

TÔNG CÔNG TY
CƠ KHÍ GIAO THÔNG VẬN TẢI SÀI GÒN
TNHH MỘT THÀNH VIÊN
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
BẾN XE MIỀN ĐÔNG

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

Số: 2387/QC-BXMĐ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 7 năm 2022

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT VEXEMIENDONG.COM.VN

I. Nguyên tắc chung

1. Bản quy chế này ban hành các quy định bắt buộc áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch trên vexemiendong.com.vn là một kênh bán hàng của Công ty TNHH MTV Bến xe Miền Đông (sau đây viết tắt là BXMĐ) cung ứng dịch vụ thông qua website thương mại điện tử.

2. Các tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch trên Website thương mại điện tử vexemiendong.com.vn (sau đây viết tắt là Website bán vé xe khách BXMĐ) có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung quy chế.

3. Tất cả các nội dung trong bản quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Website bán vé xe khách BXMĐ phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung quy chế của Website bán vé xe khách BXMĐ.

4. Dịch vụ giao dịch tại Website bán vé xe khách BXMĐ phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, phải không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật hiện hành.

5. Hoạt động mua bán vé xe và cung ứng dịch vụ qua Website bán vé xe khách BXMĐ phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên tham gia.

6. Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: <https://vexemiendong.com.vn>

7. Địa chỉ truy cập dành cho người bán: <https://vexemiendong.com.vn>

II. Quy định chung

1. Tên Miền Website giao dịch TMĐT là: <https://vexemiendong.com.vn>.

Website bán vé xe khách BXMĐ do Công ty TNHH MTV Bến xe Miền Đông phát triển với tên miền giao dịch là: Website bán vé xe khách BXMĐ là nơi giao thương giữa người mua và BXMĐ đồng thời giúp quá trình mua bán hàng

hóa, cung ứng dịch vụ qua mạng thực hiện một cách nhanh gọn, trọn vẹn bằng việc tích hợp tính năng thanh toán trực tuyến.

2. Địa chỉ giao dịch: <https://vexemiendong.com.vn>

Ngoài địa chỉ trên, Website bán vé xe khách BXMD không có bất kỳ địa chỉ giao dịch nào khác.

3. Lĩnh vực hoạt động của Website bán vé xe khách BXMD:

- Đại lý, môi giới, đấu giá hàng hóa

Chi tiết: Hoạt động đại lý bán vé xe khách hưởng hoa hồng thực hiện theo ủy quyền hoặc nhân danh tài khoản giao dịch của bên ủy quyền hoặc giao đại lý bán vé.

- Bán lẻ theo yêu cầu đặt hàng qua bưu điện hoặc internet

Chi tiết: Khách hàng mua vé xe khách dựa thông tin trên website hoặc các phương tiện quảng cáo khác. Khách hàng đặt hàng bằng thư, điện thoại, hoặc qua internet (thường thông qua những phương thức chuyên dụng được cung cấp bởi website). Vé xe khách được mua có thể được giao tới địa chỉ hành khách đăng ký hoặc hành khách lưu lại mã đặt chỗ để trước khi sử dụng dịch vụ, hành khách đến bến xe Miền Đông, quầy vé của doanh nghiệp vận tải hoặc địa điểm giao nhận để thực hiện xuất vé để ra công và lên phương tiện.

III. Quy trình giao dịch

Website bán vé xe khách BXMD được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho hành khách có nhu cầu mua vé xe khách trực tuyến, không chỉ cung cấp đầy đủ thông tin các tuyến xe được hành khách quan tâm, mà còn tư vấn thêm nhiều lựa chọn dịch vụ vận chuyển hành khách phù hợp với nhu cầu của hành khách.

1. Quy trình dành cho người mua vé:

Khi có nhu cầu mua vé trên Website bán vé xe khách BXMD, hành khách nên thực hiện theo các bước sau đây

- Bước 1: Tìm kiếm tuyến xe hành khách đang quan tâm bằng cách chọn nơi đi, nơi đến, ngày, giờ đi trên Website bán vé xe khách BXMD.
- Bước 2: Tham khảo các thông tin được Website bán vé xe khách BXMD đăng tải, bao gồm giá cước, thời điểm khởi hành, số chỗ. Sau khi đã chọn lựa xong, hành khách đặt vé bằng cách nhấn vào nút "Tìm Vé", chọn Vị trí ghế/giường, sau đó chọn "Đặt Vé".
- Bước 3: Lựa chọn phương thức thanh toán (qua thẻ ngân hàng, ví điện tử, QR Code) hành khách để hoàn thành việc đặt chỗ.

