Dụng, Chính Sách hoặc Luật Áp Dụng						
		Mục 4.5 Để tránh nhầm lẫn, Doanh Nghiệp không kiểm nhận chất lượng của bất kỳ bên cung cấp thứ ba nào (bao gồm các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải), ứng dụng hoặc trang điện tử nào của bên thứ ba tích hợp sẵn hoặc được Bạn kết nối thông qua Hệ Thống, và trong mọi trường hợp, Doanh Nghiệp, các bên chuyên quyền sử dụng của Doanh Nghiệp (licensors) hoặc bất kỳ Đơn Vị Liên Kết nào của Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác về hoặc được cung		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	cấp từ các bên cung cấp thứ ba đó.						
	Mục 4.6 Mặc dù Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải sẽ tự chịu trách nhiệm về Dịch Vụ Vận Tải, nhưng nếu Bạn có khiếu nại về Dịch Vụ Vận Tải mà Bạn đã sử dụng thì Doanh Nghiệp có quyền giải quyết mọi khiếu nại như vậy thông qua quy trình xử lý khiếu nại của Doanh Nghiệp. Bạn đồng ý hợp tác đầy đủ với quy trình đó và gửi mọi khiếu nại mà Bạn có thể có thông qua Ứng Dụng Người Dùng. Doanh Nghiệp cũng có quyền chuyển tiếp khiếu nại của Bạn đến Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải liên quan và có thể quyết định, nhưng không có nghĩa vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho các cuộc thảo luận với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải. Quy	X					Quy định chưa thể hiện được trách nhiệm của Goviet trong vấn đề này.

	trình xử lý khiếu nại của Doanh Nghiệp sẽ không miễn trừ bất kỳ quyền hoặc biện pháp khắc phục nào không được miễn trừ hoặc giới hạn theo Luật Áp Dụng						
	Mục 5.3.1 Doanh Nghiệp có quyền chặn hoặc từ chối quyền truy cập vào Tài Khoản của Bạn, và/hoặc chặn các tính năng tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Người Dùng, mà không ảnh hưởng đến các quyền và biện pháp khắc phục khác của mình nếu Doanh Nghiệp cho rằng, theo toàn quyền quyết định của Doanh Nghiệp, Bạn đã vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản Sử Dụng này		X				Vi phạm Điều 16.1.d
	Mục 5.3 Doanh Nghiệp có quyền chặn hoặc từ chối quyền truy cập vào Tài Khoản của Bạn, và/hoặc chặn các tính năng tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Người Dùng, mà không ảnh hưởng	X					

	đến các quyền và biện pháp khắc phục khác của mình nếu Điều Khoản Sử Dụng này bị chấm dứt vì bất kỳ lý do nào; hoặc vào bất cứ thời điểm nào khác theo quyết định hợp lý của Doanh Nghiệp						
	Mục 6.5 Khi Dịch Vụ Vận Tải bao gồm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải chuyên chở, lấy hàng hoặc mua hàng thay mặt Bạn, Bạn đồng ý và cấp cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải đầy đủ <u>quyền hạn và thẩm quyền cần thiết</u> để cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải thực hiện dịch vụ này	X					
	Mục 6.6 Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải phải đồng ý rằng họ sẽ cung cấp Dịch Vụ Vận Tải một cách cẩn trọng và an toàn. Tuy nhiên, <u>Bạn sẽ chịu trách nhiệm cuối cùng về sự an toàn của chính Bạn trong khi sử dụng Dịch Vụ Vận Tải</u> , và Bạn		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết						
	Mục 8.2 Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải được quyền yêu cầu Bạn thanh toán cước phí cho Dịch Vụ Vận Tải, và khoản cước phí này <u>có thể</u> bao gồm	X					
	Mục 8.3 Thành phần các khoản phí trong Cước Phí Người Dùng có thể tăng theo nhu cầu và các yếu tố khác tại vị trí và địa điểm của Bạn. Doanh Nghiệp luôn nỗ lực thông báo cho Bạn về bất kỳ việc tăng cước phí như vậy thông qua Ứng Dụng Người Dùng và Bạn có trách nhiệm xem xét Cước Phí Người Dùng (hoặc cơ sở tính cước phí này) một cách cẩn trọng trước khi quyết định đặt yêu cầu Dịch Vụ Vận Tải. Bạn sẽ được coi là đã biết, và Bạn chấp nhận trách nhiệm	X	X				Quy định không rõ ràng, loại bỏ trách nhiệm bắt buộc thông báo của doanh nghiệp - -> vi phạm Điều 16.1.a

	đổi với, tất cả Cước Phí Người Dùng phát sinh trong Tài Khoản của Bạn.						
	Mục 8.4 Doanh Nghiệp có thể cập nhật cơ sở tính Cước Phí Người Dùng thông qua Hệ Thống vào bất kỳ thời điểm nào theo toàn quyền quyết định của Doanh Nghiệp. Mọi Cước Phí Người Dùng vào hoặc sau ngày cập nhật có hiệu lực sẽ được tính theo cơ sở tính cước phí đã được cập nhật.		X				Vi phạm Điều 16.1.c hoặc 16.1.d
	Mục 8.7 Bạn xác nhận và đồng ý rằng trong phạm vi được Luật Áp Dụng cho phép, Doanh Nghiệp có thể điều chỉnh hoặc hủy Cước Phí Người Dùng phải thanh toán liên quan đến từng trường hợp sử dụng Dịch Vụ Vận Tải cụ thể trong phạm vi hợp lý (ví dụ, khi Doanh Nghiệp xác định rằng có lỗi trong việc tính cước phí ban đầu, rằng Bạn	X	X				Vi phạm Điều 16.1.c

	đã không tuân thủ Điều Khoản Sử Dụng này, rằng khoản phí đã được tính khi đáng lẽ ra không được tính (hoặc ngược lại), hoặc trong trường hợp có khiếu nại).						
	Mục 8.8 Đề khuyến khích việc sử dụng Hệ Thống, vào từng thời điểm Doanh Nghiệp có thể, theo toàn quyền quyết định của mình, đưa ra các chương trình ưu đãi và khuyến mãi dựa trên việc Bạn đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể . Bạn có thể quyết định có tham gia chương trình ưu đãi và khuyến mãi hay không. Nếu Bạn quyết định tham gia, Bạn được quyền hưởng lợi từ các chương trình ưu đãi và khuyến mãi tương ứng đó với điều kiện Bạn đáp ứng tất cả các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ tất cả các điều kiện	X					

	đã được xác định cụ thể, đáp ứng yêu cầu hợp lý của Doanh Nghiệp . Nếu Bạn không đáp ứng điều kiện và yêu cầu như vậy, Bạn sẽ không được quyền hưởng các lợi ích của các chương trình ưu đãi và khuyến mãi tương ứng. Bạn đồng ý rằng Bạn sẽ chỉ sử dụng các ưu đãi và khuyến mãi đó cho mục đích sử dụng dự kiến của chương trình và sẽ không lạm dụng, sao chép, bán hoặc chuyển giao chương trình ưu đãi và khuyến mãi dưới bất kỳ hình thức nào. Bạn cũng hiểu rằng các chương trình ưu đãi và khuyến mãi không thể được đổi thành tiền mặt và có thể hết hạn vào ngày nhất định , ngay cả trước khi Bạn sử dụng các chương trình đó.						
--	--	--	--	--	--	--	--

