

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

....., ngày tháng năm 2022

HỢP ĐỒNG HỢP TÁC KINH DOANH
GIỮA
CÔNG TY XYZ
VÀ
HỢP TÁC XÃ VẬN TẢI VTAXI

SỐ: /2022/XYZ-VTAXI

- Căn cứ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số của Sở kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp ngày; Giấy phép kinh doanh dịch vụ vận tải số của Sở giao thông vận tải Thành phố Hà Nội cấp cho Hợp tác xã vận tải VTAXI (VTAXI) ngày

- Căn cứ Thỏa thuận hợp tác kinh doanh dịch vụ Thu hộ/ Chi hộ, Hóa đơn điện tử giữa công ty cổ phần dịch vụ nền di động Việt Nam (VIMASS) và VTAXI ký ngày

Căn cứ Thỏa thuận hợp tác kinh doanh phần mềm/ứng dụng VTAXI, QR Vietnam giữa Công ty cổ phần QR Việt Nam (QR VN) và VTAXI ký ngày

- Căn cứ nhu cầu hợp tác của hai bên;

Hôm nay, ngày tháng năm 2022, chúng tôi gồm:

BÊN A: CÔNG TY XYZ

Địa chỉ:

Điện thoại:

Tài khoản: tại Ngân hàng

Mã số thuế:

Sau đây gọi tắt là “bên A” hoặc “XYZ”

BÊN B: HỢP TÁC XÃ VẬN TẢI VTAXI

Địa chỉ: Tầng 9, số 4 Liễu Giai, phường Cống Vị, quận Ba Đình, Hà Nội.

Điện thoại: 0243.2013252, <https://vtaxi.com.vn>

Tài khoản: tại Ngân hàng

Mã số thuế:

Người đại diện: ông Đinh Huy Toàn Chức vụ: Tổng giám đốc

Sau đây gọi tắt là “bên B” hoặc “VTAXI”

Công ty XYZ và Hợp tác xã vận tải VTaxi sau đây gọi chung là “Hai bên” thỏa thuận ký kết hợp đồng với những điều khoản sau:

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Thỏa thuận này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.** Ví VIMASS: gồm 3 loại ví điện tử: (a) Ví cá nhân với tài khoản ví là 10 số điện thoại. (b) Ví doanh nghiệp với tài khoản ví bắt đầu bằng chữ D, sau đó là 10 số mã doanh nghiệp. (c) Thẻ đa năng: là ví điện tử dạng thẻ tiếp xúc gần (NFC) do VIMASS phát hành với tài khoản ví bắt đầu bằng chữ V, sau là số in trên thẻ đa năng.
- 2.** VIMASS QR: do cá nhân/doanh nghiệp tự tạo và cá thể hóa theo chuẩn do Ngân hàng nhà nước Việt Nam quy định, cho phép ứng dụng ngân hàng (như Vietcombank, VietinBank Pay, BIDV Smart Banking, Agribank, VPBank NEO, Techcombank Fast Mobile, Lien Việt 24H, Sacombank Pay, TPBank Mobile, NAB Open Banking, MB Bank, ACB, AB Ditizen, v.v) và ví điện tử (như Ví VIMASS, Ví VNPAY, VinID, Viettel Money, VNPT PAY, Mobifont Pay, v.v) có thể quét QR và thanh toán. Việc tạo, sửa, sở hữu vĩnh viễn VIMASS QR, tra cứu tên chủ tài khoản như một tài khoản ngân hàng trên mọi ứng dụng tài chính được quy định trong Phụ lục 4; thực hiện tạo, sửa, lưu, chia sẻ VIMASS QR bằng các ứng dụng như QR Vietnam, Ví Vimass, Thẻ đa năng hoặc trên website do VIMASS lập trình hoặc cấp API như qrvn.vn, qrvn.net, v.v.
- 3.** Thẻ đa năng 2 chip: là thẻ gồm chip Mifare DESfire EV3 8KB và chip UCODE DNA, cả 2 chip đều do NXP Semiconductors sản xuất, dùng năng lượng của đầu đọc/điện thoại trong phạm vi 5 cm với chip EV3 qua tần số NFC 13,56 MHz và trong phạm vi 10 m đến 20 m với chip UCODE DNA qua tần số UHF từ 840 MHz đến 960 MHz được mô tả trong Phụ lục 2, giá công bố 75.000 đồng (cả VAT).
- 4.** Thẻ đa năng 3 chip: gồm chip EV3, chip UCODE DNA do NXP Semiconductors sản xuất và chip ký số ACOS5 của Advanced Card System, giá công bố 100.000 đồng (cả VAT).
- 5.** Thẻ đa năng đồng thương hiệu XYZ – VIMASS:
Mặt trước thẻ có thể được XYZ cho phép in:
 - Logo, hoa văn của XYZ và VIMASS.
 - QR nạp tiền thẻ: theo quy chuẩn của Ngân hàng Nhà nước, cho phép mọi ứng dụng của ngân hàng và trung gian thanh toán quét QR nạp tiền vào tài khoản thẻ đa năng trong thời gian không quá 5 giây.
 - Số thẻMặt sau thẻ đa năng có thể được XYZ cho phép in:
 - Logo và hoa văn của XYZ, VIMASS.
 - Hình QR chứa nội dung “https://www.XYZ.com.vn/?nnnnn_chks” (trong đó <https://www.XYZ.com.vn/> là trang web của XYZ, nnnnn là số thẻ, chks là 4 ký tự kiểm tra).
- 6.** Chip ký số: là chip ACOS5-64KB đạt chuẩn ký số bảo mật của Mỹ FIPS 140-2 cấp độ 3; tạo và lưu cặp khóa bất đối xứng RSA 2048/3072 bit; lưu đến 6 chứng thư và cặp khóa; tạo chữ ký số RSA 2048/3072 bit; xác thực chữ ký số RSA 2048/3072/4096 bit.
- 7.** Điện thoại VPhone: là điện thoại thông minh có chức năng NFC, chạm thẻ đa năng, quét/tạo

QR, chữ ký số, hóa đơn điện tử, xác thực khuôn mặt và tiếng nói của chủ thẻ, do VIMASS thiết kế, thuê sản xuất ở nước ngoài, cài sẵn các ứng dụng của VIMASS, giá công bố 2,4 triệu đồng (cả VAT).

8. Máy tính bảng VTablet: là máy tính bảng có chức năng NFC, chạm thẻ đa năng, quét/tạo QR, chữ ký số, hóa đơn điện tử, xác thực khuôn mặt và tiếng nói của chủ thẻ, do VIMASS thiết kế, thuê sản xuất ở nước ngoài, cài sẵn các ứng dụng của VIMASS, giá công bố 2,4 triệu đồng (cả VAT).
9. Đầu đọc VReader: là thiết bị tương tác với thẻ đa năng trong phạm vi 5 cm, xác thực vân tay của chủ thẻ, có bộ nhớ lưu 1.000 vân tay, do VIMASS thiết kế chế tạo, chống bụi và chống nước đạt chuẩn IP67 được mô tả trong Phụ lục 2, giá công bố 1,7 triệu đồng (cả VAT).
10. Đầu đọc thẻ VPos: là thiết bị tương tác với thẻ ngân hàng (thẻ debit/credit trong nước hoặc quốc tế) do VIMASS nhập khẩu đáp ứng các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
11. Thiết bị VUHF: là thiết bị thu phát tần số 840 MHz – 960 MHz có thể phát hiện thẻ UCODE DNA trong cự ly từ 2m đến 20m cùng lúc đến 200 thẻ, kể cả khi thẻ đặt trên phương tiện di chuyển đến 220 km/h, được mô tả trong Phụ lục 2.
12. Đầu nối: kết nối chip bị ký số với máy tính, điện thoại, bao gồm đầu nối có dây, đầu nối không dây, đầu nối type-A/type-C, đầu nối bluetooth có mã hóa được mô tả trong Phụ lục 2.
13. Chữ ký số: được hiểu và áp dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam.
14. Hóa đơn điện tử: được hiểu và áp dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam.
15. “Đơn vị thành viên” là các đơn vị trực thuộc/ chi nhánh của Công ty XYZ.
16. “Công ty liên kết” là các công ty mà Bên A hoặc được Bên A góp vốn hoặc cổ phần và được cho phép sử dụng thẻ đồng thương hiệu XYZ - VIMASS.

