

CÔNG TY CỔ PHẦN
FCLASS VIETNAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 01/2022/QC-TMĐT-Fclass

Tp Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 08 năm 2022



QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ FCLASS VERSION 1.3

(Ban hành kèm theo quyết định số 01/2022/QĐ-QC-Fclass, ngày 03/08/2022)

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Thông tin về đơn vị:

Công ty Cổ phần Fclass Vietnam
280 E3 Lương Định Của, Phường An Phú, TP. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh Điện thoại: (028)
730 82 889 – 1900 1831.
Mã số doanh nghiệp: 0313316435 Đại diện pháp lý: Đinh Thị Ngọc Hà Chức vụ: Tổng Giám Đốc

- Ứng dụng Fclass là ứng dụng di động cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử (“TMĐT”) trong lĩnh vực giao thông vận tải, chuyển phát nhanh & mua sắm hàng hóa/dịch vụ online do Công ty Cổ phần Fclass Vietnam (“Công ty”) thực hiện vận hành kết nối giữa Người dùng với Thương nhân bán hàng & Lái xe. Ứng dụng giúp kết nối giữa các đơn vị hoặc cá nhân Lái xe cung cấp dịch vụ vận tải và Người dùng là người có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải. Ứng dụng còn giúp kết nối giữa nhà cung cấp hàng hóa - dịch vụ là Thương nhân và Người dùng là người có nhu cầu mua bán hàng hóa – dịch vụ trong đó có kết nối giữa các đơn vị hoặc cá nhân Lái xe cung cấp dịch vụ vận tải cho các Thương nhân cần giao hàng cho Người dùng, Ứng dụng bao gồm các dịch vụ sau:
- **Fclass Taxi** : cung cấp dịch vụ kết nối giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi;
 - **Fclass Car** : cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe ô tô hợp đồng dưới 9 chỗ;
 - **Fclass Bike** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe gắn máy 02 bánh;
 - **Fclass Delivery**: cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container;
 - **Fclass F&B** : cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bán thức ăn, thức uống, thực phẩm và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh để giao hàng;
 - **Fclass Mall / Windealz**: cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử mua bán hàng hóa, dịch vụ khác và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container để giao hàng;

Thành viên trên sàn giao dịch điện tử là Người dùng tham gia mua hàng hóa dịch vụ và các Doanh nhân, thương nhân là tổ chức/cá nhân có hoạt động kinh doanh, thương mại hàng hóa, dịch

vụ hợp pháp được công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Ứng dụng Fclass và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng các dịch vụ do Ứng dụng Fclass cung cấp.

Người dùng và các Nhà cung cấp là Doanh nhân, Thương nhân của tổ chức hoặc cá nhân tham gia giao dịch tại Ứng dụng Fclass tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm dịch vụ, dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với quy định của pháp luật.

Hoạt động mua bán, cung cấp sản phẩm hàng hóa, dịch vụ qua Ứng dụng Fclass phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia, sử dụng Ứng dụng Fclass phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế quản lý hoạt động của Ứng dụng Fclass.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

- Tên ứng dụng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch TMĐT: **Fclass**
- Địa chỉ tải ứng dụng trên chợ ứng dụng: App Store (cho hệ điều hành iOS):
 - https://apps.apple.com/us/app/_/id1515448916
 - https://apps.apple.com/us/app/_-driver/id1515448995
 - <https://apps.apple.com/vn/app/fclass-store/id1588105585>

Google Store (cho hệ điều hành Android):

- https://play.google.com/store/apps/details?id=com._.user1
- https://play.google.com/store/apps/details?id=com._.driver1
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fclass.store>

Định nghĩa chung:

- **Ứng dụng Fclass:** là ứng dụng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử do Công ty Cổ phần Fclass Vietnam thực hiện vận hành hoạt động kết nối giữa Người dùng với các nhà cung cấp dịch vụ vận tải Người dùng/hàng hóa, các thương nhân bán các loại hàng hóa, dịch vụ khác;
 - **Người dùng:** là Người dùng các dịch vụ vận tải Người dùng/hàng hóa, các loại hàng hóa, dịch vụ khác thuộc các thành phần xã hội trong các tầng lớp xã hội là tổ chức hoặc cá nhân có nhu cầu đăng thông báo trên ứng dụng Fclass các yêu cầu cần sử dụng các dịch vụ vận tải Người dùng/hàng hóa, mua các loại hàng hóa, dịch vụ khác;
 - **Nhà cung cấp:** là Doanh nhân, Thương nhân là tổ chức hoặc cá nhân cung cấp dịch vụ vận tải Người dùng/hàng hóa, bán các loại hàng hóa, dịch vụ khác có nhu cầu sử dụng Ứng dụng Fclass để kết nối với Người dùng;
 - **Thành viên:** là Người dùng và Nhà cung cấp;
 - **Dịch vụ vận tải:** là dịch vụ vận tải Người dùng/hàng hóa được kết nối giao dịch giữa các Nhà cung cấp là tổ chức hoặc cá nhân Lái xe với Người dùng thông qua Ứng dụng Fclass;
 - **Dịch vụ thương mại điện tử:** là dịch vụ mua bán hàng hóa/dịch vụ khác trực tuyến trên Ứng dụng Fclass được kết nối giữa Người dùng với các thương nhân bán hàng cùng với các Nhà cung
-

cấp dịch vụ vận tải hàng hóa để giao hàng cho Người dùng;

- **Sở hữu trí tuệ:** bất kỳ bằng sáng chế, bản quyền, thiết kế được đăng ký hoặc chưa được đăng ký, quyền đối với thiết kế, nhãn hiệu được đăng ký hoặc chưa đăng ký, nhãn hiệu dịch vụ hoặc quyền sở hữu công nghiệp hoặc sở hữu trí tuệ khác và bao gồm các ứng dụng cho bất kỳ mục nào trong những mục trên.
- **Fclass Taxi :** cung cấp dịch vụ kết nối giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi;
- **Fclass Car :** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe ô tô hợp đồng dưới 9 chỗ bằng cách xác nhận đặt xe và nhận khách trên ứng dụng và có nghĩa là khi đó Người dùng đồng ý giao kết hợp đồng điện tử vận tải hành khách bằng xe ô tô hợp đồng với Nhà cung cấp;
- **Fclass Bike** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hành khách bằng xe gắn máy 02 bánh bằng cách xác nhận đặt xe và nhận khách trên ứng dụng và có nghĩa là khi đó Người dùng đồng ý giao kết hợp đồng điện tử vận tải hành khách bằng xe gắn máy 02 bánh với Nhà cung cấp;
- **Fclass Delivery:** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container bằng cách xác nhận đặt xe và nhận khách trên ứng dụng và có nghĩa là khi đó Người dùng đồng ý giao kết hợp đồng điện tử vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container với Nhà cung cấp;
- **Fclass F&B:** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bán thức ăn, thức uống, thực phẩm và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh để giao hàng bằng cách xác nhận đặt mua và giao nhận hàng trên ứng dụng và có nghĩa là khi đó Người dùng đồng ý giao kết hợp đồng thương mại điện tử mua thức ăn, thức uống, thực phẩm và hợp đồng điện tử vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh với các Nhà cung cấp;
- **Fclass Mall / Windealz:** cung cấp dịch vụ kết nối và giữa Người dùng và Nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử mua bán hàng hóa, dịch vụ khác và Nhà cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container để giao hàng bằng cách xác nhận đặt mua và giao nhận hàng trên ứng dụng và có nghĩa là khi đó Người dùng đồng ý giao kết hợp đồng thương mại điện tử mua hàng hóa, dịch vụ khác và hợp đồng điện tử vận tải hàng hóa bằng xe gắn máy 02 bánh hoặc bằng xe tải hoặc xe container với các Nhà cung cấp;

III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. **Quy trình cài đặt Ứng Dụng dành cho Người dùng bắt đầu sử dụng Ứng Dụng**
 Đầu tiên, Người dùng cần đăng ký mở tài khoản trên Ứng Dụng Fclass theo quy trình sau:
 - + Tải và cài đặt Ứng dụng Fclass về điện thoại;
 - + Truy cập Ứng dụng Fclass;
 - + Làm theo hướng dẫn, cung cấp các thông tin về họ và tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử... và nhấn “Tiếp theo”; một mã kích hoạt OTP sẽ được hệ thống của Fclass tự động gửi đến số điện thoại đã được đăng ký;
 - + Nhập mã kích hoạt vào Ứng dụng Fclass và bắt đầu sử dụng dịch vụ.
 - + Người dùng bắt đầu sử dụng ứng dụng Fclass bằng cách lựa chọn tính năng muốn sử dụng.
2. **Các quy trình gồm:** Quy trình dành cho Người dùng sử dụng các tiện ích của Ứng Dụng, quy trình dành cho Nhà Cung Cấp, quy trình giao nhận, vận chuyển, xác nhận/hủy đơn hàng, đổi trả hàng và hoàn tiền; áp dụng đối với Fclass Taxi, Fclass Car, Fclass Tải, Fclass Bike, Fclass

Delivery, Fclass F&B, Fclass Mall, sẽ được Công ty quy định chi tiết tại các **Phụ lục 1 đến Phụ lục 04** cho mục đích tiện tham khảo.

3. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Công ty Cổ phần Fclass Vietnam và các Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp cận khiếu nại và hỗ trợ Người dùng liên quan đến các dịch vụ vận tải và/hoặc dịch vụ thương mại điện tử được kết nối qua Ứng dụng Fclass. Các khiếu nại của Người dùng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Ứng dụng Fclass do Công ty Cổ phần Fclass Vietnam chịu trách nhiệm độc lập giải quyết trên cơ sở quy định của pháp luật, Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ đã công bố với thành viên.
- Khi phát sinh tranh chấp, Công ty Cổ phần Fclass Vietnam đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Fclass và Người dùng có thể thực hiện khiếu nại theo một hay đồng thời cả hai cách sau:
 - + **Cách 1: Khiếu nại trực tiếp với Nhà cung cấp**
Người dùng có thể khiếu nại về dịch vụ của Nhà cung cấp trực tiếp với Nhà cung cấp. Trong trường hợp này, Nhà cung cấp có trách nhiệm giải quyết khiếu nại và trả lời cho Người dùng.
 - + **Cách 2: Khiếu nại với Công ty Cổ phần Fclass Vietnam**
Người dùng có thể khiếu nại về dịch vụ của Nhà cung cấp với Công ty Cổ phần Fclass Vietnam theo quy trình sau:
 - Bước 1:** Phản hồi với Công ty Cổ phần Fclass Vietnam bằng cách gọi điện thoại đến số **(028) 730 82 889 – 1900 1831**, gửi phản hồi qua mục **“Trợ Giúp”** trong ứng dụng Fclass hoặc trang <https://www.fclass.vn>, từ trang mạng xã hội Facebook chính thức của Fclass, từ ứng dụng Fclass ngay sau mỗi chuyến xe, và/hoặc các hình thức khác không trái quy định pháp luật. Thời hiệu để Fclass tiếp nhận khiếu nại là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc từ ngày phát sinh sự việc.
 - Bước 2:** Trong vòng hai (02) ngày làm việc, kể từ khi nhận được khiếu nại, Công ty Cổ phần Fclass Vietnam sẽ kiểm tra, xác nhận thông tin về khiếu nại và thông báo cho các bên có liên quan. Công ty Cổ phần Fclass Vietnam cũng sẽ đồng thời tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, xem xét và phân tích nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, phạm vi khiếu nại và trách nhiệm xử lý để phối hợp với nhà cung cấp để đưa ra giải pháp xử lý phù hợp.
Trong vòng bảy (07) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Công ty Cổ phần Fclass Vietnam về khiếu nại, Nhà cung cấp sẽ chủ động phối hợp với Công ty Cổ phần Fclass Vietnam để giải quyết, xử lý khiếu nại; chủ động thông báo cho người khiếu nại và Công ty Cổ phần Fclass Vietnam hoặc ủy quyền cho Công ty Cổ phần Fclass Vietnam thông báo tới người khiếu nại biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.
 - Bước 3:** Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với biện pháp giải quyết, xử lý của Nhà cung cấp, thì Công ty Cổ phần Fclass Vietnam có trách nhiệm chủ trì việc thương lượng, hòa giải giữa các bên để đưa ra biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại cuối cùng.
- Trường hợp thương lượng, hòa giải không đi đến kết quả hoặc người khiếu nại nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp, thì Công ty Cổ phần Fclass Vietnam sẽ phối hợp với Nhà cung cấp để báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp cần thiết.
- Công ty Cổ phần Fclass Vietnam tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, đề nghị Nhà cung cấp nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật trong lĩnh vực giao thông vận tải và thương mại điện tử cũng như có những hành vi phù hợp đối với Người dùng. Bất cứ hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh, cũng như hành vi gây tổn hại đến người khác cũng đều đáng lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Các bên bao gồm Nhà cung cấp và Người dùng đều có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Nhà cung cấp phải là bên chủ động xử lý và giải quyết khiếu nại. Công ty Cổ

phần Fclass Vietnam sẽ chi đóng vai trò phối hợp, hỗ trợ việc xử lý và giải quyết khiếu nại giữa Nhà cung cấp và Người dùng. Công ty Cổ phần Fclass Vietnam sẽ cung cấp những thông tin liên quan đến Người dùng và Nhà cung cấp nếu được bên có liên quan đến tranh chấp hoặc cơ quan pháp luật có thẩm quyền yêu cầu.

