

## THỎA THUẬN DỊCH VỤ \ *SERVICE AGREEMENT*

Nhà Cung Cấp thực hiện cung ứng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh của mình trên Ứng Dụng VinID đồng ý với các điều kiện và điều khoản dưới đây của Thỏa Thuận Dịch Vụ. \ *Supplier providing its Goods/Business Services on the VinID Application agrees to the following terms and conditions of the Service Agreement.*

### 1. **DINH NGHĨA \ DEFINITION**

- 1.1 API** (Application Programming Interface) là phần mềm trung gian cho phép hệ thống của Nhà Cung Cấp và hệ thống của VinID kết nối với nhau để triển khai một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán, giao nhận liên quan đến Voucher/Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh. \ *API (Application Programming Interface) is an intermediary software that allows Supplier's system and VinID's system to connect to each other to implement a part or the whole of the purchase and delivery process related to Voucher/Goods/Business Services.*
- 1.2 Bên** có nghĩa là VinID hoặc Nhà Cung Cấp, và **Các Bên** có nghĩa là VinID và Nhà Cung Cấp. \ *Party means is VinID or the Supplier, and the Parties means VinID and the Supplier.*
- 1.3 Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp** có nghĩa là bộ quy trình, quy định áp dụng đối với Nhà Cung Cấp khi sử dụng Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở quy trình phối hợp và xử lý giao dịch, quy trình phối hợp xử lý khiếu nại, chính sách thưởng/phạt Nhà Cung Cấp. \ *Supplier Policy Package means the package of process and regulation applicable to the Supplier using the Service, including but not limited to the process of collaboration and handling of transaction, claim handling collaboration process, bonus/penalty policy for Supplier.*
- 1.4 Chương Trình** là các chương trình mà Nhà Cung Cấp tự mình hoặc phối hợp với VinID hoặc đơn vị khác để (i) cung cấp Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh với các điều kiện cụ thể thông qua việc bán các Voucher; và/hoặc (ii) cung cấp Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh thông qua việc bán Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID và được Các Bên thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *Program is the programs that the Supplier on itself or in collaboration with VinID or other entities to (i) provide Goods/Business Services with specific conditions through the sale of the Voucher; and/or (ii) providing Goods/Business Services through the sale of Goods/Business Services on the VinID Application and specifically agreed by the Parties in the Service Contract.*
- 1.5 Công Nợ Phải Trả** có nghĩa là khoản tiền mà VinID hoặc Nhà Cung Cấp phải thanh toán cho Bên còn lại sau khi đối soát giá trị giao dịch được thực hiện thông qua Dịch Vụ, Phí Dịch Vụ và các khoản phải trả khác được quy định tại theo quy định tại từng phụ lục quy trình đối soát và thanh toán tương ứng tại Thỏa Thuận Dịch Vụ này. \ *Payable Debt means the amount VinID or the Supplier must pay each other after the conciliation of value of transactions made through the Service, the Service Fees and other payable amount under the provision of each schedule on respective conciliation and payment process in this Service Agreement.*
- 1.6 Dịch Vụ** có nghĩa là dịch vụ thương mại điện tử được cung cấp bởi VinID cho Nhà Cung Cấp theo mô tả tại Điều 2.1 của Thỏa Thuận Dịch Vụ này và phù hợp với quy định của Pháp Luật. \ *Service means an e-commerce service provided by VinID to the Supplier as described in Clause 2.1 of this Service Agreement and in compliance with the Laws.*
- 1.7 Dịch Vụ Kinh Doanh** là dịch vụ mà Nhà Cung Cấp đang cung cấp và/hoặc có quyền kinh doanh và Nhà Cung Cấp mong muốn cung cấp đến Khách Hàng thông qua việc bán trên Ứng Dụng VinID. \ *Business Services is the service that the Supplier is providing and/or has the right to conduct business and the Supplier wishes to provide to the Customer through the sale on the VinID Application.*
- 1.8 Doanh Số Bán** có nghĩa là khoản tiền VinID thu được từ các Đơn Đặt Hàng được Khách Hàng thanh toán thành công. \ *Sales Volume means the amount VinID collects from the Orders that have been successfully paid by the Customer.*
- 1.9 Đối Tác** là các tổ chức, cá nhân hợp tác với VinID nhằm cung cấp Dịch Vụ cho Nhà Cung Cấp, được quyền thay mặt Nhà Cung Cấp nhận thanh toán các khoản Công Nợ Phải Trả từ VinID như quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ (nếu có). \ *Partner is the organizations and individuals who cooperate with VinID to provide the Service to the Supplier, and are entitled to receive the Payable Debt from VinID on behalf of the Supplier as stipulated in the Service Contract (if any).*
- 1.10 Đơn Đặt Hàng** có nghĩa là đơn đặt mua Voucher/Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID của Khách Hàng, được khởi tạo thông qua hệ thống của VinID. \ *Order means a purchase order of Voucher/Goods/Business Services of the Customers on VinID Application, which is initialized through the VinID system.*
- 1.11 Hàng Hóa** là hàng hóa mà Nhà Cung Cấp đang cung cấp và/hoặc có quyền kinh doanh như được ghi nhận tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *Goods is the goods that the Supplier is providing and/or has the right to conduct business as recorded in the Service Contract.*
- 1.12 Hợp Đồng Dịch Vụ** là tên gọi chung cho các hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử cụ thể được VinID và Nhà Cung

Cấp ký kết tương ứng với từng phương thức hợp tác cung ứng Hàng Hóa hoặc Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID. \ *Service Contract is the common name for the specific e-commerce service contracts signed by VinID and the Supplier corresponding to each mode of cooperation in providing Goods or Business Services on the VinID Application.*

- 1.13 Khách Hàng** là một bên thứ ba mua Voucher/Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh của Nhà Cung Cấp bán trên Ứng Dụng VinID. \ *Customer is a third party who purchases Supplier's Voucher/Goods/Business Services sold on the VinID Application.*
- 1.14 Mã Voucher** là những ký tự bao gồm nhưng không giới hạn các dãy số, chữ cái, barcode, QRCode và các dạng mã hóa khác được tạo bởi VinID hoặc Nhà Cung Cấp và được thể hiện trên mỗi Voucher. \ *Voucher Code is the characters that include but are not limited to numbers, letters, barcodes, QRcodes and other encoded format created by VinID or the Supplier and are shown on each Voucher.*
- 1.15 Merchant Site** là công cụ quản lý bán hàng dưới dạng website hoặc ứng dụng di động do VinID xây dựng, vận hành dành riêng cho các Nhà Cung Cấp để quản lý việc bán hàng bằng việc cung cấp cho mỗi Nhà Cung Cấp mật khẩu và tên đăng nhập riêng. \ *Merchant Site is a sales management tool in the form of websites or mobile app built and operated by VinID exclusively for the Suppliers to manage sales by providing each Supplier with a separate password and username.*
- 1.16 Ngày Làm Việc** là các ngày trong tuần ngoại trừ thứ Bảy, Chủ Nhật và bất kỳ ngày nghỉ lễ nào tại Việt Nam theo quy định của Pháp Luật. \ *Working Days are days of the week except Saturday, Sunday and any public holidays in Vietnam as prescribed by Laws.*
- 1.17 Người Đại Diện** có nghĩa là một cá nhân cụ thể khác với người đại diện của một Bên ký Hợp Đồng Dịch Vụ mà Bên đó chỉ định và cung cấp thông tin liên lạc tại Hợp Đồng Dịch Vụ làm đại diện cho Bên đó trong việc ra các thông báo, chỉ thị, yêu cầu hoặc thực hiện việc đàm phán, thống nhất, ký các biên bản, mẫu biểu, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện và hoàn thành Hợp Đồng Dịch Vụ. Trường hợp Hợp Đồng Dịch Vụ không quy định người này, Người Đại Diện của một Bên là người đại diện theo pháp luật của Bên đó hoặc người được ủy quyền hợp pháp đại diện cho Bên đó. \ *Representative means a specific individual other than the representative of a Party to the Service Agreement that such Party appointed such person and provided contact information of such person in the Service Agreement to act on behalf of such Party to issue notices, directives, requests or perform negotiations, agree on, sign minutes, forms, transaction documents during the implementation and completion of the Service Agreement. If the Service Agreement does not specify this person, the Representative of a Party is the legal representative of such Party or a legally authorized representative of such Party.*
- 1.18 Nhà Cung Cấp** là Bên ký kết Hợp Đồng Dịch Vụ với VinID để cung cấp Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh cho Khách Hàng thông qua việc bán Voucher/Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID. \ *Supplier is a Party to the Service Agreement with VinID to provide Goods/Business Services to the Customer through the sale of Voucher/Goods/Business Services on the VinID Application.*
- 1.19 Pháp Luật** nghĩa là tất cả các luật, bộ luật, pháp lệnh, nghị định, quy chế, quyết định, thông tư, hướng dẫn, quy định, lệnh, nghị quyết và các văn bản pháp lý khác hoặc bất kỳ quy tắc diễn giải nào của các văn bản nêu trên có giá trị ràng buộc về pháp lý hiện hành tại Việt Nam. \ *Laws means all laws, codes, ordinances, decrees, statutes, decisions, circulars, guidelines, regulations, orders, resolutions and other legal documents or any interpretation rules of the above which is legally binding in Vietnam currently.*
- 1.20 Phí Dịch Vụ** có nghĩa là các khoản phí Nhà Cung Cấp phải trả cho VinID khi sử dụng Dịch Vụ và được Các Bên thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *Service Fees means the fees the Supplier must pay to VinID when using the Service and specifically agreed to by the Parties in the Service Agreement.*
- 1.21 Quy Chế Hoạt Động** là Quy chế hoạt động của ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được đăng tải trên Ứng Dụng VinID/website của VinID, do VinID ban hành, sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm và đăng ký với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định của Pháp Luật. \ *Operation Rule is the Operation Rule of e-commerce service app posted on VinID Application/VinID website, issued, amended and supplemented by VinID from time to time and registered with competent State agencies in accordance with the provisions of the Laws.*
- 1.22 Thông Báo** như được định nghĩa tại Điều 10.1 của Thỏa Thuận Dịch Vụ này. \ *Notice as defined in Clause 10.1 of this Service Agreement.*
- 1.23 Tính Năng Mua Sắm** là các tính năng tiện ích được VinID phát triển trên Ứng Dụng VinID nhằm hỗ trợ Khách Hàng lựa chọn Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên các gian hàng thông qua việc chọn trực tiếp, quét mã của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh hoặc phương thức khác do VinID phát triển tại từng thời điểm. \ *Shopping Feature is utility features*

developed by VinID on the VinID Application to assist Customers to select Goods/Business Services on stores through direct selection, scanning codes of Goods/Business Services or other methods as developed by VinID from time to time.

- 1.24 Ứng Dụng VinID** là ứng dụng thương mại điện tử cài đặt trên thiết bị di động có kết nối mạng, được VinID thiết lập, sở hữu, quản lý và vận hành, có tính năng cho phép Nhà Cung Cấp và Khách Hàng thực hiện một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động mua bán Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh. \ *VinID Application is an e-commerce appl installed on network-connected mobile devices, established, owned, managed and operated by VinID, with a feature that allows Suppliers and Customers to perform part or all of the process of buying and selling Goods/Business Services.*
- 1.25 VinID hoặc OneID** nghĩa là Công ty Cổ phần OneID (Tên gọi cũ Công ty Cổ phần VinID), một công ty được thành lập và hoạt động theo pháp luật Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0108372860 do Phòng Đăng ký Kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp đăng ký lần đầu ngày 23/07/2018 hoặc doanh nghiệp kế thừa các quyền và nghĩa vụ của VinID nếu xảy ra sự kiện tổ chức lại doanh nghiệp bao gồm hợp nhất, sáp nhập, chia, tách theo quy định của Pháp Luật. \ *VinID or OneID means OneID Joint Stock Company (formerly known as VinID Joint Stock Company), a company established and operating under Vietnamese law, enterprise code no. 0108372860 issued by Business Registration Office - Department on Planning and Investment of Hanoi City for the first time on 23 July 2018 or the enterprise inherits VinID's rights and obligations if there is an enterprise reorganization event including consolidation, merger, division and split according to the Laws.*
- 1.26 Voucher** là phiếu mua hàng trả tiền trước để ghi nhận việc Khách Hàng đã mua một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa hoặc phiếu ưu đãi khi mua hàng, có kèm theo các điều kiện điều khoản trong ứng của từng Chương Trình. Voucher có hình thức dưới dạng dữ liệu điện tử (E-Voucher) hoặc dưới dạng vật lý (vé giấy). \ *Voucher is a prepaid voucher to acknowledge that Customer has purchased a part or all of the Business Services/Goods or a coupon when purchasing, enclosed with the corresponding terms and conditions of each Program. Vouchers are available in the form of electronic data (E-Voucher) or physical form (paper vouchers).*

## **2. DICH VỤ VÀ QUY TRÌNH MUA BÁN \ *SERVICE AND SALE PROCESS***

### **2.1 Dịch Vụ \ *Service***

VinID sẽ cung cấp Dịch Vụ cho Nhà Cung Cấp với phạm vi dịch vụ cụ thể sau: \ *VinID will provide the Service to the Supplier with the following specific scope of services:*

- a. Tạo cho Nhà Cung Cấp một không gian ảo trên Ứng Dụng VinID để Nhà Cung Cấp (i) giới thiệu về Dịch Vụ Kinh Doanh của Nhà Cung Cấp và bán các Voucher/Dịch Vụ Kinh Doanh cho Khách Hàng, và/hoặc (b) giới thiệu về Hàng Hóa của Nhà Cung Cấp và bán Voucher/Hàng Hóa cho Khách Hàng. \ *To provide the Supplier with a virtual space on the VinID Application for the Supplier to (i) introduce their Business Services and sell Vouchers/Business Services to Customer, and/or (b) introduce their Goods and sell Vouchers/Goods to Customer.*
- b. Tạo tính năng để Khách Hàng lựa chọn, đặt mua Voucher/Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa và tiến hành thanh toán tiền qua ví điện tử của Khách Hàng hoặc một/một vài phương thức thanh toán khác được tích hợp trên Ứng Dụng VinID theo quyết định của VinID tại từng thời điểm. \ *To create a feature for Customers to choose, order Voucher/Business Services/Goods and make payment via Customer's electronic wallet or one/several other payment methods integrated on the VinID Application at the discretion of VinID from time to time.*
- c. Hỗ trợ thiết kế hình ảnh, thông tin về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh, Chương Trình của Nhà Cung Cấp và hỗ trợ kỹ thuật cần thiết khác khi đăng tải trên Ứng Dụng VinID. \ *To support in designing images, information about the Supplier's Goods/Business Services, Programs and provide other necessary technical support when posting on the VinID Application.*
- d. Tiến hành quảng cáo Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh và Chương Trình của Nhà Cung Cấp theo quyết định của VinID hoặc theo thỏa thuận với Nhà Cung Cấp (nếu có). \ *To advertise Goods/Business Services and Program of the Supplier in accordance with VinID's decision or under agreement with the Supplier (if any).*
- e. Hỗ trợ xử lý khiếu nại theo quy trình được Các Bên thỏa thuận. \ *To support in handling complaints under the process agreed by the Parties.*

### **2.2 Quy trình xử lý Đơn Đặt Hàng \ *Order Handling Process***

- a. Đối với Đơn Đặt Hàng mua Hàng Hóa: Theo quy trình xử lý đơn đặt hàng đối với hàng hóa mua qua Tính Năng Mua Sắm được đăng tải trên Merchant Site. \ *For Orders of Goods: To follow the order handling process for goods purchased through the Shopping Feature posted on the Merchant Site.*
- b. Đối với Đơn Đặt Hàng mua Dịch Vụ Kinh Doanh: Theo quy trình xử lý đơn đặt hàng đối với Dịch Vụ Kinh Doanh

mua qua Tính Năng Mua Sắm được đăng tải trên Merchant Site. \ *For Orders of Business Services: To follow the order handling process for Business Services purchased through the Shopping Feature posted on the Merchant Site.*

- c. Đối với Đơn Đặt Hàng mua Voucher: VinID gửi yêu cầu theo thông tin Đơn Đặt Hàng sang Nhà Cung Cấp để thực hiện giao Voucher theo phương thức giao hàng quy định tại Điều 2.3.2 dưới đây. \ *For Orders of Voucher, VinID sends the request according to the information of Order to the Supplier to deliver the Voucher by the delivery method specified in Clause 2.3.2 below.*

## **2.3 Phương thức giao Voucher/Hàng Hóa \ *Voucher/Goods Delivery Method***

### **2.3.1. Đối với Hàng Hóa \ *For Goods***

Hàng Hóa được Khách Hàng đặt mua thông qua Tính Năng Mua Sắm sẽ được giao cho Khách Hàng theo một trong các phương thức sau: \ *Goods ordered by Customer through Shopping Feature will be delivered to Customer by one of the following methods:*

- a. Lấy hàng ngay \ *Pick up the goods immediately*

Khách Hàng sau khi thanh toán cho Đơn Đặt Hàng sẽ nhận Hàng Hóa trực tiếp tại quầy thanh toán tại điểm bán của Nhà Cung Cấp. \ *Customer, after paying for the Order, will receive Goods directly at the checkout counter at the Supplier's point of sale.*

- b. Giao hàng tận nơi \ *Door-to-door delivery*

(i) Khách Hàng sau khi thanh toán cho Đơn Đặt Hàng sẽ được Nhà Cung Cấp hoặc VinID (tùy theo thỏa thuận của Các Bên tại từng Hợp Đồng Dịch Vụ) giao Hàng Hóa. \ *Customer, after paying for the Order, will have the Goods delivered by the Supplier or VinID (subject to the agreement of the Parties under each Service Contract).*

(ii) VinID và Nhà Cung Cấp sẽ tuân thủ các quy định của Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp tại Phụ Lục 4 của Thỏa Thuận Dịch Vụ này. VinID sẽ hiển thị mức phí giao hàng, thời hạn giao hàng cho Khách Hàng trước khi Khách Hàng xác nhận và thanh toán cho mỗi Đơn Đặt Hàng. \ *VinID and the Supplier will comply with the provisions of the Supplier Policy Package in Schedule 4 of this Service Agreement. VinID will display the delivery fee and delivery time to the Customer before the Customer confirms and pays for each Order.*

