

## THỎA THUẬN DỊCH VỤ

Nhà Cung Cấp thực hiện cung ứng dịch vụ/hàng hóa của mình trên Ứng Dụng VinID đồng ý với các điều kiện và điều khoản dưới đây của Thỏa Thuận Dịch Vụ.

### 1. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 **VinID** nghĩa là 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 và có địa chỉ trụ sở chính tại số 7 đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị Sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Quận Long Biên, TP. Hà Nội hoặc doanh nghiệp kế quyền của VinID nếu xảy ra sự kiện tổ chức lại doanh nghiệp, hợp nhất, sáp nhập, chia, tách, đổi tên, đổi loại hình pháp lý của doanh nghiệp theo quy định của Pháp Luật.
- 1.2 **Ứng Dụng VinID** là ứng dụng thương mại điện tử trên thiết bị di động của VinID, được VinID thiết lập, quản lý và vận hành, nhằm mục đích phục vụ một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động cung ứng Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa.
- 1.3 **Tính Năng Scan&Go** là tính năng tiện ích được VinID phát triển trên Ứng Dụng VinID nhằm hỗ trợ Khách Hàng lựa chọn Hàng Hóa trên các gian hàng thông qua việc chọn trực tiếp, quét mã của Hàng Hóa hoặc phương thức khác do VinID phát triển tại từng thời điểm.
- 1.4 **Nhà Cung Cấp** là Nhà Cung Cấp ký kết Hợp Đồng Dịch Vụ với VinID để cung cấp Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa cho Khách Hàng thông qua việc bán Voucher/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID.
- 1.5 **Khách Hàng** là một bên thứ ba mua Voucher/Hàng Hóa của Nhà Cung Cấp bán trên Ứng Dụng VinID.
- 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.
- 1.7 **Dịch Vụ Kinh Doanh** là dịch vụ mà Nhà Cung Cấp đang cung cấp và/hoặc có quyền kinh doanh như được ghi nhận tại Hợp Đồng Dịch Vụ.
- 1.8 **Voucher** là phiếu sử dụng dịch vụ điện tử (E-Voucher) hoặc dưới dạng vật lý (vé giấy) để ghi nhận việc Khách Hàng đã mua một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ Kinh Doanh kèm theo các ưu đãi và/hoặc điều kiện điều khoản tương ứng của từng Chương Trình.
- 1.9 **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.
- 1.10 **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.
- 1.11 **Chương Trình** là các chương trình mà Nhà Cung Cấp tự mình hoặc phối hợp với các đơn vị khác để cung cấp Dịch Vụ Kinh Doanh của mình với các điều kiện cụ thể thông qua việc bán các Voucher/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID và được thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng Dịch Vụ.
- 1.12 **Đơn Đặt Hàng** có nghĩa là đơn đặt mua Voucher/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID của Khách Hàng, được khởi tạo thông qua hệ thống của VinID.
- 1.13 **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.
- 1.14 **Quy Chế Hoạt Động** là Quy chế hoạt động của ứng dụng di động 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.
- 1.15 **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.
- 1.16 **Phí Dịch Vụ** có nghĩa là 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.
- 1.17 **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 quy trình mua bán, giao nhận Voucher/Hàng Hóa.

- 1.18 **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 làm 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 ký Hợp Đồng.
- 1.19 **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.
- 1.20 **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 nào nêu trên có giá trị ràng buộc về pháp lý hiện hành tại Việt Nam.

Trừ khi được định nghĩa cụ thể khác đi, các từ và cụm từ viết hoa khác được sử dụng tại thỏa thuận dịch vụ này ("**Thỏa Thuận Dịch Vụ**") cũng có nghĩa như được định nghĩa tại Hợp Đồng Dịch Vụ.

