

ĐIỀU KHOẢN CHUNG HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ

Người Dùng, bằng việc yêu cầu cung cấp Dịch Vụ qua Ứng Dụng, và Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải, bằng việc chấp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của Người Dùng, công nhận và đồng ý rằng Người Dùng và Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải đã đọc, hiểu và đồng ý với các quyền và nghĩa vụ của các bên theo các điều khoản dịch vụ cụ thể ("Điều Khoản Cụ Thể"), được giao kết qua Ứng Dụng, và các điều khoản dịch vụ chung này ("Điều Khoản Chung"), và các điều khoản này sẽ cùng tạo thành một hợp đồng Dịch Vụ điện tử giữa Người Dùng và Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải ("Hợp Đồng"). Hợp Đồng này là một thỏa thuận hợp pháp giữa các bên liên quan đến Dịch Vụ.

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1 “Luật Áp Dụng” là tất cả các luật hiện hành, quy chế, sắc lệnh, quy định, chính sách được quy định, pháp lệnh, nghị định thư, bộ quy tắc ngành, quy tắc giao thông đường bộ, giấy phép theo quy định, giấy phép hành nghề theo quy định hoặc yêu cầu của mọi tòa án hoặc cơ quan xét xử hay cơ quan hoặc bộ phận thuộc chính phủ, pháp định, quản lý, tư pháp, hành chính hoặc giám sát, có hiệu lực vào từng thời điểm trong thời hạn của Hợp Đồng này.

1.2 “Phí” là (i) các loại phí đường bộ, phí sử dụng đường bộ, phí đỗ xe, phí ra vào tòa nhà, sân bay hay ra vào các khu vực khác mà Tài Xế phải trả trong quá trình cung cấp Dịch Vụ khi đang có Người Dùng trên Phương Tiện (nhưng không phải trước hay sau đó), và các loại phí này sẽ được Người Dùng hoàn lại và (ii) bất kỳ khoản tiền nào khác mà Người Dùng phải trả trực tiếp cho Tài Xế theo Hợp Đồng này hoặc Điều Khoản, bao gồm bất kỳ khoản Thuê áp dụng nào đối với những khoản tiền nêu trên, được tính theo quy định của Luật Áp Dụng.

1.3 “Tài Xế” là tài xế cá nhân điều khiển Phương Tiện để cung cấp Dịch Vụ theo hợp đồng lao động, hợp đồng hợp tác hoặc hợp đồng hợp pháp khác với Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải.

1.4 “VNFISA” là Công ty TNHH CÔNG NGHỆ VNFISA hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0111346476 do Sở Tài Chính thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 14/01/2026.

1.5 “Phí Nền Tảng” liên quan đến mỗi lần sử dụng Dịch Vụ có nghĩa là một khoản phí quản lý cố định (đã bao gồm các khoản Thuế áp dụng) như được xác định và thông báo vào từng thời điểm, mà Người Dùng sẽ được yêu cầu thanh toán.

1.6 “Điều Khoản” là điều khoản và điều kiện được thể hiện trong Hợp Đồng hoặc điều khoản và điều kiện của việc sử dụng Ứng Dụng hoặc các tính năng trong Ứng Dụng (nếu được áp dụng và bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở mọi điều khoản và điều kiện đối với hoạt động dịch vụ vận chuyên hành khách bằng xe ô tô theo hợp đồng được thực hiện bởi Tài Xế và/hoặc liên quan tới việc sử dụng hệ thống trung gian thanh toán bằng điện tử, các chính sách, quy chế, quy tắc do BGO ban hành và công bố trên Ứng Dụng BGo, Ứng Dụng Xanh BGo phiên bản cho Tài Xế, hoặc website chính thức của BGo).

1.7 “Hệ Thống” có nghĩa là hệ thống công nghệ thông tin do BGo cung cấp để kết nối Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải với Người Dùng, bao gồm Ứng Dụng và các phần mềm, trang điện tử, nền tảng, dịch vụ thanh toán và các hệ thống và dịch vụ hỗ trợ khác liên quan. Để tránh nhầm lẫn, Hệ Thống không bao gồm Dịch Vụ, vì dịch vụ này do Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải cung cấp trực tiếp cho Người Dùng.

1.8 “Thuế” bao gồm thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế thu nhập cá nhân và các khoản thuế, phí, khấu trừ, thuế quan hoặc khấu trừ tại nguồn khác được cơ quan thuế quy định, và bất kỳ khoản tiền lãi, tiền phạt, cước phí, phí nào hoặc khoản tiền khác.