Trong trường hợp Hàng Hóa được giao bởi Nhà Cung Cấp, Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ thông báo cho VinID mức phí giao hàng, thời hạn giao hàng và các điều khoản khác liên quan đến việc giao hàng trong thời hạn tối thiểu 05 (năm) Ngày Làm Việc trước ngày áp dụng/điều chỉnh. VinID không chịu trách nhiệm nếu Nhà Cung Cấp không thông báo theo quy định dẫn đến phát sinh bất cứ thiệt hại, mất mát nào đối với Nhà Cung Cấp. \ *In case the Goods are delivered by the Supplier, the Supplier is obliged to notify VinID of the delivery fee, delivery time and other terms relating to the delivery of goods within a minimum period of 05 (five) Working Days before the date of application/adjustment. VinID shall not be responsible if the Supplier does not notify in accordance with the regulations resulting in any loss or damage to the Supplier.*

(iii) Bên chịu trách nhiệm giao hàng sẽ là Bên có trách nhiệm giải quyết, xử lý đối với các khiếu nại, thiệt hại, mất mát về Hàng Hóa do quá trình vận chuyển. \ *The party who is responsible for delivery will be the Party responsible for handling claims, damages, and losses of Goods due to delivery.*

- c. Giao nhận hàng theo các phương thức khác được Các Bên thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *Delivery of goods by other means shall be agreed by the Parties in the Service Contract.*

### **2.3.2. Đối với Voucher \ *For Voucher***

Nhà Cung Cấp gửi Mã Voucher hoặc thông tin Voucher (trong trường hợp Mã Voucher được tạo bởi VinID) cho VinID trước khi gửi đến Khách Hàng thông qua một hoặc tất cả các phương thức sau: \ *The Supplier sends Voucher Code or Voucher information (in case Voucher Code is generated by VinID) to VinID before sending to Customer through one or all of the following methods:*

- a. Phương thức thông thường \ *Normal method*

Nhà Cung Cấp thông qua Người Đại Diện của mình sẽ tiến hành gửi danh sách Mã Voucher hoặc thông tin Voucher theo yêu cầu từ VinID đến địa chỉ email của Người Đại Diện của VinID. Dữ liệu danh sách Mã Voucher hoặc thông tin Voucher phải được bảo mật bằng mật khẩu. Nhà Cung Cấp sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi tổn thất phát sinh do không thực hiện các nghĩa vụ bảo mật thông tin liên quan đến Voucher khi gửi sang cho VinID như được quy định tại điều khoản này. \ *The Supplier via its Representative will proceed to send a list of Voucher Codes or Voucher information upon request from VinID to the email address of VinID's Representative. Data of the list of Voucher Code or Voucher information must be secured with password. The Supplier will be solely responsible for all losses incurred*



due to the failure to fulfill the confidentiality obligations related to Vouchers when sending them to VinID as specified in this clause.

b. Thông qua API \ *Through the API*

- (i) Nhà Cung Cấp cung cấp địa chỉ truy nhập, tạo tài khoản và thực hiện các biện pháp kỹ thuật cần thiết để kết nối hệ thống của VinID vào hệ thống của Nhà Cung Cấp qua API. Các Bên có trách nhiệm bảo mật các thông tin tài khoản, các thông số kết nối kỹ thuật đã được cung cấp trong việc kết nối hệ thống qua API để triển khai bán các Voucher của Nhà Cung Cấp trên Ứng Dụng VinID. \ *The Supplier provides access address, creates account and implements the technical measures necessary to connect VinID's system to the Supplier's system via API. The Parties are responsible for keep confidential of the account information, technical connection parameters provided in connecting the system via API to deploy the sale of Supplier's Vouchers on the VinID Application.*
- (ii) Nhà Cung Cấp đảm bảo VinID có thể thực hiện nhập thông tin Voucher, thông tin Đơn Đặt Hàng và yêu cầu gửi Mã Voucher hoặc thông tin Voucher đến Nhà Cung Cấp thông qua API. \ *The Supplier undertakes that VinID can enter Voucher information, Order information and request to send Voucher Code or Voucher information to the Supplier via API.*
- (iii) Khi phát sinh yêu cầu của Khách Hàng mua Voucher trên Ứng Dụng VinID, hệ thống của VinID sẽ gửi lệnh chi tiết Đơn Đặt Hàng sang cho hệ thống của Nhà Cung Cấp, Nhà Cung Cấp có trách nhiệm nhận lệnh và gửi lại Mã Voucher hoặc thông tin Voucher tương ứng đến Ứng Dụng VinID qua API. Thời gian giao và nhận Voucher không quá 01 (một) phút. \ *When a Customer's request to buy a Voucher is made on the VinID Application, VinID's system will send the detailed order of the Order to the Supplier's system, the Supplier is responsible for receiving the order and returning the Voucher Code or corresponding Voucher information to the VinID Application via API. The time of delivery and receipt of Voucher is not more than 01 (one) minute.*

c. Các phương thức khác được Các Bên thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *Other methods of delivery are agreed upon by the Parties in the Service Contract.*

**2.4 Quy định về đổi, trả và bảo hành \ *Regulations on exchange, return and warranty***

- a. Nhà Cung Cấp chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc đổi, trả, bảo hành Voucher/Hàng Hóa cho Khách Hàng theo chính sách của Nhà Cung Cấp đối với Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh đó. \ *The Supplier is responsible for the exchange, return or warranty of Voucher/Goods for the Customer in accordance with the Supplier's policy in respect of such Goods/Business Services.*
- b. Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp cho VinID thông tin và giấy tờ có liên quan đến việc đổi, trả, bảo hành này khi VinID có yêu cầu. \ *The Supplier will provide VinID with information and documents related to such exchange, return and warranty upon requested by VinID.*

**2.5 Giải quyết tranh chấp, khiếu nại \ *Settling disputes and complaints***

VinID và Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ cử Người Đại Diện của mỗi Bên để phối hợp cùng nhau hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của Khách Hàng theo Quy trình phối hợp xử lý yêu cầu khiếu nại của khách hàng được đăng tải trên Merchant Site. \ *VinID and the Supplier are obliged to appoint a Representative of each Party to work together to support and resolve Customer's complaints according to the Coordination Process for handling customer complaints posted on Merchant Site.*

**3. ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN PHÍ DỊCH VỤ \ *RECONCILIATION AND PAYMENT OF SERVICE FEES***

Việc đối soát, thanh toán Công Nợ Phải Trả được thực hiện theo quy định tương ứng tại Phụ lục 1, Phụ lục 2 hoặc Phụ lục 3 của Thỏa Thuận Dịch Vụ (tùy theo thỏa thuận thống nhất của Các Bên tại Hợp Đồng Dịch Vụ). \ *The reconciliation and payment of Payable Debt will be conducted under respective provisions prescribed in Schedule 1, Schedule 2 or Schedule 3 of the Service Agreement (subject to the agreement of the Parties in the Service Contract).*

**4. CAM KẾT CỦA NHÀ CUNG CẤP \ *SUPPLIER'S UNDERTAKINGS***

**4.1 Cam kết pháp lý: \ *Legal undertakings:***

Nhà Cung Cấp tại đây, tuyên bố và xác nhận rằng, trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, \ *The Supplier hereby declares and acknowledges that, during the validity of the Service Contract and any additional time period:*

- a. Nhà Cung Cấp được thành lập hợp lệ, đang tồn tại hợp pháp và tuân thủ pháp luật nơi Nhà Cung Cấp được thành lập hoặc tổ chức. \ *The Supplier is duly established, legally existing and in compliance with the laws where the Supplier is*

*established or organized.*

- b. Nhà Cung Cấp và Người Đại Diện của Nhà Cung Cấp có đầy đủ thẩm quyền ký kết và thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của Thỏa Thuận Dịch Vụ và Hợp Đồng Dịch Vụ. Nhà Cung Cấp đã có tất cả các chấp thuận theo quy trình nội bộ của Nhà Cung Cấp để chấp thuận Hợp Đồng Dịch Vụ và ký kết bất kỳ thỏa thuận hợp tác nào với VinID trong thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và việc ký kết này không trái với điều lệ công ty, hay bất kỳ quy định, quy trình nào giữa Nhà Cung Cấp với chi nhánh, công ty mẹ, công ty thành viên, công ty liên kết và/hoặc bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận nào Nhà Cung Cấp đã ký với bên thứ ba. *\ The Supplier and its Representative have sufficient authority to enter into and perform the obligations under the Service Agreement and Service Contract. The Supplier has obtained all approvals in accordance with the Supplier's internal procedures to accept the Service Contract and enter into any cooperation agreement with VinID during the validity of the Service Contract, and such execution does not contravene the company's charter, or any rules, procedures between the Supplier and its branch, parent company, member company, affiliate and/or any contract, agreement between the Supplier and a third party.*
- c. Nhà Cung Cấp đã có, đang và sẽ luôn duy trì đầy đủ giấy phép, chứng nhận, chấp thuận, chứng chỉ hành nghề hoặc giấy tờ khác theo quy định Pháp Luật nhằm cung cấp Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh một cách hợp pháp trên Ứng Dụng VinID. Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp các giấy tờ này cho VinID vào bất kỳ thời điểm nào khi VinID có yêu cầu. *\ The Supplier has obtained, is maintaining and will always maintain sufficiently all licenses, certificates, approvals, practice certificates or other documents required by Laws for purpose of legally providing Goods/Business Services on the VinID Application. The Supplier will provide these documents to VinID at any time upon request by VinID.*
- d. Nhà Cung Cấp có toàn quyền quảng cáo, tiến hành các chương trình khuyến mại đối với Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh dưới bất kỳ hình thức kinh doanh nào kể cả kinh doanh trên mạng và ủy quyền hoặc cho phép VinID thực hiện các quyền này. *\ The Supplier has full right to advertise, conduct promotions to the Goods/Business Services in any form of business including online business and shall authority or allow VinID to exercise these rights.*
- e. Nhà Cung Cấp sẽ tuân thủ mọi quy định của Pháp Luật liên quan đến việc kinh doanh, cung ứng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh bao gồm nhưng không giới hạn cả các nghĩa vụ liên quan tới các quy định về hoạt động khuyến mại, quản lý thuế. Đồng thời cam kết miễn trừ VinID khỏi những trách nhiệm, khiếu nại, yêu cầu bồi hoàn, quyết định xử phạt hành chính liên quan đến hoặc xuất phát từ hành vi vi phạm của Nhà Cung Cấp đối với Hợp Đồng Dịch Vụ. *\ The Supplier shall comply with all regulations of the Laws relating to the business and supply of the Goods/Business Services including but not limited to obligations relating to promotions and tax administration. Simultaneously the Supplier shall undertake to exempt VinID from responsibilities, complaints, compensation claims, and administrative sanctions related to or resulting from the Supplier's violations to the Service Contract.*
- f. Nhà Cung Cấp đảm bảo rằng cá nhân thực hiện các thủ tục, trách nhiệm liên quan tới Hợp Đồng Dịch Vụ bao gồm nhưng không giới hạn việc ký kết Hợp Đồng Dịch Vụ, sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu được cung cấp, thực hiện các thao tác trên Merchant Site (mà cá nhân đó không phải là nhân viên hoặc Người Đại Diện hoặc đại diện hợp pháp của Nhà Cung Cấp) sẽ có đủ các thẩm quyền hợp pháp để thực hiện các nghĩa vụ của Hợp Đồng Dịch Vụ. VinID sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm gì đối với các thiệt hại do hành vi của cá nhân đó gây ra không phù hợp với quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ. *\ The Supplier warrants that the individual carries out the procedures and responsibilities relating to the Service Contract including but not limited to signing the Service Contract, using the provided username and password, performing operations on the Merchant Site (such individual is not an employee or a Representative or legal representative of the Supplier) shall have sufficient legal authority to perform the obligations under the Service Contract. VinID shall not bear any responsibility for damages caused by such individual's behavior which does not comply with the provisions of the Service Contract.*
- g. Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh tuân thủ quy định Pháp Luật, phù hợp với thuần phong mỹ tục và các quy phạm đạo đức xã hội có liên quan, không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào và Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp cho VinID giấy tờ chứng minh các quyền này khi VinID có yêu cầu. *\ Goods/Business Services shall comply with the regulations of the Laws, ensure public decency and related social ethics, does not violate the intellectual property rights of any third party, and the Supplier shall provide VinID with documents proving these rights upon request of VinID.*

**4.2 Cam kết về chính sách đối với Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh: \ Undertakings relating to policies for Goods/Business Services:**

Nhà Cung Cấp tại đây cam kết rằng trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, Nhà Cung Cấp sẽ: *\ The Supplier hereby undertakes that during the validity of the Service Contract and any additional time period, the Supplier shall:*

- a. Đảm bảo chất lượng, các chính sách về giá cũng như các ưu đãi, chính sách khác của Nhà Cung Cấp đối với Hàng

Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh cung ứng cho Khách Hàng trên Ứng Dụng VinID là tương đương hoặc tốt hơn chất lượng, chính sách đối với (i) Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh được bán trên các website/ứng dụng của các đối tác khác của Nhà Cung Cấp/tại các địa điểm kinh doanh của Nhà Cung Cấp hoặc qua các kênh bán khác, và (ii) Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh cung cấp cho khách hàng dưới những hình thức, cách thức khác. Để làm rõ, các chính sách cung ứng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh đó của Nhà Cung Cấp phải đảm bảo là chính sách được cập nhật kịp thời và đang được áp dụng. \ *Ensure that quality, price policies as well as other incentives, policies of the Supplier for the Goods/Business Services supplied to Customers on the VinID Application shall be equal or better than the quality and policies for (i) Goods/Business Services sold on the websites/applications of other Supplier's partners / at Supplier's business locations or through other sales channels, and (ii) Goods/Business Services provided to the customers in other forms and methods. To clarify, the Supplier's policy for supply of Goods/Business Services shall be promptly updated and being applicable.*

- b. Không phân biệt đối xử kém ưu đãi hơn giữa Khách Hàng mua Voucher/Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID so với các khách hàng khác của Nhà Cung Cấp. \ *Not discriminate the Customers who purchased Voucher/Business Services/Goods on the VinID Application in the way less favorable than other Supplier's customers.*
- c. Không tự ý thu thêm tiền của Khách Hàng so với nội dung thông tin Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa được đăng tải trên Ứng Dụng VinID trừ trường hợp Khách Hàng sử dụng (các) dịch vụ khác không được ghi nhận trong thông tin về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh được đăng tải trên Ứng Dụng VinID. \ *Not arbitrarily collect additional money from the Customer compared to the description of Business Services/Goods posted on the VinID Application unless the Customer uses other service(s) which is not recorded in the description of Goods/Business Services posted on VinID Application.*
- d. Trong trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác về chất lượng, chính sách về giá của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh, Nhà Cung Cấp có trách nhiệm thực hiện theo đúng nội dung đã cam kết. \ *If the Parties have agreed otherwise on the quality and price policy of Goods/ Business Services, the Supplier shall comply with the commitments.*
- e. Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp các tài liệu chứng minh đáp ứng các yêu cầu trên trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ khi VinID có yêu cầu. \ *The Supplier shall provide documents proving satisfaction of the above requirements within 01 (one) Working Day after the request from VinID.*

#### **4.3 Cam kết về kỹ thuật đối với kết nối API \ *Technical undertakings relating to API connection***

Nhà Cung Cấp tại đây cam kết rằng trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, Nhà Cung Cấp sẽ: \ *The Supplier hereby undertakes that during the validity of the Service Contract and any additional time period, the Supplier shall:*

- a. Đảm bảo hệ thống của Nhà Cung Cấp hoạt động ổn định, liên tục 24/7, thông suốt đồng thời duy trì đội ngũ kỹ thuật giám sát, khắc phục ngay khi có sự cố về hệ thống phát sinh. Nhà Cung Cấp sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh liên quan đến hệ thống của Bên mình. \ *Ensure that the Supplier's system operates stably, continuously 24/7, smoothly, and the Supplier will maintain a technical team to supervise and fix as soon as any system problem arises. The Supplier shall bear all risks and damages arising in relation to its systems.*
- b. Đảm bảo tính chính xác về thông tin thống kê số liệu, phối hợp với VinID thực hiện việc đối soát, xác nhận số liệu. \ *Ensure the accuracy of data statistical information, and coordinate with VinID to reconcile and confirm data.*
- c. Chịu trách nhiệm bảo mật hệ thống của mình để tránh hiện tượng truy cập trái phép vào hệ thống của VinID thông qua API. \ *Be responsible for security of its system to prevent unauthorized access to VinID's system via API.*
- d. Cung cấp cho VinID các thông số kỹ thuật trong trao đổi thông tin giữa hệ thống của Nhà Cung Cấp và hệ thống của VinID. \ *Provide VinID with technical specifications in information exchange between Supplier's system and VinID's system.*

#### **4.4 Cam kết về thông tin, hình ảnh: \ *Undertakings relating to information and images:***

Nhà Cung Cấp tại đây cam kết rằng trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, Nhà Cung Cấp sẽ: \ *The Supplier hereby undertakes that during the validity of the Service Contract and any additional time period, the Supplier shall:*

- a. Cung cấp đầy đủ các thông tin, dữ liệu cần thiết, dù được thể hiện dưới dạng hình ảnh, văn bản, âm thanh, bản ghi âm, ghi hình, video hay bất kỳ dạng nào, về: \ *Provide all necessary information and data, whether presented in the form of images, text, sound, audio, sound record, video or any other form, about:*
  - (i) Các thông tin và hình ảnh trung thực, sẵn có của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh; \ *The truthful and available information and pictures of the Goods/Business Services;*



