## ĐIỀU KHOẢN & CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ

Nền tảng kết nối dịch vụ giặt ủi giữa Khách hàng và Vendor

**Hiệu lực từ ngày 29 / 09/ 2025**

### MỤC LỤC

1. Định nghĩa & Phạm vi áp dụng
2. Quyền & Nghĩa vụ các bên
3. Quy trình đặt lịch & thanh toán
4. Chính sách hoàn tiền / refund
5. Chính sách khiếu nại & xử lý tranh chấp
6. Bảo mật thông tin
7. Giới hạn trách nhiệm & miễn trừ
8. Sửa đổi, cập nhật & thông báo
9. Hiệu lực & áp dụng

### 1. Định nghĩa & Phạm vi áp dụng

1.1. **Hệ thống / Nền tảng**: là website kết nối giữa Khách hàng và Vendor để đặt lịch giặt ủi.
1.2. **Khách hàng**: người dùng cá nhân hoặc tổ chức có nhu cầu đặt dịch vụ giặt ủi qua hệ thống.
1.3. **Vendor**: đơn vị cung cấp dịch vụ giặt ủi đăng ký với hệ thống, chấp nhận yêu cầu từ khách hàng.
1.4. **Đơn hàng**: yêu cầu đặt dịch vụ giặt ủi được tạo qua hệ thống, với thông tin thời gian, địa chỉ, cân nặng, ghi chú.
1.5. **Khiếu nại**: phản ánh của Khách hàng hoặc Vendor về việc dịch vụ hoặc hoạt động không đúng thỏa thuận.
1.6. **Refund / Hoàn tiền**: việc trả lại tiền (toàn hoặc một phần) cho người dùng do lý do chính đáng theo chính sách.
1.7. **Chính sách / Điều khoản / Quy định**: tài liệu này, bao gồm mọi mục nêu trong bản Điều khoản & Chính sách.

**Phạm vi áp dụng**:

Chính sách này áp dụng cho mọi giao dịch, hoạt động liên quan đến nền tảng giữa Khách hàng, Vendor và hệ thống.

Mỗi người dùng, sau khi sử dụng dịch vụ qua hệ thống, được xem là đã đồng ý với các điều khoản & chính sách này.

### 2. Quyền & Nghĩa vụ các bên

#### 2.1. Quyền & nghĩa vụ của Hệ thống

Cung cấp nền tảng kỹ thuật để Khách hàng có thể tìm kiếm Vendor, đặt lịch, theo dõi trạng thái đơn hàng.

Tiếp nhận thông tin, khiếu nại, phản hồi từ Khách hàng và Vendor; hỗ trợ xử lý tranh chấp theo chính sách.

Quản lý hệ thống thanh toán, thu hộ / trả hộ (nếu có), giữ vai trò trung gian trong việc chuyển tiền từ Khách hàng sang Vendor hoặc ngược lại.

Cung cấp kênh thông báo (notification), gửi email / tin nhắn cập nhật trạng thái đơn hàng đến các bên.

Bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng & Vendor (theo điều 6).

Có quyền sửa đổi, cập nhật các chính sách, điều khoản — có nghĩa vụ thông báo cho người dùng trước khi áp dụng.

#### 2.2. Quyền & nghĩa vụ của Khách hàng

**Quyền của Khách hàng**

Yêu cầu Vendor thực hiện dịch vụ đúng thời gian, địa điểm, chất lượng như đã mô tả trong đơn hàng.

Hủy đơn hàng nếu trạng thái vẫn “Chờ tiếp nhận” theo điều kiện quy định.

Khiếu nại hoặc yêu cầu hoàn tiền nếu dịch vụ không đáp ứng thỏa thuận.

Nhận thông báo, cập nhật trạng thái đơn hàng qua hệ thống.

**Nghĩa vụ của Khách hàng**

Cung cấp thông tin cá nhân, địa chỉ, số điện thoại, ghi chú chính xác, trung thực.

Thanh toán theo hình thức được chấp nhận.

Hợp tác trong việc kiểm tra chất lượng khi nhận đồ, cung cấp bằng chứng nếu khiếu nại.

Tuân thủ quy định hệ thống, không lợi dụng chính sách để gây ảnh hưởng xấu.