- Bước 4: Sau khi nhận được 1 tin nhắn SMS và 1 email thông báo hành trình từ Website bán vé xe khách BXMD, vui lòng kiểm tra thông tin về chuyến đi, thời gian, mã vé.
- Bước 5: Tùy vào nhu cầu, hành khách có thể sử dụng mã đặt chỗ được gửi qua tin nhắn SMS hay email xác nhận của Website bán vé xe khách BXMD. Khách hàng sử dụng mã đặt chỗ đến Bến xe Miền Đông, tại quầy vé của doanh nghiệp vận tải hoặc địa điểm giao nhận để thực hiện thủ tục xuất/nhận vé để ra công và lên xe.

2. Quy trình dành cho người bán:

Sau khi hành khách đặt vé đến bước trước khi thanh toán, tại phần mềm quản lý bán vé của Website bán vé xe khách BXMD cung cấp sẽ hiển thị lên đầy đủ số chỗ đang đặt giúp BXMD hoàn toàn kiểm soát được số vé bán ra, số chỗ còn trống cũng như vị trí chỗ đã bán.

3. Quy trình giao nhận vận chuyển:

Khi đặt vé thành công, Website bán vé xe khách BXMD sẽ gửi email và tin nhắn xác nhận. Hành khách sẽ sử dụng vé điện tử đó hoặc đổi sang vé giấy tại quầy bán vé của BXMD.

4. Quy trình kiểm tra/trả vé:

a. Kiểm tra vé đã đặt:

Khi kiểm tra vé, hành khách vào phần “kiểm tra vé”, hệ thống sẽ hiện ra thông tin vé xe khách gồm số điện thoại của hành khách. Hành khách nhập mã đặt chỗ, mã xác thực và bấm vào nút “lấy thông tin”.

b. Trả vé:

- Nhập vào mã vé và chọn “trả vé” trong phần “trả vé”. Hành khách chọn phương thức hoàn tiền.

- Dùng số điện thoại đã sử dụng để đặt vé và gọi đến Hotline 1900 571292 hoặc 0368.292.292, cung cấp thông tin mã xác nhận đặt chỗ cùng với các thông tin khác theo hướng dẫn của tổng đài viên Website bán vé xe khách BXMD.

• Chính sách trả vé đổi với vé đặt thông qua Website bán vé xe khách BXMD:

- Website bán vé xe khách BXMD không chấp nhận hoàn tiền hoặc đổi vé trong dịp Lễ, Tết;

- Ngày thường hành khách được quyền chuyển đổi hoặc hủy vé, phí hủy vé tính theo quy định hủy vé của Web bán vé BXMD;

- Nếu hành khách bỏ chuyến xe sẽ không được hoàn chi phí;

- Web bán vé BXMD thực hiện hoàn tiền 100% khi tài khoản của hành khách đã bị trừ tiền nhưng không nhận được xác nhận đặt vé thành công;

- Có trách nhiệm thanh toán tối thiểu 90% tiền vé cho hành khách đã mua vé nhưng từ chối chuyến đi trước khi xe khởi hành ít nhất 02 giờ đối với tuyến cố định có cự ly từ 300 km trở xuống và ít nhất 04 giờ đối với tuyến cố định có cự ly trên 300 km; thanh toán tối thiểu 70% tiền vé cho hành khách đã mua vé nhưng từ chối chuyến đi trước khi xe khởi hành ít nhất 01 giờ đối với tuyến cố định có cự ly từ 300 km trở xuống và ít nhất 02 giờ đối với tuyến cố định có cự ly trên 300 km.

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền:

- Thực hiện theo quy định tại Điều 26 Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29 tháng 5 năm 2020 của Bộ Giao thông Vận tải quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ.

- Tiền vé được hoàn trả trong các trường hợp hủy vé được chuyển vào tài khoản ngân hàng, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, hoặc tài khoản ví điện tử mà hành khách sử dụng trong khi đặt vé.