- (ii) Thông tin về giá bán, điều kiện và hướng dẫn sử dụng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh; *\ Information on prices, conditions and manuals for use of the Goods/Business Services;*
  - (iii) Thông tin về pháp nhân, mã số thuế, địa chỉ giao dịch, tài khoản giao dịch và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin này; *\ Information about legal entities, tax codes, addresses, transaction accounts and the Supplier shall be responsible for the accuracy of this information;*
  - (iv) Các thông tin khác có ảnh hưởng đến Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh. *\ Other information that affects the Goods/Business Services.*
- b. Cập nhật kịp thời và thông báo cho VinID bất kỳ thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh nào về các thông tin nêu tại điều này. Đối với thông tin trực tiếp về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh, bao gồm nhưng không giới hạn ở giá bán và hướng dẫn sử dụng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh, Nhà Cung Cấp có trách nhiệm cung cấp cho VinID tối thiểu 01 (một) Ngày Làm Việc trước ngày áp dụng để cập nhật thông tin. *\ Promptly update and notify VinID of any changes, amendments and adjustments to the information mentioned in this Clause. For information directly relating to the Goods/Business Services, including but not limited to sale price and manuals of Goods/Business Services, the Supplier shall be responsible for providing VinID those information at least 01 (one) Working Day before the date of application for the purpose of updating information.*
- c. Cam kết chịu trách nhiệm toàn bộ và cuối cùng về tính chính xác, cập nhật, trung thực, hợp pháp và bản quyền, phù hợp với các quy tắc đạo đức, thuần phong mỹ tục của các thông tin nêu tại Điểm a nêu trên. *\ Undertake to bear all and final responsibility for the accuracy, updating, honesty, legality and copyright, compliance with the ethical rules, public decency of the information mentioned in Item a above.*
- d. Cho phép VinID sơ duyệt các thông tin theo Điểm a nêu trên và loại bỏ những thông tin không phù hợp trước khi đăng tải trên Ứng Dụng VinID và các kênh truyền thông, quảng cáo của VinID. Để làm rõ, việc sơ duyệt của VinID, trong mọi trường hợp, không có giá trị xác nhận hay bảo đảm chất lượng, hình ảnh và các thông tin này đối với bất kỳ bên nào. *\ Allow VinID to review the information according to Item a above and remove inappropriate information before posting on the VinID Application and the media and advertising channels of VinID. To clarify, the review of VinID, in any case, does not constitute confirmation or guarantee of the quality, images and this information to any party.*
- e. Đồng ý và trao cho VinID quyền sử dụng dưới bất kỳ hình thức nào, bất kể bằng cách khai thác nhằm mục đích thương mại hoặc phi thương mại bao gồm nhưng không giới hạn việc điều chỉnh, sao chép, sửa đổi, căn chỉnh, đăng tải các thông tin/hình ảnh liên quan tới Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh do Nhà Cung Cấp cung cấp vào các mục đích khác nhau nhằm cung ứng Dịch Vụ cho Nhà Cung Cấp theo quy định chi tiết tại Hợp Đồng Dịch Vụ và các mục đích cần thiết khác nhằm tăng cường chất lượng dịch vụ trên Ứng Dụng VinID. *\ Agree and grant VinID the right to use, in any form, regardless of commercial or non-commercial exploitation, including but not limited to modification, copying, amendment, alignment, posting of information/images relating to the Goods/Business Services provided by the Supplier for different purposes in order to provide the Service to the Supplier in accordance with the detailed provisions in the Service Contract and other necessary purposes to enhance the quality of service on the VinID Application.*
- f. Nhà Cung Cấp đồng ý rằng việc Nhà Cung Cấp sử dụng logo, tên thương mại, hình ảnh hoặc các công cụ thương hiệu của VinID cho mục đích và trong phạm vi thực hiện Hợp Đồng này được coi như đã được VinID cấp quyền sử dụng (license) thứ cấp, không độc quyền, không chuyển nhượng đối với các đối tượng sở hữu trí tuệ này. VinID bảo lưu tất cả các quyền đối với tên, Dịch Vụ, logo, tên thương mại, nhãn hiệu thương mại của mình và các thông tin, hình ảnh do VinID tạo ra, việc Nhà Cung Cấp sử dụng các đối tượng này ngoài mục đích và phạm vi Hợp Đồng này phải được sự chấp thuận trước bằng văn bản của VinID. *\ The Supplier agrees that the Supplier's use of VinID's logos, trade names, images or brand tools for the purpose and to the extent of the performance of this Contract is deemed to have been licensed by VinID for secondary, non-exclusive, non-transferable right to use to these intellectual properties. VinID reserves all rights to its name, Services, logos, trade names, trademarks and information and images created by VinID, the Supplier's use of these objects beyond the purpose and scope of this Contract must be approved in writing by VinID in advance.*

#### **4.5 Cam kết xử lý khiếu nại: *\ Undertakings on handling claims:***

Nhà Cung Cấp cam kết, trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, phối hợp với VinID xử lý các yêu cầu khiếu nại theo quy trình phối hợp xử lý khiếu nại của VinID tại Quy Chế Hoạt Động và Quy trình phối hợp xử lý yêu cầu khiếu nại của khách hàng đăng tải trên Merchant Site đồng thời nhanh chóng giải quyết các khiếu nại, tranh chấp với Khách Hàng trên tinh thần thiện chí và chịu trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng đối với những trường hợp phát sinh do lỗi của Nhà Cung Cấp. *\ The Supplier undertakes, during the validity of the Service Contract and any additional time period, to coordinate with VinID in handling complaint in*



*accordance with the complaints handling process of VinID under the Operation Rule and the Coordinating process for handling customer complaints posted on Merchant Site, and to quickly resolve complaints and disputes with Customers in good faith and to be responsible for compensating to the Customer for cases arising due to Supplier's faults.*

#### **4.6 Cam kết về thực hiện Chương Trình \ Undertakings on Program implementation**

*Nhà Cung Cấp tại đây cam kết rằng trong suốt thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và bất kỳ khoảng thời gian bổ sung nào, Nhà Cung Cấp sẽ: \ The Supplier hereby undertakes that during the validity of the Service Contract and any additional time period, the Supplier shall:*

- a. *Thực hiện đầy đủ, chính xác Chương Trình như nội dung thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ, đảm bảo Voucher đã bán phải được sử dụng phù hợp với nội dung Chương Trình ghi nhận tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ Implement the Program fully and exactly as agreed in the Service Contract, ensure that the sold Voucher must be used in accordance with the Program content recorded in the Service Contract.*
- b. *Trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản, Nhà Cung Cấp sẽ chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục thông báo và/hoặc đăng ký khuyến mại cho các Chương Trình theo quy định của Pháp Luật với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và chịu mọi trách nhiệm liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của các Chương Trình này. Đồng thời, Nhà Cung Cấp cam kết giữ cho VinID khỏi những trách nhiệm, khiếu nại, yêu cầu bồi hoàn, quyết định xử phạt hành chính, liên quan đến hoặc xuất phát từ hành vi vi phạm của Nhà Cung Cấp liên quan tới Hợp Đồng Dịch Vụ. \ Unless otherwise agreed by the Parties in writing, the Supplier shall be responsible for carrying out the procedures for notification and/or registration of promotions for the Programs in accordance with Laws with the competent state authorities, and assume all responsibilities relating to the legality and validity of these Programs. At the same time, the Supplier commits to hold VinID harmless from any liability, complaint, compensation claim, administrative sanction in connection with or arising from the Supplier's violations relating to the Service Contract.*
- c. *Trường hợp có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Chương Trình, bao gồm nhưng không giới hạn ở nội dung, địa bàn, thời gian chương trình, các ưu đãi, khuyến mại, ngân sách thực hiện, Nhà Cung Cấp có nghĩa vụ thông báo cho VinID tối thiểu 03 (ba) Ngày Làm Việc và phải có sự chấp thuận của VinID trước ngày áp dụng. Nhà Cung Cấp có trách nhiệm thực hiện mọi thủ tục pháp lý liên quan với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các nội dung thay đổi này và việc thay đổi này phải đảm bảo phù hợp với các quy định của Pháp Luật và bảo đảm Khách Hàng đã mua Voucher/Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa thành công phải được sử dụng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh theo Chương Trình đã đăng tải trước đó. \ In case of any changes relating to the Program, including but not limited to the content, location, program timeline, incentives, promotions, implementation budget, the Supplier shall notify VinID at least 03 (three) Working Days and shall obtained VinID's approval before the date of application. The Supplier shall be responsible for carrying out all relevant legal procedures with the competent authorities for such changes, and such changes shall comply with the regulations of Laws, and the Supplier shall ensure the Customers who have successfully purchased the Voucher/Business Services/Goods could consume Goods/Business Services according to the Program posted earlier.*
- d. *Nhà Cung Cấp đồng ý rằng VinID có quyền tự mình, hoặc phối hợp với các đơn vị khác, thực hiện chương trình khuyến mại ngoài phạm vi Chương Trình mà Nhà Cung Cấp đang thực hiện theo Phụ Lục Chương Trình để giá cung ứng Dịch Vụ Kinh Doanh trở nên cạnh tranh hơn trên thị trường. Để làm rõ, phương thức và chi phí thực hiện các chương trình khuyến mại này của VinID sẽ do VinID chịu trách nhiệm và quyết định. \ The Supplier agrees that VinID reserves the right to, by itself or in cooperation with other entities, carry out promotions outside the scope of the Program that the Supplier is implementing in accordance with the Program Appendix so that the price for provision of Business Services becomes more competitive in the market. To clarify, VinID shall be responsible for and decide the method and cost for implementing these promotions of VinID.*

#### **5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA VINID \ RIGHTS AND OBLIGATIONS OF VINID**

- 5.1. *Không phụ thuộc vào bất kỳ nội dung nào của Hợp Đồng Dịch Vụ, tùy vào quyết định của mình, VinID có thể trì hoãn, tạm ngừng, từ chối đăng tải hoặc hủy bỏ, gỡ bỏ thông tin của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh, Chương Trình trên Ứng Dụng VinID nếu Nhà Cung Cấp vi phạm bất kỳ một điều khoản nào của Hợp Đồng Dịch Vụ nếu các vi phạm đó không được Nhà Cung Cấp khắc phục trong 2 (hai) Ngày Làm Việc, trừ trường hợp việc trì hoãn, tạm ngừng, từ chối đăng tải hoặc hủy bỏ, gỡ bỏ thông tin là theo yêu cầu của bên thứ ba hoặc việc tiếp tục duy trì thực hiện sẽ ảnh hưởng tới quyền lợi của bên thứ ba, trong trường hợp này VinID sẽ áp dụng một hoặc một số biện pháp thích hợp ngay sau khi nhận diện vi phạm. \ Regardless of any provision of the Service Contract, VinID may, at its sole discretion, delay, suspend, refuse posting or cancel, remove information of Goods/Business Services, Program on the VinID Application if the Supplier violates any provision of the Service Contract if the Supplier fails to fix the violations within 02 (two) Working Days; however, if the delay, suspense, refusal] posting or cancellation, removal of information is requested by a third party*

*or the continue of Services shall affect the rights and interest of the third parties, VinID shall have the right to immediately takes necessary actions after identifying the violation.*

- 5.2. VinID có quyền cho phép Khách Hàng đăng phản hồi, bình luận về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID. Nhà Cung Cấp có thể xem các phản hồi, bình luận của Khách Hàng về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID. Trong mọi trường hợp, VinID không chịu trách nhiệm về bất kỳ nhận xét, phản hồi, ý kiến nào của Khách Hàng đăng trên Ứng Dụng VinID và cũng không có nghĩa vụ thông báo cho Nhà Cung Cấp về các ý kiến, phản hồi này. *\ VinID has the right to allow Customer to post feedback and comments on Goods/Business Services on the VinID Application. The Supplier can view Customer's feedback and comments regarding Goods/Business Services on the VinID Application. In any case, VinID shall not be responsible for any Customer's comments, feedback, and opinions posted on the VinID Application, and shall not be obliged to notify the Supplier of such comments and feedback.*
- 5.3. VinID có quyền tự mình thực hiện chương trình khuyến mại ngoài các chương trình khuyến mại (nếu có) mà Nhà Cung Cấp đang thực hiện cho Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh để giá cung ứng Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trở nên cạnh tranh hơn trên thị trường. Để làm rõ, phương thức và chi phí thực hiện các chương trình khuyến mại của VinID sẽ do VinID chịu trách nhiệm và quyết định. *\ VinID shall have right to carry out the promotion by itself in addition to the promotions (if any) that the Supplier is carrying out for Goods/Business Services so that price for provision of Goods/Business Services become more competitive in the market. To clarify, VinID shall be responsible for and decide the method and cost for implementing promotions of VinID.*
- 5.4. VinID có quyền sở hữu trí tuệ theo quy định Pháp Luật đối với mọi hình ảnh, tài liệu, bài viết, thiết kế do VinID thiết kế cho mục đích giới thiệu, bán Voucher/Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh cho Khách Hàng trừ những hình ảnh, nội dung được cung cấp bởi Nhà Cung Cấp. *\ VinID has the intellectual property rights in accordance with Laws in respect of all images, documents, articles and designs made by VinID for the purpose of introducing, selling Voucher/Goods/Business Services to Customers except for images and content provided by the Supplier.*
- 5.5. VinID có quyền yêu cầu Nhà Cung Cấp tự kiểm duyệt biên tập, chỉnh sửa lại thông tin, hình ảnh Nhà Cung Cấp tự đăng tải trên Ứng Dụng VinID đồng thời VinID có quyền từ chối lưu trữ và không hiển thị, truyền thông, quảng cáo các nội dung, thông tin, hình ảnh của Nhà Cung Cấp tại bất cứ thời điểm nào mà không phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại phát sinh (nếu có) trong trường hợp VinID nhận thấy các hình ảnh, nội dung, thông tin này trái Pháp Luật hoặc vi phạm chính sách của VinID. *\ VinID has right to require the Supplier to censor, edit, correct information and images which the Supplier, by itself, has posted on the VinID Application, and VinID has right to refuse storing and displaying, communicating, advertising the content, information and images of the Supplier at any time without being liable for any damages incurred (if any) if VinID thinks these images, content and information is illegal or violating VinID's policy.*
- 5.6. VinID có trách nhiệm đảm bảo các thông tin, hình ảnh hiển thị của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh trên Ứng Dụng VinID là chính xác theo các tài liệu, hình ảnh cung cấp bởi Nhà Cung Cấp. *\ VinID shall be responsible for ensuring the displayed information and images of Goods/Business Services on the VinID Application is accurate according to the documents, images provided by the Supplier.*
- 5.7. VinID có trách nhiệm tiếp nhận và chuyển cho Nhà Cung Cấp xử lý các khiếu nại theo thỏa thuận của Các Bên. *\ VinID shall be responsible for receiving and forwarding to the Supplier complaints to handle as agreed by the Parties.*
- 5.8. VinID có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện kinh doanh và quyền được kinh doanh Dịch Vụ theo quy định của Pháp Luật. *\ VinID shall be responsible for ensuring the business conditions and the right to operate the Services in accordance with the Laws.*
- 5.9. VinID có trách nhiệm xây dựng Ứng Dụng VinID và các ứng dụng, phần mềm, giải pháp kỹ thuật/nền tảng công nghệ có liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ cho Nhà Cung Cấp (“**Công Nghệ**”) đảm bảo tuân thủ các quy định của Pháp Luật liên quan và có quyền sở hữu trí tuệ đối với tất cả các tài sản này. Để làm rõ, không điều khoản nào tại Thỏa Thuận Dịch Vụ này hay Hợp Đồng Dịch Vụ có mục đích hạn chế việc VinID được quyền sử dụng Công Nghệ để thực hiện các công việc hoặc cung cấp dịch vụ giống hoặc tương tự với Dịch Vụ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác không phân biệt loại hình, tính chất, thời gian và địa điểm cung cấp của Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh. *\ VinID is responsible for building the VinID Application and the applications, software, technical solutions/technology platforms relating to the provision of the Services to the Supplier (“Technology”) in accordance with all relevant Laws and shall have intellectual property rights with respect to all these assets. To clarify, nothing in this Service Agreement or Service Contract is intended to restrict VinID's right to use the Technology to perform or provide the same or similar services compared to the Services to any other third party regardless of its type, nature, time and place of supplying Goods/Business Services.*

## **6. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI \ PENALTY AND COMPENSATION FOR DAMAGE**

- 6.1** Trường hợp một Bên vi phạm bất cứ điều khoản nào của Hợp Đồng Dịch Vụ ("**Bên Vi Phạm**"), Bên còn lại ("**Bên Bị Vi Phạm**") có quyền gửi thông báo yêu cầu Bên vi phạm khắc phục trong thời hạn hợp lý kể từ ngày nhận được thông báo. Nếu Bên Vi Phạm (i) không khắc phục và/hoặc không hoàn thành việc khắc phục trong thời hạn được yêu cầu hoặc (ii) vi phạm đó không thể khắc phục được thì Bên Vi Phạm phải chịu phạt 08% (tám phần trăm) giá trị của nghĩa vụ bị vi phạm và theo quy định tại Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp. *\ In case a Party breaches any terms of the Service Contract ("Defaulting Party"), the other party ("Non-defaulting Party") shall be entitled to send a notice requesting the Defaulting Party to remedy within a reasonable period from the date of receiving the notice. If the Defaulting Party (i) fails to remedy and/or fails to complete the remedy within the required period or (ii) such breach cannot be remedied, the Defaulting Party shall be subject to a penalty of 8% (eight percent) of the value of the breached obligation and under the provisions of the Supplier Policy Package.*
- 6.2** Ngoài trách nhiệm chịu phạt vi phạm Hợp Đồng Dịch Vụ theo quy định tại Điều 6.1, Bên Vi Phạm Hợp Đồng Dịch Vụ còn có trách nhiệm bồi thường cho Bên Bị Vi Phạm toàn bộ thiệt hại phát sinh từ hành vi vi phạm và thực hiện mọi biện pháp cần thiết để phục hồi các lợi ích vật chất và phi vật chất của Bên bị vi phạm để phục hồi danh tiếng và uy tín của Bên Bị Vi Phạm. *\ In addition to penalties for breach of the Service Contract in accordance with Clause 6.1, the Defaulting Party breaching Service Contract shall also be responsible for compensating the Non-defaulting Party for all damages arising from such breach and shall take all necessary measures to recover the physical and non-physical benefits of the Non-defaulting Party to reinstate the Non-defaulting Party's reputation and prestige.*
- 6.3** Trường hợp Nhà Cung Cấp vi phạm nhưng vì bất kỳ lý do nào VinID phải liên đới chịu trách nhiệm cùng với Nhà Cung Cấp đối với bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm phát sinh từ khiếu nại và/hoặc tranh chấp của Khách Hàng mà không do lỗi của VinID thì Nhà Cung Cấp phải bồi thường cho VinID toàn bộ thiệt hại, kể cả các chi phí để VinID xử lý và/hoặc giảm bớt thiệt hại từ vi phạm đó. *\ In case the Supplier breaches, but for any reason, VinID must be jointly responsible with the Supplier to the third party, including but not limited to, liability arising from claims and/or disputes from Customer without fault of VinID, the Supplier shall indemnify VinID for all damages, including expenses for VinID to handle and/or mitigate damages from such breach.*
- 6.4** VinID có quyền khấu trừ bất kỳ khoản nợ, phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại và các nghĩa vụ tài chính khác của Nhà Cung Cấp vào bất kỳ khoản thanh toán nào VinID phải trả cho Nhà Cung Cấp quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ. *\ VinID has right to deduct any of the Supplier's debts, penalties, compensation and other financial obligations from any payment which VinID must pay the Supplier in accordance with the Service Contract.*