- Sau khi Nhà cung cấp và Người dùng đã giải quyết xong tranh chấp, khiếu nại, Nhà cung cấp có trách nhiệm thông báo lại cho Công ty Cổ phần Fclass Vietnam. Trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi liên quan đến hành vi vi phạm Quy tắc ứng xử của Nhà Cung Cấp Xe và Lái xe hoặc Nhà cung cấp thương nhân bán các loại hàng hóa, dịch vụ khác đã được các Nhà cung cấp cam kết khi đăng ký sử dụng ứng dụng Fclas Driver hay Fclass Merchant hoặc trong các hợp đồng giữa các Nhà cung cấp và Công ty Cổ phần Fclass Vietnam, thì Công ty Cổ phần Fclass Vietnam sẽ áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm tương ứng.

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

- Phù hợp với Điều Khoản Sử Dụng, Người dùng phải thanh toán Cước Phí, thanh toán tiền mua hàng hóa-dịch vụ cho các Nhà Cung Cấp bằng các phương thức thanh toán được đề xuất thông qua Ứng Dụng Fclass được áp dụng vào từng thời điểm, bao gồm (tùy từng trường hợp áp dụng) bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ hoặc bằng cách sử dụng Điểm FCLASS. Tất cả các khoản thanh toán phải bằng nội tệ trong Lãnh Thổ Việt Nam.
- Nếu Người dùng quyết định thanh toán Cước Phí thanh toán tiền mua hàng hóa-dịch vụ cho các Nhà Cung Cấp qua Ứng Dụng Fclass, Người dùng cấp cho Công Ty đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền để ghi nợ khoản thanh toán của Người dùng với các Nhà cung cấp bằng phương thức thanh toán mà Người dùng đã đăng ký và thay mặt Người dùng chuyển tiền cho Nhà Cung Cấp, sau khi Công Ty khấu trừ (tùy từng trường hợp áp dụng) các khoản thanh toán liên quan theo các thỏa thuận với Nhà Cung Cấp.
- Nếu Điểm Fclass được áp dụng trong Lãnh Thổ của Người dùng, việc Người dùng sử dụng Điểm Fclass phải theo điều khoản liên quan của Điều Khoản Sử Dụng. Công ty có thể có toàn quyền từ chối việc Người dùng yêu cầu mua Điểm Fclass vì bất kỳ lý do nào. Để tránh nhầm lẫn, Điểm Fclass không được đổi thành tiền mặt, không được hoàn lại trong bất kỳ trường hợp nào và không thể được bán lại hoặc quy đổi thành giá trị.
- Tủ Chính: là nơi chứa tiền của Người dùng hoặc Các Nhà cung cấp chuyển khoản thanh toán vào cửa thanh toán trung gian của ngân hàng (như VNpay, Momo Payoo...) dùng để ký quỹ vào tài khoản ngân hàng của Công ty Fclass để thanh toán tiền mua các dịch vụ vận tải hoặc mua các loại hàng hóa, dịch vụ khác hoặc dùng thanh toán tiền phí sử dụng ứng cho Công ty Fclass, hoặc tiền thu hộ tiền mua hàng của Người dùng thanh toán cho các Nhà cung cấp được Fclass xác nhận trên Tủ Chính trên ứng dụng/trang web (nếu có) của Fclass Driver hoặc Fclass Merchant của Nhà cung cấp do tài xế thu tiền của Người dùng mua hàng hóa, dịch vụ thanh toán cho Nhà cung cấp. Trong trường hợp các Nhà cung cấp muốn rút tiền này ra thì Công ty Fclass sẽ chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của các Nhà cung cấp đã đăng ký theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cung ứng dịch vụ thương mại điện tử Fclass trên đường link đăng ký <https://merchantfandb.fclass.vn/signup>.
- Tủ Khuyến mãi: là nơi chứa tiền chi phí bán hàng của Fclass dùng kích cầu thương mại, dịch vụ qua các tên gọi tặng/thưởng khuyến mãi cho Người dùng hoặc các Nhà cung cấp theo từng chương trình của Fclass được quy thành điểm, điểm này dùng để Người dùng thanh toán 01 phần hay toàn phần tiền mua các dịch vụ vận tải hoặc mua các loại hàng hóa, dịch vụ khác cho các Nhà cung cấp hoặc các Nhà cung cấp thanh

toán khấu trừ tiền phí sử dụng ứng dụng Fclass Driver hoặc Fclass Merchant của Nhà cung cấp thanh toán cho Fclass, điểm này không được đổi thành tiền mặt, không được hoàn lại trong bất kỳ trường hợp nào, việc Bên B sử dụng điểm tặng/thưởng này phải theo điều khoản liên quan của Điều Khoản Sử Dụng. Fclass có thể có toàn quyền từ chối việc Người dùng hoặc các Nhà cung cấp yêu cầu mua điểm này vì bất kỳ lý do nào.

- Người dùng và Nhà Cung cấp có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn áp dụng phương thức phù hợp:

1. Thanh toán giữa Người dùng với các Nhà Cung Cấp:

1.1. Cách 1: Thanh toán bằng hình thức tiền mặt cho Nhà Cung Cấp

a. Đối với các loại hình kết nối vận tải Người dùng như Fclass Taxi, Fclass Car, Fclass Bike:

- + Bước 1: Người dùng tìm hiểu thông tin về dịch vụ;
- + Bước 2: Người dùng chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhập thông tin về chuyến xe trước khi ấn nút “**Đặt xe...ngay**”;
- + Bước 3: Nhà cung cấp xác nhận cung cấp dịch vụ và cung cấp dịch vụ cho Người dùng;
- + Bước 4: Người dùng thanh toán bằng tiền mặt sau khi chuyến đi kết thúc.

b. Đối với loại hình kết nối vận tải hàng hóa trả trước như Fclass Delivery:

- + Bước 1: Người dùng tìm hiểu thông tin về dịch vụ;
- + Bước 2: Người dùng chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi nhập thông tin về chuyến xe trước khi ấn nút “**Đặt xe... ngay**”;
- + Bước 3: Nhà cung cấp xác nhận cung cấp dịch vụ và di chuyển đến Điểm đón để gặp Người dùng;
- + Bước 4: Người dùng thực hiện thanh toán trước cước vận chuyển cho Nhà cung cấp và đưa hàng cho Nhà cung cấp để Nhà cung cấp thực hiện chuyển phát.

Trong trường hợp hoàn hàng (hàng giao không thành công), Người dùng khi nhận lại hàng phải thanh toán 100% cước vận chuyển ban đầu cho Nhà cung cấp.

1.2. Cách 2: Thanh toán online bằng hình thức không dùng tiền mặt, bao gồm các hình thức qua ví điện tử, thẻ thanh toán quốc tế... (áp dụng cho tất cả các loại hình Fclass)

- + Bước 1: Người dùng tìm hiểu thông tin về dịch vụ;
- + Bước 2: Người dùng nhập thông tin thẻ thanh toán/kích hoạt ví điện tử và chọn phương thức thanh toán tương ứng khi nhập thông tin về chuyến xe trước khi ấn nút “**Đặt xe... ngay**”;
- + Bước 3: Nhà cung cấp xác nhận cung cấp dịch vụ và cung cấp dịch vụ cho Người dùng;
- + Bước 4: Khoản thanh toán sẽ được thực hiện sau khi dịch vụ kết thúc.

2. Thanh toán giữa các Nhà cung cấp với Fclass:

Fclass thu phí dịch vụ kết nối từ Nhà Cung Cấp kết nối với Người dùng qua Ứng Dụng Fclass. Mức phí dịch vụ được tính theo phần trăm dựa trên đơn hàng và/hoặc cước xe. Cụ thể với từng tiện ích như sau:

- Đối với loại hình kết nối dịch vụ vận tải: 5-35% giá trị đơn hàng tùy theo thỏa thuận với Nhà Cung Cấp;
- Đối với loại hình kết nối dịch vụ thương mại điện tử Fclass F&B: 5-30% giá trị đơn hàng tùy theo thỏa thuận với Nhà Cung Cấp;
- Đối với loại hình kết nối dịch vụ thương mại điện tử Fclass Mall: 1-20% giá trị đơn hàng tùy theo thỏa thuận với Nhà Cung Cấp;

Phương thức thu phí sử dụng ứng dụng Fclass Driver và Fclass Merchant đối với từng loại tiện ích như sau: về nguyên tắc, Fclass sẽ thực hiện việc thu phí của các Nhà Cung Cấp thông qua việc cần trừ trực tiếp vào doanh thu của các Nhà Cung cấp phát sinh các đơn hàng đã hoàn tất.

V. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

- Công ty Cổ phần Fclass Vietnam đã áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ thông tin trên Ứng dụng Fclass (bao gồm thông tin của nhà cung cấp, thông tin của Người dùng và các giao dịch được thực hiện qua Ứng dụng Fclass) và hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thuận lợi và thành công.
- Khi đăng ký sử dụng Ứng dụng Fclass để kết nối giữa Nhà cung cấp với Người dùng, Nhà cung cấp phải cung cấp cho Công ty Cổ phần Fclass Vietnam đầy đủ các thông tin cần thiết, bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, cùng với các giấy tờ chứng nhận tư cách pháp nhân và chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh. Các thông tin này sẽ được Công ty Cổ phần Fclass Vietnam lưu trữ trong hệ thống để đảm bảo rằng giao dịch được thực hiện thành công và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh.
- Tất cả các giao dịch của cả Người dùng và Nhà cung cấp sẽ được Công ty Cổ phần Fclass Vietnam đưa vào nội dung quản lý, thường xuyên cập nhật tình trạng và sẽ có đánh giá sơ bộ về uy tín của nhà cung cấp.
- Người dùng không nên cung cấp thông tin chi tiết về bản thân, cũng như chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ bên thứ ba nào qua email, điện thoại hoặc hình thức liên lạc khác. Công ty Cổ phần Fclass Vietnam, các công ty hoặc cá nhân liên kết, các công ty hoặc cá nhân hợp tác kinh doanh và công ty con, các Chi nhánh của Công ty Cổ phần Fclass Vietnam không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro mà thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người dùng qua các kênh liên lạc khác ngoài Ứng dụng Fclass.
- Người dùng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Mọi hình thức phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống của Ứng dụng Fclass đều bị nghiêm cấm. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền khi được yêu cầu.