	Mục 9.1 Bạn phải bảo vệ, bồi thường và đảm bảo cho Doanh Nghiệp, các bên chuyển quyền sử dụng của Doanh Nghiệp (licensors) và các Đơn Vị Liên Kết của mỗi bên và các viên chức, giám đốc, thành viên, nhân viên và đại lý tương ứng của các bên không bị phương hại đối với mọi khiếu nại, phí tổn, thiệt hại, tổn thất, nghĩa vụ và chi phí (bao gồm phí tổn và chi phí luật sư) phát sinh từ hoặc liên quan đến: 9.1.1 việc Bạn vi phạm bất kỳ điều khoản nào của các Điều Khoản Sử Dụng này hoặc bất kỳ Luật Áp Dụng nào; và 9.1.2 việc Bạn sử dụng Hệ Thống và/hoặc Dịch Vụ Vận Tải, bao gồm: (a) bất kỳ khiếu nại nào của Bạn hoặc người đại diện cho Bạn rằng bất kỳ Công Ty Thuộc Tập Đoàn Doanh Nghiệp, chứ không phải	X	X					quy định không rõ ràng, phần in nghiêng vi phạm Điều 16.1.a
--	--	---	---	--	--	--	--	--

	Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải, là nhà cung cấp Dịch Vụ Vận Tải; (b) bất kỳ khiếu nại nào của bên thứ ba (bao gồm cả khiếu nại của bất kỳ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải nào) phát sinh từ việc Bạn sử dụng Hệ Thống và/hoặc Dịch Vụ Vận Tải ; và (c) đối với bất kỳ mặt hàng nào mà Bạn mua, nhận được và/hoặc vận chuyển bằng Dịch Vụ Vận Tải .						
	Mục 9.2 Hệ Thống được cung cấp “như hiện trạng” và “như hiện có”. Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, Doanh Nghiệp không đưa ra các tuyên bố, cam đoan và bảo đảm, cho dù là rõ ràng, ngụ ý hoặc pháp định, trừ khi được nêu rõ trong Điều Khoản Sử Dụng này, bao gồm bất kỳ bảo đảm nào về khả năng tiêu thụ, sự phù hợp cho một mục đích cụ	X					

	thể, sự cân trọng và kỹ năng hợp lý và việc không vi phạm						
	Mục 9.3 Không giới hạn điều khoản 9.2, Doanh Nghiệp không tuyên bố, cam đoan, bảo đảm hoặc bảo hành về độ tin cậy, kịp thời, chất lượng, sự phù hợp hoặc tính khả dụng của Hệ Thống, hoặc rằng Hệ Thống sẽ không bị gián đoạn hoặc không có lỗi, hoặc sẽ tương thích với bất kỳ phần cứng, phần mềm, hệ thống hoặc dữ liệu nào khác, hoặc rằng bất kỳ dữ liệu nào đều chính xác hoặc tin cậy		X				Vi phạm Điều 16.1.a
	Mục 9.4 Doanh Nghiệp không cung cấp và không chịu trách nhiệm cung cấp hoặc đảm bảo cung cấp Dịch Vụ Vận Tải. Doanh Nghiệp không đảm bảo chất lượng, sự phù hợp, sự an toàn hoặc năng lực của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải			X			Vi phạm Điều 13.1

	hoặc bất kỳ bên cung cấp thứ ba nào khác						
	Mục 9.8.1 Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm về: những thiệt hại gián tiếp, không chủ ý, mang tính rủi ro hoặc phát sinh do hậu quả	X					
	Mục 10.2 Doanh Nghiệp có thể chấm dứt Điều Khoản Sử Dụng này, và/hoặc đình chỉ hoặc chấm dứt việc sử dụng toàn bộ hoặc một phần Hệ Thống của Bạn: 10.2.1 bất kỳ thời điểm nào vì bất kỳ lý do gì bằng việc gửi thông báo cho Bạn ; và 10.2.2 ngay lập tức, dù kèm theo hoặc không kèm theo thông báo, nếu Bạn vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản Sử Dụng này , mà không ảnh hưởng đến các quyền và biện pháp	X					

	khắc phục khác của Doanh Nghiệp.						
	Mục 12.2 Bất kỳ và mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản Sử Dụng này sẽ được giải quyết chung thẩm thông qua thủ tục tố tụng trọng tài ràng buộc theo Quy Tắc Trọng Tài của Trung Tâm Trọng Tài Quốc Tế Singapore (“Quy Tắc”) (và Quy Tắc này được coi là được đưa vào Điều Khoản Sử Dụng này bằng tham chiếu) bởi một trọng tài viên, được chỉ định theo Quy Tắc. Tố tụng trọng tài sẽ diễn ra tại Singapore và ngôn ngữ của tố tụng trọng tài sẽ là tiếng Anh.					X	Các giao dịch thực hiện trên lãnh thổ việt nam, giữa công dân việt nam (người tiêu dùng) với các pháp nhân thành lập tại lãnh thổ việt nam, do vậy cần sử dụng ngôn ngữ tiếng việt và căn cứ theo pháp luật việt nam khi giải quyết tranh chấp. ngoài ra doanh nghiệp nên bổ sung thêm các phương thức giải quyết tranh chấp khác ngoài trọng tài cho phù hợp với quy định tại Điều 38 Luật BVQLNTD
	Mục 13.1 Doanh Nghiệp sẽ không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ hoặc việc không thực hiện do các nguyên nhân ngoài tầm	X					

	kiểm soát hợp lý của Doanh Nghiệp						
	Mục 13.3 Doanh Nghiệp có toàn quyền sửa đổi Điều Khoản Sử Dụng này vào từng thời điểm . Doanh Nghiệp sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo cho Bạn về bất kỳ thay đổi quan trọng nào đối với Điều Khoản Sử Dụng ; tuy nhiên Bạn đồng ý rằng Bạn có trách nhiệm xem xét Điều Khoản Sử Dụng thường xuyên và việc Bạn tiếp tục sử dụng Hệ Thống sẽ được xem là sự chấp nhận của Bạn đối với các sửa đổi.	X	X				Phân gạch chân: vi phạm Điều 16.1.c Phần in nghiêng: không rõ ràng
	Mục 13.5 Điều Khoản Sử Dụng này là toàn bộ thỏa thuận và hiểu biết của các bên liên quan đến nội dung chủ đề của Điều Khoản Sử Dụng này và thay thế mọi thỏa thuận hoặc hiểu biết trước đây giữa các bên liên		X				Vi phạm Điều 16.1.b

	quan đến nội dung chủ đề đó. Các bên bằng Điều Khoản Sử Dụng này cũng loại trừ tất cả những điều khoản ngụ ý trong thực tế. Khi ký kết Điều Khoản Sử Dụng này, các bên không dựa vào bất kỳ tuyên bố, cam đoan, bảo đảm, hiểu biết, cam kết, hứa hẹn hoặc đảm bảo của bất kỳ người nào trừ khi được nêu rõ trong Điều Khoản Sử Dụng này. <u>Mỗi bên từ bỏ một cách không hủy ngang và vô điều kiện tất cả các khiếu nại, quyền và biện pháp khắc phục mà mỗi bên có thể có liên quan đến bất kỳ điều nào đã nói ở trên nếu không có quy định tại điều này.</u> Không có nội dung nào trong Điều Khoản Sử Dụng này loại trừ trách nhiệm về gian lận hoặc bất kỳ trách nhiệm nào khác mà không được giới hạn hoặc được loại trừ theo Luật Áp Dụng.						
--	---	--	--	--	--	--	--