## **7. BẤT KHẢ KHÁNG \ FORCE MAJEURE**

- 7.1.** Sự Kiện Bất Khả Kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, nằm ngoài tầm nhận biết và kiểm soát của Các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh, đình công, sự thay đổi trong chủ trương, chính sách, Pháp Luật của Nhà nước, lệnh của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; mọi trường hợp khó khăn về tài chính không được xem là Sự Kiện Bất Khả Kháng. *\ Force Majeure Event means an event occurring in an objective manner, beyond the awareness and control of the Parties, including but not limited to natural disasters, disease, wars, strikes, and changes on principles, policies, Laws of the State, order of the competent state authorities; all financial hardship is not considered as a Force Majeure Event.*
- 7.2.** Việc không thực hiện hoặc trì hoãn thực hiện nghĩa vụ của một Bên sẽ không bị xem là vi phạm nếu do Sự Kiện Bất Khả Kháng với điều kiện: *\ Failure to perform or delay in the performance of a Party's obligations shall not be deemed to be a breach if this is due to a Force Majeure Event, provided that:*
- a. Sự Kiện Bất Khả Kháng là nguyên nhân trực tiếp và đáng kể gây ra sự cản trở hoặc làm chậm trễ việc thực hiện nghĩa vụ đó; *\ Force Majeure Event is the direct and significant cause of the obstruction or delay in the performance of such obligation;*
- b. Bên bị tác động phải thông báo ngay cho Bên còn lại về việc xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng và sẽ cố gắng tới mức tối đa để giải quyết hoặc hạn chế đến mức tối thiểu tác động của sự kiện đó với tất cả sự khản trương hợp lý. Trong thời hạn 02 (hai) Ngày Làm Việc phải gửi cho Bên còn lại một văn bản nêu rõ các nguyên nhân trở ngại cho việc thực hiện nghĩa vụ và biện pháp khắc phục thiệt hại đang được áp dụng; *\ The affected Party shall immediately notify the other Party of the occurrence of a Force Majeure Event and shall endeavor to handle or mitigate its impact with reasonable urgency. Within 02 (two) Working Days, the affected Party shall send the other Party a written description of the causes being the obstacle to the performance of the obligations and remedial measures for damages currently in application;*



- c. Tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ khác quy định trong Hợp Đồng Dịch Vụ mà không bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng. \ *The affected Party shall continue to perform other obligations stipulated in the Service Contract which is not affected by Force Majeure Event.*
- 7.3. Các Bên phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ của mình khi Sự Kiện Bất Khả Kháng không còn, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác. \ *The Parties shall resume the performance of their obligations when the Force Majeure Event is no longer exist, unless otherwise agreed by the Parties.*

## **8. CHẤM DỨT \ TERMINATION**

- 8.1. Hợp Đồng Dịch Vụ chấm dứt trong các trường hợp sau: \ *The Service Agreement terminates in the following cases:*
- a. Một Bên thông báo cho Bên còn lại bằng văn bản về việc không tiếp tục gia hạn Hợp Đồng Dịch Vụ ít nhất 10 (mười) ngày trước khi kết thúc thời hạn của Hợp Đồng Dịch Vụ; hoặc \ *One Party notifies the other Party in writing of discontinuing the the Service Agreement at least 10 (ten) days before the end of the term of the Services Agreement; or*
- b. Các Bên cùng thỏa thuận bằng văn bản về việc chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ; hoặc \ *The Parties agree in writing to terminate the Service Contract; or*
- c. Một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ do các Sự Kiện Bất Khả Kháng kéo dài liên tục quá 30 (ba mươi) ngày gây ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ; hoặc \ *One Party unilaterally terminates the Service Contract due to Force Majeure Events that persist for more than 30 (thirty) days and affects the performance of the Service Contract; or*
- d. Một trong Các Bên tiến hành các thủ tục giải thể (tự nguyện hay bắt buộc) hoặc lâm vào tình trạng phá sản hoặc đình chỉ hoạt động; hoặc \ *One of the Parties is undergoing the dissolution process (whether voluntary or not) or becomes bankrupt, or suspends its operation; or*
- e. Khi một Bên vi phạm nghiêm trọng Hợp Đồng Dịch Vụ ("**Bên Vi Phạm**") và (i) không khắc phục vi phạm và/hoặc không hoàn thành việc khắc phục vi phạm trong thời hạn Bên kia ("**Bên Bị Vi Phạm**") yêu cầu; hoặc (ii) vi phạm đó là không thể khắc phục được, thì Bên Bị Vi Phạm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ ngay lập tức bằng cách gửi thông báo Bên Vi Phạm. Vi phạm nghiêm trọng được hiểu là những vi phạm có thể làm tổn hại trực tiếp đến lợi ích, uy tín của Bên Bị Vi Phạm trên thị trường và nếu tiếp tục thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ thì Bên Bị Vi Phạm cho rằng sẽ có khả năng gánh chịu thêm nhiều thiệt hại (bao gồm thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp); hoặc \ *When a Party materially breaches the Service Contract ("Breaching Party") and (i) does not remedy the breach and/or do not complete the remediation of the breach within the time limit that the other Party ("Breached Party") requests; or (ii) such breach is irremediable, the Breached Party has the right to unilaterally terminate the Service Contract immediately by giving notice to the Breaching Party. Material breaches are understood as breaches that may directly damage the interests and reputation of the Breached Party in the market and if the Service Contract continues to be performed, the Breached Party contends that it will likely incur additional damages (including direct and/or indirect damages); or*
- f. VinID thực hiện quyền tạm dừng cung cấp Dịch Vụ và/hoặc đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ bằng cách gửi thông báo trước cho Nhà Cung Cấp khi xảy ra một trong các trường hợp sau: \ *VinID reserves the right to suspend Services and/or unilaterally terminate the Service Contract by giving prior notice to the Supplier when one of the following occurs:*
- (i) VinID thực hiện một hoặc một vài thay đổi bao gồm nhưng không giới hạn thay đổi về chiến lược, định hướng, mô hình kinh doanh, phạm vi Dịch Vụ làm ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ với Nhà Cung Cấp; \ *VinID makes one or several changes including but not limited to changes in strategy, orientation, business model, scope of Services affecting the performance of the Service Contract with the Supplier;*
- (ii) Nhà Cung Cấp vi phạm bất kỳ quy định nào tại Hợp Đồng Dịch Vụ và không khắc phục vi phạm trong thời hạn 07 (bảy) ngày kể từ khi nhận được thông báo của VinID về việc vi phạm đó; \ *The Supplier breaches any provision of the Service Contract and does not remedy such breach within 07 (seven) days of receiving notice from VinID about such breach;*
- (iii) Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh là dịch vụ/hàng hóa kém chất lượng, hàng giả, hàng nhập lậu, hết hạn sử dụng, nhái thương hiệu, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, hoặc Nhà Cung Cấp gian dối trong việc cung cấp cho VinID các thông tin, hình ảnh về Hàng Hóa/Dịch Vụ Kinh Doanh; \ *Goods/Business Services are goods/services of poor quality, counterfeit, smuggled, expired, trademark counterfeit, infringing intellectual property rights, or the Supplier fraudulently provides VinID with information, images of the Goods/Business Services;*
- (iv) Cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành lệnh, quyết định, bản án hoặc bất kỳ văn bản tương đương về bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm liên quan đến Dịch Vụ Kinh/Hàng Hóa của Nhà Cung Cấp; \ *A*

*competent authority issues orders, decisions, judgments or any equivalent document of any violations of laws or violation relating to the Business Services/ Goods;*

- (v) Nhà Cung Cấp ngừng hoạt động, tạm ngừng hoặc có nguy cơ ngừng hoạt động trên 10 (mười) ngày vì bất kỳ lý do gì trừ trường hợp Bất Khả Kháng. \ *The Supplier ceases operation, suspends or is in danger of ceasing to operate for more than 10 (ten) days for any reason except for a Force Majeure Event.*

g. Nhà Cung Cấp thực hiện quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ theo quy định tại Thỏa Thuận Dịch Vụ. \ *The Supplier exercises the right to unilaterally terminate the Service Contract in accordance with the Service Agreement.*

8.2. Trong mọi trường hợp chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ, Các Bên phải hoàn thành các nghĩa vụ còn tồn đọng, hoàn tất việc tất toán các nghĩa vụ tài chính, giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện các nội dung theo quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *In all cases of termination of the Service Contract, the Parties shall complete outstanding obligations, complete the settlement of financial obligations, and deal with any queries or complaints relating to the performance of the Service Contract.*

8.3. Việc chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ không làm chấm dứt quyền và nghĩa vụ của mỗi Bên đối với Khách Hàng. Các Bên có nghĩa vụ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ, trách nhiệm của mình với Khách Hàng. \ *The termination of the Service Contract does not terminate each Party's rights and obligations to the Customer. The Parties shall continue to perform their obligations and responsibilities to the Customer.*

8.4. Các điều khoản sau đây của Thỏa Thuận Dịch Vụ này vẫn tiếp tục duy trì hiệu lực đối với Nhà Cung Cấp sau khi Hợp Đồng Dịch Vụ chấm dứt: các quy định về bảo mật thông tin, bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm hợp đồng và các điều khoản khác cần thiết để áp dụng và duy trì hiệu lực của các điều khoản này. \ *The following terms of this Service Contract will continue to apply to Supplier after the Service Contract terminates: provisions on information security, compensation for damages and penalties for breach of contract and other provisions necessary to apply and maintain the validity of these terms.*

## **9. BẢO MẬT \ CONFIDENTIALITY**

9.1 Bên nhận hoặc được cung cấp thông tin ("**Bên Nhận Thông Tin**") cam kết rằng, trong thời gian hiệu lực của Hợp Đồng Dịch Vụ và sau khi Hợp Đồng Dịch Vụ chấm dứt, Bên Nhận Thông Tin sẽ tuyệt đối bảo mật các thông tin mật ("**Thông Tin Mật**") của bên đã tiết lộ/cung cấp thông tin ("**Bên Tiết Lộ**"). Theo đó, Bên Nhận Thông Tin không được tiết lộ Thông Tin Mật cho bất kỳ bên thứ ba nào, dù là trực tiếp hay gián tiếp, trong bất kỳ tình huống nào, khi không có sự đồng ý bằng văn bản của của Bên Tiết Lộ trừ trường hợp quy định tại Điều 9.2 dưới đây. \ *The Party receiving or being provided with information ("Disclosed Party") undertakes that, during the term of the Service Contract and after the Service Contract is terminated, the Disclosed Party will keep the confidential information confidential ("Confidential Information") of the Party disclosing/providing the information ("Disclosing Party"). Accordingly, the Disclosed Party may not disclose the Confidential Information to any third party, whether directly or indirectly, under any circumstances, without the Disclosing Party's written consent unless otherwise provided in Article 9.2 below.*

Cho mục đích quy định tại đây, Thông Tin Mật được hiểu là các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn các điều khoản của Hợp Đồng Dịch Vụ và Thỏa Thuận Dịch Vụ và/hoặc các thông tin, dữ liệu, văn bản được tạo ra do liên quan đến hoặc phát sinh từ việc thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ, các thông tin, dữ liệu, văn bản được Bên Tiết Lộ cung cấp cho Bên Nhận Thông Tin cho dù dưới bất kỳ hình thức nào để thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ. Ngoài ra, Thông Tin Mật còn bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật công nghệ, bí quyết thương mại, thông tin liên quan đến Khách Hàng, kiến thức hoặc các thông tin khác về hoặc phục vụ cho tiếp thị tài chính, kinh doanh của Bên Tiết Lộ. \ *For the purposes set forth in this article, the Confidential Information is interpreted as information including but not limited to the terms of the Service Contract and the Service Agreement and/or information, data, documents generated by or in connection with the performance of the Service Contract, information, data and documents provided by the Disclosing Party to the Disclosed Party in any way to perform the Service Contract. In addition, Confidential Information also includes but is not limited to information relating to business secrets, technological secrets, trade secrets, information relating to Customers, knowledge or other information about or for the financial and business marketing of the Disclosing Party.*

9.2 Nghĩa Vụ Bảo Mật sẽ được loại trừ nếu nếu Thông Tin Mật: \ *Confidential obligation will be excluded if the Confidential Information:*

- a. Đã được phổ biến rộng rãi trong công chúng bởi Bên Tiết Lộ; \ *Has been widely popularized in the public by the Disclosing Party;*

- b. Được Bên Nhận Thông Tin, cung cấp cho nhân viên, chuyên gia tư vấn tài chính, pháp lý hoặc nhà thầu của Bên Nhận Thông Tin vì mục đích thực hiện các nghĩa vụ của Bên đó theo Hợp Đồng Dịch Vụ và Thỏa Thuận Dịch Vụ này, với điều kiện là Bên đó phải chịu trách nhiệm và đảm bảo các đối tượng được tiết lộ Thông Tin Mật phải tuân thủ quy định bảo mật như nội dung của Mục 1 trên đây; *\ Is provided by the Disclosed Party to the Disclosed Party's personnel, financial, legal, consultants, or contractors for the purpose of fulfilling that Party's obligations under the Service Contract and this Service Agreement, provided that the Party is responsible and ensures that the subjects being disclosed with the Confidential Information comply with the confidentiality provisions of Section 1 above;*
- c. Do Bên Nhận Thông Tin tự phát triển và/hoặc nhận được từ một bên thứ ba độc lập với việc thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ và Thỏa Thuận Dịch Vụ này mà không chịu bất kỳ nghĩa vụ bảo mật nào; hoặc *\ Is developed by the Disclosed Party and/or received from a third party independent of the performance of this Service Contract and this Service Agreement without being bound by any confidentiality obligations; or*
- d. Được yêu cầu tiết lộ bởi cơ quan có thẩm quyền hoặc bất kỳ tòa án có thẩm quyền xét xử thích hợp nào đối với Bên Nhận Thông Tin. *\ Is required to be disclosed by the competent authority or any court of competent jurisdiction over the Disclosed Party.*
- e. Được VinID chia sẻ cho: *\ Is disclosed by VinID to:*
- (i) cổ đông của VinID, các công ty con, công ty liên kết, các công ty trong mô hình nhóm công ty, các đơn vị có liên quan khác của VinID; và *\ shareholders of VinID, subsidiaries, affiliates, companies in the group company model, other relevant entities of VinID; and*
  - (ii) các bên thứ ba khác triển khai các công việc nghiên cứu, hỗ trợ, phát triển Ứng Dụng VinID, Merchant Site và Dịch Vụ bao gồm nhưng không giới hạn nhà cung cấp, chuyên gia tư vấn, đối tác tiếp thị; nhà cung cấp dịch vụ máy chủ, dịch vụ công nghệ thông tin, nhà cung cấp lưu trữ đám mây; đối tác quảng cáo và nhà cung cấp nền tảng quảng cáo; 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 VinID hoặc thay mặt VinID. *\ other third parties carrying out research, support, and development of VinID Application, Merchant Site and Services including but not limited to suppliers, consultants, marketing partners; server service providers, information technology service providers, cloud storage providers; advertising partners and advertising platform vendors; data analysis providers; research partners, including those conducting surveys or research projects in cooperation with VinID or on behalf of VinID.*
- 9.3** Bên Nhận Thông Tin đồng ý rằng bất cứ vi phạm nào đối với Nghĩa Vụ Bảo Mật thông tin này có thể gây ra những tổn hại không thể khôi phục được với Bên Tiết Lộ, theo đó Bên Tiết Lộ sẽ có quyền tìm kiếm các biện pháp để giảm nhẹ thiệt hại và buộc Bên Nhận Thông Tin bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế. Trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản, Nhà Cung Cấp tại đây đồng ý rằng thông tin liên quan đến Khách Hàng mà VinID cung cấp cho Nhà Cung Cấp để thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ là các Thông Tin Mật có tính chất quan trọng, trường hợp Nhà Cung Cấp vi phạm quy định của thỏa thuận bảo mật này làm lộ thông tin Khách Hàng, Nhà Cung Cấp phải chịu mức phạt vi phạm là 500.000.000 VNĐ cho bất kỳ vi phạm thỏa thuận bảo mật nào. *\ The Disclosed Party agrees that any breach of this Confidentiality Obligation may cause irreversible harm to the Disclosing Party, therefore, the Disclosing Party will have the right to seek measure to mitigate damages and to require the Disclosed Party to indemnify all actual damages. Except for otherwise agreed by Parties in writing, the Supplier hereby agrees that the information relating to the Customer that VinID provides to the Supplier for the performance of the Service Contract is the Confidential Information that is of a material nature, in the case of the Supplier violating the provisions of this confidentiality agreement resulting in disclosure of Customer's information, the Supplier information is subject to a fine of VND 500,000,000 for any breach of this confidentiality agreement.*
- 9.4** Ngay khi Hợp Đồng Dịch Vụ chấm dứt hoặc theo yêu cầu của Bên Tiết Lộ, Bên Nhận Thông Tin và/ hoặc người của Bên Nhận Thông Tin, có được hoặc đang nắm giữ Thông Tin Mật dưới hình thức văn bản giấy và dữ liệu điện tử nào sẽ: *\ As soon as the Service Contract terminates or at the request of the Disclosing Party, the Disclosed Party and/or the personnel of the Disclosed Party, obtaining or holding Confidential Information in the form of physical media and electronic data, shall:*
- a. Hoàn trả trong thời hạn không quá 48 giờ kể từ ngày nhận được yêu cầu hoàn trả của Bên Tiết Lộ trừ các trường hợp được Các Bên có thỏa thuận khác; hoặc *\ return within a period of no more than 48 hours from the date of receipt of the returning request by the Disclosing Party unless otherwise agreed by the Parties; or*
  - b. Dùng mọi nỗ lực hợp lý để hủy và/hoặc xóa bỏ vĩnh viễn các Thông Tin Mật và xác nhận bằng văn bản việc Bên Nhận Thông Tin đã thực hiện yêu cầu hủy này. Thông Tin Mật dưới hình thức điện tử, hoặc các ghi chú, phân tích, tổng hợp,



nghiên cứu, diễn giải hoặc các văn bản hoặc tài liệu khác dưới bất kỳ hình thức nào mà được chuẩn bị trên cơ sở hoặc được Bên Nhận Thông Tin tạo ra từ Thông Tin Mật của Bên Tiết Lộ phải được hủy ngay trong phạm vi cho phép của Pháp Luật; hoặc *\ Use all reasonable efforts to destroy and/or permanently delete Confidential Information and confirm in writing that the Disclosed Party has complied with this destruction request. The Confidential Information, which is in the form of electronic media, or notes, analysis, aggregation, research, interpretation or other documents or documents in any form, and which is prepared on the basis or received by the Disclosed Party generated from the Disclosing Party's Confidential Information, must be destroyed immediately to the extent permitted by Law; or*