- Tất cả các khoản hoàn tiền được xử lý tự động khi hủy vé. Ngân hàng của hành khách thông thường sẽ cần vài ngày làm việc để ghi có số tiền này vào tài khoản hay thẻ hoặc ví điện tử.

- Trong trường hợp số tiền hoàn trả không được ghi có vào tài khoản của hành khách trong 10 ngày làm việc, hành khách gửi email đến địa chỉ cskh@vexemiendong.com.vn hoặc contact@vebenxemiendong.com cùng với các chi tiết của vé. BXMD sẽ cung cấp cho hành khách sự hỗ trợ cần thiết để giúp cho hành khách thu hồi số tiền được hoàn trả;

- Tiền sẽ không được hoàn lại trong trường hợp hành khách không có mặt tại điểm khởi hành đúng giờ;

- Chi phí giao dịch hoặc chi phí giao vé sẽ không được hoàn trả trong trường hợp hành khách tự yêu cầu hủy đặt vé;

- Trong trường hợp BXMD hủy bỏ chuyến xe hay dịch vụ, BXMD sẽ hỗ trợ hành khách tìm dịch vụ thay thế tùy thuộc vào các lựa chọn sẵn có. Trong trường hợp không có dịch vụ thay thế nào, BXMD sẽ chịu trách nhiệm đối với hành khách đến mức hoàn trả lại số tiền mà hành khách đã thanh toán mua vé;

- Các tiện ích như tivi, máy điều hòa không khí, nước hoặc bất kỳ dịch vụ khác được đề cập trên Website bán vé xe khách BXMD để giúp hành khách có đầy đủ thông tin hơn trước khi quyết định mua vé. Nếu có bất kỳ yêu cầu hoàn tiền, khiếu nại nào do thiếu sót các tiện ích này, hành khách cần phải giải quyết trực tiếp với BXMD.

6. Quy trình bảo hành:

BXMĐ có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ của mình đã được đăng lên trên Website bán vé xe khách BXMĐ khi hành khách đã đặt mua. Trong trường hợp không cung cấp dịch vụ hoặc không cung cấp dịch vụ được như nội dung đăng tin cho hành khách mà không kịp thời thông báo lý do trên Website bán vé xe khách BXMĐ thì bộ phận quản lý Website bán vé xe khách BXMĐ có trách nhiệm giải quyết đồng thời bồi thường cho hành khách.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

• Tranh chấp về vé điện tử giữa hành khách và BXMĐ cung cấp dịch vụ vận chuyển hành khách.

- Nếu có tranh chấp xảy ra trong việc xác nhận vé điện tử giữa hành khách và BXMĐ để nhận dịch vụ, bộ phận quản lý vexemiendong.com.vn sẽ cử đại diện tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp này bằng cách cung cấp những thông tin, chứng từ hoặc các tài liệu được lưu trữ có liên quan về việc hành khách có hay không việc mua vé xe của BXMĐ thông qua website vexemiendong.com.vn để giải quyết tranh chấp.

- Nếu có đủ cơ sở để xác nhận vé xe hành khách đang giữ là do <https://vexemiendong.com.vn> bán và đúng với tuyến đường, thời gian, địa điểm và các thông tin khác có liên quan thì bên cung cấp dịch vụ không có quyền bác bỏ và phải cung cấp dịch vụ cho khách hành như đã cam kết. Nếu các bên không đi đến được một thống nhất chung và hành khách vẫn không được cung cấp dịch vụ thì vexemiendong.com.vn cam kết sẽ hoàn lại số tiền bằng với giá trị tiền mua vé mà hành khách đã phải chi trả.

- Nếu có thiệt hại xảy ra cho hành khách do việc không cung cấp dịch vụ của bên cung cấp dịch vụ vận chuyển thì các bên bao gồm hành khách và Bến xe Miền Đông sẽ giải quyết bằng cách thỏa thuận trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và đảm bảo những quyền lợi chính đáng của hành khách. Nếu không đi đến được sự thống nhất chung thì sẽ đưa vụ việc ra cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu BXMĐ có chứng cứ chứng minh vé xe khách đang tranh chấp là không đúng, không phù hợp thì có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho hành khách và BXMĐ có trách nhiệm giải quyết vấn đề về tính xác thực của vé xe đang tranh chấp với hành khách.

