

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VETC

1. Chấp nhận điều khoản

Bằng việc tải, đăng ký, đăng nhập hoặc sử dụng ứng dụng VETC, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ các Điều kiện, Điều khoản sử dụng này, Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân, các quy định liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và các chính sách khác được VETC Digital công bố trong từng thời kỳ.

Trường hợp Khách hàng không đồng ý với bất kỳ nội dung nào, Khách hàng vui lòng không tiếp tục sử dụng ứng dụng hoặc dịch vụ liên quan.

Điều kiện, Điều khoản sử dụng có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2026.

2. Phạm vi dịch vụ

Ứng dụng VETC được Công ty TNHH VETC Digital (“VETC Digital”) cung cấp nhằm hỗ trợ Khách hàng quản lý và sử dụng các dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông và Ví điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Đăng ký, quản lý và cập nhật thông tin tài khoản.
- Quản lý phương tiện, thẻ eTag và tài khoản giao thông.
- Quản lý và sử dụng Ví điện tử VETC.
- Liên kết phương tiện thanh toán hợp pháp.
- Nạp tiền, thanh toán, tra cứu giao dịch, số dư và lịch sử sử dụng dịch vụ.
- Tiếp nhận thông báo, hỗ trợ, tra soát, khiếu nại và các tiện ích khác do VETC cung cấp.

Phạm vi, tính năng và điều kiện sử dụng từng dịch vụ có thể được VETC Digital điều chỉnh, bổ sung hoặc thay đổi theo quy định pháp luật và chính sách vận hành trong từng thời kỳ.

3. Điều kiện sử dụng

Khách hàng cần đáp ứng các điều kiện sau khi sử dụng ứng dụng VETC:

- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật khi đăng ký hoặc sử dụng dịch vụ.
- Sử dụng số điện thoại, giấy tờ, thông tin phương tiện và phương tiện thanh toán hợp pháp.
- Tuân thủ quy định về định danh, xác thực tài khoản và liên kết phương tiện thanh toán theo yêu cầu pháp luật.
- Không sử dụng ứng dụng cho mục đích gian lận, giả mạo, xâm nhập trái phép hoặc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.
- Chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động phát sinh từ tài khoản của mình, trừ trường hợp lỗi được xác định thuộc về VETC Digital hoặc bên cung cấp dịch vụ liên quan.

4. Tài khoản và bảo mật

Khách hàng có trách nhiệm bảo mật thông tin đăng nhập, mã OTP, mật khẩu, phương thức xác thực và các thông tin liên quan đến tài khoản VETC.

VETC Digital có quyền tạm khóa, hạn chế hoặc từ chối cung cấp dịch vụ khi phát hiện hoặc có căn cứ nghi ngờ tài khoản có dấu hiệu rủi ro, gian lận, vi phạm Điều kiện, Điều khoản sử dụng, vi phạm pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Các tiêu chí kiểm soát rủi ro và phòng, chống gian lận do VETC Digital ban hành trong từng thời kỳ được áp dụng thống nhất đối với tài khoản VETC, các giao dịch liên quan và Chương trình Loyalty.

Khách hàng cần thông báo ngay cho VETC Digital khi phát hiện tài khoản bị truy cập trái phép, mất quyền kiểm soát, phát sinh giao dịch bất thường hoặc có nguy cơ mất an toàn thông tin.

5. Thanh toán và giao dịch

Các giao dịch trên ứng dụng VETC được thực hiện theo quy định của VETC Digital/Đối tác, ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán và quy định pháp luật hiện hành.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra kỹ thông tin giao dịch trước khi xác nhận, bao gồm số tiền, phương tiện, tài khoản, nội dung thanh toán và các thông tin liên quan.

VETC Digital/Đối tác không chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh do Khách hàng cung cấp sai, thiếu hoặc không cập nhật thông tin, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Việc ghi nhận, cộng, trừ, điều chỉnh hoặc hủy điểm thưởng/điểm Loyalty (nếu có) liên quan đến giao dịch chỉ được thực hiện nhằm mục đích triển khai chương trình chăm sóc khách hàng theo chính sách áp dụng trong từng thời kỳ và không làm phát sinh, thay đổi, hạn chế hoặc chấm dứt bản chất, hiệu lực, quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm pháp lý của các bên đối với giao dịch gốc.

Điểm thưởng/điểm Loyalty (Điểm VETC) là quyền lợi khuyến khích do VETC Digital ghi nhận theo thể lệ Chương trình Loyalty trong từng thời kỳ, không phải là tài sản, không phải là tiền, không phải là phương tiện thanh toán và không làm phát sinh nghĩa vụ tài chính tương ứng của VETC Digital đối với Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

Khách hàng có quyền:

- Sử dụng các tính năng, dịch vụ được VETC Digital/Đối tác cung cấp trên ứng dụng.
- Tra cứu thông tin tài khoản, phương tiện, số dư, lịch sử giao dịch và các thông tin liên quan.
- Gửi yêu cầu hỗ trợ, tra soát, khiếu nại theo quy trình của VETC Digital/Đối tác.
- Yêu cầu hỗ trợ liên quan đến dữ liệu cá nhân theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của VETC Digital.

Khách hàng có nghĩa vụ:

- Cung cấp và cập nhật thông tin chính xác, trung thực.

- Tuân thủ hướng dẫn sử dụng ứng dụng, quy định vận hành và các chính sách của VETC Digital.
- Tự bảo vệ thiết bị, tài khoản và thông tin xác thực cá nhân.
- Không can thiệp, phá hoại, sao chép, khai thác trái phép hệ thống, dữ liệu hoặc ứng dụng VETC.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí, giá dịch vụ hoặc nghĩa vụ tài chính phát sinh khi sử dụng dịch vụ.