VI. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI DÙNG

1. Mục đích sử dụng thông tin

Mục đích chung:

- Để trả lời các câu hỏi, bình luận và phản hồi của Người dùng;
- Để liên lạc với Người dùng về bất kỳ mục đích nào được liệt kê tại Thông báo này;
- Để phục vụ mục đích quản lý nội bộ như kiểm toán, phân tích dữ liệu, lưu trữ cơ sở dữ liệu;
- Để phục vụ mục đích phát hiện, ngăn chặn và truy tố tội phạm;
- Để giúp Fclass tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật;

Đối với Người dùng sử dụng các dịch vụ do Fclass cung cấp:

- Để thực hiện các nghĩa vụ của Fclass theo bất kỳ thỏa thuận nào được ký kết với Người dùng;
 - Để cung cấp cho Người dùng bất kỳ dịch vụ nào mà Người dùng yêu cầu;
 - Để xử lý các đăng ký của Người dùng và để cung cấp các dịch vụ cho Người dùng;
 - Khi Người dùng yêu cầu tải xuống và sử dụng ứng dụng Fclass (“Ứng dụng”), hoặc để xử lý yêu cầu của Người dùng để cung cấp Ứng dụng cho Người dùng và để cung cấp cho Người dùng giấy phép sử dụng Ứng dụng;
-

- + Để xử lý việc tham gia của Người dùng vào bất kỳ sự kiện, hoạt động, nhóm trọng điểm, nghiên cứu, cuộc thi, chương trình khuyến mại, cuộc bình chọn, khảo sát hoặc sản phẩm nào;
- + Để xử lý, quản lý hoặc xác minh việc đăng ký theo dõi của Người dùng đối với Fclass và để cung cấp cho Người dùng các lợi ích dành cho người theo dõi;
- + Để xác nhận các đặt hàng của Người dùng và xử lý các thanh toán liên quan đến bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào mà Người dùng đã yêu cầu;
- + Để hiểu và phân tích việc kinh doanh của chúng tôi cũng như các nhu cầu và sở thích của Người dùng;
- + Để phát triển, tăng cường, và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng được nhu cầu của Người dùng ;
- + Để xử lý việc trao đổi hoặc trả lại sản phẩm;

Đối với các Nhà cung cấp dịch vụ:

- Để phục vụ mục đích hợp tác với các Nhà cung cấp để cung cấp dịch vụ hoặc sản phẩm;
- Để tạo điều kiện hoặc cho phép bất kỳ sự kiểm tra nào mà Fclass có thể yêu cầu để hợp tác với Người dùng;
- Để xử lý các thanh toán liên quan đến bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào mà Nhà cung cấp cung cấp;
- Để liên lạc giữa Fclass với Nhà cung cấp hoặc giữa Người dùng với Nhà cung cấp.

Mục đích tiếp thị và quảng bá:

Fclass cũng sử dụng và xử lý thông tin của Người dùng và các Nhà cung cấp với mục đích tiếp thị và quảng bá thông qua đường bưu điện, điện thoại, tin nhắn sms, trực tiếp và/hoặc qua email:

- Gửi cho các Thành viên các cảnh báo, bản tin, cập nhật, bưu phẩm, tài liệu quảng cáo, đặc quyền, lời chúc mừng trong các dịp đặc biệt từ Fclass, các đối tác, nhà tài trợ và nhà quảng cáo của Fclass;
- Thông báo và gửi giấy mời cho các Thành viên về các sự kiện hoặc hoạt động của Fclass, đối tác, nhà tài trợ hoặc nhà quảng cáo của Fclass tổ chức;
- Xử lý các đăng ký tham gia của các Thành viên vào các sự kiện hoặc hoạt động và để liên lạc với các Thành viên về sự tham gia của các Thành viên tại sự kiện hoặc hoạt động đó;
- Chia sẻ Thông tin Cá nhân của các Thành viên giữa các công ty con, công ty hoặc cá nhân liên kết và liên doanh, công ty hoặc cá nhân hợp tác kinh doanh cũng như các đại lý, người bán hàng, nhà cung cấp dịch vụ, đối tác, nhà thầu, những bên có thể liên lạc với Người dùng để tiếp thị về sản phẩm, dịch vụ, sự kiện hoặc khuyến mại của họ.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

- Thông tin Cá nhân” là thông tin về Người dùng mang tính nhận dạng, bao gồm nhưng không giới hạn tên, số chứng minh thư nhân dân, số giấy khai sinh, số hộ chiếu, quốc tịch, địa chỉ, số điện thoại, số fax, thông tin ngân hàng, thông tin thẻ tín dụng, dân tộc, giới tính, ngày sinh, tình trạng hôn nhân, tình trạng cư trú, nền tảng giáo dục, tình trạng tài chính, sở thích cá nhân, địa chỉ thư điện tử (email) của Người dùng, nghề nghiệp, định danh của Người dùng trong Fclass, thông tin của Người dùng trong Fclass, ngành làm việc của Người dùng, bất kỳ thông tin nào về Người dùng mà Người dùng đã cung cấp cho Fclass trong các đơn đăng ký, đơn xin gia nhập hoặc bất kỳ đơn tương tự nào và/hoặc bất kỳ thông tin nào về Người dùng đã được hoặc sẽ được Fclass thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý theo thời gian và bao gồm các thông tin cá nhân nhạy cảm như các dữ liệu về sức khỏe, tôn giáo hoặc tín ngưỡng tương tự khác.
- Việc Người dùng cung cấp Thông tin Cá nhân của Người dùng là hoàn toàn tự nguyện. Tuy nhiên, nếu Người dùng không cung cấp cho Fclass Thông tin Cá nhân của Người dùng, Fclass sẽ không thể xử lý Thông tin Cá nhân của Người dùng cho các Mục đích và Mục đích Bổ sung như được nêu dưới đây.

- Nếu Người dùng là một đại lý, người bán hàng hoặc Nhà cung cấp dịch vụ, việc cung cấp Thông tin Cá nhân của Người dùng là bắt buộc, và việc không cung cấp Thông tin Cá nhân của Người dùng sẽ là hành vi vi phạm pháp luật hoặc các quy định pháp lý, và có thể khiến Fclass không thể hợp tác với Người dùng để cung cấp các dịch vụ hoặc sản phẩm hoặc thực hiện các khoản thanh toán cho Người dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ mà Người dùng là Nhà cung cấp cung cấp.
 - Bên cạnh những Thông tin Cá nhân Người dùng trực tiếp cung cấp cho Fclass, Fclass có thể thu thập Thông tin Cá nhân của Người dùng từ nhiều nguồn khác nhau như:
 - + Điền các đơn đăng ký hoặc đơn xin gia nhập hoặc các đơn tương tự khác;
 - + Từ các nguồn công khai khác như danh bạ;
 - + Từ các trang mạng xã hội của Fclass, nếu Người dùng theo dõi, thích hoặc Người dùng là fan của các trang đó;
 - + Từ các tổ chức báo cáo tín dụng;
 - + Khi Người dùng tương tác và giao tiếp với Fclass tại bất kỳ sự kiện hay hoạt động nào;
 - + Khi Người dùng tham gia các cuộc thi do Fclass tổ chức
 - + Từ nhiều thực thể hoặc đơn vị thuộc Fclass; hoặc
 - Qua việc sử dụng các trang web của Fclass, bao gồm tất cả các trang web do Fclass điều hành và đặt dưới tên thương hiệu tương ứng (“các Trang Web”). Thông tin Cá nhân của Người dùng có thể được thu thập từ tập cookies được sử dụng trên các Trang Web.
- 3. Thời gian lưu trữ thông tin**
- Dữ liệu cá nhân của Người dùng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự Người dùng đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của Người dùng sẽ được bảo mật trên máy chủ của Fclass.
- 4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin**
- **Chuyển giao Thông tin Cá nhân**
 Thông tin Cá nhân của Người dùng có thể được chuyển giao tới, lưu trữ, sử dụng và xử lý bởi một cơ quan tài phán ở ngoài quốc gia của Người dùng, hoặc cách khác, tại một quốc gia, bang, thành phố mà Người dùng hiện diện tại đó khi sử dụng bất kỳ dịch vụ nào do Fclass cung cấp (“Quốc gia Thay thế”), cho các công ty thuộc Fclass nằm ngoài quốc gia của Người dùng hoặc Quốc gia Thay thế và/hoặc khi các máy chủ của Fclass được đặt ngoài quốc gia của Người dùng hoặc Quốc gia Thay thế. Người dùng hiểu và đồng ý rằng việc chuyển giao Thông tin của Người dùng ra khỏi quốc gia của Người dùng hoặc Quốc gia Thay thế như được mô tả dưới đây.
 - **Tiết lộ cho Bên thứ ba**
 Thông tin Cá nhân của Người dùng có thể được chuyển giao, truy cập hoặc tiết lộ cho bên thứ ba để phục vụ các Mục đích và Mục đích Bổ sung. Ngoài ra, Fclass có thể làm việc với các công ty, nhà cung cấp dịch vụ hoặc cá nhân khác để thay mặt Fclass thực hiện các chức năng, và vì vậy có thể cung cấp quyền tiếp cận hoặc tiết lộ Thông tin Cá nhân của Người dùng cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba đó. Bên thứ ba bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - + Các đối tác của Fclass, bao gồm các bên Fclass cộng tác trong các sự kiện, chương trình và hoạt động nhất định;
 - + Các công ty tổ chức sự kiện và nhà tài trợ sự kiện;
 - + Các công ty nghiên cứu thị trường;
 - + Các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm, các nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) về cơ sở hạ tầng, phần mềm và công tác phát triển;
 - + Các cố vấn chuyên môn và kiểm toán viên bên ngoài, bao gồm cố vấn pháp lý, cố vấn tài chính và chuyên gia tư vấn;
 - + Các tổ chức khác trong Fclass và Các cơ quan Chính phủ để thực hiện các quy định của pháp luật.
-

- + Thông tin Cá nhân cũng có thể được chia sẻ liên quan đến giao dịch doanh nghiệp, ví dụ như bán chi nhánh hoặc bộ phận, sáp nhập, hợp nhất, hoặc bán tài sản, hoặc trong trường hợp hiểm là giải thể doanh nghiệp.
- 5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để Người dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình;**
- Nhóm Pháp lý và Tuân thủ Chính sách của Công ty Cổ phần Fclass Vietnam
 - 280 E3 Lương Định Của, phường An Phú, TP.Thủ Đức, TP.HCM.
 - ĐT: 028 730 82 889 - 1900 1831
 - Email: info@fclass.vn
- 6. Phương thức và công cụ để Người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin.**
- Tùy thuộc vào bất kỳ ngoại lệ nào theo pháp luật hiện hành của quốc gia của Người dùng hoặc Quốc gia Thay thế, Người dùng có thể yêu cầu quyền truy cập và/hoặc yêu cầu đính chính Thông tin Cá nhân, yêu cầu hạn chế việc xử lý Thông tin Cá nhân của Người dùng cho các Mục đích Bổ sung và/hoặc đưa ra bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến Thông tin Cá nhân của Người dùng bằng cách liên hệ tới:
 - Nhóm Pháp lý và Tuân thủ Chính sách của Doanh nghiệp
 - -280 E3 Lương Định Của, phường An Phú, TP. Thủ Đức, TP.HCM, ĐT: 1900 1831
 - Email: info@fclass.vn
 - Tuân thủ pháp luật tại quốc gia của Người dùng hoặc Quốc gia Thay thế, Fclass có quyền áp dụng một mức phí cho việc truy cập Thông tin Cá nhân của Người dùng trong mức cho phép.
 - Đối với quyền truy cập và/hoặc đính chính Thông tin Cá nhân của Người dùng, Fclass có quyền từ chối các yêu cầu truy cập và/hoặc đính chính Thông tin Cá nhân của Người dùng với các lý do cho phép theo pháp luật, ví dụ như khi chi phí để cho Người dùng quyền truy cập không tương xứng với những rủi ro đối với quyền riêng tư của Người dùng hoặc của một người khác.
 - Nếu Người dùng không muốn Thông tin Cá nhân của Người dùng được thu thập qua cookies trên Trang Web, Người dùng có thể tắt cookies bằng cách điều chỉnh cài đặt trình duyệt internet của Người dùng để vô hiệu hóa, khóa hoặc tắt cookies, bằng cách xóa lịch sử truy cập của Người dùng hoặc xóa bộ nhớ cache khỏi trình duyệt internet của Người dùng.
- 7. Đánh Giá Bời Bên Cung Cấp Dịch Vụ Vận Chuyển Thứ Ba**
- Các bên cung cấp dịch vụ vận chuyển thứ ba có thể sẽ đánh giá việc sử dụng Dịch Vụ của các Thành viên hoặc cho người mà các Thành viên đặt Dịch Vụ cho sử dụng (Người Sử Dụng). Việc đánh giá này sẽ dựa vào những tiêu chí sau, bao gồm nhưng không giới hạn bởi, thái độ và ứng xử của Người Sử Dụng trước, trong suốt và sau khi chuyến xe kết thúc.
 - Việc đánh giá sẽ được tự động lưu trên hệ thống của Công Ty và bạn đồng ý rằng Công Ty có thể phân tích tất cả việc đánh giá, xếp hạng đã nhận được trên hệ thống và Công Ty có quyền tiến hành các hành động cần thiết bao gồm việc ngưng cho Người dùng sử dụng Dịch Vụ mà không cần phải thông báo cho Người dùng.
- 8. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp**
- Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp liên quan tới thông tin cá nhân của Người dùng, Fclass đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Fclass và thực hiện theo các bước sau:
 - + Bước 1: Người dùng khiếu nại về vụ việc liên quan tới thông tin cá nhân của mình tới Fclass bằng cách gọi điện thoại đến số **(028) 730 82 889 – 1900 1831**, gửi phản hồi qua mục **“Trợ Giúp”** trong ứng dụng Fclass hoặc trang Fclass.com, từ trang mạng xã hội Facebook chính thức của Fclass, từ ứng dụng Fclass, sau mỗi chuyến xe và/hoặc các hình thức khác không trái quy định pháp luật
 - + Bước 2: Bộ phận Chăm sóc Người dùng của Fclass sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Người dùng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, Fclass sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ
-

trợ Người dùng giải quyết tranh chấp đó và trả lời kết quả cho Người dùng trong thời hạn 7 ngày làm việc và tối đa là 03 tháng.