Điều 2. Nội dung hợp tác

1. Bên A cung cấp cho bên B danh sách tài xế đủ điều kiện hành nghề dịch vụ vận tải hành khách theo quy định của pháp luật.
2. Bên B cung cấp theo giá công bố cho Bên A, tài xế, đơn vị thành viên, công ty liên kết và khách hàng của XYZ các thiết bị với số lượng mỗi năm theo thỏa thuận, tối thiểu như sau:
 - điện thoại VPhone;
 - máy tính bảng VTablet;
 - đầu đọc VReader;
 - đầu đọc thẻ VPos;
 - thiết bị VUHF;
 - thẻ đa năng 2 chip;
 - thẻ đa năng 3 chip kèm đầu nối cho người có nhu cầu sử dụng chữ ký số.

Mức chiều khâu cho bên A được quy định trong Phụ lục 1.

3. Khách hàng dùng ứng dụng gọi xe VTaxi/ QR Vietnam được cài sẵn trong VPhone/VTablet hoặc tự tải về điện thoại để tìm tài xế phục vụ cho chuyến đi của mình.

Khách hàng dùng ứng dụng ngân hàng/ví điện tử quét QR hoặc chạm thẻ đa năng, thẻ ngân hàng vào VPhone/ VTablet/ VReader/ VPos để thanh toán và nhận hóa đơn điện tử có mã dự thưởng.

Đối với khách hàng chưa có điện thoại hoặc ứng dụng ngân hàng/ví điện tử, tài xế của XYZ có thể cấp phát thẻ đa năng đồng thương hiệu XYZ - VIMASS, đổi tiền mặt thành tiền trong thẻ để khách hàng chạm thẻ thanh toán.

Tiền do khách hàng thanh toán khi sử dụng ứng dụng gọi xe VTaxi/ QR Vietnam và dịch vụ vận chuyển được phân chia theo qui định trong Phụ lục 1.

Cá nhân, đơn vị thanh toán qua QR hoặc chạm thẻ đa năng nhận hóa đơn điện tử về email của mình từ Tổng Cục Thuế ngay sau khi kết thúc chuyến đi. Hóa đơn điện tử được lưu và tra cứu trên hệ thống của Tổng cục Thuế, được các đơn vị tài trợ cấp mã dự thưởng.

4. Khi khách hàng sử dụng thẻ đa năng đồng thương hiệu XYZ - VIMASS thanh toán hàng hóa, dịch vụ, XYZ được hưởng một phần phí dịch vụ thu được theo quy định trong Phụ lục 1 của Hợp đồng này.
5. Hai bên lập quỹ thưởng, tổ chức chọn số thưởng, trao thưởng cho các khách hàng có mã dự thưởng theo quy định trong Phụ lục 1.

Điều 3. Kế hoạch hợp tác

1. VTaxi tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho lái xe của XYZ tạo tài khoản ví VIMASS, nạp tiền vào tài khoản của mình, sử dụng ứng dụng VTaxi/ QR Vietnam để nhận chuyển xe, quản lý tiền trong tài khoản và các tiện ích khác mà ứng dụng cung cấp.
2. Mỗi khi XYZ tăng trưởng số lượng lái xe hoặc khách hàng, VIMASS cấp bổ sung cho XYZ số lượng thiết bị tương ứng theo quy định tại điểm 1 Điều 2.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của XYZ

1. XYZ chịu trách nhiệm trả thuế VAT và TNCN (nếu có) cho tài xế, XYZ tự quy định mức thanh toán cho lái xe theo quy định của XYZ.
2. Xây dựng và cung cấp cho VTaxi các căn cứ tính cước xe, nhưng không thấp hơn mức do VTaxi quy định.
3. Cấp danh sách lái xe có nhu cầu sử dụng ứng dụng VTaxi/ QR Vietnam để nhận chuyển xe, tăng thu nhập cho cá nhân và gia đình.
4. Sử dụng ứng dụng gọi xe VTaxi/ QR Vietnam, phối hợp tập huấn, triển khai các hình thức thanh toán trên ứng dụng.
5. Quảng bá phương thức thanh toán không tiền mặt nhận hóa đơn dự thưởng.
6. Được quyền yêu cầu Bên B cập nhật, cải tiến phần mềm để tối ưu mô hình vận hành và khắc phục các sự cố xảy ra.
7. Được quyền yêu cầu Bên B hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn sử dụng các tài liệu liên quan trong quá trình sử dụng và vận hành các phần mềm, dịch vụ do Bên B phát triển và cung cấp.
8. Sử dụng hệ thống phát hành hóa đơn điện tử của VIMASS và được bảo đảm phí sử dụng dịch vụ hóa đơn điện tử đúng như giá công bố.
9. Được quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của Bên B khi các yêu cầu này không phù hợp với Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.
10. Yêu cầu Bên B kịp thời chỉnh sửa ứng dụng khi phát hiện xảy ra lỗi trên ứng dụng hoặc yêu cầu thay đổi công cụ, dụng cụ để hỗ trợ việc quản lý.
11. Các quyền lợi và trách nhiệm chưa được quy định trong Hợp đồng này sẽ được áp dụng theo quy định của Pháp luật Việt Nam có liên quan.