1.9 “Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải” có nghĩa là bên cung cấp Dịch Vụ, có thông tin chi tiết nêu tại Điều Khoản Cụ Thể.

1.10 “Dịch Vụ” có nghĩa là việc cung cấp Dịch Vụ hành khách bằng xe ô tô theo hợp đồng điện tử, như được định nghĩa tại Nghị định số 10/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 17/1/2020, do Tài Xế thay mặt Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải cung cấp cho Người Dùng bằng Phương Tiện.

1.11 “Chuyến Xe” là một hành trình vận chuyển hành khách được xác định bởi địa điểm đón (điểm bắt đầu) và một/các địa điểm trả (điểm kết thúc) do Tài Xế và Khách Hàng xác lập giao dịch thông qua Ứng Dụng BGo.

1.12 “Cước Chuyến Xe” đối với mỗi Chuyến Xe có nghĩa là mức cước cho Dịch Vụ mà Người Dùng phải trả (trước khi sử dụng Phiếu Giảm Giá).

1.13 “Người Dùng” nghĩa là bất kỳ người nào sử dụng Ứng dụng để tìm kiếm và/hoặc sử dụng Dịch Vụ.

1.14 “Ứng Dụng” là ứng dụng BGo được cài đặt trên thiết bị di động, được quản lý, vận hành bởi BGo, cho phép Người Dùng truy cập để sử dụng/đặt Dịch Vụ.

1.15 “Cước Phí Người Dùng” có nghĩa là khoản cước phí mà Người Dùng phải trả cho mỗi lần sử dụng Dịch Vụ (trong đó bao gồm cước vận tải, phí dịch vụ giá trị gia tăng, phí nền tảng, phí sử dụng phần mềm Ứng dụng BGo, phụ phí (nếu có), thuế theo Luật Áp Dụng).

1.16 “Phương Tiện” có nghĩa là xe ô tô chín (9) chỗ ngồi trở xuống, được đăng ký với Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Sở Giao thông Vận tải liên quan theo yêu cầu của Luật Áp Dụng, được Tài Xế sử dụng để cung cấp Dịch Vụ thay mặt Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải.

1.17 “Phiếu Giảm Giá” có nghĩa là các khuyến mại của BGo, mà khi được Người Dùng áp dụng hợp thức trên Ứng Dụng, cho phép Người Dùng được trừ khoản khuyến mại vào Cước Phí Người Dùng và Phí phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện do BGo quy định cụ thể.

2. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ĐƠN VỊ KINH DOANH VẬN TẢI

2.1 Quyền của Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải, Tài Xế

2.1.1 Phản ánh những hành vi vi phạm của Người Dùng đến BGo hoặc tố cáo và khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền khi Người Dùng có những hành vi vi phạm Hợp Đồng, Điều Kiện, hoặc Luật Áp Dụng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

2.1.1.1 xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, và nhân phẩm của Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải, Tài Xế hoặc bên thứ ba khác;

2.1.1.2 không thanh toán Cước Phí Người Dùng đầy đủ;

2.1.1.3 tàng trữ hoặc sử dụng vũ khí, ma túy hoặc các chất cấm;

2.1.1.4 thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật trong Chuyến Xe.

2.1.2 Chấp nhận hoặc từ chối cung cấp Dịch Vụ vì bất kỳ lý do nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở từ chối yêu cầu cung cấp dịch vụ hoặc các yêu cầu khác của Người Dùng nếu Người Dùng có hành vi vi phạm nêu tại Mục 2.1.1 của Điều Khoản Chung này.

2.1.3 Hủy Dịch Vụ trong trường hợp Người Dùng không có mặt tại điểm đón được xác định trước hoặc vào thời điểm đón được xác định thông qua Ứng Dụng.

2.1.4 Yêu cầu Người Dùng thắt dây an toàn do Tài Xế cung cấp trong suốt Chuyến Xe.

2.1.5 Quyết định thay đổi địa điểm đón/trả khách đến địa điểm gần đó trong trường hợp Tài Xế xác định hợp lý rằng địa điểm ban đầu là nguy hiểm hoặc bị cấm theo Luật Áp Dụng.

2.1.6 Ủy quyền cho Tài Xế chấp nhận yêu cầu cung cấp Dịch Vụ của Người Dùng và đại diện Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải để ký kết, sửa đổi và thực hiện Hợp Đồng với Người Dùng.

2.1.7 Ủy quyền cho Tài Xế hoặc BGo thu Cước Phí Người Dùng và các khoản Phí tùy vào phương thức thanh toán.

2.2 Nghĩa vụ của Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải

2.2.1 Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực thông tin về hành trình và giá cước.