	Mục 13.7 Nếu bất kỳ Tòa án hoặc cơ quan thẩm quyền nào xác định rằng bất kỳ phần nào của Điều Khoản Sử Dụng này là bất hợp pháp, không hợp lệ hoặc không có hiệu lực thi hành theo Luật Áp Dụng thì các phần còn lại của Điều Khoản Sử Dụng này sẽ vẫn duy trì hiệu lực đầy đủ và các điều khoản bất hợp pháp, không hợp lệ hoặc không có hiệu lực thi hành đó sẽ được thay thế bằng điều khoản hợp pháp, hợp lệ và có hiệu lực thi hành và, <u>trong phạm vi tối đa có thể, điều khoản này có hiệu lực tương đương với phần được thay thế của Điều Khoản Sử Dụng này.</u>	X						
	Mục 13.9 Doanh Nghiệp có thể gửi thông báo cho Bạn bằng một thông báo chung được đăng trên Ứng Dụng Người Dùng hoặc Trang Điện Tử hoặc gửi đến địa	X						sửa phần gạch chân thành "và"

	chỉ email của Bạn được nêu trong Tài Khoản của Bạn. Bạn phải thông báo cho Doanh Nghiệp bằng cách gửi email đến care@Doanh Nghiệp.vn.						
	Điều khoản bổ sung cho GO-FOOD 2.1 Doanh Nghiệp không đảm bảo rằng GO-FOOD đang sẵn sàng phục vụ trong Lãnh Thổ của Bạn .	X					Doanh nghiệp cần xây dựng điều khoản cụ thể áp dụng tại lãnh thổ Việt Nam để áp dụng với người tiêu dùng Việt Nam, không quy định chung chung mơ hồ như hiện tại
	2.2 Bạn chỉ có thể đặt mua các Mặt Hàng F&B từ thực đơn có sẵn của từng Cửa Hàng GO-FOOD trên Ứng Dụng Người Dùng. Cả Doanh Nghiệp và Cửa Hàng GO-FOOD đều không đảm bảo các Mặt Hàng F&B cụ thể có sẵn. Các thực đơn có thể thay đổi kèm theo hoặc không kèm theo thông báo		X				Vi phạm Điều 16.1.a

		2.3 Đơn hàng của Bạn phải được Cửa Hàng GO-FOOD chấp nhận và việc chấp nhận đơn hàng này sẽ được thông báo cho Bạn qua email <u>hoặc</u> qua Ứng Dụng Người Dùng. Cửa Hàng GO-FOOD có toàn quyền chấp nhận hoặc từ chối đơn hàng của Bạn.	X					sửa phần gạch chân thành "và"
		2.4 Đơn hàng GO-FOOD không thể hủy từ thời điểm Bạn nhận được email <u>hoặc</u> thông báo qua Ứng Dụng Người Dùng xác nhận việc chấp nhận đơn hàng của Bạn.	X					
		2.10 Bạn đồng ý và hiểu rằng giá của các Mặt Hàng F&B được hiển thị trên Ứng Dụng Người Dùng chỉ là ước tính và có thể thay đổi vào từng thời điểm. Bạn đồng ý thanh toán giá các Mặt Hàng F&B như được thể hiện trong biên nhận hoặc hóa đơn mua hàng do	X					

	Cửa Hàng GO-FOOD phát hành, như được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải xuất trình khi giao các Mặt Hàng F&B tại địa điểm giao hàng theo chỉ định của Bạn. Nếu có sự khác biệt đáng kể với giá các Mặt Hàng F&B được liệt kê trong Ứng Dụng Người Dùng, vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách gửi khiếu nại qua Ứng Dụng Người Dùng						
	2.12 Không ảnh hưởng đến các điều khoản khác trong Điều Khoản Sử Dụng, Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm về : a. tình trạng các Mặt Hàng F&B; b. chất lượng các Mặt Hàng F&B; hoặc c. sự chênh lệch giá giữa giá hiển thị trên dịch vụ GO-FOOD trong Ứng Dụng Người Dùng và giá được Cửa Hàng GO-FOOD yêu	X					Vi phạm Điều 16.1.a

	cầu thanh toán khi Bạn đặt mua các Mặt Hàng F&B						
	Điều khoản bổ sung cho GO-SEND 2.1 Doanh Nghiệp không đảm bảo rằng GO-SEND đang sẵn sàng phục vụ trong Lãnh Thổ của Bạn . 2.2 Trong trường hợp Lãnh Thổ là Việt Nam, Dịch Vụ Vận Tải cung cấp thông qua việc sử dụng GO-SEND sẽ không bao gồm một cách rõ ràng dịch vụ chuyển phát nhanh theo Luật Bưu Chính hay bất kỳ quy định về bưu chính nào mà Bộ Thông Tin và Truyền Thông có thể ban hành vào từng thời điểm	X					
	2.3 Bạn phải cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về Hàng Hóa sẽ được giao (ví dụ: tên hàng hóa, trọng lượng hàng hóa, loại	X					

	hàng hóa và <u>các chi tiết khác</u>) qua Ứng Dụng Người Dùng.						
	2.4 Doanh Nghiệp không cung cấp bất kỳ hộp, bì các-tông hoặc bao bì đóng gói nào khác như là một phần của dịch vụ GO-SEND. Bạn sẽ chịu trách nhiệm đóng gói Hàng Hóa sẽ được giao theo đặc tính của Hàng Hóa đó. Bạn được khuyến khích sử dụng bao bì đóng gói chuyên dụng đối với các loại Hàng Hóa dễ vỡ hoặc cần bảo quản đặc biệt như bánh ngọt, kem, thực phẩm, trái cây và hoa tươi. Doanh Nghiệp không chịu trách nhiệm về bất kỳ hư hại hoặc hư hỏng nào xảy ra trong quá trình vận chuyển và giao hàng		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	2.6 Giấy tờ có giá: Chứng chỉ ngân hàng, tiền gửi, chứng khoán (bao gồm nhưng không giới hạn cổ phiếu, trái phiếu, các tài liệu khác hoặc Hàng Hóa mà Doanh Nghiệp định nghĩa là Giấy Tờ Có Giá theo quyết định của mình	X						
	2.12 Doanh Nghiệp sẽ điều tra khiếu nại của Bạn và cố gắng giải quyết khiếu nại của Bạn trong vòng 60 ngày kể từ khi Bạn gửi khiếu nại.	X						
	2.13 Sau điều tra đó, nếu Doanh Nghiệp xét thấy rằng Hàng Hóa liên quan đã bị tổn thất hoặc bị hư hỏng trong quá trình cung cấp Dịch Vụ Vận Tải cho dù Bạn đã tuân thủ Điều Khoản Sử Dụng (bao gồm Điều Khoản Cụ Thể này), Doanh Nghiệp có thể bồi thường cho Bạn đối với tổn thất hoặc hư hỏng đó theo hạn mức bồi thường do Doanh Nghiệp toàn quyền quyết	X						