- Trong trường hợp sự việc nằm ngoài khả năng và thẩm quyền giải quyết của Fclass, Fclass sẽ yêu cầu Người dùng đưa sự việc tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.
- Fclass tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo vệ thông tin cá nhân của Người dùng. Vì vậy, Fclass cũng đề nghị Người dùng tôn trọng và tuân thủ đúng theo Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân này và thực hiện cung cấp các thông tin một cách đầy đủ, chính xác, chi tiết và trung thực. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận, xâm hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khác đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

9. Khác

- Liên kết với Trang Web của Bên thứ ba

Các Trang Web có thể chứa các liên kết tới các trang web của các bên thứ ba. Xin vui lòng lưu ý rằng Fclass không chịu trách nhiệm đối với việc thu thập, sử dụng, duy trì, chia sẻ, hoặc tiết lộ dữ liệu và thông tin của các bên thứ ba đó. Nếu Người dùng trực tiếp cung cấp thông tin cho những trang đó, chính sách bảo mật và điều khoản sử dụng của những trang đó sẽ được áp dụng và Fclass không chịu trách nhiệm đối với các hoạt động xử lý thông tin hoặc các chính sách bảo mật của những trang đó.

- Thông tin Cá nhân của Trẻ chưa thành niên và Cá nhân Khác

- + Nếu Người dùng là một bậc cha mẹ hoặc người giám hộ, xin vui lòng không cho phép trẻ chưa thành niên (người dưới 18 (mười tám) tuổi) dưới sự giám hộ của Người dùng gửi Thông tin Cá nhân tới. Trong trường hợp Thông tin Cá nhân như vậy được cung cấp cho Fclass, bằng cách này Người dùng chấp thuận cho việc xử lý Thông tin Cá nhân của trẻ chưa thành niên và cá nhân Người dùng chấp nhận và đồng ý ràng buộc bởi Thông báo này và chịu trách nhiệm đối với các hành động của trẻ.
- + Trong một số trường hợp Người dùng có thể đã cung cấp Thông tin Cá nhân liên quan đến cá nhân khác (ví dụ như vợ/chồng, các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè của Người dùng) và trong những trường hợp đó Người dùng thay mặt và đảm bảo rằng Người dùng được ủy quyền cung cấp Thông tin Cá nhân của họ cho Fclass và Người dùng đã có sự chấp thuận của họ về việc Thông tin Cá nhân của họ được xử lý và sử dụng theo cách thức như đã nêu trong Thông báo này.

- Thừa nhận và Chấp thuận

- + Bằng cách trao đổi với Fclass, sử dụng các dịch vụ của Fclass, mua các sản phẩm từ Fclass hoặc qua làm việc với Fclass, Người dùng thừa nhận rằng Người dùng đã đọc và hiểu Thông báo này và đồng ý và chấp thuận việc Fclass sử dụng, xử lý và chuyển giao Thông tin Cá nhân của Người dùng như được mô tả trong Thông báo này.
- + Fclass có quyền chỉnh sửa, cập nhật hoặc sửa đổi các điều khoản của Thông báo này bất cứ lúc nào bằng cách công bố Thông báo cập nhật trên các Trang Web. Bằng cách tiếp tục trao đổi với Fclass, bằng cách tiếp tục sử dụng các dịch vụ của Fclass, mua các sản phẩm từ Fclass hoặc qua tiếp tục làm việc với Fclass sau khi Thông báo này được chỉnh sửa, cập nhật hoặc sửa đổi, những hành động như vậy có nghĩa là Người dùng chấp nhận những chỉnh sửa, cập nhật hoặc sửa đổi đó.

10. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân Người dùng

- Thông tin cá nhân của Người dùng trên Ứng dụng và website của Fclass được Fclass cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Fclass. Việc thu thập và sử dụng thông tin của Người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người dùng trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác. Fclass cam kết rằng:
 - + Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của Người dùng khi không có sự cho phép đồng ý từ Người dùng.
-

- + Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân của thành viên, Fclass sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Người dùng được biết.
- + Ban quản lý Fclass yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là Thành Viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: họ và tên, địa chỉ liên lạc, địa chỉ thư điện tử, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán..., và chịu trách nhiệm về tính chính xác, pháp lý và cập nhật của những thông tin trên. Ban quản lý Fclass không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người dùng nếu xét thấy thông tin cá nhân của Người dùng đó cung cấp là không chính xác.”

VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

1. Quy định chung

Thành Viên đồng ý theo Điều Khoản Sử Dụng và Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, những nội dung sau:

- Tuân thủ tất cả các quy định pháp luật và Chính Sách, và sẽ thông báo cho Công Ty nếu vi phạm bất kỳ quy định pháp luật hoặc Chính Sách nào;
- Chỉ sử dụng Ứng Dụng Fclass cho mục đích hợp pháp và chỉ cho mục đích sử dụng được dự kiến của nó;
- Đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu và thông tin nào cung cấp cho Công Ty hoặc thông qua Ứng Dụng Fclass là luôn chính xác, cập nhật, đầy đủ và không sai lệch;
- Chỉ được sử dụng điểm truy cập internet và tài khoản dữ liệu mà mình được phép sử dụng;
- Không được thực hiện mọi hành vi gian lận, lừa đảo hoặc bất hợp pháp;
- Không được làm hư hỏng hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng mà Ứng Dụng Fclass hoạt động;
- Chịu trách nhiệm về mọi hành vi được thực hiện trên tài khoản của mình, trong đó có:
- Chỉ được có một tài khoản;
- Phải giữ bí mật và an toàn thông tin tài khoản (bao gồm cả thông tin đăng nhập và thông tin thanh toán);
- Không được cung cấp cho bất kỳ người nào khác quyền truy cập vào tài khoản, bao gồm cả việc chuyển giao tài khoản hoặc thông tin từ tài khoản cho bất kỳ người nào khác;
- Phải thông báo ngay cho Công Ty nếu nghi ngờ có bất kỳ hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép nào đối với tài khoản; và nếu Người dùng đồng thời là Nhà Cung Cấp, không được phép sử dụng tài khoản để đặt yêu cầu cung cấp dịch vụ với tư cách là Người dùng mà đồng thời sẽ chấp nhận cung cấp dịch vụ đó với tư cách là Nhà Cung Cấp, hoặc cộng tác với Nhà Cung Cấp khác hoặc Người dùng khác trong mọi trường hợp tương tự.
- Không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm sau:
 - + Chuyển quyền sử dụng, chuyển quyền sử dụng lại, bán, bán lại, chuyển giao, chuyển nhượng, phân phối hoặc khai thác về mặt thương mại khác hoặc cung cấp Ứng Dụng Fclass cho bất kỳ bên thứ ba nào theo bất kỳ hình thức nào;
 - + Sửa đổi hoặc tạo các sản phẩm phái sinh dựa trên Ứng Dụng Fclass hoặc thiết kế kỹ thuật đảo ngược hoặc truy cập phần mềm nền tảng vì bất kỳ lý do nào;
 - + Sử dụng Ứng Dụng Fclass để tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ cạnh tranh, tạo sản phẩm bằng các ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa tương tự như Ứng Dụng Fclass, sao chép bất kỳ ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa nào của Ứng Dụng Fclass, hoặc khởi chạy chương trình hay tập lệnh tự động mà có thể thực hiện nhiều yêu cầu máy chủ trong mỗi giây, hoặc gây ra tổn thất nghiêm trọng hay cản trở hoạt

- động và/hoặc hiệu suất của Ứng Dụng Fclass, hoặc cố gắng truy cập trái phép vào Ứng Dụng Fclass hoặc các hệ thống hay mạng liên quan;
- + Sử dụng bất kỳ ứng dụng hoặc quy trình nào để truy xuất, lập chỉ mục, “khai thác dữ liệu” hoặc theo bất kỳ cách thức nào khác sao chép hoặc phá cấu trúc điều hướng, giao diện, hình thức hoặc nội dung của Ứng Dụng Fclass;
 - + Đăng, phân phối hoặc sao chép theo bất kỳ cách nào, bất kỳ tư liệu có bản quyền, thương hiệu hoặc thông tin độc quyền nào khác mà không có sự đồng ý trước của chủ quyền sở hữu đó, hoặc xóa mọi thông báo về bản quyền, thương hiệu hoặc quyền sở hữu độc quyền khác tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Fclass;
 - + Gửi hoặc lưu trữ bất kỳ tư liệu nào vì mục đích bất hợp pháp hoặc gian lận;
 - + Gửi thư rác hoặc các tin nhắn không được yêu cầu, hoặc thực hiện các hành vi khác gây phương hại, phiền toái, bất tiện hoặc thực hiện việc đặt yêu cầu dịch vụ giả mạo;
 - + Gửi hoặc lưu trữ tư liệu vi phạm, dung tục, đe dọa, phi báng, hoặc tư liệu bất hợp pháp;
 - + Gửi tư liệu có chứa virus phần mềm, worm, trojan hoặc mã, tệp, tập lệnh, tác nhân hay chương trình máy tính có hại khác;
 - + Can thiệp hoặc làm gián đoạn tính toàn vẹn hoặc hiệu suất hoạt động của Ứng Dụng Fclass hoặc dữ liệu trong Ứng Dụng Fclass;
 - + Mạo danh bất kỳ chủ thể hoặc đơn vị nào hoặc khai báo sai về mối quan hệ của mình với một chủ thể hoặc đơn vị;
 - + Cố ý khai báo sai vị trí hoặc địa điểm của mình; hoặc gây thiệt hại cho uy tín của Công Ty hoặc của bất kỳ Đơn Vị Liên Kết nào của Công Ty theo bất kỳ hình thức nào.
- Cung cấp những thông tin tối thiểu sau:
- + Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
 - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.

2. Các hành vi vi phạm và biện pháp xử phạt

2.1. Đối với Nhà Cung Cấp

(a) Đình chỉ thủ công

Vi phạm	Biện pháp xử lý		
	Lần 1	Lần 2	Lần 3
Hành động liên quan đến việc Quấy rối tình dục (qua văn bản hoặc lời nói)	Khoá tài khoản 07 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Thực hiện hành vi phạm tội	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Tuyên truyền hoặc thuyết phục người khác truyền bá tin tức gian lận hoặc giả mạo, phi báng Công Ty trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện truyền thông	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Sử dụng dữ liệu và tài khoản giả để đăng ký tài khoản: bằng lái, CMDN giả, sử dụng tài khoản bị chấm dứt, v.v.	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Tài Khoản của đối tác hoặc Người dùng có dấu hiệu bị tấn công, xâm nhập bởi bên thứ ba	Khoá tài khoản vĩnh viễn bên thứ 3		