Điều 5. Quyền và Trách nhiệm của VTaxi

1. Phối hợp với VIMASS và QR VN phát triển ứng dụng gọi xe VTaxi/ QR Vietnam, chịu trách

- nhệm đảm bảo ứng dụng hoạt động thông suốt, hiệu quả.
2. Đầu tư cấp phát thiết bị và API quy định trong Điều 2 và Điều 3 đúng tiến độ cam kết.
 3. Đảm bảo cấp cho Hội sở và mỗi chi nhánh, đơn vị thành viên, công ty liên kết tối thiểu 2 Ví Doanh nghiệp, một ví chuyên chi và một ví chuyên thu, mỗi ví doanh nghiệp cho phép đến 30 nhân viên kế toán xem sao kê và lập lệnh chi, cho phép đến 5 người duyệt lệnh chi.
 4. Đảm bảo vào 4 phiên 8h, 11h, 14h, 17h của mỗi ngày làm việc Vimass sẽ chuyển toàn bộ tiền từ Ví Vimass doanh nghiệp của Hội sở hoặc chi nhánh, đơn vị thành viên, công ty liên kết về tài khoản ngân hàng được Hội sở quy định (nếu có yêu cầu).
 5. Bảo hành các thiết bị đã cấp phát trong 2 năm theo hình thức 1 đổi 1.
 6. Liên tục phát triển, nâng cấp các ứng dụng có trên VPhone/VTablet/VReader/VPos/Thiết bị VUHF để hỗ trợ cán bộ thu ngân và người thanh toán.
 7. Hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không tiền mặt, hóa đơn điện tử có mã dự thưởng, thiết bị, dịch vụ của hai bên trên app/web của XYZ, VIMASS, QR Vietnam, VTaxi.
 8. Cung cấp cho bên A các công cụ để quản lý việc thanh toán, dịch vụ hóa đơn điện tử.
 9. Đảm bảo khi triển khai áp dụng dịch vụ thanh toán không tiền mặt, hóa đơn điện tử có mã dự thưởng không làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh bình thường của Bên A; khi bị ảnh hưởng, bên A có quyền hủy hợp đồng này hoặc chọn sử dụng bất kể đơn vị khác cấp dịch vụ thay thế.
 10. Đảm bảo các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ cung cấp cho Bên A là mới 100%, có xuất xứ rõ ràng và minh bạch.
 11. Chịu trách nhiệm xây dựng và vận hành một số điện thoại hotline và Group support để hỗ trợ nhanh các vướng mắc trong quá trình thực hiện giao dịch. Thời gian hoạt động liên tục 24/7.
 12. Chịu trách nhiệm xây dựng chương trình, tài liệu để đào tạo, hướng dẫn sử dụng các tài liệu liên quan trong quá trình sử dụng và vận hành các phần mềm, dịch vụ.
 13. Mọi sự cố xảy ra được cam kết khắc phục ngay lập tức và trong trường hợp lỗi hệ thống sẽ được cam kết khắc phục trong thời hạn 12 tiếng đồng hồ.
 14. Chịu các trách nhiệm pháp lý liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho Bên A; thương thảo, ký kết các Hợp đồng với các đối tác sử dụng.
 15. Các quyền lợi và trách nhiệm chưa được quy định trong Hợp đồng này sẽ được áp dụng theo quy định của Pháp luật Việt Nam có liên quan.

Điều 6. Quyền lợi của các bên

Các bên chia sẻ phí dịch vụ quy định trong Phụ lục 1.

Sau khi ký hợp đồng, XYZ vẫn có quyền ký với 1 bên khác với nội dung tương tự.

Đối với dịch vụ hóa đơn điện tử, nếu sau này có đối tác đồng ý giảm giá cho XYZ thấp hơn của hợp đồng này thì XYZ được phép để đơn vị đó cấp dịch vụ thay, trong trường hợp này XYZ chỉ phải trả lại các thẻ ký số và đầu nối ký số cho Vimass để chuyển cho đơn vị khác sử dụng. Số bị thất thoát phải trả lại bằng tiền theo đơn giá Vimass công bố trong hợp đồng.

Điều 7. Thời hạn hợp đồng

1. Hợp đồng có thời hạn 12 tháng kể từ ngày đại diện hợp pháp của hai bên ký.
2. Hợp đồng được tự động gia hạn mỗi lần 12 tháng nếu không bên nào yêu cầu chấm dứt khi hết hạn. Nếu có một trong các bên hoặc cả hai bên đề xuất điều chỉnh lại các điều khoản hợp đồng thì hai bên cùng ngồi lại để trao đổi và thực hiện điều chỉnh nội dung Hợp đồng bằng (các) phụ lục bổ sung hoặc thay thế bằng hợp đồng mới.

Điều 8. Bảo mật thông tin

1. Hai Bên (bao gồm cán bộ nhân viên, tài xế, đại lý, đơn vị thành viên, công ty liên kết) cam kết đảm bảo giữ bí mật các thông tin liên quan đến các điều khoản trong Hợp đồng này bao gồm cả các Phụ lục kèm theo cũng như những thông tin của hai bên trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
2. Các bên được quyền công bố với các đối tác và các nhà cung cấp dịch vụ khác về sự tồn tại của hợp đồng nhưng không được tự ý cung cấp các nội dung của Phụ lục 1 nếu không có sự đồng ý của bên còn lại.
3. Các bên không được làm lộ bí mật về các thông số và các thông tin mà các bên trao đổi cho nhau trong suốt quá trình hợp tác.
4. Các bên cam kết không phát tán, khai thác các thông tin của khách hàng sử dụng dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: mật khẩu, OTP, số CMND, điện thoại, địa chỉ, số tài khoản và các thông tin khác liên quan đến khách hàng ngoài phạm vi thực hiện Hợp đồng này hoặc ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ của hai bên.
5. Trường hợp bên nào làm tiết lộ hoặc thất thoát thông tin gây thiệt hại, trực tiếp hay gián tiếp cho bên bị vi phạm thì bên vi phạm phải có nghĩa vụ bồi thường cho bên bị vi phạm đối với những thiệt hại đã, đang hoặc sẽ xảy ra, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật theo quy định của pháp luật tương ứng áp dụng đối với hành vi vi phạm cụ thể đó. Bên vi phạm phải bồi thường lập tức, kịp thời kể từ khi có số liệu chính xác về con số thiệt hại mà Bên bị vi phạm phải gánh chịu theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Sự kiện bất khả kháng

1. “Sự kiện bất khả kháng” là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện: bạo loạn, chiến tranh, bạo động, đình công, tranh chấp lao động, các ngưng trệ tiện ích, dịch vụ công cộng, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai, sự gián đoạn dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài như dịch vụ Cloud, Maps, chợ ứng dụng ... và sự thay đổi chính sách của nhà nước hoặc các sự kiện khác thuộc sự kiện quốc gia được Nhà nước công bố vượt quá tầm kiểm soát của các Bên.
2. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo bằng văn bản cho bên còn lại trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng và trong vòng 15 ngày làm việc phải gửi văn bản cho bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ hợp đồng. Trong khoảng thời gian không thể thực hiện hợp đồng do sự kiện bất khả kháng, các bên vẫn phải tiếp tục thực hiện các nghĩa

vụ hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và phải tích cực, chủ động tìm mọi biện pháp hợp lý để thực hiện phần việc không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.

3. Một bên không hoàn thành nhiệm vụ của mình do trường hợp bất khả kháng và đã thực hiện các nghĩa vụ theo Khoản 2 Điều này sẽ không phải bồi thường thiệt hại, bị phạt hoặc bị chấm dứt Hợp đồng. Tuy nhiên, nếu bên gặp phải sự kiện bất khả kháng không nỗ lực đến mức tối đa để thực hiện Hợp đồng và khắc phục hoặc hạn chế thiệt hại xảy ra thì vẫn bị coi là vi phạm Hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 30 ngày thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 60 ngày thì bất kỳ bên nào cũng có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo cho bên còn lại ít nhất 15 (mười lăm) ngày theo lịch trước ngày đề nghị chấm dứt và phải tuân thủ các quy định của Hợp đồng này.
5. Bất cứ nghĩa vụ nào của mỗi bên phát sinh trước khi sự kiện Bất khả kháng xảy ra đều không được miễn trừ do sự xuất hiện của sự kiện Bất khả kháng.