	định tùy từng thời điểm hoặc với số tiền được yêu cầu theo Luật Áp Dụng nếu Luật Áp Dụng yêu cầu mức bồi thường cao hơn số tiền do Doanh Nghiệp quyết định						
	ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỤ THỂ CHO VIỆC SỬ DỤNG GO-BIKE 2.1 Doanh Nghiệp không đảm bảo rằng GO-BIKE đang sẵn sàng phục vụ trong Lãnh Thổ của Bạn	X					
	2.3 Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải phải đồng ý rằng họ sẽ cung cấp dịch vụ GO-BIKE một cách cẩn trọng và an toàn. Tuy nhiên, theo Điều Khoản Sử Dụng, Bạn với tư cách là Người Dùng dịch vụ GO-BIKE phải chịu trách nhiệm về sự an toàn của chính Bạn và nếu Bạn cảm thấy không thoải mái với cách điều khiển Xe của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải, Bạn được khuyến		X				Vi phạm Điều 16.1.a

	khích nhắc nhờ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải phải cẩn thận hơn.						
	2.3 Bạn thừa nhận rằng việc vận chuyển bằng Xe mô tô hai bánh có những rủi ro vốn có nhất định và, bằng việc sử dụng GO-BIKE, Bạn chấp nhận những rủi ro đó	X					
	2.9 Địa điểm đón và trả khách là địa điểm gần đó. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải có thể quyết định đón Bạn hoặc trả Bạn tại một địa điểm khác gần đó trong trường hợp Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải <u>xác định một cách hợp lý</u> rằng việc đón Bạn hoặc trả Bạn tại địa điểm ban đầu là nguy hiểm hoặc bị cấm theo Luật Áp Dụng	X					

	(ii) giao hàng (GoSend); (iii) giao thực ăn và đồ uống (GoFood); và (iv) <u>các dịch vụ khác có thể được bổ sung tùy từng thời điểm.</u>						
	Mục 3.4.a Mặc dù Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải tự chịu trách nhiệm về Dịch Vụ Vận Tải, nếu Người Dùng có khiếu nại về Dịch Vụ Vận Tải mà Người Dùng đã sử dụng, Công Ty có quyền giải quyết mọi khiếu nại như vậy thông qua quy trình xử lý khiếu nại của Công Ty	X					Quy định không rõ ràng, gây khó hiểu, nhầm lẫn giữa quyền và trách nhiệm của Goviet và nhà cung cấp dịch vụ vận tải, không quy định rõ quy trình xử lý khiếu nại của goviet là như thế nào, quy định tại đâu
	Mục 3.4.a Người Dùng đồng ý hợp tác đầy đủ với quy trình đó và gửi mọi khiếu nại mà Người Dùng có thể có thông qua Ứng Dụng Người Dùng					X	Quy định hạn chế quyền gửi khiếu nại của người dùng tới các cơ quan/tổ chức khác hoặc gửi qua phương thức khác
	Mục 3.4.a Nếu Công Ty nhận được đơn khiếu nại từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc một người khác về Người Dùng, Công	X					Quy định không rõ ràng về quy trình này được thể hiện ở đâu, như thế nào

		Ty có quyền chuyển tiếp khiếu nại đến Người Dùng hoặc giải quyết khiếu nại đó qua quy trình xử lý khiếu nại của mình.						
		Mục 3.4.c Khiếu nại với Công Ty Người Dùng có thể khiếu nại về Dịch Vụ Vận Tải của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải với Công Ty theo quy trình sau: bước 1....					X	Cả quy trình không cho thấy trách nhiệm của goviet trong việc giải quyết các tranh chấp phát sinh do lỗi của goviet
		Mục 3.4.c (v) Trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi liên quan đến hành vi vi phạm quy tắc ứng xử của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải đã được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải và Công Ty cam kết trong Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, thì Công Ty sẽ áp dụng <u>các biện pháp xử lý vi phạm tương ứng</u>	X					Không quy định rõ các biện pháp này được quy định tại đâu

	Mục 4.1.c Công Ty có thể có toàn quyền từ chối việc Người Dùng yêu cầu mua Điểm Go Viet (Go Viet Credits) <u>vì bất kỳ lý do nào.</u>	X					
	Mục 5 Thành Viên phải tuân thủ các quy định có liên quan của Điều Khoản Sử Dụng, Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và <u>các Chính Sách về an toàn giao dịch và an toàn hệ thống của Ứng Dụng Go Viet</u>	X					Không tìm thấy các tài liệu này trên website của doanh nghiệp
	Mục 5(b) Khi đăng ký sử dụng Ứng Dụng Go Viet để kết nối với Người Dùng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải phải cung cấp cho Công Ty đầy đủ <u>các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Công Ty tại từng thời điểm</u> và như được thể hiện tại Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và Quy Chế này	X					

	Mục 5 (e) Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Điều Khoản Sử Dụng, Quy Chế này, các Chính Sách liên quan, <u>quyết định của Công Ty</u> và quy định của Luật Áp Dụng.	X					
	Mục 8 Công Ty cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Công Ty, Công Ty sẽ ngay lập tức áp dụng <u>các biện pháp cần thiết</u> để đảm bảo quyền lợi cho Thành Viên	X					
	Mục 9.1.a Quyền của Công Ty: (i) chỉ cung cấp Dịch Vụ TMĐT và Ứng Dụng Go Viet cho các Thành Viên đã hoàn thành việc đăng ký, đồng ý bị ràng buộc bởi Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người Dùng), Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp (đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải), Chính Sách Bảo Mật	X					

		và các Chính Sách khác của Công Ty, thực hiện theo các <u>hướng dẫn và điều kiện mà Công Ty đưa ra</u>						
		Mục 9.1.a Quyền của Công Ty: (ii) chặn hoặc từ chối quyền truy cập vào Tài Khoản của Thành Viên, và/hoặc chặn các tính năng tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Go Viet, mà không ảnh hưởng đến các quyền và biện pháp khắc phục khác của mình: (A) nếu Công Ty cho rằng, theo toàn quyền quyết định của mình, Thành Viên đã vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người Dùng), Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp (đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải) hoặc các Chính Sách ; (B) trong một quá trình điều tra ; (C) nếu Thành Viên nợ Công Ty hoặc các Đơn Vị	X	X				Mục A: vi phạm Điều 16.1.d Mục B: không rõ ràng (điều tra cái gì, như thế nào, ai tiến hành) Mục D, E, F, G, (iii) : không rõ ràng Mục (v): vi phạm Điều 16.1.c hoặc 16.1.d Mục (vii): vi phạm Điều 16.1.c

	Liên Kết của Công Ty bất kỳ khoản tiền nào; (D) đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải, nếu số dư trong ví tài xế của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải (nếu có) giảm xuống dưới <u>ngưỡng tối thiểu do Công Ty quy định cụ thể vào từng thời điểm</u>; (E) nếu Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người Dùng) hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp (đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải) bị chấm dứt vì bất kỳ lý do nào ; (F) <u>nếu Công Ty cho rằng, theo toàn quyền quyết định của mình</u> , Tài Khoản của Thành Viên đang bị sử dụng hoặc có liên quan đến bất kỳ hành vi lừa đảo, bất hợp pháp hoặc phạm tội nào; và/hoặc (G) vào bất cứ thời điểm nào khác theo quyết định hợp lý của Công Ty . (iii) được xử lý <u>mọi khiếu nại giữa Người Dùng và</u>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<u>Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải</u> theo quy định của Điều Khoản Sử Dụng và Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp (v) cập nhật cơ sở tính Cước Phí Người Dùng thông qua Ứng Dụng Go Viet vào bất kỳ thời điểm nào theo toàn quyền quyết định của Công Ty; trong phạm vi được Luật Áp Dụng cho phép, điều chỉnh hoặc hủy Cước Phí Người Dùng phải thanh toán liên quan đến từng trường hợp sử dụng Dịch Vụ Vận Tải cụ thể trong phạm vi hợp lý; (vii) có quyền sửa đổi Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, Điều Khoản Sử Dụng, Chính Sách Bảo Mật hoặc bất kỳ Chính Sách nào khác của Công Ty vào từng thời điểm						
	Mục 9.2(a) Quyền của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải:(iii) được tham gia chương trình ưu đãi và hưởng các quyền lợi từ các	X					