Lái xe ẩu, không an toàn, hình ảnh giá bán không đúng....	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Phát tán thông tin số điện thoại, hình ảnh hoặc thông tin khác của Người dùng khác bằng bất kỳ phương tiện nào (bao gồm cả mạng xã hội)	Khoá tài khoản 07 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Đối tác có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm, gây tổn hại đến nhân viên Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Đối tác sử dụng các chất kích thích, chất cồn ảnh hưởng đến an toàn chuyến đi	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Đưa hàng hoá hoặc tiền cho nhân viên của Fclass nhằm mục đích phá vỡ các quy tắc	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Bị phát hiện hoặc báo cáo là mang theo vũ khí sắc nhọn hoặc chất kích thích trong khi đang thực hiện đơn hàng	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Có hành vi tranh cãi, khiêu khích đánh nhau (qua lời nói hoặc văn bản) với Người dùng trong hoặc sau chuyến đi	Khoá tài khoản 3 – 5 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Mất đồ của Người dùng (Áp dụng với Fclass chuyển phát)	Khoá tài khoản 1 ngày (nếu đền bù lại giá trị món hàng) / Khoá tài khoản vĩnh viễn (nếu không đền bù giá trị món hàng)		
Thả Người dùng xuống xe khi chưa tới điểm đến hoặc yêu cầu đối tác khác thực hiện chuyến đi	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Chạy sai xe (Không trùng biển số đăng ký)	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Đánh/ Cãi nhau với các Nhà Cung Cấp khác của Fclass trước mặt Người dùng hoặc trong khu vực công cộng (Đang hoạt động / Không hoạt động)	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Cản trở các Nhà Cung Cấp Dịch khác thực hiện các đơn hàng của họ	Cảnh cáo	Khoá tài khoản 07 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Liên hệ với Người dùng cho các vấn đề khác ngoài vấn đề đặt đơn hàng	Khoá tài khoản 3 – 5 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Yêu cầu Người dùng thanh toán thêm cước phí (tiền bo, tiền giữ xe, tiền xăng,...)	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Mang theo người lạ khi đang thực hiện đơn hàng	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản 1 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Lái xe quá nhanh, không tuân thủ quy tắc giao thông, lái xe trong khi không tỉnh táo, sử dụng điện thoại trong khi lái xe hoặc vi phạm các chỉ dẫn lái xe thông thường (lái xe không an toàn)	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản đến khi retraining
Nhà Cung Cấp không đón khách mà vẫn bấm kết thúc chuyến đi	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản đến khi retraining
Hút thuốc trong khi lái xe, bắt đầu một đơn đặt hàng mà không có xác nhận cho Người dùng và các vấn đề khác gây ra sự bất tiện cho Người dùng (sự bất tiện)	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản đến khi retraining
Đưa ra lý do không nhận đơn hàng và bắt Người dùng hủy đơn hàng	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản đến khi

			retraining
Thái độ thiếu chuyên nghiệp, kiếm nhã với Người dùng	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản đến khi retraining
Không mặc đủ trang bị (trang bị đầy đủ bao gồm 2 mũ bảo hiểm, 1 áo phông hoặc áo khoác)	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản đến khi retraining
Nhấn nút “Bắt đầu chuyến” trước khi đón và gặp Người dùng	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản đến khi retraining
Bị Người dùng than phiền về tình trạng xe hoặc trang phục/mũ bảo hiểm không sạch sẽ	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản đến khi retraining
Trà Người dùng ở địa điểm khác với địa điểm đã đặt trên Ứng Dụng Fclass, hoặc từ chối đoạn đường đúng trên Ứng dụng Fclass	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản đến khi retraining

(b) Đình chỉ tự động

Vi Phạm	Biện pháp xử lý		
	Lần 1	Lần 2	Lần 3
Thực hiện hành vi gian lận nhằm trục lợi trên chính sách của Fclass, bao gồm nhưng không giới hạn hành vi thực hiện chuyển giá mạo	Khóa tài khoản ngày	Khóa tài khoản 14 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Phối hợp với các Nhà Cung Cấp khác, đối tác khác của Fclass, Người dùng, người thân, bạn bè thực hiện hành vi gian lận nhằm trục lợi trên chính sách của Fclass, bao gồm nhưng không giới hạn hành vi thực hiện chuyển giá mạo	Khóa tài khoản ngày	Khóa tài khoản 14 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Sử dụng các thiết bị hoặc ứng dụng khác can thiệp vào Ứng dụng hoặc hệ thống Fclass để thực hiện đơn hàng nhằm gian lận	Khóa tài khoản ngày	Khóa tài khoản 14 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Có số sao trung bình thấp	Tạm khoá tài khoản, yêu cầu trình diện	Tạm khoá tài khoản, yêu cầu trình diện	Tạm khoá tài khoản, yêu cầu trình diện, tái phạm lần 4 sẽ khoá tài khoản vĩnh viễn
Điều khiển dữ liệu/ đơn hàng khi thực hiện đơn hàng	Khóa tài khoản ngày	Khóa tài khoản 14 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Chia sẻ thiết bị/ ứng dụng với người khác	Khóa tài khoản vĩnh viễn		
Có những giao dịch đáng ngờ trên hệ thống nhằm gian lận	Khóa tài khoản ngày	Khóa tài khoản 14 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn

Trong trường hợp Nhà Cung Cấp bị khóa tài khoản vĩnh viễn do vi phạm quy định nêu tại Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và/ hoặc các quy chế, điều khoản, quy tắc ứng xử của Công Ty áp dụng cho Nhà Cung Cấp, Nhà Cung Cấp phải: Hệ quả của việc khóa vĩnh viễn tài khoản Nhà Cung Cấp ngay lập tức xóa và gỡ bỏ hoàn toàn Ứng Dụng Tài Xế khởi Thiết Bị Di Động của mình; thanh toán bất kỳ khoản tiền nào còn nợ Công Ty theo quy định của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp; hoàn thành các nghĩa vụ liên quan đến thuế thu nhập cá nhân phát sinh từ việc cung cấp Dịch Vụ đến trước thời điểm bị khóa tài khoản vĩnh viễn theo quy định của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp; và bảo vệ, bồi thường và đảm bảo cho Công ty và các

bên liên quan không bị phương hại đối với mọi khiếu nại, phí tổn, thiệt hại, tổn thất, nghĩa vụ và chi phí phát sinh liên quan đến việc Nhà Cung Cấp bị khóa tài khoản vĩnh viễn theo quy định của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp.

2.2. Đối với Người Dùng

(a) Đình chỉ thủ công

Vi Phạm	Biện pháp xử lý		
	Lần 1	Lần 2	Lần 3
Hành động liên quan đến việc Quấy rối tình dục đối với Nhà Cung Cấp (qua văn bản hoặc lời nói)	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Thực hiện hành vi phạm tội trong chuyến đi với Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Tuyên truyền hoặc thuyết phục người khác truyền bá tin tức gian lận hoặc giả mạo, phi bản Công Ty trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện truyền thông	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Cố tình báo cáo, phản hồi thông tin không đúng sự thật gây ảnh hưởng xấu tới đối tác Nhà Cung Cấp	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Phát tán thông tin số điện thoại, hình ảnh hoặc thông tin khác của đối tác Nhà Cung Cấp bằng bất kỳ phương tiện nào với mục đích xấu	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng có hành vi đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm nhân viên Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Đưa hàng hoá hoặc tiền cho nhân viên của Fclass nhằm mục đích phá vỡ các quy tắc của Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Bị phát hiện, báo cáo là có mang theo vũ khí hoặc ma túy trong chuyến đi	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng có hành vi đánh, dọa giết (qua lời nói hoặc văn bản) với đối tác Nhà Cung Cấp trước, trong hoặc sau chuyến đi	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Cố tình gửi món hàng cấm, bị phát hiện bởi cơ quan chức năng/đối tác Nhà Cung Cấp (Áp dụng với đơn hàng fclass chuyên phát)	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Không thanh toán tiền/thanh toán không đủ cho đối tác Nhà Cung Cấp	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Cố tình chuyển món hàng mà không có người nhận (fclass chuyên phát) (Trong trường hợp yêu cầu đối tác Nhà Cung Cấp ứng tiền trước sẽ Khóa tài khoản vĩnh viễn)	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản vĩnh viễn
Liên hệ với đối tác Nhà Cung Cấp với mục đích lôi kéo qua các công ty đối thủ trước/trong/sau chuyến đi (vi phạm 2 lần đối với 2 Nhà Cung Cấp khác nhau)	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng không liên lạc được/ số điện thoại không có thật	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản 7 ngày
Người dùng báo khách không đặt chuyến	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản vĩnh viễn
Người dùng đợi đối tác đến nơi rồi huỷ/ không liên lạc được	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khóa tài khoản vĩnh viễn

Người dùng đặt nhiều chuyến 1 lúc rồi đi với đối tác nào đến trước	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn
(b) Đình chỉ tự động			
Vi Phạm	Biện pháp xử lý		
	Lần 1	Lần 2	Lần 3
Hành động liên quan đến việc Quấy rối tình dục đối với Nhà Cung Cấp (qua văn bản hoặc lời nói)	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Thực hiện hành vi phạm tội trong chuyến đi với Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Tuyên truyền hoặc thuyết phục người khác truyền bá tin tức gian lận hoặc giả mạo, phi báng Công Ty trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện truyền thông	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Cố tình báo cáo, phản hồi thông tin không đúng sự thật gây ảnh hưởng xấu tới đối tác Nhà Cung Cấp	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Phát tán thông tin số điện thoại, hình ảnh hoặc thông tin khác của đối tác Nhà Cung Cấp bằng bất kỳ phương tiện nào với mục đích xấu	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng có hành vi đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm nhân viên Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Đưa hàng hoá hoặc tiền cho nhân viên của Fclass nhằm mục đích phá vỡ các quy tắc của Fclass	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Bị phát hiện, báo cáo là có mang theo vũ khí hoặc ma túy trong chuyến đi	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng có hành vi đánh, dọa giết (qua lời nói hoặc văn bản) với đối tác Nhà Cung Cấp trước, trong hoặc sau chuyến đi	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Cố tình gửi món hàng cấm, bị phát hiện bởi cơ quan chức năng/đối tác Nhà Cung Cấp (Áp dụng với đơn hàng fclass chuyển phát)	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Không thanh toán tiền/thanh toán không đủ cho đối tác Nhà Cung Cấp	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn	
Cố tình chuyển món hàng mà không có người nhận (fclass chuyển phát) (Trong trường hợp yêu cầu đối tác Nhà Cung Cấp ứng tiền trước sẽ Khoá tài khoản vĩnh viễn)	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Liên hệ với đối tác Nhà Cung Cấp với mục đích lôi kéo qua các công ty đối thủ trước/trong/sau chuyến đi (vi phạm 2 lần đối với 2 Nhà Cung Cấp khác nhau)	Khoá tài khoản vĩnh viễn		
Người dùng không liên lạc được/ số điện thoại không có thật	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản 7 ngày
Người dùng báo khách không đặt chuyến	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Người dùng đợi đối tác đến nơi rồi huỷ/ không liên lạc được	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn

Người dùng đặt nhiều chuyến 1 lúc rồi đi với đối tác nào đến trước	Cảnh cáo	Cảnh cáo	Khoá tài khoản vĩnh viễn
--	----------	----------	--------------------------

