

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ QUẢN LÝ, THANH TOÁN BẾN XE/ BẾN CẢNG/ BÃI ĐỖ XE

(Đính kèm Hợp đồng triển khai Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **“Hợp đồng”** là thỏa thuận của Các Bên về việc cung cấp Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe, gồm Điều kiện và Điều khoản riêng về sử dụng dịch vụ Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe (“Điều kiện và Điều khoản riêng”) và Điều kiện và Điều khoản chung về sử dụng dịch vụ Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe (“Điều kiện và Điều khoản chung”), kèm các Phụ lục và cả các sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm, được ký kết giữa Bên sử dụng dịch vụ và Bên cung cấp dịch vụ.
2. **“Giao dịch hoàn trả”**: là giao dịch do Bên ĐVSDDV yêu cầu VDTC hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Khách hàng.
3. **“Giao dịch gian lận, giả mạo”** là giao dịch xảy ra khi thông tin về phương tiện thanh toán được sử dụng để mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ phương tiện thanh toán; hoặc giao dịch thanh toán không (không phát sinh việc mua bán hàng hóa, và cung ứng dịch vụ); hoặc các giao dịch được xác định là gian lận, giả mạo trên cơ sở các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ phương tiện thanh toán hoặc thông báo của TCPH/TCTQT hoặc kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
4. **“Giao dịch nghi ngờ”** là Giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc giao dịch có dấu hiệu của Giao dịch gian lận, giả mạo.
5. **“Ngày N”** được tính từ 00:00:00 đến 23:59:59 ngày đó.
6. **“Ngày làm việc”** là các ngày trong tuần, trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật.
7. **“Trật tự viên”/“Thu phí viên”** là người lao động của ĐVSDDV, được giao nhiệm vụ thực hiện Dịch vụ, tải sản, công cụ dụng cụ... tại các Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe.
8. **“Pháp luật”** là toàn bộ hệ thống các quy định Pháp luật Việt Nam mang tính bắt buộc chung do Nhà nước, các cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước Việt Nam ban hành.
9. **“Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền”** hoặc **“CQNN có thẩm quyền”** là các cơ quan được pháp luật giao quyền thực hiện chức năng lập pháp, hành pháp, tư pháp hoặc quản lý hành chính nhà nước, có quyền đưa ra quyết định pháp lý hoặc hành chính trong phạm vi thẩm quyền của mình.
10. Các thuật ngữ có liên quan khác được giải thích chi tiết tại Điều kiện và Điều khoản riêng.

Điều 2. Vận hành, quản lý Giải pháp công nghệ

1. ĐVSDDV thực hiện tổ chức quản lý, vận hành Hệ thống Front- End để thực hiện thu Giá dịch vụ qua hình thức Thanh toán tự động và Thanh toán tiền mặt.
Trong trường hợp Chủ phương tiện không thanh toán được qua hình thức Thanh toán tự động, ĐVSDDV tổ chức thực hiện thu Giá dịch vụ qua hình thức Thanh toán tiền mặt và cung cấp Dịch vụ tại Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe cho các Chủ phương tiện. ĐVSDDV có trách nhiệm thực hiện ghi nhận chính xác, trung thực toàn bộ giao dịch thanh toán Giá dịch vụ theo hình thức Thanh toán tiền mặt vào Giải pháp công nghệ.
2. VDTC quản lý vận hành, bảo dưỡng, bảo trì và nâng cấp (nếu cần) Hệ thống Back-End và thực hiện thu Giá dịch vụ theo hình thức Thanh toán tự động.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Đơn vị sử dụng dịch vụ

1. Quyền của Đơn vị sử dụng dịch vụ:

- (a) Có quyền yêu cầu ĐVCCDV cung cấp các thông tin cần thiết (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các thông tin: tên pháp nhân, địa chỉ, mã số thuế, giấy phép đăng ký kinh doanh, ngành nghề kinh doanh, giấy phép hoạt động, người đại diện theo pháp luật,...) cho ĐVSDDV;
- (b) Yêu cầu ĐVCCDV không cung cấp thông tin giao dịch của khách hàng sử dụng Dịch vụ cho Bên thứ ba khi không có sự đồng ý của ĐVSDDV. Trường hợp có yêu cầu của Cơ quan nhà nước thì phải thông báo với ĐVSDDV.