- c. Trong trường hợp phải lưu trữ Thông Tin Mật theo quy định của Pháp Luật, Bên Nhận Thông Tin phải thực hiện việc lưu trữ Thông Tin Mật theo đúng quy định của Pháp Luật, và/hoặc thông lệ bảo mật cao nhất, giữ kín và hạn chế đối đa quyền tiếp cận các Thông Tin Mật. *\ In the event that Confidential Information is required to be stored in accordance with the Law, the Disclosed Party must store the Confidential Information in accordance with the Law, and/or highest standard of security and confidentiality, and restrict as much as possible the access to the Confidential Information.*

## **10. THÔNG BÁO \ NOTICE**

- 10.1** Trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác, bất kỳ một yêu cầu, sự trao đổi hay thông báo hoặc các hình thức giao dịch khác được phép hoặc bị đòi hỏi thực hiện (gọi chung là “**Thông Báo**”), sẽ phải được thực hiện bằng văn bản trừ trường hợp có thỏa thuận khác đi tại Hợp Đồng Dịch Vụ và gửi tới Người Đại Diện có thẩm quyền của Các Bên. Thông Báo được xem là đã nhận khi: *\ Unless the Parties otherwise agree, any request, exchange or notice or other form of transaction is permitted or required to be made (collectively, "Notice"), shall be done in writing unless otherwise agreed in the Service Contract and sent to the Authorized Representative of the Parties. Notice is deemed to have been received when:*

- a. nếu gửi trực tiếp, vào thời điểm giao nhận Thông Báo hoặc từ chối nhận Thông Báo được giao đó; *\ if sent directly, at the time the Notice is delivered or refused to receive the Notice being given;*
- b. nếu gửi bằng dịch vụ bưu điện cước phí trả trước, vào 03 (ba) ngày sau ngày gửi (hoặc 07 (bảy) ngày sau ngày gửi nếu gửi đến hoặc từ một địa chỉ bên ngoài lãnh thổ Việt Nam); *\ if sent by prepaid post service, on the third (3rd) day after the date of sending (or seventh (7th) day after the date of sending if sent to or from an address outside the territory of Vietnam);*
- c. nếu gửi bằng fax, khi hệ thống fax của bên gửi phát ra một thông báo xác nhận việc gửi thành công toàn bộ Thông Báo trừ khi, trong thời hạn tám giờ sau khi gửi fax, bên nhận thông báo cho bên gửi rằng bên đó chưa nhận được toàn bộ Thông Báo; hoặc *\ if sent by fax, when the sender's fax system issues a message confirming the successful sending of the entire Notice unless, within eight hours after sending the fax, the receiving party notifies the sender that that has not received the full Notice; or*
- d. khi nhận được toàn bộ Thông Báo nếu gửi bằng thư điện tử (email) hoặc bất kỳ phương thức thông tin điện tử nào khác. *\ when receiving the full Notice if sent by email or any other electronic means of information.*

- 10.2** Mọi thay đổi về thông tin liên lạc của một Bên phải được thông báo bằng văn bản hoặc email cho Bên còn lại trước một thời gian hợp lý. Bên gửi Thông Báo sẽ vẫn được xem là đã gửi Thông Báo hợp lệ đến địa chỉ và/hoặc email của Bên còn lại nếu Bên gửi Thông Báo không được thông báo về các thay đổi thông tin liên lạc mới của Bên nhận Thông Báo. *\ Any changes to a Party's contact information must be notified in writing or email to the other Party prior to a reasonable time. The Party that sends the Notice will still be deemed to have sent a valid Notice to the other Party's address an /or email if the Party sending the Notice is not notified of the receiving Party's communication changes.*

## **11. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP \ GOVERNING LAW AND DISPUTE SETTLEMENT**

- 11.1** Thỏa Thuận Dịch Vụ và Hợp Đồng Dịch Vụ được điều chỉnh và giải thích theo luật Việt Nam. *\ The Service Agreement and the Service Contract are governed by and construed in accordance with the laws of Vietnam.*
- 11.2** Trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc ký kết và thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ, Các Bên sẽ giải quyết thông qua thương lượng. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì tranh chấp đó sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của trung tâm này. *\ In the event of any dispute regarding the formation and performance of the Service Contract, the Parties will resolve through negotiation. If the dispute cannot be resolved by negotiation within 30 (thirty) days from the date the dispute arose, then the dispute will be resolved by arbitration at the Vietnam International Arbitration Center (VIAC) according to its Rules of Arbitration.*

## **12. ĐIỀU KHOẢN CHUNG \ MISCELLANEOUS TERMS**

- 12.1** Không Bên nào được chuyển nhượng bất kỳ quyền và/hoặc nghĩa vụ nào tại Hợp Đồng Dịch Vụ cho bất kỳ bên thứ ba

nào nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của Bên còn lại trừ trường hợp: *\ Neither Party may assign any rights and/or obligations under the Service Contract to any third party without the written consent of the other Party except:*

- a. Việc chuyển nhượng là hệ quả của việc chia, tách, hợp nhất, sáp nhập doanh nghiệp với điều kiện Bên chuyển nhượng hoặc chuyển giao phải thông báo cho Bên còn lại trong vòng 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày có quyết định về việc tổ chức lại doanh nghiệp; và *\ The transfer is a consequence of the division, separation, consolidation or merger of an enterprise provided that the assigning or transferring Party must notify the other Party within 05 (five) Business Days from the date the decision on reorganization of enterprises is issued; and*
- b. VinID chuyển nhượng Hợp Đồng Dịch Vụ cho một bên thứ ba là bên liên kết của VinID. Để làm rõ, bên liên kết của VinID được hiểu là các công ty do VinID nắm quyền sở hữu hoặc các công ty nắm quyền sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp VinID từ 50% vốn điều lệ trở lên. *\ VinID transfers the Service Contract to a third party that is a affiliate of VinID. For clarification, affiliate of VinID is understood to be the company owned by VinID or the compan directly or indirectly owning VinID at 50% or more of charter capital.*
- 12.2 Nếu bất kỳ quy định tại Thỏa Thuận Dịch Vụ, Hợp Đồng Dịch Vụ bị tuyên vô hiệu toàn bộ hoặc từng phần thì hiệu lực của các quy định còn lại trong Thỏa Thuận Dịch Vụ, Hợp Đồng Dịch Vụ không bị ảnh hưởng. *\ If any provision of the Service Contract or the Service Agreement is declared invalid in whole or in part, the validity of the remaining provisions of the Service Contract and the Service Agreement is not affected.*
- 12.3 Để tránh nhầm lẫn, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác, không có quy định nào trong Hợp Đồng Dịch Vụ sẽ được hiểu là: *\ For avoidance of doubt, unless the Parties otherwise agree, nothing in the Service Contract will be construed as:*
  - a. Một Bên là người lao động của Bên còn lại; *One Party is an employee of the other;*
  - b. Một Bên làm đại lý cho Bên còn lại; *\ One Party acting as agent for the other;*
  - c. Cấu thành một hình thức hợp tác kinh doanh (BCC) hay liên doanh nào giữa Các Bên; và *\ Constitute a form of business cooperation contract (BCC) or joint venture between the Parties; and*
  - d. Một Bên ủy quyền cho Bên còn lại thực hiện hoặc tham gia vào bất kỳ cam kết nào thay mặt hoặc đại diện cho Bên kia. Để làm rõ, Nhà Cung Cấp sẽ không có thẩm quyền thực hiện hoặc chấp nhận bất kỳ thỏa thuận, đề nghị hoặc tuyên bố nào nhân danh VinID. *\ One Party authorizes the other Party to perform or engage in any commitment for or on behalf of the other Party. For avoidance of doubt, the Supplier will not be authorized to make or accept any agreement, offer or statement on behalf of VinID.*
  - e. Làm phát sinh bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào thay cho hoặc ràng buộc Bên kia ngoài các nghĩa vụ và quyền hạn theo quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ. *\ Giving rise to any obligation or liability on behalf of or binding the other Party other than the obligations and rights set forth in the Service Contract.*
- 12.4 Trách nhiệm pháp lý của VinID đối với Nhà Cung Cấp trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá các khoản phí mà VinID nhận được từ Nhà Cung Cấp theo quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ. *\ VinID's legal liability to the Supplier in any case shall not exceed the fees that VinID receives from the Supplier in accordance with the Service Contract.*
- 12.5 Các Bên đã tự do xem xét hợp đồng và tình nguyện ký kết vào Hợp Đồng Dịch Vụ và chấp thuận Thỏa Thuận Dịch Vụ này. Do đó, Hợp Đồng Dịch Vụ và Thỏa Thuận Dịch Vụ sẽ không là hợp đồng mẫu và sẽ được giải thích một cách công bằng giữa Các Bên. Nhà Cung Cấp ký kết Thỏa Thuận Dịch Vụ và Hợp Đồng Dịch Vụ với tư cách là một pháp nhân độc lập để thực hiện Chương Trình cho Khách Hàng, do đó Nhà Cung Cấp không phải là người tiêu dùng trong quan hệ với VinID theo quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng. *\ The Parties have freely reviewed the contract and voluntarily signed into the Service Contract and accepted this Service Contract. Therefore, the Service Contract and the Service Contract will not be a model contract and will be explained fairly between the Parties. The Supplier enters into a Service Contract and Service Contract as an independent entity to execute the Program for Customer, so the Supplier is not a consumer in the relationship with VinID in accordance with laws of Vietnam on consumer protection.*
- 12.6 Các Bên đồng ý rằng VinID có thể điều chỉnh, thay đổi quy định tại Thỏa Thuận Dịch Vụ, Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp và/hoặc các quy trình, chính sách có liên quan vào từng thời điểm bằng việc cập nhật Thỏa Thuận Dịch Vụ cùng các quy trình, chính sách lên Merchant Site, bản thay đổi có hiệu lực ngay tại thời điểm được đăng tải trên Merchant Site. *\ The Parties agree that VinID may change and amend the provisions of the Service Agreement, the Supplier Policy Package and/or relevant procedures and policies from time to time by updating the Service Agreement together with the procedures and policies on the Merchant Site, the changes take effect at the time of being posted on Merchant Site.*
- 12.7 Sau khi VinID cập nhật thay đổi của Thỏa Thuận Dịch Vụ và/hoặc các quy trình, chính sách có liên quan trên Merchant

Site, nếu Nhà Cung Cấp có lý do chính đáng để không chấp thuận với các thay đổi này, Nhà Cung Cấp có thể chấm dứt việc giao kết Hợp Đồng Dịch Vụ với VinID mà không bị xem là vi phạm bằng việc gửi Thông Báo bằng văn bản tới VinID theo quy định của Thỏa Thuận Dịch Vụ. Thông Báo gửi tới VinID phải đáp ứng các điều kiện dưới đây: *\After VinID updates the changes to Service Agreement and/or relevant procedures and policies on the Merchant Site, if the Supplier has a good reason not to agree with such changes, the Supplier may terminate the Service Contract with VinID without incurring a breach by sending a written Notice to VinID in accordance with the Service Agreement. The Notice sent to VinID must meet the following conditions:*

- (i) Được gửi tới VinID trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ thời điểm VinID cập nhật thay đổi Thỏa Thuận Dịch Vụ và/hoặc các chính sách; và *\Being sent to VinID within 15 (fifteen) days from the time VinID updates its Service Agreement and/or policies; and*
- (ii) Được gửi tới VinID ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày dự kiến chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ. *\Being sent to VinID at least 30 (thirty) days before the scheduled date of termination of the Service Contract.*

Việc Nhà Cung Cấp tiếp tục sử dụng Dịch Vụ và không thực hiện quyền đơn phương chấm dứt quy định trên đây được hiểu là Nhà Cung Cấp đồng ý với các thay đổi của VinID. *\That the Supplier continues to use the Service and does not exercise its right to unilaterally terminate as provided above is deemed that the Supplier agrees to the changes by VinID.*

- 12.8 Hợp Đồng Dịch Vụ, Thỏa Thuận Dịch Vụ, và các chính sách liên quan được soạn bằng tiếng Việt và có thể được dịch ra tiếng khác. Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa bản tiếng Việt và bản được dịch ra tiếng khác, bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng. *\ The Service Contract, Service Agreement, and the relevant policies are drawn up in Vietnamese and might be translated into another language. If there is any discrepancy between the Vietnamese version and the version in another language, the Vietnamese version will prevail.*



## PHỤ LỤC 1 \ SCHEDULE 1

### QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN THEO DOANH SỐ BÁN CỦA VOUCHER \ RECONCILIATION AND PAYMENT PROCESS ACCORDING TO VOUCHER'S SALES VOLUME

1. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả \ *The process of reconciliation and payment of Payable Debt*
  - 1.1 Đối soát theo Kỳ Thanh Toán \ *Reconciliation with respect to Payment Period*
    - a. Các Bên sẽ chốt công nợ để thanh toán vào ngày X theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ (mỗi kỳ chốt công nợ này được gọi riêng là “**Kỳ Thanh Toán**”). Nếu số ngày phát sinh công nợ trong Kỳ Thanh Toán đầu tiên dưới 05 (năm) ngày thì các công nợ này được chuyển sang đối soát và thanh toán ở Kỳ Thanh Toán tiếp theo. *The Parties shall finalize the debt for payment on day X as agreed in the Service Contract (each debt finalizing period is individually referred to as the "Payment Term"). If the number of days the debt is incurred in the first Payment Period is less than 05 (five) days, this payable debt will be reconciled and paid in the next Payment Period.*
    - b. Trong thời hạn 02 (hai) Ngày Làm Việc sau mỗi Kỳ Thanh Toán, VinID sẽ gửi cho Nhà Cung Cấp biên bản đối chiếu công nợ (“**Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ**”) qua email để Nhà Cung Cấp kiểm tra và rà soát trước khi in, ký, đóng dấu xác nhận. Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ bao gồm các thông tin sau: (i) số lượng Voucher đã bán trong Kỳ Thanh Toán, (ii) các khoản Phí Dịch Vụ và phí thu hồi Voucher mà Nhà Cung Cấp phải thanh toán, (iii) các khoản giảm trừ bao gồm tiền phạt, bồi thường thiệt hại theo các quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ; Phí Dịch Vụ còn nợ, các khoản chi hộ (nếu có). Trường hợp Nhà Cung Cấp có khiếu nại đối với nội dung của Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ, Các Bên sẽ giải quyết trong thời hạn tối đa 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày phát sinh khiếu nại. Quá thời hạn này mà khiếu nại không được giải quyết, Nhà Cung Cấp đồng ý sử dụng số liệu đối soát cung cấp bởi VinID tại Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ để làm căn cứ thanh toán Công Nợ Phải Trả. \ *Within 02 (two) Business Days after each Payment Period, VinID will send the Supplier a debt reconciliation minute (“Debt Reconciliation Minute”) via email for the Supplier to check and review before printing, signing, stamp for confirmation. The Debt Reconciliation Minute shall contain the following information: (i) the number of Vouchers sold during the Payment Period, (ii) the Service Fees and Voucher recovery fees payable by the Supplier, (iii) deduction amount including fines, indemnification in accordance with the terms of the Service Contract; outstanding Service Fees, payments on behalf of others (if any). In the case where the Supplier files a complaint against the content of the Debt Reconciliation Minute, the Parties shall resolve it within a maximum period of 05 (five) Business Days from the date the complaint arises. If the complaint is not resolved during the time limit, the Supplier agrees to use the reconciliation data provided by VinID under the Debt Reconciliation Minute as the basis for payment of Payable Debt.*
    - c. Trong thời hạn Y Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID nhận được Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ đã được Nhà Cung Cấp xác nhận hợp lệ, \ *Within Y Business Days from the date on which VinID receives a Debt Reconciliation Minute which has been duly confirmed by the Supplier,*
      - (i) nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho Nhà Cung Cấp hoặc Đối Tác; \ *If Payable Debt is greater than 0, VinID will pay Payable Debt of the Payment Period to the Supplier or the Partner;*
      - (ii) nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp sẽ thanh toán khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho VinID; và \ *if Payable Debt are less than 0, the Supplier will pay an amount equal to the absolute value of the Payable Debt of the Payment Period to VinID; and*
      - (iii) Các Bên thỏa thuận rằng trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc sau mỗi Kỳ Thanh Toán mà VinID chưa nhận được Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ đã được Nhà Cung Cấp xác nhận hợp lệ, Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán đó sẽ được chuyển sang Kỳ Thanh Toán kế tiếp. \ *The Parties agree that if within 07 (seven) Business Days after each Payment Period, VinID has not received a Debt Reconciliation Minute that has been duly confirmed by the Supplier, the Payable Debt of that Payment Period shall be carried over to the next Payment Period.*
  - 1.2 Đối soát khi kết thúc Chương Trình \ *Reconciliation at the end of the Program term*
    - a. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày kết thúc thời hạn mỗi Chương Trình, VinID sẽ thống kê lại số lượng

Voucher đã bán trong suốt Chương Trình và gửi Biên bản quyết toán (“**Biên Bản Quyết Toán**”) bằng email cho Nhà Cung Cấp. Biên Bản Quyết Toán sẽ gồm: (i) bảng kê các Voucher đã bán, (ii) các khoản Phí Dịch Vụ mà VinID được hưởng, (iii) các khoản phí thu hồi Voucher mà Nhà Cung Cấp chưa thanh toán; và (iv) các khoản giảm trừ: tiền phạt/bồi thường theo các qui định tại Hợp Đồng Dịch Vụ, Phí Dịch Vụ còn nợ, các khoản chi hộ (nếu có). *\ Within 05 (five) Business Days from the end of each Program term, VinID shall review the number of Vouchers sold during the Program term and send the Settlement statement (“Settlement Statement”) via email to Supplier. The Settlement Statement will include: (i) a list of Vouchers sold, (ii) Service Fees enjoyed by VinID, (iii) Voucher recovery fees that the Supplier has not paid; and (iv) deductions: penalties/indemnities under the terms of the Service Contract, outstanding Service Fees, payments on behalf of others (if any).*

