

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ

Bản ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ này được Công ty TNHH Thu Phí Tự Động VETC công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên website tại địa chỉ <https://vetc.com.vn/> (sau đây viết tắt là “Website VETC”) và Ứng Dụng VETC. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ có hiệu lực kể từ ngày 30 tháng 12 năm 2025.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Khách hàng: là cá nhân/tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ do VETC cung ứng.
2. VETC: là Công ty TNHH Thu phí tự động VETC, được thành lập hợp lệ và hoạt động theo pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, mã số thuế 0107500414, có trụ sở chính tại Tầng 11 và Tầng 14 Tòa nhà TASCOS, lô HH2 - 2, phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam.
3. Dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ: là dịch vụ thu tiền sử dụng đường bộ và dịch vụ thu phí, giá, tiền dịch vụ khác liên quan đến hoạt động giao thông của chủ phương tiện do VETC cung cấp;
4. TKG: là tài khoản giao thông do VETC mở cho Khách hàng, được kết nối với một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt theo quy định của pháp luật ngân hàng để thực hiện thanh toán điện tử giao thông đường bộ;
5. Thẻ VETC: là thẻ đầu cuối do VETC cung cấp, được gắn trên phương tiện tham gia giao thông để giao tiếp thông tin với hệ thống thanh toán điện tử giao thông nhằm phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ VETC.
6. Web/App VETC: là trang thông tin điện tử có địa chỉ <https://vetc.com.vn> và/hoặc ứng dụng thanh toán điện tử giao thông do VETC cung ứng cho Khách hàng.
7. Điều khoản ETC: là bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế do VETC thông báo trên Web/App VETC trong từng thời kỳ.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

- a) Được VETC mở TKG và cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử giao thông theo đúng quy định tại Điều khoản ETC và quy định của pháp luật.
- b) Được gắn thẻ VETC trên phương tiện đã đăng ký thông tin với VETC và thuộc sở hữu của Khách hàng hoặc Khách hàng được chủ sở hữu phương tiện giao quyền chiếm hữu, sử dụng.
- c) Được bảo hành thẻ VETC trong quá trình sử dụng TKG theo chính sách bảo hành được đăng tải trên Web/App VETC.
- d) Được yêu cầu VETC hỗ trợ, cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông của mình.
- e) Được yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông của VETC.
- f) Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản ETC và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin theo yêu cầu của VETC khi đăng ký mở TKG, thông báo cho VETC và sửa đổi thông tin đăng ký mở TKG khi có thay đổi trong thời hạn tối đa 10 ngày kể từ ngày thay đổi.

- b) Bảo mật thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập ứng dụng thanh toán điện tử giao thông và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với những tổn thất, thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ các thông tin này.
- c) Cam kết và đảm bảo có quyền sở hữu hoặc quyền chiếm hữu, sử dụng hợp pháp đối với phương tiện đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ với VETC.
- d) Thực hiện liên kết TKGT với Ví VETC hoặc phương tiện thanh toán khác theo thông báo của VETC tại từng thời kỳ trước khi sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông và duy trì liên kết trong thời gian sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông;
- e) Thường xuyên kiểm tra và đảm bảo Ví VETC/Phương tiện thanh toán luôn có đủ số dư nhằm thanh toán dịch vụ thanh toán điện tử giao thông; trường hợp số tiền trong Ví VETC/Phương tiện thanh toán không đủ để thực hiện thanh toán phí, lệ phí, tiền dịch vụ giao thông đường bộ thì Khách hàng không được đi qua trạm thu phí đường bộ trên đường cao tốc, nếu đi trên đường quốc lộ thì phải lưu thông qua làn thu phí hỗn hợp tại trạm thu phí đường bộ và sử dụng các hình thức thanh toán khác (tiền mặt, chuyển khoản...).
- f) Thanh toán đầy đủ Phí dịch vụ sử dụng đường bộ và các khoản phí có liên quan khác (phí dán thẻ VETC, phí dịch vụ tin nhắn, v.v...) theo thông báo và quy định của VETC trong từng thời kỳ.
- g) Ủy quyền không hủy ngang cho VETC trích nợ tự động Ví VETC của Khách hàng và/hoặc gửi yêu cầu trích nợ phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt kết nối với TKGT đến tổ chức cung ứng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt để thanh toán cho các khoản phải trả phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của Khách hàng.
- h) Tự theo dõi các giao dịch thanh toán điện tử giao thông, đối chiếu với chứng từ do VETC gửi đến và thông báo ngay cho VETC khi có sự sai sót, nhầm lẫn.
- i) Kiểm tra thẻ VETC trước và sau khi dán thẻ lên phương tiện nhằm đảm bảo thẻ VETC hoạt động bình thường; sử dụng đúng thẻ VETC đã được đăng ký; Không tự mình hoặc tạo điều kiện cho bên thứ ba can thiệp, tác động, chỉnh sửa hoặc làm giả thẻ VETC. Trường hợp thẻ bị mất, hỏng, Khách hàng phải thông báo ngay cho VETC và đưa phương tiện đến các điểm dịch vụ của VETC để dán lại thẻ VETC.
- j) Khách hàng cam kết chỉ sử dụng dịch vụ thu tiền sử dụng đường bộ của một nhà cung cấp dịch vụ thanh toán tiền sử dụng đường bộ tại một thời điểm và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại phát sinh khi vi phạm quy định tại khoản này.
- k) Thực hiện đúng, đầy đủ các quy định tại Điều khoản ETC và các thỏa thuận khác giữa VETC và Khách hàng.
- l) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản ETC và quy định của pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VETC