2. Nghĩa vụ của Đơn vị sử dụng dịch vụ:

- (a) Để đảm bảo Giải pháp công nghệ thu đúng và đủ số lượng các phương tiện ra vào Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe, ĐVSDDV có trách nhiệm cung cấp đúng, đầy đủ, cập nhật khi có sự thay đổi và/hoặc bổ sung thông tin danh sách hợp đồng các xe gửi theo tháng/quý.
- (b) Cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các thông tin: tên pháp nhân, địa chỉ, mã số thuế, giấy phép đăng ký kinh doanh, quyết định/ văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngành nghề kinh doanh, giấy phép hoạt động, người đại diện theo pháp luật, các thay đổi liên quan tới tuyến đường tạm ngừng/dừng/chấm dứt hoạt động của bất kỳ tuyến đường nào, thay đổi/bổ sung thông tin tài khoản...) cho ĐVCCDV để phục vụ việc khảo sát, thẩm định, kết nối, thiết lập tài khoản dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này và tự chịu trách nhiệm về các thông tin, tài liệu do mình cung cấp;
Khi các thông tin, tài liệu tại điểm này được sửa đổi/bổ sung/thay thế, ĐVSDDV thông báo bằng văn bản cho ĐVCCDV trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày có sửa đổi/bổ sung/thay thế. Trường hợp ĐVSDDV chậm trễ trong việc thông báo hoặc không thông báo, ĐVSDDV chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, thiệt hại xảy ra do việc chậm/không cung cấp thông tin gây ra.
- (c) Cam kết chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các Dịch vụ, hàng hóa cung ứng và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
- (d) Truyền thông, thông báo đến các Chủ phương tiện có nhu cầu sử dụng Dịch vụ của ĐVSDDV về Giải pháp công nghệ và các điều kiện để sử dụng dịch vụ;
- (e) Có trách nhiệm thông báo cho ĐVCCDV trong vòng 02 giờ làm việc ngay khi nhận thấy dấu hiệu bất thường trong hoạt động thanh toán, triển khai Giải pháp công nghệ. Phối hợp với ĐVCCDV thực hiện nghiêm túc các quy định về hoàn trả và xử lý giao dịch giả mạo/gian lận, giao dịch nghi ngờ giả mạo/gian lận;
- (f) Tuân thủ và tổ chức thực hiện các quy định về việc lập, sử dụng, bảo quản, lưu trữ chứng từ giao dịch (chứng từ gốc hoặc Chứng từ điện tử đáp ứng quy định của pháp luật) của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật liên quan;
- (g) ĐVSDDV không được chuyển nhượng Hợp đồng hay bất kỳ quyền/nghĩa vụ nào quy định tại Hợp đồng cho một bên khác khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của ĐVCCDV;
- (h) Chịu mọi tổn thất đối với những rủi ro, gian lận, những thiệt hại về mặt tài chính liên quan đến mọi giao dịch của ĐVSDDV trong trường hợp phát sinh tranh chấp, khiếu nại, phạt tuân thủ và/hoặc phán quyết của TCPH, cơ quan pháp luật Việt Nam. ĐVCCDV có quyền tự động cản trở các khoản thanh toán của ĐVSDDV để xử lý các khoản thiệt hại tài chính phát sinh liên quan;
- (i) Không tác động hoặc gây ảnh hưởng đến các hệ thống của ĐVCCDV (Hệ thống Front-End, Hệ thống Back-End được ĐVCCDV cung cấp theo quy định của Hợp đồng) bằng bất kỳ biện pháp hoặc dưới bất kỳ hình thức nào; đồng thời, có trách nhiệm không để một tổ chức, cá nhân nào thực hiện các hành vi can thiệp vào các hệ thống của ĐVCCDV, trừ trường hợp theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền nhưng phải thông báo bằng văn bản có đính kèm văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền đến ĐVCCDV trước khi thực hiện;
- (j) Cam kết không thu thêm các loại phí đối với Khách hàng ngoài Giá dịch vụ theo quy định khi thanh toán thông qua Giải pháp công nghệ dưới bất kỳ hình thức nào;
- (k) Tuân theo các tiêu chuẩn kỹ thuật, kết nối của ĐVCCDV. Không được phép thay đổi các thông số kỹ thuật, kết nối này nhằm mục đích trục lợi, vi phạm pháp luật hoặc mục đích khác xâm phạm quyền và lợi ích của ĐVCCDV. Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ về các thông tin, số liệu trên hệ thống của ĐVSDDV khi truyền tải cho ĐVCCDV;
- (l) Thực hiện đúng các hướng dẫn sử dụng dịch vụ, hướng dẫn bảo mật thông tin, tài khoản, hướng dẫn an toàn của ĐVCCDV và tự chịu toàn bộ trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do để lộ hoặc/và rò rỉ thông tin do lỗi của ĐVSDDV;
- (m) Cam kết hoàn trả cho Chủ phương tiện toàn bộ số tiền đã thanh toán trong trường hợp đòi bồi hoàn theo quy định tại Hợp đồng và Phụ lục đính kèm Hợp đồng;
- (n) Thực hiện niêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán Giá dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt;

- (o) Có nghĩa vụ đảm bảo số tiền yêu cầu Khách hàng phải thanh toán đúng với dịch vụ cung cấp cho Khách hàng. ĐVCCDV không chịu trách nhiệm với số tiền nhận được từ Khách hàng theo yêu cầu của ĐVSDDV sai khác với giá trị của Dịch vụ mà ĐVSDDV cung cấp;
- (p) Cam kết không được phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt và phân biệt giá giữa các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Đơn vị cung cấp dịch vụ

- 1. Yêu cầu ĐVSDDV phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện trong quá trình triển khai Giải pháp công nghệ;
- 2. Không được thay đổi mức Giá dịch vụ khi chưa có chấp thuận bằng văn bản của ĐVSDDV;
- 3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Nghị định 119/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung tại từng thời kỳ và quy định pháp luật liên quan.
- 4. Có quyền ngừng/đơn phương chấm dứt Hợp đồng này ngay lập tức bằng cách gửi văn bản thông báo cho ĐVSDDV mà không phải bồi thường thiệt hại và/hoặc chịu phạt vi phạm Hợp đồng, đồng thời được miễn trừ mọi trách nhiệm khi:
 - (i) Phát hiện các thông tin, tài liệu ĐVSDDV cung cấp sai sự thật, có dấu hiệu của việc giả mạo, đã hết hiệu lực liên quan đến Dịch vụ mà ĐVSDDV chưa thực hiện các thủ tục cập nhật, bổ sung, thay thế để tiếp tục duy trì tính hợp pháp để tiếp tục cung cấp Dịch vụ;
 - (ii) ĐVSDDV thực hiện các hoạt động kinh doanh, cung cấp các Dịch vụ, hàng hóa vi phạm pháp luật theo quyết định/bản án có hiệu lực của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành;
- 5. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVSDDV theo đầu mối liên hệ quy định tại Hợp đồng này;
- 6. VDTC được chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền, nghĩa vụ của mình tại Hợp đồng này cho bên thứ ba nếu được ĐVSDDV chấp thuận bằng văn bản. Trong trường hợp này, VDTC cam kết thực hiện nghiêm túc mọi nghĩa vụ của mình đối với ĐVSDDV (thanh toán, phát hành hóa đơn...) theo quy định của Hợp đồng này tính tới thời điểm chuyển nhượng;
- 7. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng và pháp luật liên quan.