2.2.2 Cung cấp đúng và đầy đủ Dịch Vụ quy định tại Hợp Đồng.

2.2.3 Tuân thủ và đảm bảo Tài Xế tuân thủ Điều Khoản, Luật Áp Dụng, bao gồm cả luật giao thông đường bộ hiện hành.

2.2.4 Chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do lỗi của Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải hoặc Tài Xế gây ra cho Người Dùng trong quá trình cung cấp Dịch Vụ.

2.2.5 Chỉ sử dụng thông tin Người Dùng nhằm mục đích thực hiện Hợp Đồng, không gian lận hoặc vi phạm pháp luật.

2.2.6 Không giữ lại bản sao thông tin Người Dùng hoặc tiết lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào.

2.2.7 Không quấy nhiễu, gây phiền hà, đe dọa hoặc ép buộc Người Dùng; đảm bảo rằng Tài Xế cũng không làm những điều đó.

2.2.8 Thông báo cho Người Dùng hoặc người được chỉ dẫn để xác nhận điểm đón và thời gian dự kiến có mặt tại điểm đón.

2.2.9 Khi cần, xác nhận thông tin Người Dùng như tên, số điện thoại, lộ trình, giá cước và/hoặc phương thức thanh toán để tránh nhầm lẫn.

2.2.10 Ngoài Cước Phí Người Dùng và các khoản Phí, không yêu cầu Người Dùng thanh toán thêm khoản nào khác.

2.2.11 Thu và nộp các khoản Thuế liên quan theo Luật Áp Dụng.

2.2.12 Xuất hoặc ủy quyền cho BGo xuất hóa đơn Cước Phí Người Dừng theo Luật Áp Dụng.

2.2.13 Tiếp nhận và xử lý khiếu nại và khiếu kiện của Người Dừng liên quan đến Dịch Vụ.

2.2.14 Đảm bảo rằng Tài Xế:

2.2.14.1 đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ của BGo, tuân thủ quy tắc ứng xử và Luật Áp Dụng;

2.2.14.2 không thực hiện hành vi gây nguy hiểm cho Người Dừng hoặc Tài Xế;

2.2.14.3 tôn trọng Người Dừng, không đe dọa hoặc xâm phạm danh dự, nhân phẩm, tính mạng, sức khỏe, tài sản và quyền lợi hợp pháp của Người Dừng;

2.2.14.4 cư xử lịch sự, văn minh và không có hành vi thô lỗ, khiếm nhã, trái chuẩn mực đạo đức xã hội.

3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI DỪNG

3.1 Quyền của Người Dừng

3.1.1 Được cung cấp đúng và đầy đủ Dịch Vụ quy định tại Hợp Đồng.

3.1.2 Yêu cầu Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Tài Xế tuân thủ Điều Khoản, Luật Áp Dụng, bao gồm cả luật giao thông đường bộ.

3.1.3 Yêu cầu Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Tài Xế thực hiện những biện pháp an toàn để đảm bảo cho sự an toàn của Người Dừng.

3.1.4 Phản hồi tới Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải, BGo liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ; gửi khiếu nại nếu Tài Xế hoặc Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải vi phạm Hợp Đồng, Điều Khoản hoặc Luật Áp Dụng.

3.1.5 Được quyền biết những thông tin liên quan đến lộ trình và Tài Xế để đối chiếu với thông tin trong Điều Khoản Cụ Thể.

3.1.6 Nếu Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải cho phép hủy yêu cầu cung cấp Dịch Vụ vào từng thời điểm (như được thể hiện qua Ứng Dụng), thì Người Dừng có thể hủy Dịch Vụ trước khi bắt đầu Chuyên Xe với điều kiện là Người Dừng có thể phải chịu phí hủy dịch vụ theo quy định tại Điều 3.2.8 của Điều Khoản Chung này.

3.2 Nghĩa vụ của Người Dừng

3.2.1 Thanh toán đầy đủ và nhanh chóng Cước Phí Người Dừng theo quy định tại Điều Khoản.

3.2.2 Không tiết lộ thông tin liên quan đến Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Tài Xế cho bất kỳ tổ chức hoặc người nào trừ khi được yêu cầu theo Luật Áp Dụng.

3.2.3 Không sử dụng thông tin liên quan đến BGo, Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Tài Xế để thực hiện những hành vi vi phạm Luật Áp Dụng.

3.2.4 Không quấy rối, gây phiền hà cho Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải hoặc Tài Xế hoặc liên hệ với họ nhằm thực hiện bất kỳ mục đích nào, trừ mục đích sử dụng Dịch Vụ.