	chương trình ưu đãi đó với điều kiện đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể, đáp ứng <u>yêu cầu hợp lý</u> của Công Ty					
	Mục 9.2(a) Quyền của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải: (j) phải cam đoan, đảm bảo và cam kết trong suốt thời hạn của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp:(I) nhanh chóng cung cấp cho Công Ty <u>bất kỳ tài liệu hoặc thông tin bổ sung nào theo yêu cầu của Công Ty</u>, bao gồm chứng minh thư, căn cước hoặc bằng chứng nhận diện, bằng chứng quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng Xe. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải xác nhận rằng mình có thể phải chịu sự kiểm tra về lý lịch, án tích hình sự và hồ sơ lái xe <u>vào từng thời điểm</u> và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải sẽ hợp tác với những thủ tục kiểm tra	X				

		này theo yêu cầu của Công Ty						
		Mục 9.2 (a) Quyền của Người Dùng: (ii) được tham gia chương trình ưu đãi và khuyến mãi và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi và khuyến mãi tương ứng với điều kiện Người Dùng đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể, <u>đáp ứng yêu cầu hợp lý của Công Ty</u>	X					
		Mục 9.2.(b) Nghĩa vụ, trách nhiệm của Người Dùng: (i) đọc, hiểu, chấp thuận, đồng ý và sẽ bị ràng buộc bởi Điều Khoản Sử Dụng, các quy chế và Chính Sách của Công Ty trước khi đăng ký tài khoản và trong suốt quá trình sử dụng Ứng Dụng Goviet, và những sửa đổi, bổ sung của chúng. <u>Việc</u>					X	Cần bổ sung trách nhiệm thông báo trước khi áp dụng của Goviet

		<u>Người Dùng tiếp tục sử dụng Ứng Dụng Go Viet sau khi có những sửa đổi như vậy sẽ được xem là sự chấp thuận đối với các sửa đổi đó</u>						
		Mục 9.2.(b) Nghĩa vụ, trách nhiệm của Người Dùng: không được sử dụng Dịch Vụ Vận Tải để thực hiện hành vi phạm tội hoặc thực hiện bất kỳ hành vi, hoạt động nào trái với quy định của Luật Áp Dụng; hoặc gây phương hại hoặc gây thương tích cho người khác hoặc xâm phạm quyền của người khác; <u>tự chịu trách nhiệm cuối cùng về sự an toàn của mình trong khi sử dụng Dịch Vụ Vận Tải</u> và phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết		X				Vi phạm Điều 16.1.a
		Mục 9.4.a (i) Công Ty, trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, không chịu trách nhiệm về		X				Vi phạm Điều 16.1.a

		hoặc không có nghĩa vụ đối với bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải liên quan đến Người Dùng và ngược lại						
		Mục 9.4.a (ii) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải chịu trách nhiệm về sự an toàn của chính mình và Người Dùng trong việc thực hiện Dịch Vụ Vận Tải, và <u>mối quan hệ</u> với bên thứ ba	X					Quy định không rõ ràng, bên thứ ba này là bên nào, có vai trò gì, có bao gồm goviet hay không
		Mục 9.4.a (iii) Người Dùng tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc bất kỳ <u>bên thứ ba</u> nào <u>khác</u> phát sinh từ việc Người Dùng sử dụng Dịch Vụ Vận Tải	X					Quy định không rõ ràng, bên thứ ba này là bên nào, có vai trò gì, có bao gồm goviet hay không
		Mục 9.4.b (ii) Công Ty có xây dựng Bộ phận chăm sóc Người Dùng/Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải để hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại từ Người Dùng, Nhà Cung	X					

		Cấp Dịch Vụ Vận Tải để <u>có biện pháp xử lý kịp thời và thoả đáng.</u>						
		Mục 9.4.c Công Ty có quyền, nhưng không có trách nhiệm, hỗ trợ và tham gia giải quyết khiếu nại của Người Dùng đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải liên quan tới Dịch Vụ Vận Tải được cung cấp. Quy trình các bước giải quyết tranh chấp và khiếu nại được trình bày tại Mục III.4 của Quy Chế này		X				Vi phạm Điều 16.1.a
		Mục 9.4.d (i) Công Ty không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ về Dịch Vụ Vận Tải i cũng như các hành vi hoặc thiếu sót của Người Dùng liên quan đến Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc ngược lại		X				Vi phạm Điều 16.1.a

		Mục 9.4.d (i) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Người Dùng hoặc bên thứ ba phát sinh từ việc cung cấp Dịch Vụ Vận Tải. Người Dùng cũng sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác phát sinh từ việc sử dụng Dịch Vụ Vận Tải	X					Quy định không rõ ràng, bên thứ ba này là bên nào, có vai trò gì, có bao gồm goviet hay không
		Mục 9.4.d (ii) Công Ty không chịu trách nhiệm về mọi chậm trễ, không giao hàng, không cung cấp được, thiệt hại hoặc tổn thất do các sự cố như Ứng Dụng Go Viet bị hạn chế, chậm trễ và các sự cố khác vốn có trong việc sử dụng internet và truyền thông điện tử bao gồm thiết bị do Người Dùng hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải bị lỗi, không		X				Vi phạm Điều 16.1.a

		kết nối được, ngoài phạm vi phủ sóng, bị tắt hoặc không hoạt động						
		Mục 9.4.d (iii) Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm về: thương tích cá nhân hoặc thiệt hại tài sản, phát sinh từ, liên quan đến hoặc có liên hệ với Ứng Dụng Go Viet hoặc Dịch Vụ Vận Tải, cho dù theo hợp đồng, thiệt hại ngoài hợp đồng, vi phạm nghĩa vụ pháp định hoặc các hình thức khác	X	X				Vi phạm Điều 16.1.a
		Mục 9.4.d iv) Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, và trừ khi được quy định khác trong Điều Khoản Sử Dụng, trong mọi trường hợp, tổng mức chịu trách nhiệm tối đa của Công Ty phát sinh theo và liên quan đến Ứng Dụng Go Viet, Dịch Vụ Vận Tải, Điều Khoản Sử Dụng		X				Vi phạm Điều 16.1.a: loại trừ trách nhiệm của goviet đối với những thiệt hại vượt quá mức cược phí này

		và/hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, cho dù theo hợp đồng, thiệt hại ngoài hợp đồng, vi phạm nghĩa vụ pháp định hoặc các hình thức khác, không vượt quá: (A) đối với Người Dùng, mức Cước Phí Người Dùng được Người Dùng thanh toán liên quan đến sự kiện phát sinh khiếu nại theo Điều Khoản Sử Dụng ; hoặc (B) đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải, mức Phí Dịch Vụ MTĐT được trả cho Công Ty liên quan đến Tài Khoản của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải trong khoảng thời gian sáu (6) tháng ngay trước sự việc phát sinh khiếu nại đó xảy ra						
		Mục 10. Quy Chế này có hiệu lực kể từ ngày [*] tháng [*] năm 2019 và được đăng tải công khai trên website https://www.Doanh	X		X			Vi phạm Điều 18.2