- Các bên phải thực hiện đúng trách nhiệm, quyền và nghĩa vụ của mình trong quá trình giải quyết tranh chấp. Nếu có thiệt hại xảy ra, các bên sẽ thỏa thuận cùng nhau trên tinh thần hợp tác để tìm ra biện pháp giải quyết hợp lý nhất. Nếu

không đi đến được một sự thống nhất chung về ý chí trong quá trình giải quyết tranh chấp, thì sẽ đưa vụ việc tranh chấp ra cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Tranh chấp về chất lượng dịch vụ

- Đối với trường hợp có tranh chấp xảy ra trong hoặc sau khi Bến xe Miền Đông cung cấp dịch vụ cho hành khách, hành khách có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến bộ phận hỗ trợ chăm sóc hành khách của BXMD (cskh@vexemiendong.com.vn). Khi nhận được khiếu nại của hành khách, bộ phận hỗ trợ hành khách sẽ chuyển ngay khiếu nại đó đến bộ phận liên quan và yêu cầu giải quyết.

- BXMD khi nhận được khiếu nại từ hành khách hoặc phản hồi từ website về chất lượng dịch vụ và các tranh chấp khác có liên quan trong hoặc sau quá trình cung cấp dịch vụ, phải nhanh chóng xử lý, giải quyết và sử dụng các biện pháp cấp thiết nếu thấy cần thiết để đảm bảo thiệt hại tối thiểu xảy ra đối với hành khách.

- Đối với hành khách sử dụng dịch vụ trên website

- Hành khách cần phải thường xuyên đọc và tuân theo các Chính sách và Quy định đang được đăng trên website để có thể hiểu và thực hiện được các Chính sách và Quy định tại thời điểm đó.

- BXMD sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để giải quyết các khiếu nại của hành khách sử dụng dịch vụ trên website. Nếu những nỗ lực đó thất bại, hành khách phải đồng ý rằng bất kỳ khiếu nại, tranh chấp của hành khách đối với BXMD đều được giải quyết theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam và trách nhiệm của BXMD đối với mỗi hành khách không vượt quá số tiền mà BXMD thu được từ hành khách đó đối với vụ việc có liên quan đến khiếu nại của hành khách.

- Tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch:

- Trong quá trình mua vé xe khách trên website, nếu có bất kì sự cố nào trong quá trình đặt vé, xác nhận thông tin vé hoặc thanh toán, hành khách liên hệ trực tiếp tới bộ phận hỗ trợ chăm sóc hành khách của BXMD để được giải quyết một cách nhanh chóng và kịp thời.

- Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến hành khách không thể tham gia giao dịch được thì hành khách thông báo cho BXMD qua địa chỉ email: contact@vexemiendong.com.vn hoặc số điện thoại Hotline: 1900 571292. BXMD sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các hành khách tham gia giao dịch.

- Các tranh chấp khác trong quá trình giao dịch

- Khi có bất kì tranh chấp nào khác phát sinh trong quá trình giao dịch trên website vexemiendong.com.vn, BXMD và các bên có liên quan như ngân hàng

cung cấp dịch vụ thanh toán và hành khách sử dụng dịch vụ sẽ cử đại diện tham gia vào quá trình giải quyết.

IV. Quy trình thanh toán

1. Thanh toán giữa người mua – người bán

Vexemiendong.com.vn áp dụng hình thức “thanh toán trả trước: nhận hàng sau” trong các giao dịch mua bán giữa Người Mua và Người Bán, nên quy trình thanh toán sẽ được thực hiện như sau:

- Bước 1: Hành khách đặt vé.
- Bước 2: Hệ thống xác nhận đặt vé (điện thoại/tin nhắn/ email).
- Bước 3: Hành khách tiến hành thanh toán thông qua hình thức đã chọn (trừ trường hợp thanh toán sau).
- Bước 4: Hệ thống gửi vé cho người mua.
- Bước 5: Đối với thanh toán sau, người mua thanh toán tiền cho nhân viên tại quầy BXMD và nhận vé.

2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp.. và BQL Website <https://vexemiendong.com.vn>

Vexemiendong.com.vn áp dụng hình thức “ký hợp đồng” giữa BQL Website <https://vexemiendong.com.vn> và người bán vé. Thanh toán qua hình thức chuyển khoản hoặc tiền mặt như sau:

- Bước 1: BXMD ký hợp đồng người bán vé.
- Bước 2: BXMD bán vé cho hành khách.
- Bước 3: Xác nhận số vé bán giữa BXMD và người bán.
- Bước 4: Thu tiền hoa hồng bán vé khi làm thủ tục xuất bến (Hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản).