1. Quyền của VETC

- a) Được yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu cho mục đích mở TKGT, nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin Khách hàng theo quy định của VETC và quy định của pháp luật.
- b) Được quyền thu các khoản phí có liên quan đến việc dán thẻ VETC, mở TKGT.
- c) Được tự động trích nợ Ví VETC của Khách hàng và/hoặc thay mặt Khách hàng gửi yêu cầu trích nợ phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt liên kết với TKGT để thanh toán cho các khoản Khách hàng phải trả phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- d) Được khóa, đóng và từ chối khóa, đóng TKGT theo quy định tại Điều khoản ETC.
- e) Được từ chối bảo hành thẻ ETC không đáp ứng điều kiện bảo hành theo chính sách bảo hành của VETC.
- f) Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản ETC và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của VETC

- a) Cung cấp cho Khách hàng các thông tin, hướng dẫn mở và sử dụng TKGT, quy định sử

dùng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ.

b) Bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định của pháp luật, không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp đã được Khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

c) Công khai các quy định về mở TKG, dán thẻ VETC và các quy định về dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ do VETC cung ứng.

d) Hướng dẫn Khách hàng bảo quản, sử dụng và bảo hành thẻ đầu cuối theo quy định của VETC; tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu bảo hành thẻ VETC của Khách hàng.

e) Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định tại Nghị định 119/2024/NĐ-CP thông qua tổng đài 19006010, email cskh@vetc.com.vn hoặc các kênh tiếp nhận khác theo thông báo của VETC trong từng thời kỳ.

f) Cung cấp hóa đơn điện tử kịp thời và đầy đủ cho Khách hàng.

g) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản ETC và quy định của pháp luật.

Điều 4. Xử lý gian lận, giả mạo trong sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ

Trong trường hợp Khách hàng có hành vi gian lận, giả mạo, trốn tránh trong sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ, bao gồm nhưng không giới hạn: khai báo sai thông tin phương tiện, sử dụng thẻ VETC không đúng với phương tiện đã đăng ký, cố tình vượt trạm ... Khách hàng đồng ý rằng VETC được quyền:

1. Tự mình và/hoặc phối hợp với tổ chức cung ứng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt kết nối với TKG để thực hiện truy thu từ Khách hàng các khoản phí, lệ phí, tiền sử dụng dịch vụ mà Khách hàng đã gian lận..

2. Khóa TKG, từ chối cung cấp dịch vụ hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Khóa và đóng TKG

1. VETC được quyền khóa TKG khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

a) Có đề nghị bằng văn bản của Khách hàng hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Khách hàng với điều kiện là Khách hàng đã thanh toán xong các khoản nợ phải trả phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông.

b) VETC có cơ sở để tin rằng có dấu hiệu gian lận, giả mạo trong hồ sơ mở TKG của Khách hàng hoặc dấu hiệu trốn tránh, gian lận, giả mạo, vi phạm Điều khoản ETC, vi phạm pháp luật trong việc sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông của Khách hàng.

c) Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Trước khi khóa TKG, VETC sẽ thông báo cho Khách hàng về lý do khóa TKG và chỉ mở khóa TKG sau khi hết thời gian khóa trong văn bản đề nghị khóa của Khách hàng hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Khách hàng, quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi việc xác minh dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật đã hoàn thành.