## **2. DỊCH VỤ VÀ QUY TRÌNH MUA BÁN**

### **2.1 Dịch Vụ**

VinID sẽ cung cấp Dịch Vụ cho Nhà Cung Cấp với phạm vi dịch vụ cụ thể sau:

- Tạo cho Nhà Cung Cấp một không gian ảo trên Ứng Dụng VinID để Nhà Cung Cấp giới thiệu và cung cấp Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa thông qua việc bán các Voucher/Hàng Hóa cho Khách Hàng.
- Tạo tính năng để Khách Hàng lựa chọn, đặt mua và tiến hành thanh toán tiền qua ví điện tử của Khách Hàng hoặc một/một vài phương thức khác được tích hợp trên Ứng Dụng VinID theo quyết định của VinID tại từng thời điểm.
- Hỗ trợ thiết kế hình ảnh, thông tin về Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa của Nhà Cung Cấp và hỗ trợ kỹ thuật cần thiết khác khi đăng tải trên Ứng Dụng VinID.
- Tiến hành quảng cáo Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa Của Nhà Cung Cấp theo quyết định của VinID hoặc theo thỏa thuận với Nhà Cung Cấp (nếu có).
- Hỗ trợ xử lý khiếu nại theo quy trình thỏa thuận.

### **2.2 Quy trình xử lý Đơn Đặt Hàng**

#### **Đối với Hàng Hóa**

Theo Quy Trình Xử Lý Đơn Đặt Hàng Đối Với Hàng Hóa Mua Qua Tính Năng Scan&Go.

#### **Đối với 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.

### **2.3 Phương thức giao Voucher/Hàng Hóa**

#### **2.3.1. Đối với Hàng Hóa**

Hàng Hóa được Khách Hàng đặt mua thông qua Tính Năng Scan&Go sẽ được giao cho Khách Hàng theo một trong các phương thức sau:

- Lấy hàng ngay  
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.
- Giao hàng tận nơi
  - 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.
  - VinID và Nhà Cung Cấp sẽ tuân thủ các quy định của chính sách giao hàng. 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.

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.

(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 trong quá trình vận chuyển.

c. Giao nhận hàng theo các phương thức khác được Các Bên thỏa thuận.

### 2.3.2. **Đối với 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:

a. Phương thức thông thường

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.

b. Thông qua 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.

(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.

(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.

c. Các phương thức khác được Các Bên thỏa thuận cụ thể theo Hợp Đồng Dịch Vụ.

### 2.4 **Quy định về đổi, trả và bảo hành**

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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa đó.

### 2.5 **Giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

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.

## 3. **ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN PHÍ DỊCH VỤ**

3.1 Nhà Cung Cấp sẽ thanh toán cho VinID Phí Dịch Vụ căn cứ theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ.

3.2 VinID sẽ nhận khoản thanh toán tiền mua Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa từ Khách Hàng và chuyển cho Nhà Cung Cấp khoản tiền đã nhận sau khi khấu trừ đi Phí Dịch Vụ, các khoản hoàn trả lại cho Khách Hàng và các khoản phải trả khác cho VinID trong kỳ đối soát, thanh toán ("**Công Nợ Phải Trả**") theo quy trình đối soát và thanh toán 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).

## 4. **CAM KẾT CỦA NHÀ CUNG CẤP**

### 4.1 ***Cam kết pháp lý:***

*Nhà Cung Cấp tại đây, tuyên bố và xác nhận rằng:*

- a. Nhà Cung Cấp và đại diện của Nhà Cung Cấp có đầy đủ thẩm quyền ký kết và thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của 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 đã ký với bên thứ ba.
- b. 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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.
- c. Nhà Cung Cấp có toàn quyền quảng cáo, tiến hành các chương trình khuyến mại đối với Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.
- d. Nhà Cung Cấp sẽ tuân thủ mọi quy định của Pháp Luật liên quan đến việc kinh doanh, cung ứng Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.
- e. 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.
- f. Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.

#### 4.2 ***Cam kết về chính sách đối với Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa:***

- a. Đảm bảo chất lượng, các chính sách về giá cũng như các ưu đãi, chính sách khác của Nhà Cung Cấp đối với Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa cung ứng cho Khách Hàng trên Ứng Dụng VinID là tương đương hoặc tốt hơn chất lượng, chính sách đối với (i) Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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) Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa cung cấp cho khách hàng dưới những hình thức, cách thức khác. Để làm rõ, các chính sách cung ứng Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa đó của Nhà Cung Cấp phải đảm bảo là chính sách được cập nhật kịp thời và đang được áp dụng.
- b. Không phân biệt đối xử kém ưu đãi hơn giữa Khách Hàng mua Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID so với các khách hàng khác của Nhà Cung Cấp.
- c. Không tự ý thu thêm tiền của Khách Hàng so với nội dung 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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa được đăng tải trên Ứng Dụng VinID.
- d. Trong trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác về chất lượng, chính sách về giá của Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa, Nhà Cung Cấp có trách nhiệm thực hiện theo đúng nội dung đã cam kết.
- e. Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp các tài liệu chứng minh đáp ứng các yêu cầu trên trong thời hạn 01 (một) ngày kể từ khi VinID có yêu cầu.