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Website giao dịch thương mại điện tử vexemiendong.com.vn xây dựng cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

- Bảo mật thông tin hành khách là một trong những ưu tiên nhằm tạo điều kiện mua sắm trực tuyến tốt nhất cho hành khách tại vexemiendong.com.vn. BXMD cam kết việc sử dụng thông tin trên chỉ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành khách và tạo môi trường mua sắm an toàn, tiện lợi tại vexemiendong.com.vn.
- Vexemiendong.com.vn cam kết thông tin của hành khách chỉ dùng để:
- Cung cấp một số tiện ích, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ hành khách.

- Giải quyết các vấn đề, tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng website.
- Ngăn chặn những hoạt động vi phạm pháp luật Việt Nam
 - Vexemiendong.com.vn cam đoan sẽ không bán, chia sẻ dẫn đến làm lộ thông tin cá nhân của hành khách.
 - Tuy nhiên, hành khách không nên trao đổi những thông tin thanh toán, giao nhận của mình cho 1 bên thứ 3 nào khác để tránh rò rỉ thông tin.
 - Ngoài ra, hành khách tuyệt đối không được sử dụng bất kỳ hình thức nào để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. BXMD nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay công bố cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị tước bỏ mọi quyền lợi cũng như sẽ bị truy tố trước pháp luật nếu cần thiết. Mọi thông tin của hành khách tại vexemiendong.com.vn sẽ được bảo mật nhưng trong trường hợp pháp luật yêu cầu, BXMD sẽ cung cấp thông tin này cho cơ quan pháp luật.
 - BXMD hiểu rằng quyền lợi của hành khách trong việc bảo vệ thông tin cá nhân cũng chính là trách nhiệm của BXMD nên trong bất kỳ trường hợp có thắc mắc, góp ý nào liên quan đến chính sách bảo mật của vexemiendong.com.vn, đầu mối liên hệ:
 - Hotline: 1900 571292; 0368.292.292.
 - Email: contact@vexemiendong.com.vn; cskh@vexemiendong.com.vn.

VI. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của hành khách

Mục đích và phạm vi thu thập

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Website thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn> bao gồm: thư điện tử (email), điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên), giấy phép kinh doanh dịch vụ liên quan, danh sách và thông tin cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ. Đây là các thông tin mà <https://vexemiendong.com.vn> yêu cầu thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để vexemiendong.com.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Trong quá trình tham gia tại Website thương mại điện tử vexemiendong.com.vn, Bên xe Miền Đông chỉ lưu giữ thông tin chi tiết về đơn hàng đã thanh toán của thành viên, các thông tin về số tài khoản ngân hàng của thành viên sẽ không được lưu giữ.

Bên xe Miền Đông cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của thành viên và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của Bên xe Miền Đông về phương diện các Website và Dịch vụ, cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Website thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn> về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Phạm vi sử dụng thông tin

Website TMĐT <https://vexemiendong.com.vn> sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến các thành viên;
- Gửi các thông báo về hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Website thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn>;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại <https://vexemiendong.com.vn>.
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật, website <https://vexemiendong.com.vn> có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, toà án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của <https://vexemiendong.com.vn>.

Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

Công ty TNHH một thành viên Bến xe Miền Đông, số 292, Đinh Bộ Lĩnh, Phường 26, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: 1900571292; 0368.292.292.

Email: contact@vexemiendong.com.vn; cskh@vexemiendong.com.vn

Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu <https://vexemiendong.com.vn> thực hiện việc này. Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Bộ phận quản trị của Website thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn>.

Khi tiếp nhận những phản hồi này, <https://vexemiendong.com.vn> sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.

Bến xe Miền Đông cam kết sẽ đảm bảo an toàn cho thông tin cá nhân của quý khách hàng, tuyệt đối không mua bán, trao đổi thông tin khách hàng với bên thứ 3 vì mục đích thương mại. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, chúng tôi sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho khách hàng được biết.

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty TNHH MTV Bến xe Miền Đông đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên và được giải quyết trên tinh thần thiện chí và thực hiện theo các bước sau:

- Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, khách hàng gửi email khiếu nại đến email cskh@vexemiendong.com.vn hoặc gọi điện thoại đến số **1900 571292** để khiếu nại và cung cấp chứng cứ liên quan tới vụ việc.