2. VETC được quyền đóng TKG khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

a) Có đề nghị đóng TKG của Khách hàng hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKG.

b) Khách hàng có hành vi gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật, vi phạm Điều khoản ETC.

c) Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích; Khách hàng là tổ chức bị

chấm dứt hoạt động, phá sản, giải thể theo quy định của pháp luật;

Điều 6. Thu thập và xử lý thông tin

1. Việc thu thập và xử lý thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách hàng được thực hiện theo quy định tại Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân do VETC công bố trên Website/App VETC tùy từng thời điểm (“Chính sách BVDLCN”). Trường hợp có sự khác biệt giữa Điều khoản ETC và Chính sách BVDLCN liên quan đến vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân thì các quy định tại Chính sách BVDLCN sẽ được ưu tiên áp dụng.
2. Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã đọc toàn bộ Chính sách BVDLCN, biết rõ các nội dung về loại dữ liệu cá nhân được xử lý, mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, tổ chức, cá nhân được xử lý dữ liệu, các tổ chức, cá nhân được xử lý dữ liệu cá nhân và các quyền, nghĩa vụ của Khách hàng với tư cách là chủ thể dữ liệu, tự nguyện đồng ý để VETC thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định tại Chính sách BVDLCN.

Điều 7. Miễn trừ trách nhiệm và sự kiện bất khả kháng

1. VETC được miễn trừ trách nhiệm đối với Khách hàng về các tổn thất, thiệt hại gây ra bởi việc sử dụng, hoặc không có khả năng sử dụng TKG T và/hoặc dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ do lỗi của bên thứ ba không phải VETC hoặc do sự kiện bất khả kháng theo quy định tại khoản 2 Điều này.
2. 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 mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công, bạo loạn, bãi công, thay đổi của pháp luật, quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
3. Mỗi bên được miễn trừ trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ đối với bên còn lại trong thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng với điều kiện là bên đó đã thực hiện mọi nỗ lực để khắc phục hoặc giảm thiểu ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đó.

Điều 8. Giải quyết tranh chấp

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TKG T thì hai bên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, mỗi bên có quyền đưa ra tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 9. Thông báo

Các thông báo của VETC sẽ được chuyển đến Khách hàng theo địa chỉ liên hệ đã đăng ký trong Giấy đề nghị qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử hoặc tin nhắn hoặc đăng tải, thông báo trên Web/App VETC. Khách hàng được coi là đã nhận thông báo tại thời điểm:

- Vào ngày bên cung cấp dịch vụ bưu chính nhận thông báo để gửi (bằng bưu chính);
- Vào ngày thư điện tử đã được gửi từ hệ thống của VETC (bằng thư điện tử);
- Vào ngày có xác nhận đã chuyển tin nhắn thành công từ nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn (bằng tin nhắn SMS).
- Vào ngày đăng tải, thông báo trên Website/App VETC.

Điều 10. Các điều khoản khác

1. Điều khoản ETC được giải thích và điều chỉnh bởi quy định pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
2. Khách hàng không được chuyển nhượng, chuyển giao các quyền và nghĩa vụ của mình theo Điều khoản ETC nếu không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VETC. Điều khoản

ETC sẽ có giá trị ràng buộc đối với những người thừa kế, các đại diện cá nhân và đại diện theo pháp luật, các bên kế nhiệm quyền sở hữu và các bên nhận chuyển nhượng được phép về tài sản (nếu có) của Khách hàng.

Điều khoản ETC là một phần không tách rời của Giấy đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản giao thông và Ví VETC. Khách hàng đồng ý rằng VETC có quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản ETC nhưng phải thông báo công khai trên Web/App VETC trước khi thực hiện. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung Điều khoản ETC thì Khách hàng được quyền chấm dứt hợp đồng với VETC.