Điều 5. Sự kiện gián đoạn

- 1. Trong phạm vi ngữ cảnh của Hợp đồng này, Sự kiện gián đoạn được hiểu là sự gián đoạn trong việc triển khai Hợp đồng này, do các nguyên nhân phát sinh từ lỗi của Giải pháp công nghệ (bất kể là do lỗi phần mềm hay các lỗi khác) hoặc theo quyết định của CQNN khiến Các Bên không thể thực hiện Hợp đồng.
- 2. Khi xảy ra Sự kiện gián đoạn, Các Bên phải thực hiện các hành động và biện pháp khắc phục dưới đây nhằm mục đích ngăn chặn hoặc giảm thiểu các tổn thất, thiệt hại đến mức thấp nhất:
 - (a) Mỗi bên phải thông báo ngay cho Bên còn lại trong vòng 30 phút kể từ khi Bên đó nhận biết được Sự kiện gián đoạn nếu Sự kiện gián đoạn này gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến việc cung cấp Dịch vụ của ĐVSDDV hoặc có nguy cơ gây thất thoát doanh thu của Giải pháp công nghệ;
 - (b) Ngay khi có thể, ĐVSDDV phải áp dụng Thanh toán tiền mặt (nếu có thể thực hiện) khi bị gián đoạn;
 - (c) Bên có lỗi gây ra Sự kiện gián đoạn phải khắc phục Sự kiện gián đoạn trong thời gian sớm nhất;
 - (d) VDTC thực hiện chuyển Tiền chuyển trả cho ĐVSDDV theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục đi kèm.
- 3. Trong trường hợp Sự kiện gián đoạn gây ra bởi nguyên nhân khách quan, nằm ngoài kiểm soát của Các Bên, Các Bên đồng ý áp dụng các nguyên tắc tại Điều Sự kiện bất khả kháng để xử lý hậu quả và khắc phục thiệt hại và lập, ký biên bản ghi nhận toàn bộ nội dung.

Điều 6. Sự kiện Bất khả kháng

- 1. Trong Hợp đồng này, Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- 2. Sự kiện Bất khả kháng có thể bao gồm nhưng không giới hạn, những sự kiện hay trường hợp bất thường thuộc loại được liệt kê dưới đây và thỏa mãn các dấu hiệu được quy định tại khoản 1 Điều này:
 - (a) Chiến tranh, tình trạng chiến tranh (bất kể có tuyên bố chiến tranh hay không), sự xâm lược, hoạt động của kẻ thù nước ngoài;

- (b) Người dân, Chủ phương tiện bạo động, biểu tình gây cản trở hoạt động thanh toán tại Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe không do lỗi của Các Bên;
 - (c) Các sự kiện hoặc trường hợp khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của một hoặc Các Bên mà không thể quy do lỗi của bất kỳ Bên nào;
 - (d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
3. Trong các trường hợp xảy ra Sự kiện bất khả kháng, không Bên nào phải chịu trách nhiệm về việc chậm hoặc không hoàn thành các nghĩa vụ theo Hợp đồng.
 4. Trong trường hợp xảy ra Sự kiện bất khả kháng làm cản trở hoặc trì hoãn việc một Bên thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này, Bên đó sẽ:
 - (a) Thông báo ngay cho Bên kia qua gọi điện thoại/ tin nhắn và xác nhận lại thông báo bằng văn bản về Sự kiện bất khả kháng đó trong thời hạn 03 (ba) Ngày làm việc kể từ khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng hoặc sau khi phương tiện liên lạc được phục hồi;
 - (b) Không được quyền ngừng thực hiện theo Hợp đồng này trong phạm vi lớn hơn hoặc trong thời gian dài hơn so với ảnh hưởng của Sự kiện bất khả kháng đó;
 - (c) Áp dụng mọi nỗ lực cần thiết để tiếp tục thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này ngay khi có thể.
 5. Khi xảy ra một Sự kiện bất khả kháng, Các Bên sẽ thảo luận nhằm đi đến nhất trí về cách giải quyết sự việc phù hợp với quy định của pháp luật và Hợp đồng này.
 6. Không phương hại tới các quy định chung được nêu trên:
 - (a) Nếu do Sự kiện bất khả kháng mà hoạt động thanh toán Giá dịch vụ tại Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe không thể thực hiện được thì ĐVSDDV được quyền áp dụng các biện pháp của ĐVSDDV để Chủ phương tiện thực hiện thanh toán Giá dịch vụ tại các Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe;
 - (b) Nếu do Sự kiện bất khả kháng, VDTC không thực hiện được việc chuyển giao Tiền chuyển trả đúng thời hạn quy định tại Hợp đồng thì VDTC có nghĩa vụ chuyển cho ĐVSDDV sau khi kết thúc Sự kiện bất khả kháng.