- Bến xe Miền Đông cam kết sẽ phản hồi sớm nhất hoặc muộn nhất là trong vòng 5 ngày làm việc (trừ thứ 7 và chủ nhật) kể từ thời điểm nhận được khiếu nại để cùng Người dùng thống nhất phương án giải quyết. Tùy theo mức độ, tính chất của việc khiếu nại mà Bộ phận/đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại sẽ có biện pháp giải quyết cụ thể.

- Trường hợp thương lượng, hòa giải không đi đến kết quả hoặc người khiếu nại nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp, thì Bến xe Miền Đông sẽ đề nghị người bị vi phạm chuyển vụ việc cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của thành viên trên <https://vexemiendong.com.vn> được cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của <https://vexemiendong.com.vn>.

Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi chưa có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, <https://vexemiendong.com.vn> sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng kiểm tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

- Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch của Thành viên.

- Yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên.

Bến xe Miền Đông không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác

VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

Ban quản trị sẽ xem xét nội dung đăng tải của thành viên, đồng thời căn cứ vào quy định về việc Quản lý thông tin xấu để quyết định chuyển trạng thái nội dung đăng tải của thành viên. Tất cả những nội dung vi phạm sẽ bị xoá. Nếu thành viên tái phạm nhiều lần sẽ bị khoá tài khoản theo chế tài quản lý thông tin xấu.

Mục	Quy định	Diễn giải	Hình thức xử lý	
			Mức 1	Mức 2
Tài khoản	Tên đơn vị và Tên Tài khoản	Tên tài khoản có liên quan đến BXMD, các nick giả dạng bộ phận quản trị trang web như: Admin https://vexemiendong.com.vn	Không duyệt thành viên & Khoá vĩnh viễn	

		, Webmaster được xem là tài khoản giả danh https://vexemiendong.com.vn . Tên tài khoản dễ gây hiểu lầm và kích động, vi phạm đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.		
	Thông tin liên hệ	Thông tin liên hệ không rõ ràng bao gồm: số điện thoại, địa chỉ, email, số tài khoản, ...	Nhắc nhở & Hướng dẫn	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
Sản phẩm	Trùng lặp	Thông tin chuyến xe trùng lặp từ 02 chuyến trở lên	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Sai tuyến đường	Đăng tuyến đường không có thuộc đơn vị	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Sai giờ hoạt động	Đăng giờ xuất bến khác với biểu đồ được Sở GTVT duyệt	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Sai giá vé	Sai giá vé được kê khai hợp lệ tại thời điểm đăng tải.	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Địa chỉ lên khách sai quy định	Thông tin nơi hành khách lên xe không phải điểm lên khách hợp lệ.	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu
	Sai thông tin về chất lượng dịch vụ và sai các chính sách dành cho hành khách	Sai các thông tin về chất lượng đã công bố. Sai về chính sách dành cho hành khách đi xe như hành lý miễn cước, đổi trả vé,...	Từ chối duyệt hoặc nhắc nhở	Khoá tài khoản đến khi nào thực hiện theo yêu cầu

Cạnh tranh thiếu lành mạnh	Các thành viên lợi dụng việc giao dịch công khai trên trang web https://vexemiendong.com.vn để chiếm đoạt tạm thời quyền mua của hành khách có nhu cầu gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của thành viên khác	Thực hiện hành vi dùng một hoặc nhiều tài khoản cá nhân/tổ chức để mua vé của các thành viên khác và tận dụng chính sách đổi trả vé để làm ảnh hưởng đến việc kinh doanh của thành viên khác	Khóa tài khoản/gửi cảnh báo về thành viên vi phạm yêu cầu chấm dứt.	Chuyên cơ quan có chức năng để xử lý hành vi theo mức độ thiệt hại gây ra.
----------------------------	---	--	---	--

Nghiêm cấm các hành động

- Trái với luật pháp của Việt Nam và Quốc tế, xâm phạm quyền lợi của bên thứ 3, và trái với các chính sách website thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn>.

- Sử dụng trái phép tài khoản.