Điều 10. Tạm dừng, chấm dứt hợp đồng

1. Các trường hợp tạm dừng thực hiện Hợp đồng gồm:

- a. Các trường hợp bất khả kháng xảy ra dẫn đến việc tiếp tục thực hiện nội dung Hợp đồng là không thể được.
- b. Hai bên có sự thỏa thuận bằng văn bản.
- c. Một trong các bên đã làm trở ngại, ảnh hưởng đến bên còn lại ở mức không thể thực hiện được trách nhiệm của mình.
- d. Một bên có quyền quyết định tạm dừng Hợp đồng do bên còn lại đã vi phạm Hợp đồng, nhưng phải báo cho bên còn lại biết bằng văn bản và cùng bàn bạc giải quyết để tiếp tục thực hiện đúng Hợp đồng đã ký kết; trường hợp bên tạm dừng không thông báo mà tự ý tạm dừng gây thiệt hại thì phải bồi thường cho bên còn lại.
- e. Thời gian và mức đền bù thiệt hại do tạm dừng Hợp đồng do hai bên thỏa thuận để khắc phục.

2. Chấm dứt Hợp đồng: Hợp đồng được chấm dứt theo một trong các trường hợp sau:

- a. Các bên thống nhất chấm dứt Hợp đồng;
- b. Một bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định của Hợp đồng;
- c. Xảy ra trường hợp bất khả kháng theo quy định của Hợp đồng này;
- d. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng và của Pháp luật có liên quan.

3. Việc chấm dứt Hợp đồng vì bất kỳ lý do nào hoặc việc chấm dứt hoạt động kinh doanh của mỗi bên không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà mỗi bên chưa hoàn thành theo quy định của Hợp đồng. Mỗi bên phải có trách nhiệm:
 - a. Thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với bên còn lại (nếu có) theo quy định tại các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng; và
 - b. Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến các giao dịch được thực hiện theo Hợp đồng.

Điều 11. Đơn phương chấm dứt hợp đồng

1. Trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng:

- a. Một bên có hành vi vi phạm Hợp đồng, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng cho bên còn lại mà trong thời hạn 10 ngày kể từ thời điểm nhận được thông báo bằng văn bản của bên bị vi phạm về việc khắc phục vi phạm mà không sửa chữa, khắc phục vi phạm thì bên bị vi phạm có quyền chấm dứt hợp đồng.
 - a. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng này hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng

- a. Bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng phải thông báo bằng văn bản cho bên còn lại trước ít nhất 15 ngày tính từ ngày đơn phương chấm dứt Hợp đồng.
- b. Nếu đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không thông báo cho bên còn lại thì được coi là vi phạm Hợp đồng và phải chịu phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại theo quy định tại Hợp đồng này.

3. Hậu quả pháp lý của việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng

- a. Hợp đồng mặc nhiên hết hiệu lực kể từ thời điểm một trong các bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo đúng quy định tại Điều này.
- b. Bên có lỗi dẫn đến việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng phải chịu phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại, thực hiện nghĩa vụ đối ứng, hoàn trả giá trị Hợp đồng đã nhận đối với phần nghĩa vụ chưa thực hiện và các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng này trừ trường hợp bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng không thực hiện nghĩa vụ thông báo theo quy định tại Khoản 3 Điều này.
- c. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng không đúng theo quy định tại điều này được coi là vi phạm Hợp đồng, Bên chấm dứt Hợp đồng không đúng quy định phải chịu phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại và thực hiện nghĩa vụ đối ứng, hoàn trả giá trị Hợp đồng đã nhận đối với phần nghĩa vụ chưa thực hiện.

Điều 12. Bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm hợp đồng

1. Các hành vi thực hiện không đúng, thực hiện không đầy đủ hoặc không thực hiện các nghĩa vụ quy định trong Hợp đồng này được coi là vi phạm Hợp đồng.
2. Bên vi phạm Hợp đồng phải chịu phạt vi phạm Hợp đồng tương đương 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm trừ trường hợp Hợp đồng này hoặc các Phụ lục Hợp đồng hoặc pháp luật có quy định khác.
3. Bên vi phạm Hợp đồng, có lỗi gây thiệt hại cho bên còn lại ngoài việc phải chịu phạt vi phạm Hợp đồng còn phải bồi thường thiệt hại phát sinh trên thực tế cho bên bị thiệt hại. Các bên có thể thỏa thuận để xác định thiệt hại. Trong trường hợp các bên không thể thỏa thuận được thì có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xác định thiệt hại, chi phí cho việc xác định thiệt hại sẽ do bên có lỗi chịu.

Điều 13. Giải quyết tranh chấp

1. Hợp đồng này được điều chỉnh và hiểu theo các quy định của pháp luật Việt Nam.
2. Hai bên cam kết thực hiện đúng các quy định của Hợp đồng này. Trường hợp có vi phạm, tranh chấp hai bên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải dựa trên tinh thần hợp tác, thiện chí của hai bên.
3. Trong trường hợp hai bên không tự giải quyết được các vấn đề, tranh chấp phát sinh thì một bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật. Ngôn ngữ giải quyết tranh chấp là bằng tiếng Việt. Phán quyết của Tòa án là phán quyết có giá trị bắt buộc, các bên phải tự nguyện tuân thủ. Bên thua kiện sẽ phải chịu án phí và các chi phí khác có liên quan, bao gồm cả chi phí thuê luật sư. Trong thời gian Tòa án thụ lý và chưa đưa ra phán quyết, các bên vẫn phải tiếp tục thi hành nghĩa vụ và trách nhiệm của mình theo quy định của Hợp đồng.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Hai bên lập kế hoạch chi tiết để triển khai hiệu quả. Hai bên cam kết thực hiện nghiêm túc và hỗ trợ nhau thực hiện những nội dung thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Hai bên đồng ý công bố và truyền thông nội dung Hợp đồng ngoại trừ Phụ lục 1. Phối hợp tiếp thị, thu hút sự quan tâm của xã hội, cá nhân/đơn vị sử dụng dịch vụ của 2 bên.
3. Mọi sửa đổi, bổ sung nội dung của Hợp đồng này phải được lập thành văn bản và phải có xác nhận của các bên mới có giá trị thi hành.
4. Hợp đồng này gắn với lợi ích và trách nhiệm của các bên tham gia ký kết. Từ những điều khoản đã nói ở trên, không bên nào có quyền chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ Hợp đồng này cho một bên khác nếu chưa có sự chấp thuận trước bằng văn bản của bên kia.
5. Sau khi hai bên hoàn tất các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng này, hai Bên sẽ ký biên bản thanh lý Hợp đồng. Kể từ khi ký kết Biên bản thanh lý Hợp đồng này, hai bên được miễn trừ mọi

nghĩa vụ ràng buộc hai bên quy định tại Hợp đồng này trừ nghĩa vụ bảo mật thông tin.