#### 4.3 ***Cam kết về kỹ thuật đối với kết nối API***

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

#### 4.4 ***Cam kết về thông tin, hình ảnh:***

- a. Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin được quy định dưới đây theo yêu cầu của VinID tại từng thời điểm:
  - (i) Các thông tin và hình ảnh trung thực, sẵn có của Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa;
  - (ii) Thông tin về giá bán, điều kiện và hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa;
  - (iii) Cập nhật kịp thời và thông báo cho VinID bất kỳ thay đổi, sửa đổi đổi, điều chỉnh nào 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;
  - (iv) Các thông tin khác có ảnh hưởng đến Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa.
- b. Nhà Cung Cấp cam kết chịu trách nhiệm toàn bộ và cuối cùng về tính chính xác, trung thực, hợp pháp và bản quyền của các thông tin nêu tại Điểm a nêu trên.
- c. Cho phép VinID sơ duyệt các thông tin theo Điểm a Điều 4.4 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.
- d. Nhà Cung Cấp 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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.

#### 4.5 ***Cam kết xử lý khiếu nại:***

Nhà Cung Cấp cam kết 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 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.

#### 4.6 ***Cam kết về thực hiện Chương Trình***

- 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.
- 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.
- 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 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 thành công phải được sử dụng Voucher theo Chương Trình đã đăng tải trước đó.
- 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.

### 5. **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA 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 ngay lập tức hủy bỏ, gỡ bỏ thông tin của Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa, Chương Trình trên Ứng Dụng VinID nếu Nhà Cung Cấp vi phạm bất kỳ một điều khoản nào của Hợp Đồng Dịch Vụ.



- 5.2. VinID có quyền cho phép Khách Hàng đăng phản hồi, bình luận về Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID. Nhà Cung Cấp có thể xem các phản hồi, bình luận của Khách Hàng về Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.
- 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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa để giá cung ứng Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa 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.
- 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 cho Khách Hàng trừ những hình ảnh, nội dung được cung cấp bởi Nhà Cung Cấp.
- 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.
- 5.6. VinID có trách nhiệm đảm bảo các thông tin, hình ảnh hiển thị của Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa trên Ứng Dụng VinID là chính xác theo các tài liệu, hình ảnh cung cấp bởi Nhà Cung Cấp
- 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.
- 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.
- 5.9. VinID có trách nhiệm xây dựng Ứng Dụng VinID đảm bảo tuân thủ các quy định của Pháp Luật liên quan.

## **6. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

- 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 vi phạm.
- 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.
- 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.
- 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 theo quy định của Hợp Đồng Dịch Vụ.

## **7. BẤT KHẢ KHÁNG**

- 7.1. Sự Kiện Bất Khả Kháng là các sự kiện xảy ra ngoài tầm nhận biết và kiểm soát của Các Bên, bao gồm thiên tai, chiến tranh, đình công, sự thay đổi trong chủ trương, chính sách, Pháp Luật của Nhà nước; mọi trường hợp khó khăn về tài chính không được xem là Sự Kiện Bất Khả Kháng.
- 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:
- 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;

- 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 khẩn 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;
  - 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.
- 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.

## **8. CHẤM DỨT**

- 8.1. Hợp Đồng Dịch Vụ chấm dứt trong các trường hợp sau:
- 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 Hợp Đồng Dịch Vụ; hoặc
  - b. Các Bên cùng thỏa thuận chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ hoặc buộc phải chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ do các Sự Kiện Bất Khả Kháng kéo dài liên tục quá 30 ngày gây ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng Dịch Vụ; hoặc
  - c. 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
  - d. 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
  - e. VinID thực hiện quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ bằng cách gửi thông báo trước cho Nhà Cung Cấp trong các trường hợp:
    - (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.
    - (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; hoặc
    - (iii) Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa là dịch vụ/hàng hóa kém chất lượng, 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 Dịch Vụ Kinh Doanh/Hàng Hóa; hoặc
    - (iv) 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.
  - f. Nhà Cung Cấp thực hiện quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Dịch Vụ theo quy định tại Thỏa Thuận Dịch Vụ.
- 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.
- 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.