3.2.5 Tôn trọng BGo, Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải và Tài Xế, không đe dọa hoặc xâm phạm đến danh dự, nhân phẩm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, và quyền và lợi ích hợp pháp của họ.

3.2.6 Cư xử lịch sự và văn minh, không có những hành vi thô lỗ, khiếm nhã, trái với chuẩn mực đạo đức của xã hội.

3.2.7 Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các thông tin bắt buộc (ví dụ như tên, địa chỉ, số điện thoại) và các thông tin cần thiết khác để thực hiện Dịch Vụ. Người Dùng chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.

3.2.8 Thanh toán phí hủy dịch vụ trong trường hợp sau (nếu có áp dụng):

3.2.8.1 Người Dùng hủy Dịch Vụ sau khi giao kết Hợp Đồng và trước khi thực hiện Dịch Vụ; hoặc

3.2.8.2 Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải hủy Dịch Vụ do Người Dùng không có mặt tại điểm đón đã được xác định thông qua Ứng Dụng.

3.2.9 Không gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, tài sản, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên thứ ba trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

3.2.10 Không được sử dụng Dịch Vụ để phạm tội hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào trái với Điều Kiện, Luật Áp Dụng.

3.2.11 Chịu trách nhiệm về sự an toàn của bản thân trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và thực hiện các biện pháp phòng ngừa cần thiết.

3.2.12 Không sử dụng Dịch Vụ để vận chuyển hàng hóa hoặc các mặt hàng khác; nếu có nhu cầu, phải sử dụng dịch vụ phù hợp khác trên Ứng Dụng.

3.2.13 Thất dây an toàn trong suốt Chuyến Xe.

3.2.14 Không ăn, uống hay hút thuốc trên Phương Tiện.

3.2.15 Không can thiệp vào việc điều khiển Phương Tiện một cách an toàn của Tài Xế.

3.2.16 Cam kết số lượng hành khách không vượt quá số lượng được phép chở trên Phương Tiện. Tài Xế được quyền từ chối hoặc hủy dịch vụ nếu vượt quá số lượng này.

3.2.17 Tuân thủ mọi yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc các biện pháp cần thiết theo yêu cầu của Tài Xế và/hoặc Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải để bảo vệ sức khỏe cộng đồng. Tài Xế có thể từ chối thực hiện hoặc tiếp tục Chuyến Xe nếu Người Dùng không tuân thủ.

3.2.18 Nếu Người Dùng cho phép người khác sử dụng Dịch Vụ theo yêu cầu của mình qua Ứng Dụng, Người Dùng sẽ chịu trách nhiệm về an toàn của người đó và đảm bảo họ tuân thủ các nghĩa vụ tại Điều 3.2. Trẻ vị thành niên phải có người lớn đi kèm.

4. THANH TOÁN

4.1 Người Dùng thực hiện thanh toán Cước Phí Người Dùng và các khoản Phí theo Điều Kiện.

4.2 Trừ khi có yêu cầu khác theo Hợp Đồng này và theo luật, tất cả các khoản thanh toán là các khoản thanh toán cuối cùng và không được hoàn lại.

5. BỒI THƯỜNG VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

5.1 Trong trường hợp một Bên vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào trong Hợp Đồng này, thì Bên đó phải bồi thường mọi thiệt hại phát sinh cho Bên không vi phạm.

5.2 Người Dùng có thể phản ánh, khiếu nại hoặc tố cáo qua:

5.2.1 Điện thoại: 02439963883

5.2.2 Email: cskh@vnfisa.com.vn

6. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

6.1 Hợp Đồng này sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

6.2 Trong trường hợp có sự mâu thuẫn hoặc bất đồng ý kiến giữa các bên liên quan đến Hợp Đồng này, các Bên sẽ thương lượng để giải quyết trên cơ sở bình đẳng, đôi bên cùng có lợi. Nếu tranh chấp không được giải quyết bằng cách thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

6.3 Không ảnh hưởng đến việc Đơn Vị Kinh Doanh Vận Tải là bên duy nhất chịu trách nhiệm với Người Dùng liên quan đến Dịch Vụ, các Bên đồng ý rằng BGo có quyền tham gia hỗ trợ giải quyết tranh chấp và khiếu nại giữa các Bên và tạo điều kiện cho các Bên thảo luận hòa giải các tranh chấp và khiếu nại trong phạm vi mà BGo thấy hợp lý và phù hợp với quy định của Điều Kiện và Luật Áp Dụng. Không có quy định nào trong Hợp Đồng này xác lập nghĩa vụ cho BGo liên quan đến Dịch Vụ.