6. Phụ lục kèm theo để quy định chi tiết một số điều khoản của Hợp đồng và/hoặc sửa đổi, bổ sung nội dung của Hợp đồng. Phụ lục là một phần không tách rời của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng. Nội dung của Phụ lục không được trái với nội dung của Hợp đồng. Trường hợp các bên chấp nhận Phụ lục có điều khoản trái với điều khoản trong Hợp đồng thì hai bên thống nhất thực hiện theo thỏa thuận trong Phụ lục Hợp đồng.
7. Hợp đồng này bao gồm nhưng không giới hạn các phụ lục Hợp đồng:
 - Phụ lục 01- **CƯỚC, PHÍ VÀ MÃ DƯ THƯỜNG**
 - Phụ lục 02- **THIỆT BỊ**
 - Phụ lục 03- **THÔNG TIN NHÂN SỰ**
 - Phụ lục 04- **ĐỐI SOÁT, KHIẾU NẠI**
8. Tất cả các điều khoản và từng phần của các điều khoản của Hợp đồng có hiệu lực riêng và độc lập với các điều khoản khác. Nếu có bất kỳ điều khoản nào vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành theo quy định tại quy định pháp luật, thì hiệu lực, tính hợp pháp và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại của Hợp đồng sẽ không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào.
9. Hợp đồng này được lập thành 04 (bốn) bản chính, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 1: CƯỚC, PHÍ VÀ MÃ DỰ THUỞNG
(Kèm theo Hợp đồng số /2022/XYZ-VTAXI)

Điều 1: Phân chia cước dịch vụ vận chuyển

a) Với mỗi lần sử dụng ứng dụng gọi xe thành công (không bao gồm hủy chuyến), hai bên thống nhất phân chia cước dịch vụ thu được từ khách hàng như sau:

TÀI XẾ	XYZ	VTAXI
.... % cước dịch vụ % cước dịch vụ % cước dịch vụ

b) Trường hợp khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, ngay khi tài xế xác nhận hoàn thành chuyến đi, VIMASS sẽ trừ ngay tiền cước vận chuyển từ ví cá nhân của tài xế và phân chia vào ví doanh nghiệp của XYZ và VTAXI theo thỏa thuận này.

c) Trường hợp khách hàng thanh toán bằng QR hoặc chạm thẻ đa năng, VIMASS sẽ thu hộ cước vận chuyển và chuyển tiền vào ví cá nhân của tài xế, ví doanh nghiệp của XYZ và ví doanh nghiệp của VTAXI theo quy định tại điểm a Điều này.

Điều 2: Phí dịch vụ hỗ trợ chi hộ từ các ví doanh nghiệp

a) Chuyển đến tài khoản ngân hàng hoặc đến số thẻ ngân hàng:

- Phí = 3.500 đồng với mỗi món không quá 500 triệu đồng;

- Mức phí dịch vụ sẽ thay đổi tương ứng với lượng giao dịch theo bảng sau:

STT	Lượng giao dịch	Mức phí (đã bao gồm VAT)
1	Chi hộ (chuyển tiền nhanh) đến tài khoản ngân hàng hoặc số thẻ (tối đa 500 triệu VND/giao dịch) cho đơn vị dưới 100.000 giao dịch (GD) một tháng	3.500 đồng/giao dịch
2	Chi hộ cho đơn vị từ 100.000 đến 200.000 GD một tháng	3.000 đồng/giao dịch
3	Chi hộ cho đơn vị từ 200.000 đến 500.000 GD một tháng	2.500 đồng/giao dịch
4	Chi hộ cho đơn vị trên 1 triệu GD một tháng	2.000 đồng/giao dịch

b) Chuyển đến ví Vimass (gồm ví cá nhân, ví doanh nghiệp, thẻ đa năng):

STT	Lượng giao dịch	Mức phí (đã bao gồm VAT)
	Chuyển tiền hoặc chi hộ đến ví Vimass dưới 1 triệu đồng	200 đồng/giao dịch
	Chuyển tiền hoặc chi hộ đến ví Vimass từ 1 triệu đến 20 triệu đồng	1.000 đồng/giao dịch
	Chuyển tiền hoặc chi hộ đến ví Vimass trên 20 triệu đồng	2.000 đồng/giao dịch

Các mức phí trên có thể thay đổi theo thỏa thuận của 2 bên.

Điều 3: Phí dịch vụ dùng thẻ đa năng đồng thương hiệu thanh toán ngoài hệ thống XYZ

Khi người dùng thẻ đồng thương hiệu XYZ – VIMASS thanh toán ngoài hệ thống của XYZ, XYZ được hưởng 25% phí net thu được từ giao dịch này, trả phí cả tháng cho XYZ trong vòng 10 ngày đầu tháng kế tiếp. Công thức tính phí net:

$$\text{Phí net} = \text{doanh thu} - \text{phí trả ngân hàng} - \text{khuyến mại khách hàng.}$$

- a. Mức phí trên là không thay đổi trong suốt thời hạn Hợp đồng trừ trường hợp VIMASS thay đổi phí đối với tất cả các đơn vị hoặc các bên ký kết Phụ lục điều chỉnh phí.
- b. Phí dịch vụ không được hoàn trả: Đối với các giao dịch hủy, hoàn trả không phải do lỗi của VIMASS thì XYZ sẽ không được hoàn lại phần phí này.

Điều 4: Triết khấu phân phối thiết bị

- d) Mức triết khấu khi bán thẻ 2 chip và 3 chip của Vimass hoặc thẻ đồng thương hiệu XYZ – VIMASS theo giá công bố là 5% dành cho XYZ.
- e) Mức triết khấu khi bán thiết bị VPhone, VTable, VReader, VPos, Thiết bị VUHF, Đầu nối của Vimass theo giá công bố là 2% dành cho XYZ.

Điều 5: Phí dịch vụ hóa đơn điện tử

Với mỗi hóa đơn phát hành thành công, XYZ trả cho VIMASS mức phí như sau (đã bao gồm VAT):

<i>STT</i>	<i>Lượng giao dịch</i>	<i>Phí dịch vụ</i>	<i>Điểm may (LPoint)</i>
1	Dưới 1.000 hóa đơn một tháng	200 đ/hóa đơn	10
2	Từ 1.000 đến 10.000 hóa đơn một tháng	180 đ/hóa đơn	8
3	Từ 10.000 đến 30.000 hóa đơn một tháng	160 đ/hóa đơn	6
4	Từ 30.000 đến 50.000 hóa đơn một tháng	140 đ/hóa đơn	4
5	Từ 50.000 đến dưới 1.000.000 hóa đơn một tháng	120 đ/hóa đơn	2
6	Trên 1.000.000 hóa đơn một tháng	100 đ/hóa đơn	1

Điều 6: Mã dự thưởng, Quỹ Thưởng và tổ chức quay số thưởng

- a) Khách hàng sau khi thanh toán cước sẽ được ViMASS cấp hóa đơn điện tử kèm mã dự thưởng trong thời hạn không quá 48 giờ và được hệ thống công nghệ của ViMASS thông báo mã dự thưởng qua email hoặc ứng dụng.

- b) XYZ, VTaxi, ViMASS và các nhà tài trợ khác lập Quỹ thưởng theo một thỏa thuận riêng được công bố từng thời kỳ trên các phương tiện thông tin đại chúng để khuyến khích khách hàng sử dụng ứng dụng gọi xe VTaxi/ QR Vietnam.
- c) Định kỳ theo thỏa thuận hai bên tổ chức quay số và tổ chức trao giải thưởng cho những khách hàng có mã dự thưởng may mắn trúng số.

Điều 7: Điều khoản thi hành

Phụ lục này là một phần không tách rời của Hợp đồng và có hiệu lực kể từ ngày ghi trên trang 1 của Hợp đồng được các bên ký và đóng dấu, có thời hạn cùng với thời hạn của Hợp đồng. Phụ lục này được lập thành 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản, có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 2: THIẾT BỊ

(Kèm theo Hợp đồng số /2022/XYZ-VTAXI)

1. Thẻ đa năng:

- Thẻ đa năng là ví điện tử dạng thẻ tiếp xúc gần (NFC) đầu tiên tại Việt Nam; chứa thông tin cá nhân, tiền, sao kê giao dịch ..., tự động mã/ giải mã bằng 14 khóa AES 128 bits khi trao đổi dữ liệu giữa thẻ với điện thoại NFC hoặc với đầu đọc.