## **9. BẢO MẬT**

- 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.
- 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, kiến thức hoặc các thông tin khác về hoặc phục vụ cho tiếp thị tài chính, kinh doanh của Bên Tiết Lộ.

9.2 Nghĩa Vụ Bảo Mật sẽ được loại trừ nếu nếu Thông Tin Mật:

- a. Đã được phổ biến rộng rãi trong công chúng bởi Bên Tiết Lộ;
- 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;
- 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
- 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.

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.

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:

- 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
- 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 Cung Cấp phải được hủy ngay trong phạm vi cho phép của Pháp Luật; hoặc
- 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.

## **10. THÔNG BÁO**

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, sẽ phải được thực hiện bằng văn bản và/hoặc thư điện tử (email) và gửi tới Người Đại Diện có thẩm quyền của Các Bên hoặc địa chỉ của các Bên quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ và được xem là đã nhận khi:

- a. nếu gửi trực tiếp, vào thời điểm giao nhận Thông Báo hoặc từ chối nhận Thông Báo được giao đó;
- b. nếu gửi bằng dịch vụ bưu điện cước phí trả trước, vào ba ngày sau ngày gửi (hoặc bảy ngày sau ngày gửi nếu gửi đến hoặc từ một địa chỉ bên ngoài lãnh thổ Việt Nam);
- 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
- 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.

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.

## **11. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

11.1 Hợp Đồng Dịch Vụ được điều chỉnh và giải thích theo luật Việt Nam.



- 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.

## **12. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

- 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:
- a. Việc chuyển nhượng là hệ quả của việc chia tách, sáp nhập doanh nghiệp.
  - b. VinID chuyển giao Hợp Đồng Dịch Vụ cho một bên thứ ba là thành viên của VinID. Để làm rõ, thành viên của VinID được hiểu là các công ty do VinID nắm quyền sở hữu hoặc bị sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp từ 50% vốn điều lệ trở lên.
- 12.2 Nếu bất kỳ quy định tại Hợp Đồng Dịch Vụ bị tuyên vô hiệu toàn bộ hoặc từng phần thì hiệu lực của các quy định còn lại trong Hợp Đồng Dịch Vụ không bị ảnh hưởng.
- 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:
- a. Một Bên là người lao động của Bên còn lại;
  - b. Một Bên làm đại lý cho Bên còn lại;
  - c. Cấu thành một hình thức hợp tác kinh doanh (BCC) hay liên doanh nào và không có Bên nào có bất kỳ quyền nào để 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.
- 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.
- 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.
- 12.5 VinID có thể điều chỉnh, thay đổi quy định tại Thỏa Thuận Dịch Vụ vào từng thời điểm bằng việc cập nhật Thỏa Thuận Dịch Vụ cùng các chính sách lên Merchant Site, bản thay đổi có hiệu lực ngay tại thời điểm được đăng tải trên Merchant Site.
- 12.6 Sau khi VinID cập nhật thay đổi của Thỏa Thuận Dịch Vụ 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 một văn bản thông báo tới VinID theo quy định của Thỏa Thuận Dịch Vụ. Thông báo gửi tới VinID phải đáp ứng các điều kiện dưới đây:
- (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
  - (ii) Được gửi tới VinID trước ít nhất 30 (ba mươi) trước ngày dự kiến chấm dứt Thỏa Thuận Dịch Vụ.

## PHỤ LỤC 1

### QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN THEO DOANH SỐ BÁN VOUCHER

#### 1. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả

##### 1.1 Đối soát theo Kỳ Thanh Toán

- a. Các Bên sẽ chốt công nợ vào ngày **X** theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ (mỗi kỳ thanh toán này được gọi riêng là “**Kỳ Thanh Toán**”). Nếu số ngày phát sinh công nợ trong Kỳ Thanh Toán đầu tiên dưới 05 ngày thì các công nợ này được chuyển sang đối soát và thanh toán ở Kỳ Thanh Toán tiếp theo.
- 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 để làm căn cứ thanh toán Công Nợ Phải Trả.
- 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, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho Nhà Cung Cấp. 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.
- d. Quy trình đối chiếu và thanh toán nêu tại Mục 1.1 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 1.2 dưới đây.