- Dùng virus, phần mềm độc hại... gây ảnh hưởng đến hoạt động của Website bán vé xe khách Bến xe Miền Đông hay xâm phạm đến quyền lợi tài sản của người sử dụng.

- Sao chép hay sửa đổi nội dung Website bán vé xe khách Bến xe Miền Đông bao gồm bản quyền, logo, nhãn hiệu.

- Sử dụng thông tin của người dùng khác mà không được đồng ý.

VIII. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

- Khi thực hiện các giao dịch trên Website bán vé xe khách BXMD, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

- Ban quản lý Website bán vé xe khách BXMD cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khách dẫn đến các cá nhân, tổ chức không thể tham gia giao dịch được thì các cá nhân, tổ chức thông báo cho Ban quản lý qua địa chỉ email: contact@vexemiendong.com.vn hoặc cskh@vexemiendong.com.vn sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho hành khách tham gia Website bán vé xe khách BXMD.

- Tuy nhiên, ban quản lý Website bán vé xe khách BXMD sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của khách hàng không đến được

ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do ban quản lý gây ra.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMĐT <https://vexemiendong.com.vn>

Mọi thông tin mà khách hàng cung cấp trong suốt quá trình đặt vé xe khách sẽ được bảo mật tuyệt đối, không chuyển giao cho bên thứ ba nào khác, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

Bến xe Miền Đông sẽ có biện pháp xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh từ khách hàng khi mua vé xe khách và có phát sinh mâu thuẫn với doanh nghiệp vận tải. Bến xe Miền Đông sẽ tích cực hỗ trợ và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.

Giá vé bán cho khách hàng sẽ được thu đúng theo biểu giá tuyến đường do doanh nghiệp vận tải kê khai, đăng ký.

Trong trường hợp có bất cứ sự cố nào phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ như doanh nghiệp vận tải hủy chuyến, doanh nghiệp vận tải không có thông tin hành khách... Bến xe Miền Đông sẽ cố gắng hỗ trợ khách hàng tìm dịch vụ thay thế tùy thuộc vào các lựa chọn sẵn có. Trong trường hợp không có dịch vụ thay thế nào, Bến xe Miền Đông cam kết sẽ có chính sách bồi hoàn thỏa đáng, và sẽ được điều chỉnh theo từng trường hợp cụ thể.

X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử <https://vexemiendong.com.vn>

1. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên website <https://vexemiendong.com.vn>

Mọi thông tin mà khách hàng cung cấp trong suốt quá trình đặt vé xe khách sẽ được bảo mật tuyệt đối, không chuyển giao cho bên thứ ba nào khác, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

Bến xe Miền Đông sẽ có biện pháp xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh từ khách hàng khi mua vé xe khách và có phát sinh mâu thuẫn với doanh nghiệp vận tải. Bến xe Miền Đông sẽ tích cực hỗ trợ và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.

Giá vé bán cho khách hàng sẽ được thu đúng theo biểu giá tuyến đường do doanh nghiệp vận tải kê khai, đăng ký.

Trong trường hợp có bất cứ sự cố nào phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ như doanh nghiệp vận tải hủy chuyến, doanh nghiệp vận tải không có thông tin hành khách... Bến xe Miền Đông sẽ cố gắng hỗ trợ khách hàng tìm dịch vụ thay

thể tùy thuộc vào các lựa chọn sẵn có. Trong trường hợp không có dịch vụ thay thế nào, Bến xe Miền Đông cam kết sẽ có chính sách bồi hoàn thỏa đáng, và sẽ được điều chỉnh theo từng trường hợp cụ thể.

2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên website <https://vexemiendong.com.vn>

2.1. Quyền lợi của khách hàng

Được hỗ trợ đặt mua được vé trực tuyến và tiết kiệm thời gian xếp hàng mua vé. Việc đặt mua vé trên website diễn ra nhanh chóng và thuận tiện, khi khách chọn vé và xác nhận đặt mua thì hệ thống sẽ hiển thị cho hành khách thông tin vé bao gồm mã xác nhận thanh toán qua tin nhắn SMS và/hoặc email do hành khách cung cấp khi đặt vé xe khách;

Trường hợp không nhận được tin nhắn SMS/thư điện tử (email) xác nhận hoặc hủy mua vé xe khách vì bất cứ lý do nào, hành khách có thể liên hệ chúng tôi để được hỗ trợ gửi lại. Thông tin gửi qua SMS/thư điện tử (email) có thể không được gửi hoặc đến chậm vì nhiều lý do nằm ngoài kiểm soát của Bến xe Miền Đông (như nhà mạng điện thoại, đường truyền internet);

Được quyền khiếu nại, yêu cầu bồi thường/bồi hoàn liên quan đến Dịch vụ của doanh nghiệp vận tải cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã đăng ký và công bố; khi đó Bến xe Miền Đông luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Khách hàng từ doanh nghiệp vận tải hoặc người cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho khách hàng trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.