		Nghiep.vn/ và trên Ứng Dụng Go Viet.						
		Mục 11. Mọi Thành Viên khi sử dụng Ứng Dụng Go Viet để thực hiện các giao dịch trực tuyến có nghĩa là Thành Viên đó đã đọc, hiểu và chấp thuận tuân theo Quy Chế này, Điều Khoản Sử Dụng hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và <u>các Chính Sách khác</u>	X					
		Phụ lục 1. Định nghĩa “Chính Sách” có nghĩa là bất kỳ chính sách, hướng dẫn hoặc chỉ dẫn nào áp dụng cho Thành Viên, được Công Ty cập nhật và thông báo cho Thành Viên <u>tùy theo thời điểm</u> , <u>bao gồm nhưng không giới hạn bởi</u> Quy Chế này và Chính Sách Bảo Mật	X					

		“Đơn Vị Liên Kết” của một bên có nghĩa là bất kỳ đơn vị nào kiểm soát, dưới sự kiểm soát của hoặc dưới sự kiểm soát chung với, bên đó, trong đó sự kiểm soát có nghĩa là quyền sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp hơn 50% vốn có quyền biểu quyết hoặc quyền sở hữu tương tự của bên đó hoặc quyền hợp pháp để chỉ đạo hoặc tiến hành việc chỉ đạo về quản lý chung và các chính sách của bên đó, cho dù thông qua quyền sở hữu vốn có quyền biểu quyết, theo hợp đồng hay bằng cách khác, và kiểm soát và được kiểm soát sẽ được diễn giải tương ứng “Đơn Vị Liên Kết” của một bên có nghĩa là bất kỳ đơn vị nào kiểm soát, dưới sự kiểm soát của hoặc dưới sự kiểm soát chung với, bên đó, trong đó sự kiểm soát có nghĩa là quyền sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp hơn 50% vốn có quyền biểu quyết	X					Quy định quá dài dòng khó hiểu
--	--	---	---	--	--	--	--	--------------------------------

		hoặc quyền sở hữu tương tự của bên đó hoặc quyền hợp pháp để chỉ đạo hoặc tiến hành việc chỉ đạo về quản lý chung và các chính sách của bên đó, cho dù thông qua quyền sở hữu vốn có quyền biểu quyết, theo hợp đồng hay bằng cách khác, và kiểm soát và được kiểm soát sẽ được diễn giải tương ứng						
		Phụ lục 2. Mục 1. Thành Viên đồng ý theo Điều Khoản Sử Dụng và Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp bao gồm, <u>nhưng không giới hạn bởi</u> , những nội dung sau	X					
4	THỎA THUẬN GIỮA NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ NGƯỜI DÙNG Ngày tải:	Thỏa thuận giữa Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải và Người Dùng (Thỏa Thuận) này được lập giữa Người Dùng và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải. Khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải và Người Dùng giao kết các điều khoản cụ thể của việc cung cấp và sử					X	Không có cơ sở pháp lý rõ ràng về quyền được đặt ra thỏa thuận giữa người dùng và nhà cung cấp dịch vụ của Goviet

24.3.2020 https://www.DoanhNghiep.vn/hoa-thuan-giua-nha-cung-cap-dich-vu-van-tai-va-nguoi-dung/	dụng Dịch Vụ Vận Tải (Điều Khoản Cụ Thể) thông qua Hệ Thống, thì hai bên cũng đồng ý rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với những quyền và nghĩa vụ của mỗi bên theo Thỏa Thuận sau đây						
	Mục 1. Chính Sách có nghĩa là bất kỳ chính sách, hướng dẫn hoặc chỉ dẫn nào áp dụng cho Người Dùng, được Công Ty thông báo cho Người Dùng vào từng thời điểm và <u>có thể được Công Ty cập nhật vào từng thời điểm.</u>	X	X				Vi phạm Điều 16.1.c
	Mục 1. Cước Phí Người Dùng hoặc Phí Người Dùng có nghĩa là khoản phí mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải được quyền yêu cầu Người Dùng thanh toán đối với việc sử dụng Dịch Vụ Vận Tải, <u>có thể bao gồm</u>	X					

		Mục 2.1 Quyền của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải (b) Phản ánh những hành vi vi phạm của Người Dùng đến Công Ty hoặc tố cáo, khiếu nại đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với những trường hợp Người Dùng có những hành vi vi phạm Hợp Đồng Điện Tử, Điều Khoản Sử Dụng, Chính Sách hoặc Luật Áp Dụng, bao gồm <u>nhưng không giới hạn bởi</u> các hành vi xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải hoặc bên thứ ba khác; không thanh toán Cước Phí Người Dùng đầy đủ cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải; tàng trữ, sử dụng vũ khí; tàng trữ, sử dụng ma túy, các chất cấm. (c) Chấp nhận hoặc từ chối cung cấp Dịch Vụ Vận Tải vì bất kỳ lý do nào, bao gồm <u>nhưng không giới hạn bởi</u>	X					
--	--	---	---	--	--	--	--	--

		từ chối chở khách hoặc thực hiện yêu cầu của Người Dùng nếu <u>có cơ sở hợp lý để nghi ngờ</u> một hành vi vi phạm được quy định tại Điều 2.1(b).						
		Mục 2.1 Quyền của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải: (e) Liên quan đến dịch vụ GO-FOOD, không chịu trách nhiệm về:(iii) sự chênh lệch giá giữa giá hiển thị trên dịch vụ GO-FOOD trong Ứng Dụng Người Dùng khi Người Dùng đặt mua các Mặt Hàng F&B và giá mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ được yêu cầu thanh toán tại Cửa Hàng GO-FOOD .	X					không quy định rõ khi có chênh lệch giá thì xử lý như thế nào, ai chịu trách nhiệm
		Mục 3.2 (k) Khi Dịch Vụ Vận Tải bao gồm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải chuyên chở, lấy hàng hoặc mua hàng thay cho Người Dùng, Người Dùng đồng ý và cấp cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải <u>đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền</u>	X					

		<u>cần thiết</u> để cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải thực hiện dịch vụ này.						
		Mục 3.2 (l) Người Dùng <u>chịu trách nhiệm cuối cùng</u> về sự an toàn của Người Dùng trong việc Người Dùng sử dụng Dịch Vụ Vận Tải, và Người Dùng phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết	X	X				Vi phạm Điều 16.1.a
		Mục 6. Không ảnh hưởng đến việc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải là bên duy nhất chịu trách nhiệm với Người Dùng liên quan đến Dịch Vụ Vận Tải được cung cấp, các bên đồng ý rằng Công Ty có quyền tham gia hỗ trợ giải quyết các tranh chấp, khiếu nại giữa hai bên và tạo điều kiện cho các bên thảo luận hòa giải các tranh chấp, khiếu nại đó <i>trong phạm vi mà Công Ty thấy là hợp lý</i> và phù hợp với quy định của Luật Áp Dụng.	X	X				Vi phạm Điều 16.1.a