- 3. Danh sách các mặt hàng không được vận chuyển bằng dịch vụ Fclass chuyển phát**
Theo Điều Khoản Sử Dụng, các mặt hàng sau đây sẽ không được tiếp nhận vận chuyển thông qua dịch vụ Fclass chuyên phát:
- Các mặt hàng bị cấm theo quy định pháp luật, các mặt hàng yêu cầu giấy phép hoặc sự cho phép của cơ quan có thẩm quyền để được vận chuyển, các mặt hàng bị đánh cắp hay chiếm đoạt, hoặc các mặt hàng có hại (bao gồm các mặt hàng có chứa nguyên liệu nguy hiểm hay độc hại, ma túy hoặc các chất bất hợp pháp).
 - Bất kỳ loại hàng hóa nào dưới đây:
 - (*Hàng hóa cấm*)
 - + Tiền (tiền mặt, tiền xu, ngoại tệ và giấy tờ có giá khác);
 - + Ma túy, cần sa, moóc-phin và các sản phẩm gây nghiện khác;
 - + Văn hóa phẩm đồi trụy dưới mọi hình thức;
 - + Chất nổ và các chất và hàng hóa dễ cháy khác, súng, vũ khí và các bộ phận của súng và vũ khí;
 - + Các chất nguy hiểm hoặc độc hại;
 - + Thiết bị đánh bạc hoặc vé số;
 - + Mọi hàng hóa được kiểm soát, hoặc hàng hóa bị cấm nhập khẩu, xuất khẩu, hoặc lưu thông theo quy định pháp luật;
 - (*Hàng hóa đặc biệt*)
 - + Tác phẩm nghệ thuật, bao gồm các tác phẩm được làm và tạo ra bằng các kỹ năng, năng khiếu hoặc tài năng sáng tạo để bán, trưng bày hoặc sưu tầm. Bao gồm cả hàng hóa (và các bộ phận của hàng hóa) như tranh vẽ, hình ảnh, bình hoa, thảm trang trí;
 - + Phim ảnh, ảnh chụp, bao gồm cả ảnh chụp âm bản, ảnh trắng đen, ảnh chụp slide;
 - + Hàng hóa dễ bị hư hỏng hoặc có giá trị thị trường biến động cao hoặc khó xác nhận;
 - + Đồ cổ hoặc hàng hóa khác thể hiện phong cách hoặc thời trang của thời đại quá khứ, trong đó lịch sử, tuổi hay sự hiếm có góp phần vào giá trị của chúng, bao gồm đồ đặc nội thất, bộ đồ ăn, đồ thủy tinh và đồ vật sưu tầm như tiền xu và tem;
 - + Đồ thủy tinh dưới dạng đồ trang sức, bao gồm đồ trang sức trang phục, đồng hồ và các bộ phận đồng hồ, đá quý hoặc đá kim cương công nghiệp (quý hoặc bán quý) và đồ trang sức làm bằng kim loại quý;
 - + Kim loại quý, bao gồm các thỏi hoặc bột vàng hay bạc, trầm tích hoặc bạch kim (ngoại trừ là một bộ phận tích hợp trong máy điện tử);
 - + Thẻ điện thoại trả trước;
 - + Tem, tem tiêu thụ rượu, tem thuế quan;
 - (*Giấy Tờ Có Giá*)
 - + Giấy chứng nhận quyền sở hữu;
 - + Hộ chiếu và thẻ căn cước;
 - + Chứng chỉ ngân hàng, tiền gửi, chứng khoán (bao gồm nhưng không giới hạn cổ phiếu, trái phiếu, các tài liệu khác hoặc Hàng Hóa mà Fclass định nghĩa là Giấy Tờ Có Giá theo quyết định của mình).
 - Các mặt hàng từ hoặc đến nhà tù.
 - Các mặt hàng không phù hợp về mặt an toàn trong Xe hoặc các mặt hàng có thể gây hư hỏng đối với Xe hoặc tạo ra tình trạng không an toàn (và trong mọi trường hợp vận chuyển các mặt hàng có kích thước lớn hơn 70cm (chiều dài), 50cm (chiều rộng), 50cm (chiều cao) hoặc các mặt hàng nặng hơn 20kg).
 - Các mặt hàng có giá trị, bao gồm các giấy tờ có giá (ví dụ như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép hoặc thỏa thuận quan trọng), hoặc các mặt hàng có giá trị trên

mức quy định trong Điều Khoản Sử Dụng (dù riêng lẻ hay cộng gộp) hoặc các mặt hàng mà nếu không được giao, giao hàng trễ hoặc bị hư hại trong quá trình giao hàng có thể khiến Người dùng, người nhận hoặc người khác bị thiệt hại, thương tích hoặc trách nhiệm khác (ví dụ, sản phẩm y tế, thiết bị y tế hoặc bộ phận cấy ghép).

4. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin

- Công Ty có thể thông qua hệ thống báo cáo để rà soát, kiểm soát thông tin và phát hiện, xử lý các gian lận, vi phạm quy chế trong việc sử dụng dịch vụ.
- Việc rà soát và kiểm soát thông tin sẽ kết hợp giữa các phương pháp thủ công, công nghệ và hệ thống tự động của Công Ty. Khi phát hiện ra sai phạm, tùy mức độ mà Công Ty sẽ có những chế tài khác nhau.
- Công Ty giữ quyền quyết định về việc lưu hoặc loại bỏ những thông tin vi phạm hoặc phối hợp với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để giải quyết trong trường hợp có những vi phạm nghiêm trọng.
- Người Dùng khi phát hiện các hành vi vi phạm, có quyền báo cáo với Công Ty thông qua việc gửi email tới địa chỉ info@fclass.vn hoặc gọi điện theo số: 1900 1831. Bộ phận chăm sóc Người Dùng sẽ có nhiệm vụ tiếp nhận, kiểm tra và xử lý thích hợp với các vi phạm trên.

VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

- Fclass cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Fclass, Fclass sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho thành viên;
- Khi thực hiện các giao dịch qua Ứng dụng Fclass, các thành viên phải thực hiện theo đúng các quy trình đã được hướng dẫn;
- Fclass cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến việc thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên cần thông báo cho Công ty Cổ phần Fclass Vietnam.
- Fclass sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của thành viên không đến được Công ty Cổ phần Fclass Vietnam, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, lỗi phần mềm hoặc lỗi khác không phải do Fclass gây ra.

IX. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ, THÀNH VIÊN THAM GIA ỨNG DỤNG TMD FCLASS

1. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý ứng dụng Fclass

(a) Quyền của Công Ty (Ban quản lý ứng dụng Fclass):

- Chỉ cung cấp Dịch Vụ TMDT và Ứng Dụng Fclass cho các Thành Viên đã hoàn thành việc đăng ký, đồng ý bị ràng buộc bởi Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người dùng), Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, Chính Sách Bảo Mật và các Chính Sách khác của Công Ty, thực hiện theo các hướng dẫn và điều kiện mà Công Ty đưa ra;
- Chặn hoặc từ chối quyền truy cập vào Tài Khoản của Thành Viên, và/hoặc chặn các tính năng tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Fclass, mà không ảnh hưởng đến các quyền và biện pháp khắc phục khác của mình:
 - + Nếu Công Ty cho rằng, theo toàn quyền quyết định của mình, Thành Viên đã vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người dùng), Thỏa Thuận Nhà Cung hoặc các Chính Sách;

- + Trong một quá trình điều tra;
 - + Nếu Thành Viên nợ Công Ty hoặc các Đơn Vị Liên Kết của Công Ty bất kỳ khoản tiền nào;
 - + Chấm dứt việc cung cấp dịch vụ kết nối đối với Nhà Cung Cấp không đáp ứng đủ điều kiện kinh doanh, vi phạm thỏa thuận hợp tác, Quy Chế này hoặc có hành vi vi phạm pháp luật;
 - + Nếu Điều Khoản Sử Dụng (đối với Người dùng) hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp (đối với Nhà Cung Cấp bị chấm dứt vì bất kỳ lý do nào);
 - + Nếu Công Ty cho rằng, theo toàn quyền quyết định của mình, Tài Khoản của Thành Viên đang bị sử dụng hoặc có liên quan đến bất kỳ hành vi lừa đảo, bất hợp pháp hoặc phạm tội nào; và/hoặc
 - + Vào bất cứ thời điểm nào khác theo quyết định hợp lý của Công Ty.
- Được xử lý mọi khiếu nại giữa Người dùng và Nhà Cung Cấp theo quy định của Điều Khoản Sử Dụng và Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp;
 - Được nhận Phí Dịch Vụ TMĐT;
 - Cập nhật cơ sở tính Cước Phí Người dùng thông qua Ứng Dụng Fclass vào bất kỳ thời điểm nào theo toàn quyền quyết định của Công Ty; trong phạm vi được Luật Áp Dụng cho phép, điều chỉnh hoặc hủy Cước Phí Người dùng phải thanh toán liên quan đến từng trường hợp sử dụng Dịch Vụ cụ thể trong phạm vi hợp lý;
 - Được thu thập, sử dụng, tiết lộ và xử lý Thông Tin Cá Nhân của Thành Viên phù hợp với Chính Sách Bảo Mật và Luật Áp Dụng;
 - Có quyền sửa đổi Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, Điều Khoản Sử Dụng, Chính Sách Bảo Mật hoặc bất kỳ Chính Sách nào khác của Công Ty vào từng thời điểm; và
 - Các quyền khác theo Điều Khoản Sử Dụng, Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và Luật Áp Dụng.
- (b) Nghĩa vụ và trách nhiệm của Công Ty (Ban quản lý ứng dụng Fclass):**
 Công Ty tuân thủ các trách nhiệm của thương nhân cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử qua ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT theo quy định tại Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Điều 6 Thông tư 59/2015/TT-BCT, cụ thể:
- Đăng ký Ứng Dụng Fclass và công bố thông tin theo quy định của Luật Áp Dụng;
 - Xây dựng và công bố quy chế quản lý và hoạt động của Ứng Dụng Fclass; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế này;
 - Yêu cầu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tài cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ TMĐT;
 - Lưu trữ thông tin đăng ký của Thành Viên và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
 - Thiết lập cơ chế cho phép Thành Viên thực hiện quy trình giao kết hợp đồng phù hợp với quy định của Luật Áp Dụng;
 - Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn Thông Tin Cá Nhân của Thành Viên;
 - Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng Dụng Fclass;
 - Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm Luật Áp Dụng, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm Luật Áp Dụng trên Ứng Dụng Fclass;
 - Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng Dụng Fclass, cung cấp cho Người dùng những thông tin về Nhà Cung Cấp có tranh chấp trong phạm vi được cho phép hoặc yêu cầu bởi Điều Khoản Sử Dụng, Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, Chính Sách Bảo Mật và/hoặc Luật Áp Dụng;
-

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng Dụng Fclass những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật;
- Loại bỏ khỏi Ứng Dụng Fclass những thông tin, hành vi vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này; và
- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.

2. Quyền và trách nhiệm của Nhà cung cấp trên ứng dụng Fclass

(a) Quyền của Nhà Cung Cấp:

- Với điều kiện Nhà Cung Cấp tuân thủ Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, được cấp quyền sử dụng có thể bị hủy ngang, có giới hạn, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, miễn phí quyền sử dụng trong suốt thời hạn của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp và trong phạm vi Lãnh Thổ, để truy cập và sử dụng Ứng Dụng Fclass thông qua tên đăng ký và mật khẩu riêng và mọi thông tin và tài liệu được cung cấp thông qua Ứng Dụng, duy nhất cho việc sử dụng của cá nhân Nhà Cung Cấp cho mục đích kết nối với Người dùng liên quan đến Dịch Vụ;
 - Được thu Cước Phí Người dùng từ Người dùng đối với Dịch Vụ mà mình cung cấp và hoàn tất thông qua các hình thức thanh toán được chấp nhận bởi Ứng Dụng Fclass;
 - Được tham gia chương trình ưu đãi và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi đó với điều kiện đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể, đáp ứng yêu cầu hợp lý của Công Ty;
 - Có toàn quyền quyết định chấp nhận hay từ chối yêu cầu Dịch Vụ vì bất kỳ lý do nào và được quyết định khoảng thời gian muốn sử dụng Dịch Vụ TMĐT và được quyết định ngừng sử dụng Dịch Vụ TMĐT bất kỳ lúc nào.
 - (b) Nghĩa vụ, trách nhiệm của Nhà Cung Cấp:
 - Đọc, hiểu, chấp thuận, đồng ý và sẽ bị ràng buộc bởi Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, các quy chế và Chính Sách của Công Ty trước khi đăng ký tài khoản và trong suốt quá trình sử dụng Ứng Dụng Fclass, và những sửa đổi, bổ sung của chúng. Việc Nhà Cung Cấp tiếp tục sử dụng Ứng Dụng Fclass sau khi có những sửa đổi như vậy sẽ được xem là sự chấp thuận đối với các sửa đổi đó;
 - Phải cam đoan, đảm bảo và cam kết trong suốt thời hạn của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp:
 - Có đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền để ký kết và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận;
 - Thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật trong lĩnh vực dịch vụ mà mình cung cấp như lĩnh vực giao thông vận tải, lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm, thuế, bảo đảm quyền lợi của Người dùng và người tiêu dùng;
 - Nhanh chóng cung cấp cho Công Ty bất kỳ tài liệu hoặc thông tin bổ sung nào theo yêu cầu của Công Ty, bao gồm chứng minh thư, căn cước hoặc bằng chứng nhận điện, bằng chứng quyền sở hữu. Nhà Cung Cấp xác nhận rằng mình có thể phải chịu sự kiểm tra về lý lịch, án tích hình sự và hồ sơ cá nhân vào từng thời điểm và Nhà Cung Cấp sẽ hợp tác với những thủ tục kiểm tra này theo yêu cầu của Công Ty;
 - Đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu và thông tin nào do Nhà Cung Cấp (hoặc thay mặt Nhà Cung Cấp) cung cấp cho Công Ty là luôn chính xác, cập nhật, đầy đủ và không gây nhầm lẫn;
 - Chỉ được sử dụng điểm truy cập internet và tài khoản dữ liệu mà Nhà Cung Cấp được phép sử dụng;
-