##### 1.2 Đối soát khi kết thúc Chương Trình

- e. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày kết thúc thời hạn 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).
- f. 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, số liệu do VinID đưa ra là số liệu cuối cùng.
- g. 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. VinID sẽ thanh toán cho Nhà Cung Cấp trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Biên Bản Quyết Toán hợp lệ từ Nhà Cung Cấp.

#### 2. Hình thức thanh toán:

VinID sẽ thanh toán cho Nhà Cung Cấp vào tài khoản ngân hàng của Nhà Cung Cấp theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản.

#### 3. Hóa đơn chứng từ:

- 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 để sử dụng Dịch Vụ Kinh Doanh cho Nhà Cung Cấp;
- 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 mà chỉ có phiếu thu.

## PHỤ LỤC 2

### QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN THEO DOANH SỐ SỬ DỤNG VOUCHER

#### 1. Quy ước

”**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.

VinID sẽ chỉ thực hiện thanh toán Công Nợ Phải Trả cho Nhà Cung Cấp đối với các khoản tiền thu được từ việc Khách Hàng thanh toán cho các Voucher Đã Sử Dụng.

#### 2. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả

##### 2.1. Đối soát theo Kỳ Thanh Toán

- a. Các Bên sẽ chốt công nợ vào ngày **X** theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ (mỗi kỳ thanh toán này được gọi riêng là “**Kỳ Thanh Toán**”). Nếu số ngày phát sinh công nợ trong Kỳ Thanh Toán đầu tiên dưới 05 ngày thì các công nợ này được chuyển sang đối soát và thanh toán ở Kỳ Thanh Toán tiếp theo.
- 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 để làm căn cứ thanh toán Công Nợ Phải Trả.
- 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, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho Nhà Cung Cấp. 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.
- 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.

##### 2.2. Đối soát khi kết thúc Chương Trình

- 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 trên 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.
- b. Trong thời hạn [20 (hai mươi)] Ngày Làm Việc kể từ ngày kết thúc thời hạn 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).
- 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.
- 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. VinID sẽ thanh toán cho Nhà Cung Cấp trong thời hạn 07 (bảy) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Biên Bản Quyết Toán hợp lệ từ Nhà Cung Cấp.

**3. Hình thức thanh toán:**

VinID sẽ thanh toán cho Nhà Cung Cấp vào tài khoản ngân hàng của Nhà Cung Cấp theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản.

**4. Hóa đơn chứng từ:**

- 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;
- 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 mà chỉ có phiếu thu.

**PHỤ LỤC 3**  
**QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ THANH TOÁN THEO DOANH SỐ BÁN HÀNG HÓA**

**1. Quy trình đối soát và thanh toán Công Nợ Phải Trả**

- 1.1. Các Bên sẽ chốt công nợ vào ngày **X** theo thỏa thuận tại Hợp Đồng Dịch Vụ (mỗi kỳ thanh toán này được gọi riêng là “**Kỳ Thanh Toán**”). Nếu số ngày phát sinh công nợ trong Kỳ Thanh Toán đầu tiên dưới 05 ngày thì các công nợ này được chuyển sang đối soát và thanh toán ở Kỳ Thanh Toán tiếp theo.
- 1.2. 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 Đơn Đặt Hàng trong Kỳ Thanh Toán, (ii) các khoản Phí Dịch Vụ, (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 để làm căn cứ thanh toán Công Nợ Phải Trả.
- 1.3. 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, VinID sẽ thanh toán Công Nợ Phải Trả của Kỳ Thanh Toán cho Nhà Cung Cấp. 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.

**2. Hình thức thanh toán:**

VinID sẽ thanh toán cho Nhà Cung Cấp vào tài khoản ngân hàng của Nhà Cung Cấp theo thông tin như được nêu tại Hợp Đồng Dịch Vụ, trừ khi được Các Bên thỏa thuận khác đi bằng văn bản.

**3. Hóa đơn chứng từ:**

- 3.1. Nhà Cung Cấp có trách nhiệm xuất hóa đơn hợp lệ và các chứng từ khác theo yêu cầu của Khách Hàng và/hoặc theo quy định hiện hành của Pháp Luật;
- 3.2. 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 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 mà chỉ có phiếu thu.