- Thẻ có kích thước 85,5 mm x 53,98 mm chứa chip Mifare DESFire EV3 có 8 KB bộ nhớ EEPROM của hãng NXP Semiconductors, sử dụng năng lượng do đầu đọc hoặc điện thoại NFC tạo ra trong phạm vi 5 cm.

- 2,5 KB lưu dữ liệu cá nhân và giao dịch ví điện tử, 5,5 KB lưu đặc trưng vân tay, khuôn mặt, tiếng nói, mật khẩu của chủ thẻ và 1 người nữa để xác thực sử dụng thẻ.

- Thẻ dùng 3 byte đánh số ứng dụng, nên nhiều đơn vị có thể cấp dịch vụ cho cùng 1 thẻ. Mỗi ứng dụng sử dụng đến 32 file, mỗi file có thể là: Data (dữ liệu), Back-up Data (dữ liệu có lưu dự phòng), Value (giá trị số), Linear Records (bản ghi tuyến tính), Cyclic Records (bản ghi chu kỳ), Transaction MAC (kiểm tra toàn vẹn giao dịch). Dữ liệu của các ứng dụng được lưu trong bộ nhớ EEPROM.

- Mỗi thẻ có nhiều ứng dụng, mỗi ứng dụng có 14 khóa AES 128 bits khác nhau (không cho phép đọc khóa) để bảo mật dữ liệu và quy định thẩm quyền: quyền truy cập ứng dụng, quyền đọc, quyền ghi, quyền thay đổi khóa, quyền tạo ứng dụng v.v. Đơn vị cấp ứng dụng tạo, thay đổi khóa, lưu khóa phân tán trên máy chủ, trên đầu đọc và trên thẻ đa năng.

- Khi trao đổi dữ liệu giữa thẻ và điện thoại NFC hoặc đầu đọc các thành phần này phải xác thực quyền truy cập bằng bộ khóa thẻ của ứng dụng, nếu đúng, dữ liệu được mã hóa AES 128 bits rồi mới xuất/nhập, do vậy điện thoại NFC và đầu đọc không đúng thẩm quyền không thể đọc/ghi dữ liệu thẻ.

- Thẻ lưu dữ liệu trong 25 năm, tương tác đến 1.000.000 lần, đạt chuẩn bảo mật phần cứng và phần mềm ở mức EAL+5 (chuyên dùng cho thẻ ngân hàng và hộ chiếu điện tử), tốc độ trao đổi dữ liệu 848 kbit/s; thực hiện lệnh viết/xóa trong 1ms.

- Các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, định danh chủ thẻ được thực hiện khi chạm thẻ vào điện thoại NFC hoặc đầu đọc.

- Máy tính, Điện thoại không có NFC nhưng cùng mạng wifi với đầu đọc có thể giao dịch với thẻ thông qua đầu đọc. Một đầu đọc phục vụ đến 254 máy tính/điện thoại cùng mạng wifi.

- Giao dịch được thực hiện online khi điện thoại, đầu đọc kết nối với máy chủ qua internet. Giao dịch được thực hiện offline khi không có internet hoặc mất kết nối với máy chủ. Thẻ đa năng có thể thực hiện liên tiếp và lưu vết 70 giao dịch offline, đầu đọc lưu đến 4.000 giao dịch offline, còn điện thoại lưu được hàng triệu giao dịch offline.

- Số thẻ được in trên thẻ và là dãy số cuối cùng nếu quét QR trên thẻ, tài khoản ví của thẻ được quy định là chữ V và số thẻ, ví dụ V123456.

- Nạp tiền vào thẻ bằng 3 cách: (1) dùng app ngân hàng/ví điện tử quét QR in trên thẻ để nạp tiền vào thẻ trong 5 giây. (2) dùng ví VIMASS chuyển tiền đến số thẻ. (3) chuyển khoản đến một tài khoản ngân hàng của VIMASS, trong nội dung ghi số thẻ, ví dụ NAP V123456

- Rút tiền từ thẻ về tài khoản ngân hàng bằng 2 cách: (1) chọn chức năng trong ứng dụng của VIMASS trên điện thoại NFC và chạm thẻ. (2) chọn chức năng trên đầu đọc và chạm thẻ.

- Chuyển tiền từ thẻ đa năng đến thẻ đa năng khác, đến tài khoản, đến thẻ ATM, đến ví điện tử bằng 2 cách: (1) chọn chức năng trong ứng dụng của VIMASS trên điện thoại NFC và chạm thẻ. (2) chọn chức năng trên đầu đọc và chạm thẻ.

- Dùng thẻ đa năng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch tài chính bằng 2 cách: (1) chọn chức năng trong ứng dụng của VIMASS trên điện thoại NFC và chạm thẻ. (2) chọn chức năng trên đầu đọc và chạm thẻ.

- Đối tượng được cấp thẻ: (a) Người đủ 15 tuổi để mở tài khoản. (b) Người chưa đủ 15 tuổi dùng chung thẻ với người bảo trợ hoặc đại diện theo quy định pháp luật.

2. Chip ký số: là chip PKI ACOS5 (64 KB) lưu đến 6 chứng thư số, đạt chuẩn bảo mật của Mỹ FIPS 140-2 cấp độ 3, tạo cặp khóa RSA 2048/3072, ký và xác thực chữ ký số RSA 2048/3072/4096. Chip được kết nối với máy tính/điện thoại qua đầu nối type-A hoặc type-C để ký số các giao dịch tài chính, chứng khoán, khai thuế, Bảo hiểm xã hội, Hải quan, gửi – nhận văn bản điện tử, v.v.

3. Thẻ đa năng 2 chip: là thẻ đa năng tích hợp chip Mifare DESFire EV3 (tiếp xúc gần NFC tần số 13,56 MHz) với chip UCODE DNA (UHF tần số 840 – 960 MHz) của NXP Semiconductors.

4. Thẻ đa năng 3 chip: được tích hợp thêm chip ký số ACOS5-64.

5. Điện thoại VPhone: xem mô tả và tính năng kỹ thuật tại <https://vimass.vn/thietbi>

6. Máy tính bảng VTablet: xem mô tả và tính năng kỹ thuật tại <https://vimass.vn/thietbi>

7. Đầu đọc VReader: xem mô tả và tính năng kỹ thuật tại <https://vimass.vn/thietbi>

8. Đầu đọc thẻ VPos: xem mô tả và tính năng kỹ thuật tại <https://vimass.vn/thietbi>

9. Thiết bị VUHF (trong dải tần số 840 MHz – 960 MHz):

9.1 Thiết bị VUHF cự ly 7m xử lý 1 thẻ UHF

9.2 Thiết bị VUHF cự ly 20m xử lý 1 thẻ UHF

9.3 Thiết bị VUHF cự ly 7m xử lý 20 thẻ UHF

9.4 Thiết bị VUHF cự ly 20m xử lý 200 thẻ UHF

9.5 Thiết bị VUHF cự ly 100m xử lý 1 hoặc nhiều thẻ/ăng ten UHF

10. Đầu nối:

10.1 Đầu nối không dây cổng USB type-A

10.2 Đầu nối không dây cổng USB type-C

10.3 Đầu nối 1m dây cổng USB type-A

10.4 Đầu nối Bluetooth bảo mật

11. Giá bán thiết bị (đã bao gồm VAT):

- Thẻ đa năng 2 chip: 75.000 đồng.
- Thẻ đa năng 3 chip: 100.000 đồng
- VPhone: 2,4 triệu đồng.
- VTablet: 2,4 triệu đồng.
- VReader loại 1: 1,7 triệu đồng.
- VReader loại 2: 2,4 triệu đồng.
- VPos: theo giá công bố trên website của VIMASS.
- Đầu nối có dây, không dây type-A hoặc type C: 100.000 đồng.
- Đầu nối Bluetooth bảo mật: 450.000 đồng.
- Thiết bị VUHF: được VIMASS công bố từng thời kỳ tại <https://vimass.vn/thietbi>

Toàn bộ các loại thẻ và thiết bị trên được VIMASS bảo hành 2 năm miễn phí nếu không phải do lỗi sử dụng theo hình thức 1 đổi 1.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 3: THÔNG TIN NHÂN SỰ
(Kèm theo Hợp đồng số /2022/XYZ-VTAXI)

	BÊN B	BÊN A
Tổng giám đốc	Ông Đinh Huy Toàn dinhhuytoan.vimass@gmail.com ĐT: 0377249552	
Phụ trách Thanh toán	Ông Nguyễn Trọng Thành thanht.vimass@gmail.com ĐT: 0917951277	
Phụ trách Hóa đơn điện tử	Ông Đinh Huy Toàn dinhhuytoan.vimass@gmail.com ĐT: 0377249552	
Phụ trách Chữ ký số	Ông Nguyễn Mạnh Vũ manhvu.vimass@gmail.com ĐT: 0966520960	
Phụ trách Thiết bị	Ông Nguyễn Duy Thịnh thinhnd.vimass@gmail.com 0983895425	
Phụ trách Ứng dụng Android	Ông Bùi Văn Sơn sonbv.vimass@gmail.com ĐT: 0328498462	
Phụ trách Ứng dụng iOS	Ông Chu Văn Cường chucuongv3@gmail.com ĐT: 0353465132	
Phụ trách Web	Ông Nguyễn Văn Tú tunv.vimass@gmail.com ĐT: 0366626251	
Phụ trách PR & Marketing	Ông Trịnh Văn Tính tinh.trinh@vimass.vn ĐT: 0984009815	
Phụ trách Đối soát	Bà Hoàng Thị Thiên Trang hoangtrangpdu96@gmail.com ĐT: 0982426814	
Phụ trách Kế toán	Bà Nguyễn Thị Ngọc Hà thaihakt87@gmail.com ĐT: 0916050287	

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 4: ĐỐI SOÁT, KHIẾU NẠI

(Kèm theo Hợp đồng số /2022/XYZ-VTAXI)

Điều 1: Đối soát giao dịch

- 1.1 VIMASS cung cấp cho XYZ công cụ đối soát giao dịch tại <https://vimass.vn/vidientu/saoke>. XYZ tự kiểm soát và quản lý các giao dịch phát sinh hàng ngày hiển thị trên điện thoại hoặc máy tính.
- 1.2 Giao dịch sai lệch: là những giao dịch không trùng khớp giữa các Bên, ví dụ:
- Giao dịch được ghi nhận thành công tại XYZ nhưng VIMASS chưa nhận được tiền của khách hàng và ngược lại Giao dịch được ghi nhận thành công tại VIMASS nhưng XYZ/Khách hàng không nhận được tiền.
 - Giao dịch được ghi nhận thành công tại các Bên nhưng nội dung các trường trong giao dịch không hoàn toàn trùng khớp (thời gian, số tiền, tình trạng giao dịch).
- Các Bên phối hợp kiểm tra bản ghi giao dịch và các chứng từ liên quan, xác định lỗi và thống nhất về kết quả xác minh cuối cùng để cập nhật hệ thống của bên liên quan.

Điều 2: Giải quyết khiếu nại

2.1 Phân định trách nhiệm

- a. Trách nhiệm của XYZ.
- Tiếp nhận và trả lời trực tiếp khách hàng các yêu cầu đối soát, khiếu nại liên quan đến việc cung cấp và chất lượng hàng hóa, dịch vụ của XYZ.
 - Đối với các yêu cầu đối soát, khiếu nại liên quan tới thanh toán giao dịch, quản lý tài khoản của khách hàng: trong trường hợp khách hàng liên hệ khiếu nại trực tiếp với XYZ, XYZ có trách nhiệm tiếp nhận và gửi yêu cầu đối soát cho VIMASS.
 - Trả lời các yêu cầu đối soát, khiếu nại từ VIMASS.
 - Phối hợp với VIMASS xử lý giao dịch được VIMASS thông báo là gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo.
- b. Trách nhiệm của VIMASS
- Là đầu mối tổ chức thực hiện đối soát khiếu nại giữa các tổ chức liên quan và XYZ.
 - Tiếp nhận các yêu cầu đối soát khiếu nại từ XYZ, tổ chức liên quan, khách hàng và trả lời các yêu cầu theo quy định.
 - Thông báo cho XYZ các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo để XYZ phối hợp xử lý.
 - Hướng dẫn XYZ cung cấp chứng từ theo quy định của tổ chức liên quan để xử lý đối soát, khiếu nại của khách hàng/ngân hàng đối với từng trường hợp cụ thể.

2.2 Quy trình tiếp nhận xử lý đối soát, khiếu nại

- a. XYZ tiếp nhận yêu cầu đối soát, khiếu nại từ khách hàng.
- Đối với giao dịch được ghi nhận thành công trên công cụ quản lý giao dịch: XYZ kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa dịch vụ và trả lời khách hàng.
 - Đối với giao dịch không được ghi nhận hoặc được ghi nhận không thành công trên công cụ quản lý giao dịch:

Bước 1: XYZ gửi yêu cầu đối soát cho VIMASS, VIMASS kiểm tra thông tin giao dịch và tình trạng thanh quyết toán.

Bước 2: VIMASS phối hợp với ngân hàng kiểm tra tình trạng trừ tiền của khách hàng tại ngân hàng. Nếu khách hàng đã bị trừ tiền, VIMASS sẽ phối hợp với ngân hàng xử lý hoàn tiền cho khách hàng.

Bước 3: VIMASS thông báo kết quả cho XYZ trong 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đối soát làm căn cứ trả lời khách hàng.

- b. VIMASS nhận đối soát của khách hàng qua ngân hàng hoặc nhận đối soát trực tiếp từ khách hàng

Bước 1: Ngân hàng/Khách hàng gửi yêu cầu đối soát cho VIMASS

Bước 2: VIMASS tiếp nhận và kiểm tra tình trạng giao dịch trên hệ thống VIMASS:

- Trường hợp giao dịch được ghi nhận là thành công:
 - + Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được hàng hóa dịch vụ, VIMASS gửi yêu cầu đối soát tới XYZ.
 - + Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được tiền hoàn của giao dịch, VIMASS thực hiện kiểm tra trên hệ thống của VIMASS:
 - Nếu trên hệ thống chưa ghi nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ XYZ VIMASS gửi yêu cầu đối soát cho XYZ, XYZ có trách nhiệm trả lời cho VIMASS trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu của VIMASS.
 - Nếu trên hệ thống đã tiếp nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ XYZ, VIMASS kiểm tra tình trạng hoàn và phản hồi kết quả trong 01 ngày làm việc từ ngay tiếp nhận đối soát từ Ngân hàng/ khách hàng.
- Trường hợp giao dịch được ghi nhận là không thành công, VIMASS trả lời kết quả đối soát là giao dịch Không thành công, TCPH kiểm tra tài khoản của khách hàng:
 - + Trường hợp tài khoản của khách hàng đã bị trừ tiền, TCPH thực hiện hoàn tiền cho khách hàng theo các quy định của TCPH.
 - + Trường hợp tài khoản của khách hàng không bị trừ tiền, TCPH thông báo kết quả tới khách hàng.