- + Không được thực hiện mọi hành vi gian lận, lừa đảo hoặc bất hợp pháp;
 - + Không được làm hư hỏng hoặc phá hoại hoạt động bình thường của mạng mà trên đó Ứng Dụng Fclass hoạt động;
 - Phải tự chịu trách nhiệm thực hiện Dịch Vụ an toàn, hiệu quả và phù hợp bằng tất cả kỹ năng và cẩn trọng hợp lý. Nhà Cung Cấp phải tự chịu trách nhiệm cung cấp tất cả các thiết bị, vật liệu, công cụ và các vật dụng cần thiết khác cho việc thực hiện Dịch Vụ an toàn, hiệu quả và phù hợp. Nhà Cung Cấp chịu trách nhiệm về sự an toàn của chính Nhà Cung Cấp và của Người dùng, trong việc thực hiện Dịch Vụ, và Nhà Cung Cấp phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết;
 - Phải chịu trách nhiệm về tất cả mọi hoạt động được thực hiện trên Tài Khoản của mình:
 - + Chỉ được có một Tài Khoản;
 - + Phải giữ bí mật và bảo vệ an toàn thông tin Tài Khoản của Nhà Cung Cấp (bao gồm cả thông tin đăng nhập của Nhà Cung Cấp);
 - + Không được cung cấp cho bất kỳ người nào khác quyền truy cập vào Tài Khoản của Nhà Cung Cấp, bao gồm cả việc chuyển giao Tài Khoản hoặc thông tin từ Tài Khoản của Nhà Cung Cấp cho bất kỳ người nào khác; và phải thông báo ngay cho Công Ty nếu Nhà Cung Cấp nghi ngờ có bất kỳ hành vi truy cập và sử dụng trái phép nào đối với Tài Khoản của Nhà Cung Cấp;
 - + Khi sử dụng Ứng Dụng Fclass, không được: cấp quyền sử dụng, cấp quyền sử dụng lại, bán, bán lại, chuyển giao, chuyển nhượng, phân phối hoặc bằng cách khác khai thác về mặt thương mại hoặc cung cấp Ứng Dụng Fclass cho bất kỳ bên thứ ba nào theo bất kỳ cách nào;
 - + Sửa đổi hoặc tạo các tác phẩm phái sinh dựa trên Ứng Dụng Fclass hoặc thiết kế kỹ thuật đảo ngược hoặc truy cập phần mềm nền tảng vì bất kỳ lý do nào;
 - + Sử dụng Ứng Dụng Fclass để tạo sản phẩm hoặc dịch vụ cạnh tranh, tạo sản phẩm bằng các ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa tương tự như Ứng Dụng Fclass, sao chép bất kỳ ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa nào của Ứng Dụng Fclass, hoặc khởi chạy chương trình hay tập lệnh tự động mà có thể thực hiện nhiều yêu cầu máy chủ trong mỗi giây, hoặc ra tồn thất nghiêm trọng hay cản trở hoạt động và/hoặc hiệu suất của Ứng Dụng Fclass, hoặc cố gắng truy cập trái phép vào Ứng Dụng Fclass hoặc các hệ thống hay mạng liên quan;
 - + Sử dụng bất kỳ ứng dụng hoặc quy trình nào để truy xuất, lập chỉ mục, “khai thác dữ liệu” hoặc theo bất kỳ cách nào sao chép hoặc phá cấu trúc điều hướng, giao diện hoặc nội dung của Ứng Dụng Fclass;
 - + Đăng, phân phối hoặc sao chép theo bất kỳ cách nào, bất kỳ tư liệu có bản quyền, thương hiệu hoặc thông tin độc quyền nào khác mà không có sự đồng ý trước của chủ quyền sở hữu đó, hoặc xóa mọi thông báo về bản quyền, thương hiệu hoặc quyền sở hữu độc quyền khác có trong Ứng Dụng Fclass;
 - + Gửi hoặc lưu trữ bất kỳ tư liệu nào vì mục đích bất hợp pháp hoặc gian lận;
 - + Gửi thư rác hoặc các tin nhắn không được yêu cầu, hoặc gây phương hại, phiền toái, bất tiện hoặc thực hiện việc đặt yêu cầu dịch vụ giả mạo;
 - + Gửi hoặc lưu trữ tư liệu vi phạm, dung tục, đe dọa, phỉ báng, hoặc tư liệu bất hợp pháp hay sai trái;
 - + Gửi tư liệu có chứa virus phần mềm, worm, trojan hoặc mã, tệp, tập lệnh, tác nhân hay chương trình máy tính có hại khác;
 - + Can thiệp hoặc làm gián đoạn tính toàn vẹn hoặc hiệu suất hoạt động của Ứng Dụng Fclass hoặc dữ liệu chứa trong đó;
 - + Mạo danh bất kỳ chủ thể hoặc đơn vị nào hoặc khai báo sai về mối quan hệ của Nhà Cung Cấp với một chủ thể hoặc đơn vị;
-

- + Cố ý khai báo sai vị trí hoặc địa điểm của Nhà Cung Cấp; hoặc
- + Gây thiệt hại cho uy tín của Công Ty hoặc Đơn Vị Liên Kết của Công Ty theo bất kỳ hình thức nào.
- + Phải tuân thủ các quy định về Thiết Bị Di Động:
 - + Tự kiểm tra và đảm bảo mình tải xuống và cài đặt đúng phần mềm;
 - + Tự chịu trách nhiệm mua sắm và sử dụng Thiết Bị Di Động;
 - + Tự chịu trách nhiệm đăng ký mua thuê bao gói dịch vụ internet và di động phù hợp và đối với bất kỳ khoản phí phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của mình;
- + Thông báo ngay cho Công Ty và tuân thủ quy trình được Công Ty thông báo trong trường hợp Thiết Bị Di Động bị mất, bị đánh cắp, bị hỏng và/hoặc không thuộc quyền chiếm hữu hay kiểm soát của Nhà Cung Cấp, và điều này làm lộ thông tin Tài Khoản của Nhà Cung Cấp cho người khác hoặc ảnh hưởng đến quyền và/hoặc biện pháp khắc phục hợp pháp của Công Ty;
- + Chỉ được truy cập Tài Khoản thông qua Thiết Bị Di Động sử dụng số điện thoại đã được cung cấp cho Công Ty trong quá trình đăng ký Tài Khoản; không được cho mượn, cho thuê hoặc chuyển giao Thiết Bị Di Động cho bất kỳ người nào khác với mục đích truy cập Tài Khoản của Nhà Cung Cấp mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Công Ty;
- Phải tuân thủ các quy định về tài chính:
 - + Mở và duy trì một tài khoản tiền nội tệ với một ngân hàng trong Lãnh Thổ;
 - + Tự chịu trách nhiệm về thuế thu nhập phát sinh từ việc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải thực hiện Dịch Vụ Vận Tải;
- Các trách nhiệm và nghĩa vụ khác theo quy định của Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, Chính Sách và Luật Áp Dụng.

3. Quyền và trách nhiệm của Người dùng trên ứng dụng Fclass

(a) Quyền của Người Dùng:

- Với điều kiện Người dùng tuân thủ Điều Khoản Sử Dụng, được cấp quyền sử dụng có thể bị hủy ngang, có giới hạn, không độc quyền, không thể chuyển nhượng, miễn phí quyền sử dụng trong thời hạn của Điều Khoản Sử Dụng và trong Lãnh Thổ, để truy cập và sử dụng Ứng Dụng Fclass chỉ duy nhất cho việc sử dụng của cá nhân Người dùng cho mục đích kết nối Người dùng với Nhà Cung Cấp liên quan đến Dịch Vụ;
- Được tham gia chương trình ưu đãi và khuyến mãi và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi và khuyến mãi tương ứng với điều kiện Người dùng đáp ứng các tiêu chí đã được quy định cụ thể và tuân thủ các điều kiện đã được xác định cụ thể, đáp ứng yêu cầu hợp lý của Công Ty;
- Có thể được cho phép lựa chọn hủy Dịch Vụ nhất định trước khi Dịch Vụ đó bắt đầu, với điều kiện Người dùng có thể phải trả khoản phí hủy dịch vụ; và
- Được ngừng sử dụng Ứng Dụng Fclass vào bất cứ thời điểm nào bằng cách hủy Tài Khoản và xóa vĩnh viễn Ứng Dụng Người dùng khỏi Thiết Bị Di Động.

(b) Nghĩa vụ, trách nhiệm của Người Dùng:

- Đọc, hiểu, chấp thuận, đồng ý và sẽ bị ràng buộc bởi Điều Khoản Sử Dụng, các quy chế và Chính Sách của Công Ty trước khi đăng ký tài khoản và trong suốt quá trình sử dụng Ứng Dụng Fclass, và những sửa đổi, bổ sung của chúng. Việc Người dùng tiếp tục sử dụng Ứng Dụng Fclass sau khi có những sửa đổi như vậy sẽ được xem là sự chấp thuận đối với các sửa đổi đó;
- Phải cam kết rằng:

- + Mình có đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền để ký kết và bị ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều Khoản Sử Dụng và thực hiện nghĩa vụ của mình theo Điều Khoản Sử Dụng;
 - + Đã đạt độ tuổi tối thiểu để có đủ năng lực chịu ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều Khoản Sử Dụng theo Luật Áp Dụng trong Lãnh Thổ;
 - + Luôn tuân thủ tất cả các Luật Áp Dụng và Chính Sách, và sẽ thông báo cho Công Ty nếu Người dùng vi phạm bất kỳ Luật Áp Dụng hoặc Chính Sách nào;
 - + Chỉ sử dụng Ứng Dụng Fclass cho mục đích hợp pháp và chỉ cho mục đích sử dụng được dự kiến của Ứng Dụng Fclass;
 - + Đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu và thông tin nào do Người dùng (hoặc thay mặt Người dùng) cung cấp cho Công Ty hoặc thông qua Ứng Dụng Fclass là luôn chính xác, cập nhật, đầy đủ và không sai lệch;
 - + Chỉ được sử dụng điểm truy cập internet và tài khoản dữ liệu mà Người dùng được phép sử dụng;
 - + Không được thực hiện mọi hành vi gian lận, lừa đảo hoặc bất hợp pháp; và Không được làm hư hỏng hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng mà Ứng Dụng Fclass hoạt động;
 - Trong tương tác với Nhà Cung Cấp và Người dùng khác:
 - + Đối xử với Nhà Cung Cấp và những Người dùng khác một cách tôn trọng, phù hợp với các Chính Sách và sẽ không có thái độ hoặc thực hiện bất kỳ hành vi bất hợp pháp, đe dọa hoặc quấy rối trong khi sử dụng Dịch Vụ hoặc Ứng Dụng Fclass;
 - + Không gây thiệt hại cho tài sản của bên thứ ba;
 - + Không liên hệ với Nhà Cung Cấp nhằm thực hiện các mục đích khác với việc nhận và sử dụng Dịch Vụ;
 - Phải chịu trách nhiệm về tất cả mọi hoạt động được thực hiện trên Tài Khoản của mình:
 - + Chỉ được có một Tài Khoản;
 - + Phải giữ bí mật và an toàn thông tin Tài Khoản của mình (bao gồm cả thông tin đăng nhập và thông tin thanh toán của Người dùng);
 - + Không được cung cấp cho bất kỳ người nào khác quyền truy cập vào Tài Khoản của Người dùng, bao gồm cả việc chuyển giao Tài Khoản hoặc thông tin từ Tài Khoản của Người dùng cho bất kỳ người nào khác;
 - + Phải thông báo ngay cho Công Ty nếu Người dùng nghi ngờ có bất kỳ hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép nào đối với Tài Khoản của Người dùng và nếu Người dùng đồng thời là Nhà Cung Cấp, không được phép sử dụng Tài Khoản của Người dùng để đặt yêu cầu cung cấp Dịch Vụ với tư cách là Người dùng mà đồng thời cũng sẽ chấp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ đó với tư cách là Nhà Cung Cấp, hoặc cộng tác với Nhà Cung Cấp khác hoặc Người dùng khác trong mọi trường hợp tương tự;
 - Khi sử dụng Ứng Dụng Fclass, không được:
 - + Chuyển quyền sử dụng, chuyển quyền sử dụng lại, bán, bán lại, chuyển giao, chuyển nhượng, phân phối hoặc khai thác về mặt thương mại khác hoặc cung cấp Ứng Dụng Fclass cho bất kỳ bên thứ ba nào theo bất kỳ cách nào;
 - + Sửa đổi hoặc tạo các sản phẩm phái sinh dựa trên Ứng Dụng Fclass hoặc thiết kế kỹ thuật đảo ngược hoặc truy cập phần mềm nền tảng vì bất kỳ lý do nào;
 - + Sử dụng Ứng Dụng Fclass để tạo sản phẩm hoặc dịch vụ cạnh tranh, tạo sản phẩm bằng các ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa tương tự như Ứng Dụng Fclass, sao chép bất kỳ ý tưởng, tính năng, chức năng hoặc đồ họa nào của Ứng Dụng Fclass, hoặc khởi chạy chương trình hay tập lệnh tự động mà có thể thực hiện nhiều yêu cầu máy chủ trong mỗi giây, hoặc gây ra tổn thất nghiêm trọng hay cản trở hoạt
-