Điều 7. Các trường hợp miễn trách nhiệm đối với hành vi vi phạm

1. Bên vi phạm Hợp đồng sẽ được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau đây:
 - a) Sự kiện bất khả kháng xảy ra sau khi Các Bên ký Hợp đồng và Sự kiện bất khả kháng là nguyên nhân dẫn đến kết quả là bên vi phạm không thể thực hiện được nghĩa vụ theo đúng Hợp đồng với điều kiện Bên bị ảnh hưởng của Sự kiện bất khả kháng đã tuân thủ toàn bộ nghĩa vụ theo Điều 7 Hợp đồng này.
 - b) Hành vi vi phạm của một Bên hoàn toàn do lỗi của Bên kia.
 - c) Hành vi vi phạm của một Bên do thực hiện quyết định của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền mà Các Bên không thể biết được vào thời điểm giao kết Hợp đồng.
2. Bên vi phạm Hợp đồng có nghĩa vụ chứng minh các trường hợp miễn trách nhiệm và thông báo ngay bằng văn bản cho Bên kia về trường hợp miễn trách nhiệm và những hậu quả có thể xảy ra.
3. Khi trường hợp miễn trách nhiệm chấm dứt, Bên vi phạm phải thông báo ngay cho Bên kia biết; trường hợp không thông báo hoặc thông báo không kịp thời mà gây thiệt hại thì phải bồi thường thiệt hại.

Điều 8. Bảo mật thông tin

1. Các Bên cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến hoặc phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này và không tiết lộ cho bất kỳ một Bên thứ ba nào khác nếu không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên kia trừ Các Bên tham gia ký kết Hợp đồng này, công ty mẹ, con, liên kết, đơn vị phụ thuộc, kiểm toán, tư vấn của Các Bên, nhân sự của Các Bên nêu trên hoặc theo quy định của pháp luật. Bên tiết lộ đảm bảo công ty mẹ, con, liên kết, đơn vị phụ thuộc, kiểm toán, tư vấn của Bên đó và nhân sự của Các Bên nêu trên phải tuân thủ theo quy định về bảo mật thông tin tại Điều 10 Hợp đồng này.
2. Một Bên có thể tiết lộ hoặc sử dụng bất kỳ thông tin nào liên quan tới Hợp đồng này theo quy định của pháp luật, hoặc khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền với điều kiện Bên đó sẽ thông báo cho Bên còn lại trước khi tiết lộ trong trường hợp pháp luật cho phép.
3. Nếu một Bên vi phạm các quy định tại Điều này, Bên bị vi phạm có quyền ngay lập tức chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại và yêu cầu Bên vi phạm bồi thường mọi thiệt hại do việc vi phạm gây ra đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật và

- Bên còn lại về hành vi vi phạm.
4. Khi chấm dứt Hợp đồng này vì bất kỳ lý do gì, Các Bên sẽ hủy bỏ hoặc trả lại mọi tài liệu, thiết bị chứa thông tin đã nhận có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này theo yêu cầu của Bên tiết lộ, ngoại trừ thông tin hoặc tài liệu phải được giữ lại theo pháp luật, với điều kiện bất kỳ thông tin hoặc tài liệu được giữ lại phải được bảo mật theo Điều này và chỉ được sử dụng liên quan đến việc tuân thủ các nghĩa vụ của mình theo pháp luật.
 5. Điều này có hiệu lực ngay cả khi Hợp đồng chấm dứt cho đến khi Các Bên thống nhất bằng văn bản kết thúc thời gian bảo mật.

Điều 9. Chấm dứt Hợp đồng

1. Hợp đồng có thể chấm dứt trước thời hạn trong các trường hợp sau:
 - (a) Các bên thỏa thuận chấm dứt hợp đồng trước thời hạn;
 - (b) Một trong các bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều này;
 - (c) Có quyết định của CQNN dẫn đến việc VDTC không thực hiện được việc triển khai cung cấp dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này;
 - (d) Trường hợp xảy ra Sự kiện bất khả kháng dẫn đến một trong các bên không thể thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng;
 - (e) Một Bên có quyền ngừng/đơn phương chấm dứt Hợp đồng này ngay lập tức bằng cách gửi văn bản thông báo cho Bên còn lại mà không phải bồi thường thiệt hại và/hoặc chịu phạt vi phạm Hợp đồng, đồng thời được miễn trừ mọi trách nhiệm khi:
 - Bên vi phạm các nghĩa vụ của Hợp đồng này và/hoặc không thực hiện khắc phục tổn thất, bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại theo quy định của Hợp đồng này;
 - Một Bên không còn đáp ứng các quy định của pháp luật đối với lĩnh vực, ngành nghề kinh doanh liên quan tới Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này mà không có các biện pháp cập nhật/thay thế/bổ sung để tiếp tục đáp ứng các quy định của pháp luật trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày Bên đó không còn đáp ứng;
 - Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng này hoặc quy định pháp luật có liên quan.
 - (f) VDTC có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng này trước thời hạn với điều kiện phải thông báo bằng văn bản cho ĐVSDDV và Bên còn lại (nếu có) biết trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày dự định chấm dứt, nếu không thông báo đúng hạn mà gây thiệt hại thì phải bồi thường.
2. Hệ quả của việc chấm dứt Hợp đồng
 - (a) Hợp đồng bị chấm dứt kể từ thời điểm bên kia nhận được thông báo chấm dứt của Bên còn lại. Việc chấm dứt Hợp đồng này không làm mất đi quyền lợi Các Bên được hưởng theo quy định của Hợp đồng và pháp luật. Các bên không phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng, trừ các nghĩa vụ tồn tại với khách hàng/bên thứ 3 khác, thỏa thuận về phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại, thỏa thuận về giải quyết tranh chấp, bảo mật thông tin và thanh toán phần nghĩa vụ đã thực hiện của bên kia.
 - (b) Trường hợp một bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng không thuộc các trường hợp quy định tại Hợp đồng sẽ bị coi là vi phạm Hợp đồng. Khi đó, Bên vi phạm sẽ chịu mức phạt 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm, đồng thời bồi thường toàn bộ thiệt hại do việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng gây ra (nếu có) cho Bên bị vi phạm.