- b. Nếu Nhà Cung Cấp không đồng ý với nội dung trong Biên Bản Quyết Toán do VinID cung cấp, Nhà Cung Cấp phải thông báo cho VinID trong thời hạn 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận Biên Bản Quyết Toán. Trong trường hợp có những chênh lệch không thể giải quyết được qua email, Các Bên có thể đối chiếu trực tiếp tại văn phòng làm việc của VinID trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ thời điểm Nhà Cung Cấp thông báo cho VinID. Trong trường hợp không thể giải quyết được khiếu nại, số liệu do VinID đưa ra tại Biên Bản Quyết Toán là số liệu cuối cùng. *\ If the Supplier does not agree with the contents of the Settlement Statement provided by VinID, the Supplier shall notify VinID within 02 (two) Business Days from the date of receipt of the Settlement Statement. In the event of any discrepancies that cannot be resolved via email, the Parties may reconcile directly at VinID's office within 05 (five) Business Days from the time the Supplier notifies VinID. In case the complaint cannot be resolved, the data provided by VinID in the Settlement Statement is the final.*
- c. Sau khi Các Bên thống nhất nội dung Biên Bản Quyết Toán, Nhà Cung Cấp in Biên Bản Quyết Toán, ký và đóng dấu xác nhận của Nhà Cung Cấp và chuyển bản gốc về VinID để làm thủ tục thanh toán. Trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Biên Bản Quyết Toán hợp lệ từ Nhà Cung Cấp, *\ After the Parties agree on the content of the Settlement Statement, the Supplier prints the Settlement Memorandum, signs and seals for confirmation and delivers the original to VinID for payment procedures. Within 07 (seven) Business Days from the date of receipt of a valid Settlement Statement from the Supplier,*
- (i) nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Nhà Cung Cấp hoặc Đối Tác; và *\ If Payable Debt is greater than 0, VinID will pay Payable Debt to Supplier or Partner; and*
- nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp có thanh toán cho VinID một khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả. *\ if Payable Debt is less than 0, the Supplier will pay an amount equal to the absolute value of Payable Debt to VinID; and*

**2. Hình thức thanh toán: \ Payment method:**

Một Bên sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Bên còn lại vào tài khoản ngân hàng của Bên nhận thanh toán theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản. *\ A Party shall pay the Payable Debt to the other Party to its bank account according to the information as stated in the Service Contract, unless otherwise agreed by the Parties in writing.*

**3. Hóa đơn chứng từ: \ Invoice and document:**

- 3.1. Nhà Cung Cấp có trách nhiệm xuất hóa đơn hợp lệ và các chứng từ khác cho Khách Hàng khi Khách Hàng xuất trình Voucher cho Nhà Cung Cấp; *\ Supplier is responsible for issuing valid invoices and other documents to Customer when Customer presents Voucher to Supplier;*
- 3.2. VinID sẽ xuất hóa đơn tài chính hợp lệ cho Nhà Cung Cấp đối với khoản Phí Dịch Vụ mà VinID được hưởng trong tháng trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên của tháng liền sau, riêng phần phí thu hồi và khoản giảm trừ khác (nếu có) sẽ không được xuất hóa đơn. *\ VinID shall issue a valid financial invoice to the Supplier with regard to the Service Fees enjoyed by VinID during a month within the first 05 (five) Business Days of the following month; the recovery fee and other deductions (if any) shall not be invoiced.*

## PHỤ LỤC 2 \ SCHEDULE 2

### QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN THEO DOANH SỐ BÁN CỦA VOUCHER ĐÃ SỬ DỤNG \ THE PROCESS OF RECONCILIATION OF AND PAYMENT ACCORDING TO USED VOUCHER SALES VOLUME

#### 1. Quy ước \ Convention

“**Voucher Đã Sử Dụng**” được hiểu là số Voucher đã được kích hoạt Mã Voucher khi Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Kinh Doanh của Nhà Cung Cấp theo Quy Trình Kích Hoạt Mã Voucher đính kèm Hợp Đồng Dịch Vụ. \ *“Used Voucher” means the Voucher number which has been activated with the Voucher Code when the Customer uses the Supplier's Business Services according to the Voucher Code Activation Process attached to the Service Contract.*

VinID sẽ chỉ thực hiện thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Nhà Cung Cấp đối với Doanh Số thu được từ các Voucher Đã Sử Dụng. \ *VinID will pay the Supplier only the Payable Debt with regard to the Sales Volume collected from Used Vouchers.*

#### 2. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả \ The process of reconciliation and payment of Payable Debt

##### 2.1. Đối soát theo Kỳ Thanh Toán \ Reconciliation with respect to Payment Period

- a. Các Bên sẽ chốt công nợ để thanh toán vào ngày **X** (theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ) (mỗi kỳ chốt công nợ này được gọi riêng là “**Kỳ Thanh Toán**”). Nếu số ngày phát sinh công nợ trong Kỳ Thanh Toán đầu tiên dưới 05 (năm) ngày thì các công nợ này được chuyển sang đối soát và thanh toán ở Kỳ Thanh Toán tiếp theo. *The Parties shall finalize the debt for payment on day X as agreed in the Service Contract )(each debt finalizing period is individually referred to as the “Payment Term”). If the number of days the debt is incurred in the first Payment Period is less than 05 (five) days, this payable debt will be reconciled and paid in the next Payment Period.*
- b. Trong thời hạn 02 (hai) Ngày Làm Việc sau mỗi Kỳ Thanh Toán, VinID sẽ gửi cho Nhà Cung Cấp biên bản đối chiếu công nợ (“**Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ**”) qua email để Nhà Cung Cấp kiểm tra và rà soát trước khi in, ký, đóng dấu xác nhận. Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ bao gồm các thông tin sau: (i) số lượng Voucher Đã Sử Dụng trong Kỳ Thanh Toán, (ii) các khoản Phí Dịch Vụ và phí thu hồi Voucher mà Nhà Cung Cấp phải thanh toán, (iii) các khoản giảm trừ bao gồm tiền phạt, bồi thường thiệt hại theo các quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ; Phí Dịch Vụ còn nợ, các khoản chi hộ (nếu có). Trường hợp Nhà Cung Cấp có khiếu nại đối với nội dung của Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ, Các Bên sẽ giải quyết trong thời hạn tối đa 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày phát sinh khiếu nại. Quá thời hạn này mà khiếu nại không được giải quyết, Nhà Cung Cấp đồng ý sử dụng số liệu đối soát cung cấp bởi VinID tại Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ để làm căn cứ thanh toán Công Nợ Phải Trả. \ *Within 02 (two) Business Days after each Payment Period, VinID will send the Supplier a debt reconciliation minute (“Debt Reconciliation Minute”) via email for the Supplier to check and review before printing, signing, stamp for confirmation. The Debt Reconciliation Minute shall contain the following information: (i) the number of Used Vouchers during the Payment Period, (ii) the Service Fees and Voucher recovery fees payable by the Supplier, (iii) deduction amount including fines, indemnification in accordance with the terms of the Service Contract, outstanding Service Fees, payments on behalf of others (if any). In the case where the Supplier files a complaint against the content of the Debt Reconciliation Minute, the Parties shall resolve it within a maximum period of 05 (five) Business Days from the date the complaint arises. If the complaint is not resolved during the time limit, the Supplier agrees to use the reconciliation data provided by VinID under the Debt Reconciliation Minute as the basis for payment of Payable Debt.*
- c. Trong thời hạn **Y** Ngày Làm Việc (theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ) kể từ ngày VinID nhận được Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ đã được Nhà Cung Cấp xác nhận hợp lệ, \ *Within Y Business Days (subject to the Service Contract) from the date on which VinID receives a Debt Reconciliation Minute which has been duly confirmed by the Supplier,*
  - (i) nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho Nhà Cung Cấp hoặc Đối Tác; \ *If Payable Debt is greater than 0, VinID will pay Payable Debt of the Payment Period to the Supplier or the Partner;*
  - (ii) nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp sẽ thanh toán khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho VinID; và \ *if Payable Debt are less than 0, the Supplier will pay an amount equal to the absolute value of the Payable Debt of the Payment Period to VinID; and*
  - (iii) Các Bên thỏa thuận rằng trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc sau mỗi Kỳ Thanh Toán mà VinID chưa nhận được Biên Bản Đối Chiếu Công Nợ đã được Nhà Cung Cấp xác nhận hợp lệ, Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán đó sẽ được chuyển sang Kỳ Thanh Toán kế tiếp. \ *The Parties agree that if within 07 (seven) Business*

*Days after each Payment Period, VinID has not received a Debt Reconciliation Minute that has been duly confirmed by the Supplier, the Payable Debt of that Payment Period shall be carried over to the next Payment Period.*

- d. Quy trình đối chiếu và thanh toán nêu tại Mục 2.1 này sẽ được áp dụng với các Voucher của Chương Trình trong suốt thời hạn Chương Trình ngoại trừ lần đối chiếu thanh toán cuối cùng của Chương Trình đó như quy định tại Mục 2.2 dưới đây. *\ The reconciliation and payment process referred to in Section 2.1 will be applied to the Vouchers of the Program throughout the Program term except for the last payment reconciliation of that Program as specified in Section 2.2 below.*

2.2. *Đối soát khi kết thúc Chương Trình \ Reconciliation at the end of the Program*

- a. Nhà Cung Cấp sẽ có thêm 15 (mười lăm) ngày sau khi kết thúc thời hạn Chương Trình để hoàn tất việc kích hoạt toàn bộ Mã Voucher của các Voucher được Khách Hàng sử dụng trước ngày kết thúc thời hạn Chương Trình, trên Merchant Site hoặc hệ thống kết nối với hệ thống của VinID ("**Thời Hạn Kích Hoạt Voucher**"). Sau thời hạn này, Nhà Cung Cấp mất quyền yêu cầu thanh toán đối với các Voucher chưa được kích hoạt Mã Voucher trừ trường hợp Nhà Cung Cấp (i) đã thông báo về việc không thể kích hoạt Voucher và (ii) đã gửi Mã Voucher cần được kích hoạt cho VinID trước khi Thời Hạn Kích Hoạt Voucher kết thúc. Để làm rõ, VinID chỉ chấp nhận thanh toán khi đã kiểm tra Mã Voucher cần được kích hoạt nêu trên là hợp lệ. *\ The Supplier is entitled to additional 15 (fifteen) days after the end of the Program term to complete the activation of all Voucher Codes of the Vouchers, which were used by Customers before the expired date of Program, on Merchant Site or on the system connected to VinID's system ("Voucher Activation Term"). After this term, the Supplier loses the right to request payment for Vouchers that have not been activated the Voucher Code unless the Supplier has (i) notified that the Voucher cannot be activated and (ii) has sent the Code Voucher needs to be activated to VinID before the Voucher Activation Term has ended. For clarification, VinID shall only accept payment when verifying that the Voucher Code, which needs to be activated as above, is valid.*
- b. Trong thời hạn 20 (hai mươi) Ngày Làm Việc kể từ ngày kết thúc thời hạn mỗi Chương Trình (mỗi kỳ quyết toán này được gọi riêng là "**Kỳ Quyết Toán**"), VinID sẽ thống kê lại số lượng Voucher Đã Sử Dụng trong suốt Chương Trình và gửi Biên bản quyết toán ("**Biên Bản Quyết Toán**") bằng email cho Nhà Cung Cấp. Biên Bản Quyết Toán sẽ gồm: (i) bảng kê các Voucher Đã Sử Dụng và tổng số lượng Mã Voucher đã hết Thời Hạn Kích Hoạt Voucher trong Kỳ Quyết Toán bao gồm cả số Voucher đã thanh toán và chưa thanh toán, (ii) các khoản Phí Dịch Vụ mà VinID được hưởng trên số Voucher Đã Sử Dụng chưa thanh toán, (iii) các khoản phí thu hồi Voucher mà Nhà Cung Cấp chưa thanh toán; và (iv) các khoản giảm trừ: tiền phạt/bồi thường theo các qui định tại Hợp Đồng Dịch Vụ, Phí Dịch Vụ còn nợ, các khoản chi hộ (nếu có). *\ Within 20 (twenty) Business Days from the end of each Program term (each finalizing period is individually referred to as the "Payment Period"), VinID will review the number of Used Vouchers during the Program term and send the Settlement statement ("Settlement Statement") via email to the Supplier. The Settlement Statement will include: (i) a list of Used Vouchers and the total number of Voucher Codes that have expired the Voucher Activation Period during the Settlement Period, including both paid and unpaid Voucher numbers, (ii) Service Fees that VinID receives on unpaid Voucher numbers, (iii) Voucher withdrawal fees that the Supplier has not paid; and (iv) deductions: penalties/indemnities under the terms of the Service Contract, outstanding Service Fees, payments on behalf of others (if any).*
- c. Nếu Nhà Cung Cấp không đồng ý với nội dung trong Biên Bản Quyết Toán do VinID cung cấp, Nhà Cung Cấp phải thông báo cho VinID trong thời hạn 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận Biên Bản Quyết Toán. Trong trường hợp có những chênh lệch không thể giải quyết được qua email, Các Bên có thể đối chiếu trực tiếp tại văn phòng làm việc của VinID trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ thời điểm Nhà Cung Cấp thông báo cho VinID. Trong trường hợp khiếu nại không thể giải quyết được, số liệu do VinID đưa ra tại Biên Bản Quyết Toán là số liệu cuối cùng *\ If the Supplier does not agree with the contents of the Settlement Statement provided by VinID, the Supplier shall notify VinID within 02 (two) Business Days from the date of receipt of the Settlement Statement. In the event of any discrepancies that cannot be resolved via email, the Parties may reconcile directly at VinID's office within 05 (five) Business Days from the time the Supplier notifies VinID. In the case where the complaint cannot be resolved, the data provided by VinID in the Settlement Statement is the final.*
- d. Sau khi Các Bên thống nhất nội dung Biên Bản Quyết Toán, Nhà Cung Cấp in Biên Bản Quyết Toán, ký và đóng dấu xác nhận của Nhà Cung Cấp và chuyển bản gốc về VinID để làm thủ tục thanh toán. Trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Biên Bản Quyết Toán hợp lệ từ Nhà Cung Cấp, *\ After the Parties agree on the content of the Settlement Statement, the Supplier prints the Settlement Statement, signs and seals for confirmation and delivers the original to VinID for payment procedures. Within 07 (seven) Business Days from the date of receipt of a valid Settlement Statement from the Supplier,*
- (i) nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, VinID sẽ thanh toán Cấp Công Nợ Phải Trả cho Nhà Cung hoặc Đối Tác; và \



*If Payable Debt is greater than 0, VinID will pay Payable Debt to the Supplier or the Partner; and*

- (ii) nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp có thanh toán cho VinID một khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả. *\if Payable Debt is less than 0, the Supplier will pay an amount equal to the absolute value of Payable Debt to VinID; and*

**3. Hình thức thanh toán: *\Payment method:***

Một Bên sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Bên còn lại vào tài khoản ngân hàng của Bên nhận thanh toán theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản. *\A Party shall pay the Payable Debt to the other Party to its bank account according to the information as stated in the Service Contract, unless otherwise agreed by the Parties in writing.*

**4. Hóa đơn chứng từ: *\Invoice and document:***

- 4.1 Nhà Cung Cấp có trách nhiệm xuất hóa đơn hợp lệ và các chứng từ khác cho Khách Hàng khi Khách Hàng xuất trình Voucher để sử dụng Dịch Vụ Kinh Doanh cho Nhà Cung Cấp; *\Supplier is obliged to issue valid invoices and other documents to Customer when Customer presents Voucher to Supplier;*
- 4.2 VinID sẽ xuất hóa đơn tài chính hợp lệ cho Nhà Cung Cấp đối với khoản Phí Dịch Vụ mà VinID được hưởng trong tháng trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên của tháng liền sau, riêng phần phí thu hồi và khoản giảm trừ khác (nếu có) sẽ không được xuất hóa đơn. *\VinID shall issue a valid financial invoice to the Supplier with regard to the Service Fees enjoyed by VinID during a month within the first 05 (five) Business Days of the following month; the recovery fee and other deductions (if any), only receipt shall not be invoiced.*

### PHỤ LỤC 3 \ SCHEDULE 3

## QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN ĐƠN HÀNG MUA SẴM \ RECONCILIATION AND PAYMENT PROCESS FOR SHOPPING ORDERS

### 1. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả \ The process of reconciliation and payment of Payable Debt

Trừ khi được quy định khác đi tại từng Thỏa Thuận Dịch Vụ, việc đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả được quy định như dưới đây: \ Unless otherwise provided in each Service Agreement, reconciliation and payment of Payable Debt is provided as follows:

#### 1.1. Nguyên tắc thực hiện: \ Implementation principle:

- a. Nếu bất cứ thời hạn nào dưới đây rơi vào 1 ngày không phải Ngày Làm Việc, thì thời hạn đó sẽ được tính vào Ngày Làm Việc tiếp theo. \ If any of the following dates falls on a day that is not a Business Day, such date will be the following Business Day.
- b. Dữ liệu đối soát là dữ liệu chi tiết liên quan các giao dịch phát sinh trong Kỳ Đối Soát qua VinID (bao gồm Giao Dịch Thanh Toán Thành Công, Giao Dịch được xác nhận, giao dịch hoàn trả, và các dữ liệu cần thiết để quyết toán theo quy định tại từng Hợp Đồng Dịch Vụ) (“Dữ Liệu Đối Soát”). \ Reconciliation data is the detailed data relating to transactions in the Reconciliation Period through VinID (including Successfully Paid Transactions, Confirmed Transactions, Refund Transactions, and other data necessary for finalization according to each Service Contract) (“Reconciliation Data”).
- c. Dữ Liệu Gốc là dữ liệu được sử dụng như căn cứ cuối cùng và có giá trị cao nhất để xử lý sai khác và xác định kết quả đối soát giữa Các Bên. \ Original Data is the data used as the final basis and has the highest value to handle discrepancies and determine the outcome of reconciliation between the Parties.
- d. Đồng tiền thanh quyết toán: Việt Nam Đồng (VND). \ Payment currency: Vietnam Dong (VND).
- e. Kỳ đối soát: X ngày/lần (được xác định từ ngày N đến ngày N+X-1), X được quy định cụ thể tại từng Hợp Đồng Dịch Vụ (“Kỳ Đối Soát”). \ Period of reconciliation: X days/time (running from day N to day N+X-1), X is specified in each Service Contract (“Reconciliation Period”).
- f. Dữ Liệu Đối Soát được thu thập từ thời điểm 00:00:00 của ngày N đến 23:59:59 của ngày N+X+2. \ Reconciliation Data is collected from 00:00:00 of day N to 23:59:59 of day N+X+2.