1	Bản Điều khoản, điều kiện sử dụng ứng dụng Fiin	Bằng việc sử dụng ứng dụng Fiin hoặc website Doanh Nghiệp (gọi tắt là “Ứng dụng Fiin”) được cung cấp bởi Công ty, bạn (là người dùng) theo đây xác nhận và đồng ý một cách rõ ràng rằng bạn sẽ chịu sự ràng buộc của các Điều khoản sử dụng, và bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào đối với Điều khoản sử dụng này được công bố tại từng thời điểm trên website https://Doanh Nghiệp/dieu-khoan/ và/hoặc thông qua Ứng dụng Fiin.	X				
		Khi “nhà đầu tư” và “người vay” xác lập giao dịch, các bên đã ký kết Hợp đồng cho vay điện tử qua Ứng dụng Fiin.	X				
		Cụm từ “bao gồm nhưng không giới hạn”, ví dụ: - Khi tạo tài khoản và sử dụng ứng dụng Fiin, thành viên/người dùng cần cung	X				

		cấp trung thực, chính xác các thông tin cá nhân của mình, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về họ tên, số chứng minh thư nhân dân/... - Đăng ký tài khoản, gửi thông tin và giấy tờ xác minh nhân thân qua ứng dụng Fiin, bao gồm nhưng không giới hạn giấy chứng minh nhân dân/thẻ căn cước công dân, tài khoản ngân hàng... - Bằng việc chấp nhận Bản điều khoản, điều kiện này, thành viên/người dùng nhận biết và chấp nhận có các rủi ro liên quan đến vấn đề an ninh, bảo mật và các rủi ro khác liên quan tới việc sử dụng ứng dụng Fiin, bao gồm nhưng không giới hạn: (từ a) đến e) Các rủi ro khác (nếu có)) - Nghĩa vụ và trách nhiệm của thành viên/người dùng: i) Không hành động gây mất uy tín của Fiin dưới mọi						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		hình thức, bao gồm nhưng không giới hạn,...						
		Người dùng chịu toàn bộ trách nhiệm về việc theo dõi tài khoản, giao dịch của mình và phải ngay lập tức thông báo cho Fiin...		X				Có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật theo quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD
		Người dùng phải chịu trách nhiệm cho mọi giao dịch, chỉ thị/lệnh được thực hiện qua ứng dụng Fiin bằng tài khoản/tên truy cập và mật khẩu của người dùng và chịu các chi phí phát sinh cho các bên liên quan.		X				Có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật theo quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD
		...và Fiin đã có thời gian hợp lý để có các hành động cần thiết nhằm tạm dừng các giao dịch...	X					

	Việc sửa đổi Bản điều khoản, điều kiện này thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của Fiin. Do đó, Fiin có quyền sửa đổi Bản điều khoản, điều kiện này và bất kỳ thời điểm nào và vì bất kỳ lý do nào thông qua việc đăng tải bản sửa đổi lên ứng dụng Fiin.		X				Có dấu hiệu cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều kiện, điều khoản của HĐTM, ĐKGDC
	Fiin sẽ thông báo tới thành viên/người dùng khi có bản cập nhật điều khoản, điều kiện này được đưa lên ứng dụng Fiin.	X					
	...đồng thời ứng dụng Fiin sinh ra Hợp đồng điện tử với các nội dung cụ thể ghi nhận tất cả các thỏa thuận của các bên.	X					
	b) Fiin cam kết chỉ thu thập thông tin cá nhân, thông tin hoạt động, thông tin giao dịch của các thành viên/người dùng nhằm mục đích thẩm định, đánh giá điểm tín nhiệm liên quan đến người dùng, cung cấp			X			Dấu hiệu không phù hợp theo quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

		dịch vụ kết nối các thành viên/người dùng, tìm kiếm đối tác phát triển mạng lưới kết nối và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho các thành viên/người dùng.						
		X.2.c) ... Fiin luôn nỗ lực tối đa trong việc chủ động ngăn chặn việc sử dụng trái phép và/hoặc tiết lộ các thông tin của các thành viên/người dùng	X					
		X.2.d) Fiin có quyền cung cấp các thông tin thành viên/người dùng cho người quản lý, nhân viên, người lao động của Fiin hoặc đối tác trên nguyên tắc chỉ cung cấp thông tin cho những người này nhằm thực hiện các nghĩa vụ của Fiin với các thành viên/người dùng hoặc nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.			X			Dấu hiệu không phù hợp theo quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng

		X.3. Fiin không phải thực hiện nghĩa vụ bảo mật theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này đối với các thông tin sau: ...b) Thông tin được Fiin phát triển, thu thập độc lập mà không sử dụng các thông tin do thành viên cung cấp.			X			Dấu hiệu không phù hợp theo quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng
		XII.2.Các rủi ro nêu trên có thể dẫn đến một hoặc một số hệ quả sau: c) Thành viên/người dùng bị mất hoặc chiếm đoạt dữ liệu, mật khẩu, thông tin mật hoặc thông tin nhạy cảm về mặt cá nhân hoặc về mặt thương mại; d) Các hệ quả khác (nếu có)	X					
		XII.3.Vì vậy, thành viên/người dùng hiểu và đồng ý rằng khi thành viên/người dùng sử dụng ứng dụng Fiin do Fiin cung cấp, thành viên/người dùng hoàn toàn nhận thức được về các rủi ro có thể phát sinh		X				Có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật theo quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD

	từ việc sử dụng ứng dụng Fiin và sẵn sàng chịu rủi ro phát sinh từ việc sử dụng hệ thống này.						
	... thì Fiin có trách nhiệm chuyển số tiền tương ứng theo yêu cầu của thành viên/người dùng (đã trừ phí giao dịch- nếu có)...	X					
	Quyền và nghĩa vụ của Fiin: Xây dựng Hợp đồng điện tử với các điều khoản rõ ràng về quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi bên tham gia, quy định và thu phí sử dụng dịch vụ kết nối,...	X					
	Hướng dẫn về cách thức vận hành, sử dụng ứng dụng kết nối, điều kiện và tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ, phương thức thanh toán và các nội dung khác;	X					
	Trường hợp các bên không tự giải quyết được thì mọi tranh chấp sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại....			X			Nội dung chưa rõ ràng, có dấu hiệu chưa phù hợp quy định tại Điều 38 Luật BVQLNTD, cụ thể hạn chế người tiêu dùng lựa chọn

								phương thức giải quyết tranh chấp khác ngoài trọng tài.
2	Điều kiện giao dịch chung về cho vay qua ứng dụng Fiin	Nội dung các điều kiện và điều khoản của Điều kiện giao dịch chung về cho vay qua ứng dụng Fiin này cùng với Đề xuất vay tiền của người vay và chấp thuận cho vay của Nhà đầu tư tạo thành một bản Hợp đồng điện tử về việc vay tiêu dùng (“Hợp đồng”) được ký giữa người vay, nhà đầu tư và Fiin.	X					
		Xác nhận giao dịch: là thông điệp dữ liệu....., bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung:...	X					
		...Hợp đồng cho vay qua Ứng dụng Fiin sẽ tồn tại dưới dạng chứng từ điện tử, theo đó người vay và nhà đầu tư sử dụng chữ ký điện tử để ký kết Hợp đồng trên nền tảng ứng dụng Fiin theo	X					

		quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.						
		...Trường hợp Xác nhận giao dịch vay có nội dung khác với nội dung người vay đề nghị tại Đề nghị vay hoặc xác nhận chấp thuận cho vay của nhà đầu tư thì nội dung tại Xác nhận giao dịch sẽ có giá trị áp dụng.	X					
		a) Phí kết nối giao dịch: cụ thể cho từng khoản vay trong xác nhận giao dịch.	X					
		Tùy theo từng giao dịch, Fiin sẽ đảm bảo cho các khoản vay theo tỷ lệ mà Fiin thông báo phù hợp với các chính sách bảo đảm của Fiin trong từng thời kỳ	X					
		c) Thời hạn và phương thức thanh toán phí: việc thanh toán phí sẽ được thực hiện theo đúng chính sách phí	X					