Điều 10. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

1. Việc lập, giải thích, thực hiện và chấm dứt Hợp đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Khi có tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng, Các Bên sẽ cố gắng giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí. Trường hợp tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp, Các Bên đồng ý và thỏa thuận rằng một Bên có thể yêu cầu Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của Pháp luật.

Điều 11. Hiệu lực Hợp đồng

1. Hợp đồng có hiệu lực phù hợp với thời hạn quy định tại Điều kiện và Điều khoản riêng. Điều kiện và Điều khoản riêng, Điều kiện và Điều khoản chung và các phụ lục theo Hợp đồng, các điều kiện khác được thỏa thuận giữa Các Bên bằng văn bản sau ngày ký kết Hợp đồng sẽ là phần không thể tách rời của Hợp đồng.
2. Nếu bất kỳ phần hay điều khoản nào của Hợp đồng này bị coi là trái pháp luật, vô hiệu hoặc

- không thực hiện được, thì những quy định khác của Hợp đồng vẫn có đầy đủ hiệu lực thi hành.
3. Các Bên thống nhất thực hiện các điều khoản trong Hợp đồng này. Trường hợp có sự thay đổi nội dung Hợp đồng, các Bên sẽ trao đổi, bàn bạc thống nhất, điều chỉnh cho phù hợp và lập thành văn bản.
 4. Mác Bên thống nhất thực hiện các điều khoản trong Hợp đồng, văn bản đính kèm, chứng từ liên quan được phê duyệt và ký kết bởi người đại diện đúng thẩm quyền theo quy định nội bộ và quy định của pháp luật.

Điều 12. Thông báo

1. Các văn bản thỏa thuận, báo cáo, quyết định, phê chuẩn (“Thông báo”) đưa ra theo Hợp đồng này phải được lập bằng văn bản và được chuyển đến bên nhận bằng cách giao nhận trực tiếp, bằng đường bưu chính, bằng fax, thư điện tử, theo địa chỉ các Bên đã quy định trong Hợp đồng.
2. Khi phát sinh những thay đổi liên quan đến: thông tin đăng ký doanh nghiệp, người đại diện giao kết hợp đồng, tài khoản thanh toán, phạm vi và các nghĩa vụ khác của ngân hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này (nếu có), nếu việc thay đổi này ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện Hợp đồng của Các Bên, thì Bên thay đổi phải thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại.

Điều 13. Điều khoản chung

1. Hai bên hiểu và đồng ý nội dung của các điều khoản của Hợp đồng và cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản của Hợp đồng.
2. Các Bên cam kết tuân thủ quy định về việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp được quy định tại Phụ lục Hợp đồng này. Bảo mật thông tin khách hàng, giao dịch thanh toán và chịu trách nhiệm đối với những tổn thất do làm lộ thông tin khách hàng, giao dịch.
3. Mỗi Bên có trách nhiệm và nghĩa vụ tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng. Trong suốt quá trình thực hiện Hợp đồng, Hai Bên cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật, tự chịu trách nhiệm pháp lý đối với tất cả các hoạt động của mình trước pháp luật; thanh toán thuế, lệ phí đầy đủ theo quy định của Hợp đồng này và theo quy định pháp luật để không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của Bên kia.

PHỤ LỤC 01:

QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT VÀ XỬ LÝ SAI LỆCH

(Kèm theo Hợp đồng triển khai Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe)

1. Quy định chung về đối soát

- 1.1. Dữ liệu tại Hệ thống Back-End của VDTC là dữ liệu gốc để quyết toán và đối soát với ĐVSDDV.
- 1.2. ĐVSDDV đồng ý VDTC được thay mặt ĐVSDDV thực hiện đối soát, xác nhận số liệu đối soát giao dịch, mà khách hàng của ĐVSDDV đã thanh toán qua Giải pháp công nghệ.
- 1.3. Dữ liệu tại Giải pháp công nghệ là cơ sở xử lý các giao dịch sai lệch.
- 1.4. Các Bên phối hợp với các bên liên quan trong việc xử lý các giao dịch sai lệch phát sinh.
- 1.5. Các trao đổi số liệu tổng hợp, chi tiết qua thư điện tử (Email)/FTP/FTPS giữa đầu mối đối soát của hai Bên nhằm mục đích đối soát số liệu được hai Bên thừa nhận và là cơ sở giải quyết các tranh chấp giữa hai Bên.
- 1.6. Các Bên đồng ý thực hiện xác nhận toàn bộ số liệu đối soát để làm căn cứ cho việc ghi nhận doanh số/sản lượng Tổng tiền Dịch vụ, Phí dịch vụ, xuất hóa đơn, thanh toán doanh thu, chi phí cho nhau bằng một hoặc đồng thời nhiều hình thức trong các hình thức sau: trao đổi qua thư điện tử (Email), ký biên bản cứng in giấy, ký biên bản mềm bằng chữ ký điện tử. Các hình thức xác nhận này có giá trị như nhau. Khi Các bên đã xác nhận số liệu đối soát bằng bản mềm ký điện tử hoặc qua Email mà bất cứ Bên nào cần biên bản cứng trên giấy thì Bên còn lại vẫn sẽ ký và gửi đến Bên cần.
- 1.7. Đối soát ngày: Định kỳ vào ngày N+1 sẽ thực hiện đối soát số liệu của ngày N. Riêng ngày thứ 2 đối soát dữ liệu các ngày thứ 6, thứ 7, chủ nhật của tuần trước. Với các kỳ nghỉ lễ thì vào Ngày làm việc đầu tiên sau kỳ nghỉ lễ sẽ thực hiện đối soát dữ liệu của các ngày tính từ Ngày làm việc liền trước kỳ nghỉ lễ đến ngày cuối cùng của kỳ nghỉ lễ.
- 1.8. Đối soát tháng: Định kỳ vào tháng T+1 sẽ thực hiện đối soát số liệu của tháng T.
- 1.9. Để phục vụ công tác đối soát dữ liệu giữa các Bên, VDTC cung cấp cho ĐVSDDV tài khoản vào hệ thống báo cáo để theo dõi và truy xuất báo cáo do VDTC xây dựng (Cổng Portal).
- 1.10. Việc giải quyết các giao dịch sai lệch được thực hiện trên cơ sở các Bên chịu trách nhiệm đối với lỗi do Bên mình gây ra.