- động và/hoặc hiệu suất của Hệ Thống, hoặc cố gắng truy cập trái phép vào Hệ Thống hoặc các hệ thống hay mạng liên quan;
- + Sử dụng bất kỳ ứng dụng hoặc quy trình nào để truy xuất, lập chỉ mục, “khai thác dữ liệu” hoặc theo bất kỳ cách thức nào khác sao chép hoặc phá cấu trúc điều hướng, giao diện, hình thức hoặc nội dung của Ứng Dụng Fclass;
 - + Đăng, phân phối hoặc sao chép theo bất kỳ cách nào, bất kỳ tư liệu có bản quyền, thương hiệu hoặc thông tin độc quyền nào khác mà không có sự đồng ý trước của chủ quyền sở hữu đó, hoặc xóa mọi thông báo về bản quyền, thương hiệu hoặc quyền sở hữu độc quyền khác tích hợp sẵn trong Ứng Dụng Fclass;
 - + Gửi hoặc lưu trữ bất kỳ tư liệu nào vì mục đích bất hợp pháp hoặc gian lận;
 - + Gửi thư rác hoặc các tin nhắn không được yêu cầu, hoặc gây phương hại, phiền toái, bất tiện hoặc đặt yêu cầu cung cấp dịch vụ giả mạo;
 - + Gửi hoặc lưu trữ tư liệu vi phạm, dung tục, đe dọa, phi báng, hoặc tư liệu bất hợp pháp;
 - + Gửi tư liệu có chứa virus phần mềm, worm, trojan hoặc mã, tệp, tập lệnh, tác nhân hay chương trình máy tính có hại khác;
 - + Can thiệp hoặc làm gián đoạn tính toàn vẹn hoặc hiệu suất hoạt động của Ứng Dụng Fclass hoặc dữ liệu chứa trong đó;
 - + Mạo danh bất kỳ chủ thể hoặc đơn vị nào hoặc khai báo sai về mối quan hệ của Người dùng với một chủ thể hoặc đơn vị;
 - + Cố ý khai báo sai vị trí và địa điểm của Người dùng; hoặc
 - + Gây thiệt hại cho uy tín của Công Ty theo bất kỳ hình thức nào;
 - Không được sử dụng Dịch Vụ để thực hiện hành vi phạm tội hoặc thực hiện bất kỳ hành vi, hoạt động nào trái với quy định của Luật Áp Dụng; hoặc gây phương hại hoặc gây thương tích cho người khác hoặc xâm phạm quyền của người khác; tự chịu trách nhiệm cuối cùng về sự an toàn của mình trong khi sử dụng Dịch Vụ và phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết;
 - Phải tuân thủ các quy định về Thiết Bị Di Động:
 - + Tự kiểm tra và đảm bảo mình tải xuống và cài đặt đúng phần mềm;
 - + Thông báo ngay cho Công Ty và tuân thủ quy trình được Công Ty thông báo trong trường hợp Thiết Bị Di Động bị mất, bị đánh cắp, bị hỏng và/hoặc không thuộc quyền chiếm hữu hay kiểm soát của Người dùng, và điều này làm lộ thông tin Tài Khoản của Người dùng cho người khác hoặc ảnh hưởng đến quyền và/hoặc biện pháp khắc phục hợp pháp của Công Ty.
 - + Tự chịu trách nhiệm đăng ký mua thuê bao gói dịch vụ internet và di động phù hợp và đối với bất kỳ khoản phí phải thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của Người dùng.
 - Phải tuân thủ các quy định về tài chính:
 - + Thanh toán Cước Phí Người dùng cho Dịch Vụ sử dụng thông qua các hình thức thanh toán được chấp nhận thông qua Ứng Dụng Người dùng vào từng thời điểm;
 - + Khi tham gia các chương trình ưu đãi và khuyến mãi, chỉ sử dụng các ưu đãi và khuyến mãi đó cho mục đích sử dụng dự kiến của chương trình và sẽ không lạm dụng, sao chép, bán hoặc chuyển giao chương trình ưu đãi và khuyến mãi dưới bất kỳ hình thức nào.
 - Các trách nhiệm và nghĩa vụ cụ thể của Người dùng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và trách nhiệm và nghĩa vụ khác theo quy định của Điều Khoản Sử Dụng, Chính Sách và Luật Áp Dụng.
-

4. Phân định trách nhiệm giữa Nhà cung cấp trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên ứng dụng Fclass với Người dùng

(a) Quan hệ cung cấp Dịch Vụ

Quan hệ cung cấp Dịch Vụ là quan hệ trực tiếp giữa Người dùng và Nhà Cung Cấp, mà Công Ty không phải là một bên tham gia trong quan hệ hợp đồng đó:

- Công Ty, trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, không chịu trách nhiệm về hoặc không có nghĩa vụ đối với bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào của Nhà Cung Cấp liên quan đến Người dùng và ngược lại.
- Nhà Cung Cấp tự chịu trách nhiệm thực hiện Dịch Vụ và cung cấp tất cả các thiết bị, vật liệu, công cụ và các vật dụng cần thiết khác cho việc thực hiện Dịch Vụ. Nhà Cung Cấp chịu trách nhiệm về sự an toàn của chính mình và Người dùng trong việc thực hiện Dịch Vụ, và mối quan hệ với bên thứ ba.
- Người dùng tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Nhà Cung Cấp hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác phát sinh từ việc Người dùng sử dụng Dịch Vụ.

(b) Giám sát Nhà Cung Cấp

- Công Ty giám sát Nhà Cung Cấp thông qua các công cụ theo dõi Nhà Cung Cấp và công cụ theo dõi hoạt động gian lận. Ngoài ra, Công Ty xây dựng đội kiểm soát chất lượng dịch vụ của Nhà Cung Cấp để thường xuyên kiểm tra một cách ngẫu nhiên những Nhà Cung Cấp hoạt động trên Ứng Dụng Fclass. Không ảnh hưởng tới việc Công Ty không kiểm nhận chất lượng hay chịu trách nhiệm cho việc cung cấp Dịch Vụ, việc giám sát này chỉ nhằm mục đích đảm bảo Nhà Cung Cấp tuân thủ quy định Luật Áp Dụng, Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp cũng như giúp Người dùng yên tâm về chất lượng Dịch Vụ cung cấp.
- Công Ty có xây dựng Bộ phận chăm sóc Người dùng/Nhà Cung Cấp để hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại từ Người dùng, Nhà Cung Cấp để có biện pháp xử lý kịp thời và thoả đáng.

(c) Hỗ trợ giải quyết tranh chấp

- Công Ty có quyền, nhưng không có trách nhiệm, hỗ trợ và tham gia giải quyết khiếu nại của Người dùng đối với Nhà Cung Cấp liên quan tới Dịch Vụ được cung cấp. Quy trình các bước giải quyết tranh chấp và khiếu nại được trình bày tại Mục II.3.g của Quy Chế này.

(d) Đền bù thiệt hại

- Như đã giải thích ở trên, Công Ty không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ về Dịch Vụ cũng như các hành vi hoặc thiếu sót của Người dùng liên quan đến Nhà Cung hoặc ngược lại. Nhà Cung Cấp sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Người dùng hoặc bên thứ ba phát sinh từ việc cung cấp Dịch Vụ. Người dùng cũng sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Nhà Cung Cấp hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác phát sinh từ việc sử dụng Dịch Vụ. Ngoài ra, và không trái với nội dung trên:
- Công Ty không chịu trách nhiệm về mọi chậm trễ, không giao hàng, không cung cấp được, thiệt hại hoặc tổn thất do các sự cố như Ứng Dụng Fclass bị hạn chế, chậm trễ và các sự cố khác vốn có trong việc sử dụng internet và truyền thông điện tử bao gồm thiết bị do Người dùng hoặc Nhà Cung Cấp bị lỗi, không kết nối được, ngoài phạm vi phủ sóng, bị tắt hoặc không hoạt động.
- Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, Công Ty sẽ không chịu trách nhiệm về:
 - + Những thiệt hại gián tiếp, không chủ ý, mang tính rủi ro hoặc phát sinh do hậu quả;
 - + Mất quyền sử dụng, mất lợi nhuận, mất dữ liệu, mất hoạt động kinh doanh, mất uy tín, mất hợp đồng hoặc mất cơ hội kinh doanh; và

- + Thương tích cá nhân hoặc thiệt hại tài sản, phát sinh từ, liên quan đến hoặc có liên hệ với Ứng Dụng Fclass hoặc Dịch Vụ, cho dù theo hợp đồng, thiệt hại ngoài hợp đồng, vi phạm nghĩa vụ pháp định hoặc các hình thức khác
- Trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép, và trừ khi được quy định khác trong Điều Khoản Sử Dụng, trong mọi trường hợp, tổng mức chịu trách nhiệm tối đa của Công Ty phát sinh theo và liên quan đến Ứng Dụng Fclass, Dịch Vụ, Điều Khoản Sử Dụng và/hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp, cho dù theo hợp đồng, thiệt hại ngoài hợp đồng, vi phạm nghĩa vụ pháp định hoặc các hình thức khác, không vượt quá:
 - + Đối với Người dùng, mức Cước Phí Người dùng được Người dùng thanh toán liên quan đến sự kiện phát sinh khiếu nại theo Điều Khoản Sử Dụng; hoặc
 - + Đối với Nhà Cung Cấp, mức Phí Dịch Vụ MTĐT được trả cho Công Ty liên quan đến Tài Khoản của Nhà Cung Cấp trong khoảng thời gian sáu (6) tháng ngay trước sự việc phát sinh khiếu nại đó xảy ra.
 - + Bất kỳ khiếu nại nào của Nhà Cung Cấp đối với Công Ty theo hoặc liên quan đến Dịch Vụ TMĐT được cung cấp thông qua Ứng Dụng Fclass hoặc Thỏa Thuận Nhà Cung Cấp phải được thông báo cho Công Ty trong vòng một năm sau khi sự việc phát sinh khiếu nại đó xảy ra.
- Bất kỳ khiếu nại nào của Người dùng đối với Công Ty theo hoặc liên quan đến Ứng Dụng Fclass, Dịch Vụ hoặc Điều Khoản Sử Dụng phải được thông báo cho Công Ty trong vòng một năm sau khi sự việc phát sinh khiếu nại đó xảy ra, nếu không được thông báo trong vòng một năm (trong phạm vi tối đa được Luật Áp Dụng cho phép) Người dùng sẽ mất bất kỳ quyền và biện pháp khắc phục nào mà Người dùng có thể có đối với khiếu nại đó, trừ khi Điều Khoản Sử Dụng quy định khác.

X. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

- Quy chế quản lý hoạt động ứng dụng di động cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử Fclass chính thức có hiệu lực kể từ ngày ký Quy chế được đăng tải công khai trên website: www.fclass.vn và trên Ứng dụng Fclass. Fclass giữ quyền điều chỉnh, thay đổi Quy chế này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động bằng cách thông báo trên website: www.fclass.vn và trên Ứng dụng Fclass cho các thành viên được biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo thay đổi. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế sửa đổi đó.
- Quy chế hoạt động sẽ được Fclass cập nhật và bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT Fclass có trách nhiệm tuân thủ Quy chế hiện hành khi thực hiện giao dịch trên sàn giao dịch TMĐT Fclass.

XI. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

- Mọi thành viên khi sử dụng Ứng dụng Fclass để thực hiện các giao dịch mua bán trực tuyến có nghĩa là thành viên đó đã đọc, hiểu và chấp thuận tuân thủ theo Quy chế này.
- Mọi thắc mắc của các Thành viên xin vui lòng liên hệ với Fclass theo thông tin dưới đây để giải đáp:

Hỗ trợ Người dùng :

Công ty Cổ phần Fclass Vietnam

280 E3 Lương Định Của, Phường An Phú, TP.Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 730 82 889 – 1900 1831 hoặc vào mục “Về Fclass” chọn “Thông tin trên ứng dụng” trong ứng dụng App Fclass hoặc trang www.fclass.vn để được hỗ trợ.