#### 1.2. Quy trình thực hiện \ Implementation process

- (a) Trước 10:00 giờ ngày N+X+3, VinID sẽ gửi Dữ Liệu Đối Soát cho Nhà Cung Cấp qua sFTP server, email, qua Merchant Site hoặc các công cụ khác để Nhà Cung Cấp căn cứ vào dữ liệu nói trên và đối soát với dữ liệu quản lý riêng. \ Before 10:00 of N+X+3, VinID will send Reconciliation Data to the Supplier via sFTP server, email, via Merchant Site or other means so that the Supplier may use the above-said data and reconcile with its separated management data.
- (b) Nhà Cung Cấp có trách nhiệm phản hồi trước 12:00 giờ ngày N+X+3. Trường hợp Nhà Cung Cấp có khiếu nại trong thời hạn nêu trên đối với nội dung của Dữ Liệu Đối Soát, Các Bên sẽ giải quyết trước 13:00 giờ. Từ 13h00, VinID sẽ dừng việc đối soát, xử lý khiếu nại, phần sai khác của Dữ Liệu Đối Soát không được xử lý tính đến thời điểm này sẽ được tiếp tục xử lý vào các Kỳ Đối Soát liên sau, tối đa đến hết Kỳ Đối Soát của ngày N+X+5. Quá thời hạn xử lý khiếu nại này mà khiếu nại không được giải quyết và/hoặc Nhà Cung Cấp không phản hồi trong thời hạn được quy định trên đây, Nhà Cung Cấp đồng ý rằng Dữ Liệu Đối Soát mà VinID đưa ra là Dữ Liệu Gốc để làm căn cứ xác định Công Nợ Phải Trả. \ The Supplier is obliged to respond before 12:00 of N+X+3. In the case where the Supplier files a complaint against the content of the Reconciliation Data within such period, the Parties shall resolve it before 13:00 of the same day. From 13:00, VinID will stop reconciling and settlement so that the difference in the Reconciliation Data up to this point will be continued handling on the next Reconciliation Periods, up to the end of the Reconciliation Period of N+X+5 days. If complaints cannot be resolved within the time limit for complaint resolution and/or the Supplier does not respond within the period specified above, the Supplier agrees that the Reconciliation Data given by VinID is Original Data as the basis for determining Payable Debt.
- (c) Trước 17:00 giờ ngày N+X+3, Các Bên sẽ tiến hành thanh toán Công Nợ Phải Trả theo nguyên tắc: \ Before 17:00 of N+X+3, the Parties will make payment of Payable Debt in accordance with the following principles:
  - (i) nếu Công Nợ Phải Trả lớn hơn 0, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Đối Soát cho Nhà Cung Cấp; \ If Payable Debt is greater than 0, VinID will pay Payable Debt incurred during the Payment Period to the Supplier;
  - (ii) nếu Công Nợ Phải Trả nhỏ hơn 0, Nhà Cung Cấp sẽ thanh toán khoản tiền tương đương với giá trị tuyệt đối của Công Nợ Phải Trả của Kỳ Đối Soát cho VinID. \ if Payable Debt are less than 0, the Supplier will pay an amount equal to the absolute value of the Payable Debt incurred during the Payment Period to VinID.

**2. Hình thức thanh toán: \ *Payment method:***

Mỗi Bên sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Bên còn lại vào tài khoản ngân hàng của Bên nhận thanh toán theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản. *\Each Party shall pay the Payable Debt to the other Party to its bank account according to the information as stated in the Service Contract, unless otherwise agreed by the Parties in writing.*

**3. Hóa đơn chứng từ: \ *Invoice and document:***

Tùy theo việc tối ưu vận hành, VinID sẽ xuất hóa đơn tài chính hợp lệ cho Nhà Cung Cấp đối với khoản Phí Dịch Vụ và các khoản phải thu khác mà VinID được hưởng trong tháng trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên của tháng liền sau, riêng phần phí thu hồi và khoản giảm trừ khác (nếu có) sẽ không được xuất hóa đơn. *\Subject to optimization of the operation, VinID shall issue a valid financial invoice to the Supplier with regard to the Service Fees and other receivable enjoyed by VinID during a month within the first 05 (five) Business Days of the following month; the recovery fee and other deductions (if any) shall not be invoiced.*

**PHỤ LỤC 4 \ SCHEDULE 4**  
**BỘ CHÍNH SÁCH NHÀ CUNG CẤP – TÍNH NĂNG MUA SẴM \**  
**SUPPLIER POLICY PACKAGE - SHOPPING FEATURE**

**1. Phạm vi áp dụng: \ Scope of application:**

Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp này được áp dụng với các Nhà Cung Cấp theo Hợp Đồng Dịch Vụ - áp dụng với Tính Năng Mua Sắm trên Ứng Dụng VinID. \ *This Supplier Policy Package is applicable to Suppliers in accordance with the Service Contract - applicable to the Shopping Feature on the VinID Application.*

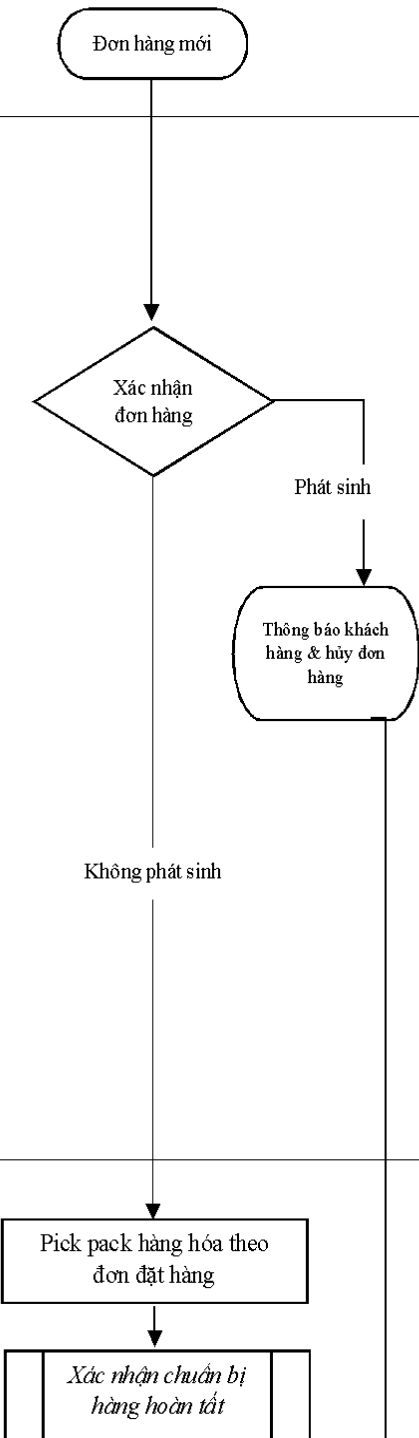
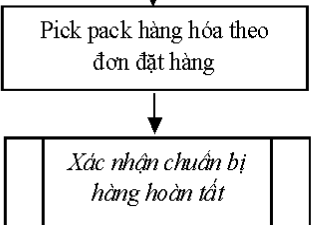
**2. Thành phần: \ Component:**

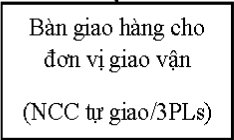
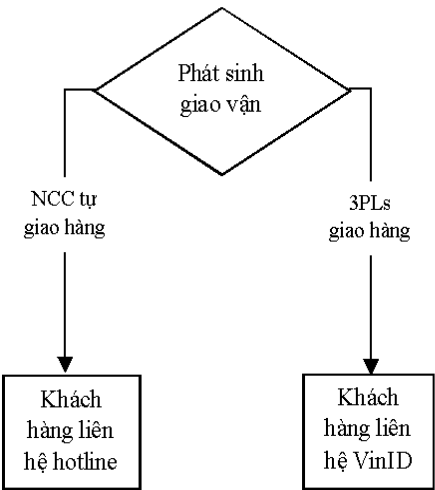
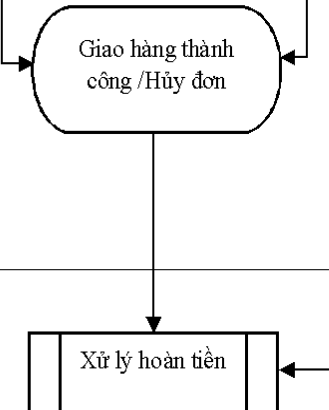
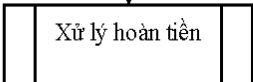
Bộ Chính Sách Nhà Cung Cấp gồm các tài liệu sau: \ *The Supplier Policy Package includes the following documents:*

- 2.1. Quy Trình Xử Lý Đơn Hàng \ *Process for Handling Order*
- 2.2. Xử Lý Lỗi Vận Hành \ *Operation Issue Handling*
- 2.3. Quy Trình Phối Hợp Xử Lý Khiếu Nại Của Khách Hàng \ *Process for Coordinating in Handling Customer Complaints*
- 2.4. Các tài liệu khác được VinID quy định tại từng thời điểm. \ *Other documents prescribed by VinID from time to time.*



**I. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Thời gian	Hướng dẫn quy trình
1	Khách hàng Hệ thống	Đơn hàng mới		Khách hàng đặt đơn hàng trên ứng dụng VinID
2	NCC	 <pre> graph TD     A([Đơn hàng mới]) --&gt; B{Xác nhận đơn hàng}     B -- "Phát sinh" --&gt; C([Thông báo khách hàng &amp; hủy đơn hàng])     B -- "Không phát sinh" --&gt; D[Pick pack hàng hóa theo đơn đặt hàng]     D --&gt; E[Xác nhận chuẩn bị hàng hoàn tất]           </pre>	<p><b>Đối với hàng thực phẩm:</b> 30 phút kể từ thời điểm đơn đặt về Merchant app/Merchant site</p> <p>Khung thời gian xác nhận phụ thuộc vào thời gian làm việc của từng NCC.</p> <p>Các đơn đặt hàng ngoài khung giờ làm việc khách hàng sẽ nhận được thông báo về thời gian xử lý đơn hàng trong ngày kế tiếp.</p> <p><b>Đối với các mặt hàng khác</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Đơn hàng phát sinh trong khung thời gian 8h00 – 17h00: Trong vòng 60 phút kể từ thời điểm đơn đặt về Merchant app/Merchant site</li> <li>Đơn hàng phát sau 17h00 ngày T đến trước 8h00 ngày T+1: NCC xác nhận trước 9h30 ngày T+1</li> </ul>	<p>NCC xác nhận đơn hàng trên Merchant Site</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Đầy đủ hàng hóa theo đơn đặt hàng:</b> Chuyển sang thực hiện chuẩn bị hàng ở Bước 3</li> <li><b>Đơn hàng có phát sinh (hết/thiếu hàng, sai màu, bao bì...):</b> NCC thông báo cho khách hàng và tiến hành hủy đơn hàng. Chuyển tiếp Bước 7</li> </ul>
3	NCC	 <pre> graph TD     A[Pick pack hàng hóa theo đơn đặt hàng] --&gt; B[Xác nhận chuẩn bị hàng hoàn tất]           </pre>	<p>Hàng thực phẩm: trong vòng 10 phút kể từ thời điểm NCC xác nhận đơn hàng</p> <p>Hàng hóa khác: Trong vòng 30 phút kể từ thời điểm NCC xác nhận đơn hàng</p>	<p>NCC tiến hành nhặt hàng (picking) và đóng gói hàng hóa (packing). Tiêu chuẩn đóng gói tham chiếu mục 2. Quy định đóng gói và giao nhận hàng hóa</p> <p>Sau khi chuẩn bị hàng, NCC tiến hành xác nhận trên hệ thống</p>

4	NCC		<p>NCC thực hiện bàn giao cho đơn vị giao vận:</p> <p>Hàng thực phẩm: Trong vòng 5 phút</p> <p>Hàng khác: Trong vòng 15 phút</p>	<p>NCC bàn giao hàng hóa để tiến hành giao hàng</p> <p><b>NCC tự vận chuyển:</b> Tiến hành giao đơn hàng đã đóng gói xong.</p> <p><b>Sử dụng 3PLs:</b> NCC bàn giao đơn hàng đã đóng gói cho nhân viên giao hàng.</p> <p><u>Note:</u> 3PLs nhận bàn giao hàng nguyên đai/kiện, không đồng kiểm từ NCC</p> <p>Tham chiếu mục 2. Quy định đóng gói và giao nhận hàng hóa</p>
5	VinID/NCC/ Khách hàng		<p>Trong vòng 2h làm việc</p>	<p>Trong quá trình giao hàng có phát sinh (<i>Hệ thống cung cấp đầu mối liên hệ tương ứng với từng hình thức/đối tác giao vận</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>NCC tự vận chuyển:</b> Khách hàng tự liên hệ hotline NCC để được hỗ trợ</li> <li>- <b>Sử dụng 3PLs do VinID cung cấp:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Khách hàng liên hệ hotline VinID để được hỗ trợ</li> <li>o VinID phối hợp với đầu mối vận hành phụ trách của 3PLs để kiểm tra tình trạng giao hàng</li> </ul> </li> </ul>
6	NCC/3PLs		<p>Theo thời gian giao hàng cam kết thỏa thuận tùy từng chương trình với đối tác giao vận</p> <p>Thời gian cập nhật trạng thái đơn hàng (tính từ thời điểm giao hàng thành công/không thành công):</p> <p>Đối với 3PLs: Trong vòng 5 phút</p> <p>Đối với NCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng thực phẩm: 30 phút</li> <li>- Hàng khác: 60 phút</li> </ul>	<p>NCC tự giao/Đối tác giao vận 3PLs cập nhật trạng thái giao hàng sau khi giao thành công/không thành công.</p> <p>Trường hợp hủy đơn, tiến hành hoàn trả hàng và chuyển tiếp <b>Bước 7</b></p>
7	VinID			<p>VinID thực hiện việc hoàn tiền cho khách hàng với các trường hợp đủ điều kiện theo chính sách hoàn tiền và điều kiện hợp đồng ký kết với NCC</p>

**Lưu ý:** Thời gian xử lý theo từng khâu được VinID gợi ý cho NCC để đảm bảo tổng thời gian vận hành tiêu chuẩn của một đơn hàng. Thời gian tiêu chuẩn nêu trên được tính toán nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, vừa tạo được sự cạnh tranh trên thị trường.

Tùy điều kiện thực tế của từng NCC, mỗi NCC có thể linh hoạt cài đặt thời gian làm việc và lựa chọn gói giao hàng khác nhau trên Merchant site/Merchant app của VinID.

## II. QUY ĐỊNH ĐÓNG GÓI VÀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA

2.1. NCC sẽ chịu trách nhiệm đóng gói Hàng Hóa (bao gồm cả hàng khuyến mại đi kèm, nếu có) và phải đảm bảo Hàng Hóa được bảo vệ an toàn và giữ được chất lượng trong điều kiện bảo quản và vận chuyển bình thường.

2.2. Trừ khi có thỏa thuận riêng giữa Các Bên, nguyên tắc đóng gói và dán niêm phong đối với Hàng Hóa được thực hiện như sau:

- Hàng Hóa phải được đóng gói phù hợp với việc vận chuyển thông thường. Việc đóng gói phải đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của Hàng Hóa trong quá trình vận chuyển.
- Niêm phong này phải đảm bảo còn nguyên vẹn, không rách nát, tẩy xóa và phải có các dấu hiệu riêng để phân biệt và xác định được là của NCC. Nếu được yêu cầu, NCC sẽ cung cấp ngay cho VinID một mẫu niêm phong cũng như thông báo, cập nhật và cung cấp mẫu mới nếu NCC thay đổi mẫu niêm phong.
- Hàng Hóa phải được đóng gói theo đơn vị Hàng Hóa như được hiển thị trên App VinID (theo đơn vị cái, chiếc, lôc, lô...)
- VinID có thể từ chối nhận Hàng Hóa nếu NCC không đóng gói Hàng Hóa theo đúng như thỏa thuận giữa Các Bên và/hoặc Quy định này. Trong trường hợp này, NCC sẽ phải thanh toán cho VinID một khoản tiền phạt như trong trường hợp NCC đã xác nhận Đơn Hàng nhưng khi VinID đến lấy thì lại không có hàng để giao.
- VinID có quyền đóng bao bì và dán nhãn bổ sung đối với Hàng Hóa. Việc đóng bao bì bổ sung và dán nhãn của VinID sẽ chỉ nhằm mục đích xác định thương hiệu của VinID chứ không nhằm mục đích đảm bảo chất lượng của Hàng Hóa trong quá trình vận chuyển.

2.3. Trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác, nhân viên giao nhận của VinID hoặc đơn vị vận chuyển được VinID chỉ định (sau đây được đề cập chung là nhân viên giao nhận của VinID) sẽ nhận Hàng Hóa và các giấy tờ đi kèm (nếu có) từ NCC tại địa điểm ghi trên Đơn Đặt Hàng và vận chuyển cho Khách Hàng

2.4. Trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác, khi đến nhận hàng, nhân viên giao nhận của VinID sẽ xuất trình cho NCC: (i) giấy giới thiệu của VinID hoặc đơn vị vận chuyển được VinID chỉ định; và (ii) Đơn Đặt Hàng của VinID. Đại diện NCC sẽ ký vào 02 (hai) Đơn Đặt Hàng để ghi nhận việc bàn giao Hàng Hóa từ NCC cho VinID và Đơn Đặt Hàng sẽ là cơ sở để đối soát công nợ giữa Các Bên. NCC bàn giao cho nhân viên giao nhận của VinID các tài liệu giao hàng như trong quy định tại Điều 3.2 của Hợp Đồng Dịch Vụ Thương Mại Điện Tử. Ngoài các tài liệu bàn giao này, VinID không chấp nhận bất kỳ tài liệu quảng cáo, tiếp thị nào của NCC đính kèm Hàng Hóa.