2. Quy trình đối soát ngày

Hàng ngày, ĐVSDDV sẽ chủ động truy cập cổng Portal do VDTC cung cấp để xuất dữ liệu báo cáo. Trường hợp ĐVSDDV không thể truy xuất hoặc không nhận được đầy đủ dữ liệu đối soát, VDTC có trách nhiệm gửi dữ liệu này cho ĐVSDDV qua Email trong vòng 01 (một) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu từ ĐVSDDV. Sau khi nhận được dữ liệu từ VDTC, ĐVSDDV có trách nhiệm kiểm tra và so sánh với dữ liệu ghi nhận trên Hệ thống Front-End.

- Nếu kết quả chênh lệch bằng 0, hai Bên đã cân khớp thì kết thúc chu kỳ đối soát ngày.

- Nếu kết quả chênh lệch khác 0, ĐVSDDV gửi lại giao dịch chênh lệch cho VDTC. Căn cứ vào quy trình xử lý giao dịch chênh lệch các Bên cùng phối hợp kiểm tra xử lý. Sau khi xử lý các giao dịch chênh lệch, các Bên tiến hành trao đổi tổng hợp thống nhất số liệu cân khớp ngày N trước 14:00 ngày N+1.

- Nếu sau 12h ngày N+1, VDTC không nhận được thông báo phản hồi từ ĐVSDDV thì được hiểu là ĐVSDDV đã chấp thuận và số liệu đối soát được mặc định là đã cân khớp để làm căn cứ chuyển trả doanh thu ngày N cho ĐVSDDV. Sau thời điểm nêu trên, nếu phát hiện sai sót, các Bên sẽ tiếp tục thực hiện đối soát và thực hiện bù trừ trong kỳ đối soát tiếp theo.

3. Quy trình đối soát tháng:

Trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc đầu tiên của của tháng T+1, VDTC sẽ tổng hợp gửi số liệu đối soát tháng T qua thư điện tử (Email) cho ĐVSDDV.

Trong vòng 02 (hai) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được số liệu từ VDTC, ĐVSDDV có trách nhiệm kiểm tra, phản hồi và xác nhận số liệu Tổng tiền Dịch vụ tháng T cho VDTC qua thư điện tử (Email).

Chậm nhất Ngày làm việc thứ 07 (bảy) của tháng T+1, các Bên phải hoàn thành việc thống nhất và xác nhận số liệu đối soát của tháng T làm căn cứ xuất hóa đơn và thanh toán.

Trường hợp đến thời hạn xác nhận số liệu đối soát của tháng trước mà vẫn chưa tìm ra nguyên nhân chênh lệch đối soát thì các Bên xác nhận số liệu đối soát tạm tính theo phần số liệu không tranh chấp (số liệu của bên nhỏ hơn).

Trong vòng 01 tháng kể từ ngày xác nhận số liệu đối soát tạm tính, các Bên phải tiếp tục tìm nguyên nhân hoặc cách giải quyết để xác định số liệu chính thức. Số liệu chênh lệch giữa tạm tính và chính thức sẽ được điều chỉnh bù trừ vào kỳ đối soát tiếp theo. Trường hợp quá thời hạn nêu trên vẫn không xác định nguyên nhân hoặc cách giải quyết, trong vòng 15 (mười lăm) Ngày làm việc, các Bên phải thống nhất cách giải quyết hoặc trình cấp có thẩm quyền của mình để xem xét và cho ý kiến giải quyết dứt điểm.

4. Quy trình xử lý dữ liệu giao dịch sai lệch

Hai Bên phối hợp xác định nguyên nhân và xử lý theo nguyên tắc các Bên nào chịu trách nhiệm với lỗi của mình.

Trường hợp 1: *Giao dịch ĐVSDDV ghi nhận thành công nhưng VDTC ghi nhận không thành công hoặc không ghi nhận.*

- Trường hợp giao dịch sai lệch do VDTC gửi yêu cầu/cấp phép - xác nhận thực hiện: ĐVSDDV hỗ trợ VDTC hủy giao dịch. Nếu ĐVSDDV không thể hủy được giao dịch thì VDTC ghi nhận bổ sung giao dịch là thành công.
- Trường hợp giao dịch sai lệch không do VDTC gửi yêu cầu/cấp phép - xác nhận thực hiện: ĐVSDDV cập nhật ghi nhận giao dịch là thất bại.

Trường hợp 2: *Giao dịch ĐVSDDV ghi nhận không thành công nhưng VDTC ghi nhận thành công*

- Nếu ĐVSDDV có thể cung cấp bổ sung Dịch vụ, hàng hóa cho khách hàng thì VDTC vẫn thanh toán cho ĐVSDDV giao dịch này và ĐVSDDV thực hiện cập nhật trạng thái giao dịch về thành công tại Hệ thống Front-End.
- Nếu ĐVSDDV không thể cung cấp bổ sung Dịch vụ, hàng hóa cho khách hàng thì ĐVSDDV thực hiện hoàn (hủy) giao dịch trên hệ thống báo cáo, công cụ của VDTC hoặc qua giao tiếp hệ thống giữa 2 Bên để hoàn lại tiền cho Khách hàng, VDTC cản trừ lại tiền thu hộ đã chuyển cho ĐVSDDV.