Bước 3: XYZ tiếp nhận yêu cầu từ VIMASS và kiểm tra thông tin được ghi nhận tại XYZ.

- Trường hợp XYZ chưa cung cấp hàng hóa dịch vụ cho khách hàng, XYZ chủ động liên hệ với khách hàng để trao đổi thông tin:
 - + Nếu khách hàng yêu cầu cung cấp hàng hóa dịch vụ, XYZ tiến hành cung cấp hàng hóa dịch vụ và thông báo cho khách hàng. Đồng thời, XYZ gửi trả lời đối soát cho VIMASS trong ngày làm việc để VIMASS trả lời cho TCPH.
 - + Nếu khách hàng chấp nhận hoàn tiền:
 - XYZ thực hiện hoàn tiền trực tiếp trên công cụ quản lý giao dịch.
 - XYZ thông báo kết quả hoàn trả cho VIMASS trong vòng 02 ngày làm việc để VIMASS trả lời tổ chức liên quan và khách hàng.

2.3 Quy trình xử lý giao dịch gian lận, giả mạo

- a. Đối với các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ là gian lận, giả mạo, XYZ thực hiện hủy giao dịch, hoàn trả cho khách hàng ngay sau khi nhận được thông báo từ VIMASS và phản hồi kết quả cho VIMASS trong vòng 04 giờ làm việc.
- b. XYZ cung cấp đầy đủ chứng từ của bất kỳ/toàn bộ giao dịch theo yêu cầu của VIMASS trong vòng 02 ngày làm việc.

2.4 Quy định về chứng từ, thông tin trả lời đối soát của XYZ

- a. Chứng từ phải rõ ràng, đọc được trong điều kiện thông thường, có thể lưu trữ và in.
- b. Đối với những giao dịch đối soát nhận được từ VIMASS, XYZ có trách nhiệm cung cấp toàn bộ thông tin, chứng từ (bao gồm nhưng không giới hạn chứng từ giao nhận hàng hóa, dịch vụ, hóa đơn, thông tin khách hàng và các thông tin, mối liên hệ liên quan khác) để chứng minh giao dịch có thực và được thực hiện theo đúng thỏa thuận cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa XYZ và khách hàng trong thời hạn quy định tại Hợp đồng. Trường hợp quá thời hạn mà XYZ không có phản hồi, VIMASS có quyền giữ lại một khoản tiền tương ứng với giá trị giao dịch bị khiếu nại từ khoản tiền VIMASS phải thanh toán cho XYZ cho đến khi khiếu nại được giải quyết xong.
- c. Bên có lỗi trong việc chậm trễ cấp chứng từ hoặc cấp chứng từ giả mạo chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh do hành vi này gây ra.
- d. Để phục vụ các đối soát khiếu nại đặc thù (nếu có), XYZ cam kết bảo quản, lưu giữ và cung cấp cho VIMASS các thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch của khách hàng trong vòng 18 tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.

Điều 3: Giao dịch đòi bồi hoàn

- 3.1 VIMASS có quyền tạm hoãn, từ chối thanh toán hoặc yêu cầu thu hồi một phần hoặc toàn bộ giá trị giao dịch đã thanh toán cho XYZ trong các trường hợp sau:
 - Giao dịch là gian lận, giả mạo; hoặc bị chủ (*thẻ/tài khoản/ví điện tử/ứng dụng*) khiếu nại là gian lận hoặc giả mạo.

- Giao dịch báo có trùng lặp.
- Giao dịch không được thông báo cho XYZ là thành công hoặc các thông tin do XYZ cung cấp khi gửi yêu cầu xử lý giao dịch là không chính xác.
- Giao dịch khách hàng khiếu nại và XYZ không thể cung cấp đầy đủ và đúng hạn chứng từ để chứng minh giao dịch hoặc cung cấp chứng từ giả mạo.
- XYZ yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là XYZ.
- XYZ không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho VIMASS theo quy định của Hợp đồng.
- Giao dịch sai lệch phát sinh do lỗi kỹ thuật của XYZ trong trường hợp XYZ có kết nối kỹ thuật với VIMASS.
- Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa XYZ và khách hàng, việc sử dụng thẻ/tài khoản/ứng dụng và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam.
- XYZ bằng cách này hay cách khác không tuân thủ các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng cũng như các quy định khác bằng văn bản của ngân hàng chấp nhận thanh toán và/hoặc VIMASS (nếu có).
- Giao dịch đã được VIMASS thanh toán cho XYZ nhưng sau đó bị TCPH từ chối không thanh toán cho VIMASS;
- Phát sinh tranh chấp giữa XYZ và khách hàng về giao dịch;
- Tổ chức liên quan khiếu nại và không thanh toán cho giao dịch đã thực hiện;
- VIMASS ghi có nhầm vào tài khoản của XYZ hoặc yêu cầu hủy giao dịch của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền nếu tổ chức này phát hiện có sai sót khi đối soát.

3.2 Khi xảy ra một trong các trường hợp XYZ bị từ chối thanh toán, nếu VIMASS chưa thực hiện thanh toán cho XYZ, VIMASS có quyền tạm hoãn thanh toán số tiền thanh toán. Thời hạn tạm hoãn thanh toán theo quy định của VIMASS phù hợp với quy định của pháp luật và tối đa là 180 ngày kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Hết thời hạn tạm hoãn trên, nếu các bên xác định việc từ chối thanh toán là chính xác, VIMASS sẽ không ghi có số tiền của giao dịch bị từ chối thanh toán vào tài khoản của XYZ. Nếu VIMASS đã thực hiện việc thanh toán, VIMASS sẽ gửi văn bản cho XYZ để thông báo với XYZ thu hồi khoản tiền đã thanh toán giao dịch bị từ chối thanh toán. VIMASS sẽ thực hiện một trong các phương thức sau:

- VIMASS sẽ khấu trừ số tiền giao dịch bị từ chối thanh toán vào kỳ thanh toán tiếp theo;
- Yêu cầu XYZ hoàn trả bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản cho VIMASS số tiền giao dịch bị từ chối thanh toán trong vòng 15 ngày kể từ ngày VIMASS gửi thông báo. Trong trường hợp XYZ không hoàn trả đúng thời hạn, XYZ phải chịu mức lãi suất bằng 150% lãi suất

cơ bản do ngân hàng nhà nước Việt Nam quy định trong từng thời kỳ tương ứng với thời gian chậm trả.

3.3 Quyền đòi bồi hoàn của VIMASS có thể kéo dài và giữ nguyên giá trị hiệu lực ngay cả khi hợp đồng đã chấm dứt.

Điều 4: Điều khoản thi hành

Phụ lục là một phần không tách rời của Hợp đồng này, có hiệu lực kể từ ngày ghi trên trang 1 của Hợp đồng được các bên ký và đóng dấu, có thời hạn cùng với thời hạn của Hợp đồng. Phụ lục được lập thành 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản, có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B