2.5 Kích thước đóng gói hàng hóa bàn giao cho đơn vị giao nhận

Trọng lượng tối đa: **30kg**

Kích thước 3 chiều tối đa: **50cm x 50cm x 50cm**

Trường hợp có chênh lệch giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi thì **Khối lượng tính cước** sẽ lấy theo số lớn hơn (làm tròn theo mốc 0.5kg)

Công thức tính khối lượng quy đổi:  $\frac{Dài(cm) \times Rộng(cm) \times Cao(cm)}{6000}$



## BỘ CHÍNH SÁCH NHÀ CUNG CẤP - PHỤ ĐÍNH 02 - XỬ LÝ LỖI VẬN HÀNH

### I. DANH SÁCH LỖI VI PHẠM

STT	Mô tả lỗi vi phạm	Mức phạt
1	NCC xác nhận đơn hàng trễ	Phạt 100.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)
2	NCC đã xác nhận đơn hàng nhưng hết hàng	Mức phạt áp dụng theo khung tùy theo tỷ lệ hết hàng của NCC phát sinh trong tháng và có sẵn lượng đơn hàng trong tháng đạt từ 500 đơn trở lên  (Tỷ lệ hết hàng được tính bằng số sản phẩm hết hàng/tổng số sản phẩm phát sinh). <ul style="list-style-type: none"><li>NCC có tỷ lệ hết hàng từ 5% đến dưới 10%: Phạt 1.000.000VNĐ</li><li>NCC có tỷ lệ hết hàng từ 10% đến dưới 20% trở lên: Phạt 2.000.000VNĐ</li><li>NCC có tỷ lệ hết hàng từ 20% trở lên: Phạt 5.000.000VNĐ</li></ul> (*)Những NCC có sản lượng dưới 500 đơn/tháng chưa áp dụng phạt vận hành do hết hàng.
3	NCC vi phạm cam kết về hàng hóa: <ul style="list-style-type: none"><li>Giao sai, giao thiếu hàng hóa</li><li>Cung cấp sai thông tin về hàng hóa</li><li>Hàng hóa cung cấp không có hóa đơn chứng từ, hoặc không chứng minh được nguồn gốc xuất xứ hàng hóa</li></ul>	Phạt 200.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)
4	NCC vi phạm cam kết dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"><li>Từ chối, trì hoãn bảo hành sản phẩm theo quy định hợp đồng hoặc chính sách của NCC</li><li>Không xuất hóa đơn như cam kết</li></ul>	Phạt 200.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)
5	NCC vi phạm thời gian giao hàng cam kết (*):  Thời gian giao hàng cam kết tùy theo thỏa thuận riêng với từng NCC, được quy định cụ thể trong hợp đồng  (*)Áp dụng với trường hợp NCC tự giao hàng	Phạt 100.000VNĐ/đơn hàng vi phạm + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh)



6	NCC vi phạm quyền sở hữu trí tuệ/ bán hàng giả/hàng dựng cho khách hàng của VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Phạt 50.000.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh).</li> <li>❖ VinID có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng.</li> </ul>
7	Thực hiện các hành vi gian lận: - Tự mua hàng của mình để trục lợi  - Không thực hiện và/hoặc cho phép nhân viên, đối tác của mình thực hiện các hành vi khác mà theo đánh giá của VinID là lợi dụng các chính sách khuyến mại, truyền thông để trục lợi  - Tự ý liên hệ với khách hàng ngoài mục đích xác nhận thông tin liên quan đến đơn hàng, có hành vi, lời nói, nhằm lôi kéo khách hàng của VinID mua dịch vụ trực tiếp của NCC thay vì mua trên App VinID	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Phạt 10.000.000VNĐ/đơn hàng + chi phí giải quyết sự việc, xử lý khiếu nại, bồi thường cho khách hàng (nếu phát sinh).</li> <li>❖ VinID có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng.</li> </ul>
8	- Từ chối hoặc trì hoãn việc xử lý các khiếu nại của Khách Hàng thuộc trách nhiệm giải quyết của Nhà Cung Cấp.	VinID có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng.
9	Có dấu hiệu vi phạm lặp lại theo nhận định của VinID, bao gồm nhưng không giới hạn các vi phạm nêu trên	VinID có quyền tắt gian hàng, xem xét chấm dứt hợp đồng

## II. QUY TRÌNH XỬ LÝ VI PHẠM NCC

STT	Chi tiết	Thời gian xử lý
Bước 1	VinID gửi thông báo lỗi vi phạm cho NCC	Hàng tuần
Bước 2	NCC kiểm tra và phản hồi lỗi vi phạm	1 ngày làm việc từ thời điểm nhận thông báo của VinID
Bước 3	VinID và NCC chốt nội dung và mức phạt vận hành	
Bước 4	NCC nhận biên bản công nợ có bao gồm số chốt phạt vận hành phát sinh trong kỳ	Theo kỳ đối soát công nợ từng NCC
Bước 5	VinID tiến hành cân trừ Công Nợ Phải Trả	



**BỘ CHÍNH SÁCH NHÀ CUNG CẤP - PHỤ ĐÍNH 03 –**  
**QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG**

**I. PHẦN CHUNG**

**1. Mục tiêu:**

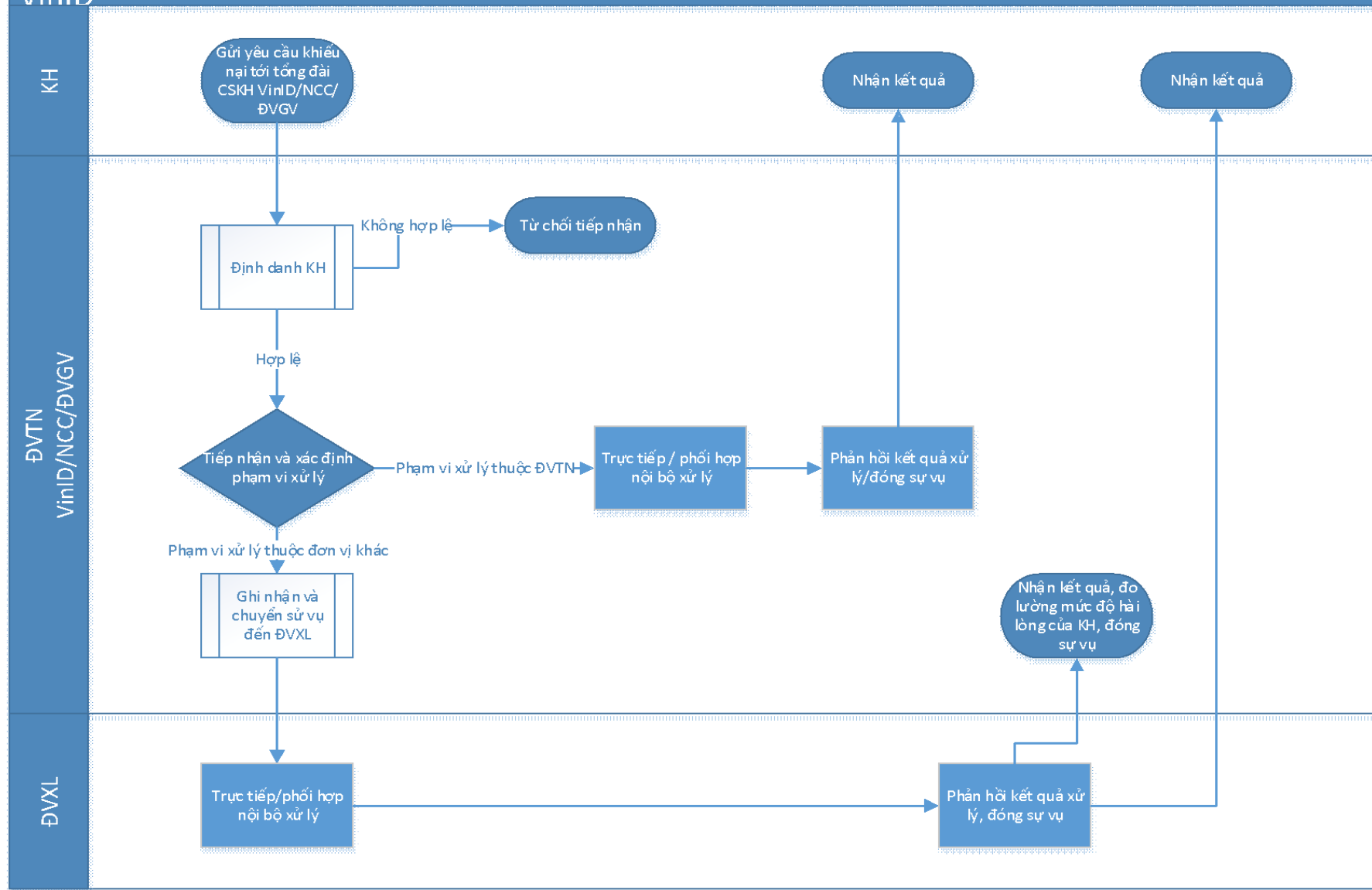
Thống nhất quy trình tiếp nhận và phối hợp xử lý yêu cầu của khách hàng giữa VinID và NCC, Đơn vị giao vận

**2. Thuật ngữ và định nghĩa**

<b>CSKH:</b>	<b>Tổng đài Chăm sóc khách hàng</b>
<b>KH:</b>	<b>Khách hàng</b>
<b>ĐVTN:</b>	<b>Đơn vị tiếp nhận</b>
<b>ĐVXL:</b>	<b>Đơn vị xử lý</b>
<b>NCC:</b>	<b>Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên ứng dụng VinID</b>
<b>ĐVGv:</b>	<b>Đơn vị giao vận, vận chuyển Hàng hóa từ NCC / Kho VinID tới Khách hàng</b>
<b>KQXL:</b>	<b>Kết quả xử lý</b>

**II. QUY TRÌNH**

## Quy trình phối hợp giữa VinID và NCC, ĐVGv hỗ trợ Khách hàng mua Hàng hóa, dịch vụ qua App VinID



Bước	Người Thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian	Tài liệu/Biểu mẫu	Hướng dẫn quy trình
1	KH	Gửi yêu cầu / khiếu nại tới tổng đài CSKH VinID/NCC/ĐVGv			Khách hàng liên hệ một trong các Tổng đài CSKH (VinID/NCC/ĐVGv) để yêu cầu tư vấn, giải đáp thắc mắc về sản phẩm, dịch vụ được bán qua Tính Năng Mua Sắm trên Ứng của VinID
2	ĐVTN (VinID/NCC/ĐVGv)	Định danh khách hàng	Ngay khi tiếp nhận yêu cầu	<u>Tài liệu VinID</u> Tài liệu NCC/ĐVGv	ĐVTN tiến hành định danh khách hàng theo quy định hỗ trợ qua tổng đài CSKH <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu không hợp lệ từ chối hỗ trợ</li> <li>- Nếu hợp lệ chuyển bước 3</li> </ul>
3	ĐVTN (VinID/NCC/ĐVGv)	Tiếp nhận và xác định phạm vi xử lý	Ngay khi tiếp nhận yêu cầu	Phụ lục 1	ĐVTN tiếp nhận đầy đủ thông tin và nội dung yêu cầu của KH ĐVTN xác định phạm vi xử lý theo như Phụ lục 1 trong văn bản này <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu thuộc phạm vi xử lý của đơn vị tiếp nhận chuyển bước 4</li> <li>- Nếu không thuộc phạm vi xử lý của đơn vị tiếp nhận chuyển bước 5</li> </ul>
4	ĐVTN (VinID/NCC/ĐVGv)	Trực tiếp và phối hợp nội bộ xử lý và Phản hồi kết quả xử lý tới KH đồng thời đóng sự vụ	Theo thời hạn xử lý từng loại sự vụ theo quy định của từng đơn vị (VinID/NCC/ĐVGv)	-Tài liệu hướng dẫn chi tiết của VinID, NCC, ĐVGv	Với yêu cầu thuộc phạm vi xử lý của ĐVTN → ĐVTN trực tiếp xử lý cho KH theo quy trình từng nghiệp vụ
5	ĐVTN (VinID/NCC/ĐVGv)	Ghi nhận và chuyển sự vụ đến ĐVXL	*Với yêu cầu hỗ trợ gấp → ĐVTN gửi ngay yêu cầu xử lý đến ĐVXL trong vòng 10 phút *Với yêu cầu hỗ trợ không gấp → ĐVTN gửi ngay yêu cầu xử lý đến ĐVXL trong vòng tối đa 30 phút		* Với yêu cầu không thuộc phạm vi xử lý của ĐVTN → ĐVTN gửi yêu cầu giải quyết đến ĐVXL. ĐVXL có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và trả lời kết quả cho KH và thông báo kết quả cho ĐVTN để nắm thông tin, đo lường sự hài lòng của KH, đóng sự vụ khi KH hài lòng, và mở sự vụ quay lại bước 1 nếu KH không hài lòng với KQXL
6	ĐVXL (VinID/NCC/ĐVGv)	Trực tiếp và phối hợp nội bộ xử lý	*Với yêu cầu hỗ trợ gấp → ĐVXL liên hệ khách hàng xác nhận thông tin và thông báo		*Với những yêu cầu không thể xử lý trong thời gian cam kết, ĐVXL có trách nhiệm liên hệ hỗ trợ KH và thông báo gia hạn thời gian xử lý



			thời gian xử lý trong vòng 10 phút *Với yêu cầu hỗ trợ không gấp → ĐVXL liên hệ khách hàng xác nhận thông tin và thông báo thời gian xử lý trong vòng 30 phút	đồng thời thông báo tới ĐVTN để nắm thông tin
7	ĐVXL (VinID/NCC/ĐVGV)	Phản hồi kết quả xử lý tới KH và ĐVTN nắm thông tin, đo lường sự hài lòng của KH đồng thời đóng sự vụ nếu KH hài lòng hoặc mở sự vụ mới quay lại bước 1 nếu KH không hài lòng với KQXL	Theo thời hạn xử lý từng loại sự vụ của từng P&Ls	* Thông báo kết quả xử lý cho KH và lưu thông tin vào hệ thống và đóng sự vụ * Đồng thời phản hồi kết quả xử lý cho ĐVTN nắm thông tin và đóng sự vụ nếu KH hài lòng hoặc mở sự vụ mới quay lại bước 1 nếu KH không hài lòng với KQXL.

*\*Lưu ý với những trường hợp KH không hài lòng/ không đồng ý với kết quả xử lý và khiếu nại gay gắt, CSKH tiếp nhận tạo sự vụ mới và xin ý kiến cấp trên để có phương án xử lý phù hợp*

### III. DANH MỤC PHẠM VI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG MUA HÀNG HÓA, DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG VINID

STT	Nhóm Yêu cầu/Khiếu nại	Loại yêu cầu	CSKH VinID: 19006959	CSKH NCC	ĐVGV
1	Tư vấn, hỗ trợ sử dụng tính năng	Tư vấn, hướng dẫn mua sắm Hàng hóa, dịch vụ trên ứng dụng	x	x	
		Tư vấn về chính sách do VinID quy định	x		
		Tư vấn về Hàng hóa dịch vụ, chính sách do NCC cung cấp / quy định		x	
		Tư vấn về dịch vụ và chính sách do ĐVGN quy định			x
2		Lỗi không sử dụng được tính năng trên Ứng dụng VinID	x		
3	Đặt hàng	Không quét được mã sản phẩm(1)/ không nhập được Barcode sản phẩm (2)/sản phẩm/không lựa chọn được sản phẩm(3) trên ứng dụng VinID và được thông báo là "không hỗ trợ"	x		

4		Thông tin sản phẩm không được hiển thị khi quét mã sản phẩm (1)/nhập Barcode (2)/lựa chọn Sản phẩm (3)	x		
5		Thông tin sản phẩm (tên/giá/số mã vạch...) sau khi quét/nhập/lựa chọn khác với sản phẩm thực tế được trưng bày	x	x	
6		Không chỉnh sửa được đơn hàng (tăng/giảm số lượng sản phẩm, thay đổi hình thức thanh toán,...)	x		
7		Không cho được sản phẩm vào giỏ hàng	x		
8		Tổng giá trị đơn hàng sai lệch so với thực tế	x		
9		Không thực hiện được chức năng thanh toán/ không lựa chọn được hình thức thanh toán	x		
10		Không thanh toán được bằng điểm VinID/ thẻ ngân hàng/ Ví điện tử/Voucher trên ứng dụng	x		
11	Thanh toán	Số tiền cần phải thanh toán còn lại hiển thị sai lệch so với thực tế	x		
12		App không hiển thị tình trạng Đơn hàng đã thanh toán sau khi hoàn tất thanh toán	x		
13		Không được tích điểm/tiêu điểm / áp dụng Voucher (áp dụng với đơn vị có áp dụng thanh toán bằng hình thức này)	x	x	
14		Lỗi giao dịch không thành công nhưng KH bị trừ tiền	X (thanh toán trên App)	X (thanh toán tại NCC)	
14		Không cập nhật được địa chỉ nhận hàng/địa chỉ nhận hàng không được áp dụng (sai với chính sách)	x		
15		Phí vận chuyển hiển thị sai so với thực tế	x		
16	Giao hàng	Tình trạng đơn hàng không được cập nhật trên App	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVVC không cập nhật trên hệ thống)
17		KH không nhận được hàng		x	x
		Sản phẩm giao không đảm bảo về chủng loại, số lượng, chất lượng, thời gian giao hàng		x	x
19	Đổi trả - hoàn hủy	Đơn hàng /Sản phẩm không được đổi / trả/ hoàn hủy theo chính sách		x	
20		Đơn hàng / sản phẩm đã được hủy nhưng không được cập nhật, hiển thị trên App	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVVC không cập nhật trên hệ thống)

21		Đơn hàng/sản phẩm đã được hủy nhưng chưa được hoàn tiền/Điểm/Voucher theo như chính sách	X (do lỗi hệ thống)	X (do NCC không cập nhật trên hệ thống)	X (do ĐVVC không cập nhật trên hệ thống)
22	CTKM	Khiếu nại về CTKM do VinID thực hiện	x		
23		Khiếu nại về CTKM (sản phẩm khuyến mại đi kèm... do NCC thực hiện)		x	
		Khiếu nại về CTKM do ĐVGV thực hiện			x
24		Ưu đãi (Voucher/BNTT ...) bị mất hoặc ko sử dụng được	X	X	x
25	Khác	Các lỗi khác phát sinh trong thực tế	x	x	x

- (1), (2), (3): Các hình thức lựa chọn hàng hóa của Tính Năng Mua Sắm trên Ứng dụng VinID áp dụng khác nhau với từng NCC