PHỤ LỤC 02:
QUY ĐỊNH VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN
(Kèm theo Hợp đồng triển khai Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán
Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe)

XÉT RÀNG:

- (A) Quốc hội đã ban hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Chính phủ đã ban hành Nghị định 356/2025/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực từ ngày 01/01/2026, theo đó Các Bên có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Nghị định này về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- (B) Các Bên đã ký kết một hoặc một số hợp đồng/thỏa thuận, theo đó các Bên có thể thực hiện một số hoạt động xử lý dữ liệu liên quan đến Dữ Liệu Cá Nhân (“**DLCN**”) của Chủ Thẻ Dữ Liệu. DLCN này có thể là DLCN của Khách hàng hoặc do Khách hàng cung cấp.
- (C) Việc xác lập Thỏa Thuận bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân là cần thiết để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các Bên, Chủ Thẻ Dữ Liệu cũng như bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật liên quan.

DO ĐÓ, Các Bên thống nhất ký kết Phụ lục Thỏa thuận Bảo vệ dữ liệu cá nhân này (sau đây gọi chung là “**Phụ lục**”) với các điều khoản cụ thể như sau:

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 “**Dữ liệu cá nhân**” (**DLCN**): là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân. DLCN bao gồm DLCN cơ bản và DLCN nhạy cảm.
- 1.2 “**Chủ Thẻ Dữ Liệu**”: là Khách hàng cá nhân được DLCN phản ánh.
- 1.3 “**Xử lý DLCN**”: là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân.
- 1.4 “**Bên Kiểm Soát DLCN**”: cơ quan, tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân.
- 1.5 “**Bên Xử Lý DLCN**”: là cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của bên kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân thông qua hợp đồng.
- 1.6 “**Bên Kiểm Soát Và Xử Lý DLCN**”: là cơ quan, tổ chức, cá nhân quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.
- 1.7 “**Bên Thứ Ba**”: là tổ chức, cá nhân ngoài chủ thẻ dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, bên xử lý dữ liệu cá nhân tham gia vào việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- 1.8 Các thuật ngữ chưa được giải thích tại Phụ lục này được hiểu theo quy định tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật có liên quan khác (nếu có).

ĐIỀU 2. THỎA THUẬN BẢO VỆ DỮ LIỆU

Khi bất kì bên nào giữ vai trò là Bên Kiểm Soát DLCN, Bên Xử lý DLCN, Bên Kiểm Soát Và Xử Lý DLCN, Bên Thứ Ba thì Bên đó có trách nhiệm:

- 2.1 Tuân thủ tuyệt đối các quy định về bảo vệ DLCN theo quy định của pháp luật Việt Nam và quy định tại Hợp Đồng.
- 2.2 Trừ trường hợp Hợp Đồng có quy định khác hoặc theo quy định pháp luật, không Bên nào được chuyển giao/cung cấp DLCN dưới bất kỳ hình thức nào cho bên thứ ba bất kỳ khi chưa có sự đồng ý của Chủ Thẻ Dữ Liệu và sự đồng ý bằng văn bản của Bên còn lại.
- 2.3 Không được mua bán DLCN dưới mọi hình thức, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- 2.4 Áp dụng các biện pháp phù hợp trong quá trình xử lý DLCN của Chủ Thẻ Dữ Liệu (nếu có) theo đúng quy định pháp luật để thực hiện Hợp Đồng; thực hiện các biện pháp (quản lý, kỹ