Trong trường hợp không có chỗ cho khách hàng mặc dù khách hàng đã được xác nhận chỗ, vì bất cứ lý do nào (lich khởi hành xe thay đổi, hủy chuyến, sự kiện bất khả kháng, vấn đề vận hành, ...), khách hàng được quyền lựa chọn 1 trong các lựa chọn sau:

- Bến xe Miền Đông sắp xếp vận chuyển hành khách trên chuyến xe phù hợp gần nhất còn chỗ mà không thu thêm chi phí;

- Hoàn trả lại tiền vé cho hành khách đối với chuyến xe hành khách không được vận chuyển.

Có quyền đóng góp ý kiến cho website giao dịch thương mại điện tử trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, email hoặc gọi điện thoại cho Bến xe Miền Đông.

2.2. Trách nhiệm của khách hàng

Có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến bản thân để đảm bảo hoàn thành đơn hàng bao gồm: tên giao dịch, địa chỉ, phương thức thanh toán lựa chọn, điện thoại liên hệ.

Có mặt ít nhất 30 phút (đối với ngày lễ, tết cần ra trước 60 phút) trước giờ khởi hành dự kiến, hoặc sớm hơn tùy theo quy định của doanh nghiệp vận tải;

Tại thời điểm nhận vé, hành khách sẽ được yêu cầu cung cấp các thông tin sau đây, nếu không thì hành khách có thể bị từ chối cho nhận vé:

+ Tin nhắn SMS vé hoặc thư điện tử (email) có thông tin về mã xác nhận thanh toán (hầu hết hãng xe đều chấp nhận hình thức này);

+ Chứng minh nhân dân (hoặc các giấy tờ tùy thân có ảnh như hộ chiếu, giấy phép lái xe...)

Khi đặt chỗ tại website Bến xe Miền Đông, khách hàng đã đồng ý cho phép Bến xe Miền Đông gọi điện, gửi thư điện tử (email), gửi tin SMS hoặc gửi thông báo để cung cấp thông tin hoặc lấy thông tin liên quan đến việc đặt chỗ của khách hàng hoặc ghi âm cuộc gọi điện thoại để nâng cao chất lượng phục vụ;

Khi hành khách đặt giữ chỗ tại website Bến xe Miền Đông, website Bến xe Miền Đông sẽ đáp ứng vị trí chỗ theo yêu cầu của hành khách. Tuy nhiên, Bến xe Miền Đông không đảm bảo chắc chắn bất cứ vị trí nào trên xe. Bến xe Miền Đông bảo lưu quyền sắp xếp lại vị trí chỗ trên xe của hành khách vì lý do vấn đề về vận hành, an ninh, an toàn, sức khỏe, hay theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

Khách hàng cần phải thường xuyên đọc và tuân theo các Chính sách và Quy định của Quy chế hoạt động đang được đăng trên website Bến xe Miền Đông để có thể hiểu và thực hiện được các Chính sách và Quy định tại thời điểm đó.

XI. Điều khoản áp dụng

- Quy chế của Website bán vé xe khách BXMD chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. BXMD có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Website bán vé xe khách BXMD cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc họ đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

XII. Điều khoản cam kết

Địa chỉ liên lạc chính thức của Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử TMĐT <https://vexemiendong.com.vn>:

• Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử
<https://vexemiendong.com.vn>

• Công ty TNHH MTV Bến xe Miền Đông
• Địa chỉ: 292 Đinh Bộ Lĩnh, phường 26, Quận Bình Thạnh, thành phố Hồ Chí Minh

• Tel: (028) 35114722 Fax: (+84 28) 38 992 094

Email: contact@vexemiendong.com.vn

• Hotline: 1900571292; 0368.292.292

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Tổng Giám đốc



Nguyễn Hoàng Huy