		của Fiin ban hành trong từng thời kỳ...						
		e) Trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào, khoản tiền người vay trả nợ bị khấu trừ, thu hồi một phần hoặc toàn bộ theo lệnh hoặc quyết định của cơ quan có thẩm quyền,...	X					
		Thứ tự thu nợ	X				X	Nội dung chưa rõ ràng, có thể dẫn đến rủi ro gây bất lợi cho người tiêu dùng. Đề nghị làm rõ cơ sở quy định thứ tự thu hồi nợ, có phù hợp với quy định của pháp luật chuyên ngành không?
		Fiin sẽ thực hiện các bước xử lý nợ tiếp theo dựa trên ủy quyền của nhà đầu tư đối với các khoản nợ không được Fiin bảo đảm 100% và nhà đầu tư bán nợ cho Fiin.	X					

	d) ...; người vay liên quan đến các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện mà Fiin nhận định là có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của người vay cho nhà đầu tư hoặc Fiin;	X					
	f) ...; hoặc có quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc nhà đầu tư, Fiin phải thu hồi nợ trước hạn;..., đình công, bãi công, biểu tình,...	X					
	..., ngoài việc chuyển quá hạn và áp dụng lãi suất quá hạn, phạt vi phạm Hợp đồng, Fiin được quyền áp dụng các biện pháp để thu hồi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn:...	X					
	Người vay xác nhận rằng người vay đã được Fiin cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến khoản vay trước khi xác lập, ký kết Hợp đồng bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như lãi suất cho vay,....,	X					

		thông tin về Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung						
		Phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại: Tür khoản 1 đến khoản 4	X					
		b) Được quyền điều chỉnh hạn mức vay đối với người vay cho phù hợp khi người vay thay đổi, bổ sung, cập nhật thông tin... Trường hợp, người vay không đồng ý với các nội dung điều chỉnh của Fiin, người vay có quyền trả nợ và chấm dứt khoản vay trước hạn	X					
		h) Có quyền thu phí dịch vụ kết nối người vay và nhà đầu tư trên các giao dịch cho vay được thực hiện thành công; thu phí thành viên/người sử dụng các dịch vụ khác trên hệ thống ứng dụng Fiin.	X					

		c) Thực hiện đúng các nghĩa vụ theo Hợp đồng và các văn bản liên quan ký giữa các Bên, nếu vi phạm mà gây thiệt hại thì bồi thường cho Fiin, nhà đầu tư chi phí mà Fiin phải bồi thường hay chịu phạt với Bên thứ ba do vi phạm của người vay trực tiếp hoặc gián tiếp gây nên...	X					X	Nội dung chưa rõ ràng, chưa đảm bảo cân bằng quyền lợi giữa hai bên
		e) Sử dụng hạn mức vay đúng mục đích và thanh toán cho nhà đầu tư hoặc Fiin các khoản phí, phạt, nợ gốc, lãi và các khoản chi phí phát sinh khác đầy đủ, đúng hạn...	X						
		j) ...; Fiin nhận định người vay có dấu hiệu gian lận, giả mạo khi vay tiền hoặc tài sản bảo đảm cho khoản vay của người vay có dấu hiệu phát sinh tranh chấp, khiếu nại	X						

		Fiin sẽ thông báo cho người vay các vấn đề liên quan tới khoản vay, hạn mức vay theo Hợp đồng bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của Fiin đối với khoản vay theo Hợp đồng bằng một/một số trong các phương thức liên hệ do Fiin triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo... hoặc website chính thức của Fiin (website:https://Doanh Nghiệp/).		X				Cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều kiện, điều khoản của HĐTM, ĐKGDC
		Người vay, nhà đầu tư được coi là đã nhận được thông báo của Fiin khi Fiin đã thông báo bằng một/một số trong các phương thức nêu trên tới... hoặc đã thông báo trên ứng dụng Fiin hoặc website của Fiin	X					

		Người vay, nhà đầu tư được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Fiin nếu người vay, nhà đầu tư tiếp tục duy trì khoản vay 01 (một) ngày kể từ ngày Fiin thông báo mà không có bất kỳ khiếu nại hoặc phản hồi nào.		X				Có dấu hiệu cho phép doanh nghiệp hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD
		Các Bên đồng ý rằng, Fiin có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện giao dịch chung này... Fiin sẽ thông báo cho người vay, nhà đầu tư về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện giao dịch chung này bằng một trong các hình thức sau:... hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc ứng dụng Fiin, trang thông tin điện tử chính thức của Fiin... Người vay, nhà đầu tư được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Fiin nếu người vay, nhà đầu tư tiếp		X				Có dấu hiệu cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi điều kiện, điều khoản của HĐTM, ĐKGDC

		tục duy trì khoản vay, thực hiện giao dịch vay/cho vay sau thời điểm Fiin thông báo.						
		..., trong trường hợp bất kỳ nội dung nào trong Điều kiện giao dịch chung này có nội dung khác với nội dung trong Đề nghị vay và Xác nhận chấp thuận cho vay của nhà đầu tư thì nội dung trong Xác nhận giao dịch sẽ được ưu tiên áp dụng	X					

3	Chính sách quyền riêng tư	Thông tin được thu thập Thông tin người dùng mà Fiin có thể tiếp cận và/hoặc thu thập bao gồm nhưng không giới hạn:... - Thông tin người thân, số điện thoại liên hệ, mối quan hệ với người dùng... - Thông tin về thiết bị điện thoại/máy tính truy cập - Địa chỉ GPS, vị trí - Thư viện hình ảnh, video - Camera và microphone Ngoài ra, Fiin cũng có thể thu thập thêm thông tin về người dùng từ bên thứ ba... và Fiin cũng có thể thu thập thêm các thông tin khác về người dùng từ nhiều nguồn và bằng các phương thức khác nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và phục vụ bạn tốt hơn.	X					
---	----------------------------------	--	---	--	--	--	--	--

	b) Phạm vi sử dụng thông tin Sau khi thu thập thông tin người dùng, Fiin lưu trữ các thông tin này và cam kết thông tin người dùng chỉ được sử dụng vào các hoạt động phục vụ công việc, bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động sau:... c) Thời gian lưu trữ thông tin Thời gian lưu trữ thông tin của người dùng: Fiin sẽ lưu trữ thông tin của người dùng trong khoản thời gian 36 tháng kể từ ngày người dùng đóng tài khoản trên ứng dụng Fiin hoặc trong vòng 60 tháng kể từ ngày người dùng không phát sinh giao dịch trên ứng dụng Fiin. e) Đối tượng tiếp cận, quản lý thông tin:... i) Sử dụng Cookie Fiin có thể thu thập thông tin người dùng thông qua các tập tin cookie để nhằm	X		X			Nội dung chưa rõ ràng, phạm vi áp dụng quá rộng; có nội dung chưa phù hợp quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 6 Luật BVQLNTD
--	--	---	--	---	--	--	---

		nắm bắt rõ hơn nhu cầu, xu hướng phát triển của người dùng để có thể cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho người dùng.						
4	Tài liệu: Chính sách bảo mật - ứng dụng Vay & Cho vay online Ý kiến tương tự như các tài liệu đã nêu trên.	Tương tự 3 tài liệu trên	X					