- thuật,...) để phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn, thực hiện các biện pháp giảm thiểu hoặc loại bỏ nguy cơ, tác hại và có những phương án để xử lý hành vi vi phạm liên quan đến DLCN theo quy định của pháp luật, bao gồm cả biện pháp để ngăn chặn tình trạng thu thập, chỉnh sửa, sử dụng DLCN trái phép từ hệ thống, trang thiết bị của mình, phòng chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố và các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ DLCN theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản pháp luật có liên quan, rà soát và cập nhật các biện pháp này khi cần thiết.
- 2.5 Phối hợp với Bên còn lại để thực hiện các thủ tục hành chính (thông báo vi phạm, đánh giá tác động Xử Lý DLCN) và/hoặc các giải trình, yêu cầu khác theo quy định tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và hướng dẫn của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hỗ trợ cung cấp thông tin và đồng ý cho phép Bên còn lại cung cấp thông tin của Bên Xử Lý DLCN/Bên Kiểm Soát DLCN/Bên Kiểm Soát Và Xử Lý DLCN, Phụ lục này và Hợp Đồng.
- 2.6 Thực hiện việc bảo mật, bảo vệ và xử lý DLCN theo quy định tại Hợp Đồng, quy định của pháp luật tại từng thời điểm. Mỗi Bên phải chịu trách nhiệm bồi thường đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra cho Bên còn lại và/hoặc Chủ Thể Dữ Liệu và/hoặc bất cứ bên thứ ba liên quan nào (nếu có), xuất phát từ việc Bên đó và/hoặc các đối tượng được Bên đó tiết lộ thông tin vi phạm các quy định tại Phụ lục này hoặc Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân .
- 2.7 Thông báo việc xử lý DLCN cho Chủ Thể Dữ Liệu và đảm bảo sự đồng ý xử lý DLCN của Chủ Thể Dữ Liệu đối với việc xử lý DLCN của Bên đó theo đúng quy định tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân , ngoại trừ trường hợp xử lý DLCN mà không cần sự đồng ý theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân .
- 2.8 Chỉ xử lý DLCN trong phạm vi, mục đích đã được Chủ Thể Dữ Liệu đồng ý. Ngừng xử lý/hạn chế xử lý/xoá/hủy DLCN và yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan ngừng xử lý/hạn chế xử lý/xoá/hủy DLCN khi có yêu cầu của Chủ Thể Dữ Liệu hoặc pháp luật yêu cầu.
- 2.9 Không lưu trữ, khai thác và sử dụng các DLCN đã được Bên Kiểm Soát DLCN cung cấp cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài phạm vi được quy định tại Hợp đồng, Phụ lục này trừ trường hợp được Chủ Thể Dữ Liệu hoặc pháp luật cho phép.
- 2.10 Thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo vệ DLCN theo quy định tại Hợp Đồng, Phụ lục này và quy định của pháp luật và theo hướng dẫn của Bên Kiểm Soát DLCN.
- 2.11 Thực hiện các biện pháp tổ chức và kỹ thuật cùng các biện pháp an toàn, bảo mật phù hợp để đảm bảo các hoạt động xử lý DLCN được thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ DLCN, rà soát và cập nhật các biện pháp này khi cần thiết.
- 2.12 Ghi lại và lưu trữ nhật ký hệ thống quá trình xử lý DLCN (nếu có).
- 2.13 Thực hiện đánh giá tác động xử lý DLCN theo đúng quy định tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và hướng dẫn của Bộ Công an trong từng thời kỳ (nếu có).
- 2.14 Thực hiện việc lưu trữ DLCN theo hình thức phù hợp với hoạt động của mình và có biện pháp bảo vệ DLCN theo quy định của pháp luật.
- 2.15 Lưu trữ bằng chứng chứng minh việc tuân thủ nguyên tắc bảo vệ DLCN theo quy định tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân .
- 2.16 Chịu trách nhiệm về các thiệt hại do quá trình xử lý DLCN do Bên đó gây ra cho Chủ Thể Dữ Liệu và bên khác có liên quan.
- 2.17 Trường hợp các DLCN là DLCN nhạy cảm, các Bên có trách nhiệm áp dụng các biện pháp phù hợp, thực hiện các trách nhiệm tương ứng theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân liên quan đến DLCN nhạy cảm.
- 2.18 Các trách nhiệm khác theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp với vai trò của Bên đó tùy từng thời điểm.

ĐIỀU 3. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 3.1 Phụ lục này có hiệu lực kể từ Ngày hiệu lực và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

- 3.2 Ngoài nội dung quy định tại Phụ lục này, các điều khoản khác của Hợp đồng vẫn giữ nguyên giá trị và có hiệu lực ràng buộc các Bên.
- 3.3 Mọi vấn đề liên quan đến bảo vệ và xử lý DLCN chưa được quy định tại Phụ lục này được áp dụng theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản hướng dẫn, sửa đổi, thay thế có liên quan (nếu có).
- 3.4 Việc ký kết Phụ lục này không ảnh hưởng đến thỏa thuận bảo mật thông tin đã ký giữa các Bên (nếu có) hoặc các điều khoản bảo mật thông tin tại hợp đồng khác giữa hai Bên. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa Phụ lục này và các hợp đồng khác giữa các Bên liên quan đến việc bảo vệ DLCN thì các điều khoản tại Phụ lục này được ưu tiên áp dụng.
- 3.5 Sau khi Phụ lục này chấm dứt, mỗi Bên vẫn có nghĩa vụ tiếp tục thực hiện đúng và đầy đủ các trách nhiệm liên quan tương ứng với vai trò của mình theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc quy định của pháp luật về bảo vệ DLCN được ban hành, sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ.

PHỤ LỤC 03:
QUY ĐỊNH GIẢI QUYẾT TRA SOÁT, KHIẾU NẠI
*(Kèm theo Hợp đồng triển khai Giải pháp công nghệ quản lý, thanh toán
Bến xe/ Bến cảng/ Bãi đỗ xe)*

1. VDTC, ĐVSDDV phối hợp trong việc giải quyết tra soát, khiếu nại cho Chủ phương tiện và các bên liên quan.
2. Đối với những tra soát, khiếu nại của Chủ phương tiện khiếu nại với VTDC/ĐVSDDV. Khi nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVSDDV, VDTC sẽ yêu cầu ĐVSDDV/Chủ phương tiện cung cấp tài liệu, thông tin chứng minh để xác minh thông tin người khiếu nại và xác thực thông tin giao dịch có liên quan.
3. Đối với những tra soát, khiếu nại của Chủ phương tiện thông qua Dịch vụ của Trung gian thanh toán, Ngân hàng, về các giao dịch thực hiện tại VDTC. Khi nhận được yêu cầu tra soát của Trung gian thanh toán, Ngân hàng, VDTC cung cấp các chứng từ cần thiết để chứng minh giao dịch được thực hiện theo đúng yêu cầu về thu phí không dùng tiền mặt giữa VDTC và Chủ phương tiện.
4. Thời hạn tra soát khiếu nại là 60 ngày thường kể từ ngày phát sinh giao dịch.
5. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại là không quá 45 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại.
6. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày làm việc kể từ ngày thông báo có kết quả xử lý tra soát khiếu nại, ĐVSDDV ra quyết định và VDTC phối hợp thực hiện hoàn tiền cho Chủ phương tiện nếu xác định nguyên nhân lỗi không phải của Chủ phương tiện và/hoặc Trung gian thanh toán, Ngân hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng.
7. VDTC là đầu mối tiếp nhận phản ánh từ Khách hàng và là đơn vị thông báo kết quả cho Khách hàng.