7. Quyền và trách nhiệm của VETC Digital

VETC Digital có quyền:

- Cung cấp, thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt một phần hoặc toàn bộ tính năng của ứng dụng phù hợp với nhu cầu vận hành, yêu cầu kỹ thuật hoặc quy định pháp luật.
- Yêu cầu Khách hàng xác thực, bổ sung hoặc cập nhật thông tin khi cần thiết.
- Từ chối hoặc hạn chế cung cấp dịch vụ nếu Khách hàng vi phạm điều khoản sử dụng, quy định pháp luật hoặc có dấu hiệu gian lận, rủi ro.
- Gửi thông báo liên quan đến tài khoản, giao dịch, dịch vụ, bảo mật, cập nhật ứng dụng và các nội dung cần thiết khác.

VETC Digital có trách nhiệm:

- Cung cấp dịch vụ theo phạm vi đã công bố.
- Bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật.
- Tiếp nhận, xử lý yêu cầu hỗ trợ, tra soát, khiếu nại theo quy trình áp dụng.
- Thông báo cho Khách hàng về các thay đổi quan trọng liên quan đến dịch vụ khi cần thiết.

8. Dữ liệu cá nhân

Khi sử dụng ứng dụng VETC, Khách hàng đồng ý cho VETC Digital thu thập, xử lý, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu cá nhân trong phạm vi cần thiết để cung cấp, vận hành, nâng cấp, bảo mật và cải thiện dịch vụ.

Việc xử lý dữ liệu cá nhân được thực hiện theo **Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của VETC Digital**, của các đối tác khác ("**Đối tác**") mà VETC Digital hợp tác và quy định pháp luật hiện hành. Khách hàng có quyền thực hiện các quyền của chủ thể dữ liệu theo chính sách được VETC Digital công bố.

Đối với dữ liệu cá nhân do bên thứ ba cung cấp, VETC Digital chỉ tiếp nhận, xử lý, sử dụng hoặc chia sẻ trong phạm vi cần thiết để cung cấp dịch vụ khi bên cung cấp dữ liệu cam kết, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng việc thu thập, cung cấp và chuyển giao dữ liệu đó đã được chủ thể dữ liệu đồng ý hợp pháp hoặc thuộc trường hợp pháp luật cho phép xử lý mà không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu.

9. Phí dịch vụ

Các khoản phí, giá dịch vụ, hạn mức giao dịch và điều kiện áp dụng được thực hiện theo biểu phí do VETC Digital tại từng thời điểm hoặc theo quy định của đối tác cung cấp dịch vụ liên quan.

10. Tra soát, khiếu nại và hỗ trợ

Khách hàng có thể gửi yêu cầu hỗ trợ, tra soát hoặc khiếu nại thông qua các kênh chính thức của VETC Digital, bao gồm ứng dụng VETC, website, tổng đài hoặc các kênh hỗ trợ khác được VETC Digital công bố.

Khách hàng cần cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu và bằng chứng liên quan để VETC Digital có cơ sở kiểm tra, xác minh và xử lý yêu cầu.

11. Giới hạn trách nhiệm

VETC Digital không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ:

- Việc Khách hàng cung cấp thông tin sai, không đầy đủ hoặc không cập nhật.
- Việc Khách hàng làm lộ thông tin đăng nhập, OTP, mật khẩu hoặc thông tin xác thực.
- Lỗi thiết bị, đường truyền, phần mềm, ngân hàng, đối tác thanh toán hoặc bên thứ ba ngoài phạm vi kiểm soát hợp lý của VETC Digital.
- Sự kiện bất khả kháng như thiên tai, chiến tranh, dịch bệnh, sự cố hệ thống diện rộng, thay đổi chính sách pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

12. Tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ

VETC Digital có quyền tạm ngừng, hạn chế hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong các trường hợp:

- Khách hàng vi phạm điều khoản sử dụng hoặc quy định pháp luật.
- Tài khoản có dấu hiệu gian lận, giả mạo, rửa tiền, giao dịch bất thường hoặc rủi ro bảo mật.
- Khách hàng không thực hiện yêu cầu xác thực, cập nhật thông tin hoặc nghĩa vụ liên quan.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp khác theo quy định của VETC Digital/Đối tác và pháp luật hiện hành.

13. Thay đổi điều khoản

VETC Digital có thể sửa đổi, bổ sung Điều kiện, Điều khoản sử dụng này theo từng thời kỳ. Phiên bản cập nhật sẽ được công bố trên ứng dụng, website hoặc kênh thông tin chính thức của VETC Digital.

Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng ứng dụng sau khi điều khoản được cập nhật được hiểu là Khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý với nội dung thay đổi.

14. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

Điều kiện, Điều khoản sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng ứng dụng VETC sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp không thể giải quyết bằng thương lượng, tranh chấp sẽ được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

15. Thông tin liên hệ

Khách hàng có thể liên hệ VETC Digital thông qua các kênh chính thức được công bố trên ứng dụng VETC hoặc hotline 19006010 để được hỗ trợ về tài khoản, giao dịch, dữ liệu cá nhân, tra soát, khiếu nại và các vấn đề liên quan đến dịch vụ.

Thông tin liên hệ và hỗ trợ Khách hàng:

- Công ty TNHH VETC Digital
- Địa chỉ: Tầng 11, Tòa nhà Tasco, Lô HH2-2, Đường Phạm Hùng, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, TP. Hà Nội, Việt Nam
- Hotline: 1900 6010
- Email: info@vetc.com.vn