#### 2.3. Quyền & nghĩa vụ của Vendor

**Quyền của Vendor**

Từ chối đơn hàng nếu vì lý do kỹ thuật (ngoài khả năng xử lý) — trong trường hợp này cần phản hồi khách hàng/ hệ thống trong thời hạn quy định.

Đưa ra mức phí dịch vụ, phí vận chuyển phù hợp trong vùng phục vụ.

Yêu cầu hỗ trợ từ hệ thống khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại từ khách hàng.

**Nghĩa vụ của Vendor**

Xác nhận đơn hàng trong thời hạn quy định (nếu chậm xác nhận, đơn hàng có thể bị hủy).

Thực hiện dịch vụ đúng cam kết: thời gian, chất lượng, phương thức xử lý.

Cập nhật trạng thái đơn hàng (đã tiếp nhận, đang giặt, đã giao, hoàn tất).

Nếu có hư hỏng, mất mát, chịu trách nhiệm bồi thường theo mức độ thỏa thuận / quy định.

Tuân thủ các chính sách tranh chấp, hoàn tiền của hệ thống.

### 3. Quy trình đặt lịch & thanh toán

3.1. **Đặt lịch**

Khách hàng chọn Vendor → vào trang chi tiết → nhấn “Đặt lịch giặt” → điền thông tin (số điện thoại, địa chỉ, thời gian lấy/nhận, cân nặng, ghi chú).

Hệ thống tạo **mã đơn hàng** để đối chiếu khiếu nại hoặc thao tác sau này.

Nếu trạng thái đơn là “Chờ tiếp nhận”, khách hàng được phép hủy đơn.

3.2. **Xác nhận & tiếp nhận**

Vendor kiểm tra đơn: nếu đồng ý, cập nhật cân nặng, phí vận chuyển (nếu có), tổng chi phí → xác nhận; nếu từ chối, gửi lý do → trạng thái đơn bị từ chối / hủy.

Khi Vendor xác nhận, hệ thống gửi thông báo cho khách hàng.

3.3. **Thực hiện & giao nhận**

Vendor thực hiện giặt ủi, đóng gói, vận chuyển giao lại cho khách trong thời gian đã thỏa thuận.

Khách hàng kiểm tra đồ, xác nhận đã nhận.

3.4. **Thanh toán**

Nếu dịch vụ đã được thanh toán trước (qua cổng thanh toán tích hợp): khi hoàn tất, hệ thống coi đơn hàng là “Hoàn tất”.

Nếu thanh toán sau (sau khi giao nhận): Khách hàng nhấn nút “Thanh toán” trong hệ thống, chọn phương thức (Momo, VNPay, chuyển khoản, v.v.).

Khi hệ thống xác nhận đã thanh toán, trạng thái đơn chuyển “Hoàn tất”.

Sau đó, hệ thống giữ lại hoa hồng (ví dụ 2%) và chuyển phần còn lại cho Vendor (theo lịch trả tiền định kỳ do hệ thống quản trị viên xác định).

### 4. Chính sách hoàn tiền / Refund

4.1. **Điều kiện yêu cầu hoàn tiền**

Vendor từ chối hoặc không tiếp nhận đơn trong thời hạn quy định.

Vendor xác nhận nhưng không thực hiện dịch vụ (không lấy đồ, không giao trả) mà không có lý do hợp lý.

Dịch vụ thực hiện sai (giặt kém chất lượng, làm mất hoặc hư hỏng đồ) — mức độ hoàn tiền phụ thuộc vào mức thiệt hại.

Khách hàng gửi yêu cầu hoàn tiền trong thời hạn **24h** kể từ khi nhận hàng.

4.2. **Tỷ lệ hoàn tiền**

Hoàn tiền **100 %** nếu Vendor không thực hiện hoặc đơn bị hủy trước khi xử lý.

Hoàn tiền **toàn phần** hoặc **một phần tùy mức độ lỗi** khi dịch vụ không đúng cam kết.

Hệ thống hoặc Vendor có thể trừ **phí giao dịch / phí xử lý** (nếu có) theo chính sách của cổng thanh toán.

4.3. **Thời hạn hoàn tiền**

Trong **tối đa X ngày làm việc** (ví dụ: 5-10 ngày) kể từ khi yêu cầu hoàn tiền được chấp thuận.

Số tiền sẽ được hoàn qua phương thức trả tiền gốc (nếu khả thi) hoặc chuyển khoản theo thông tin người dùng cung cấp.

4.4. **Quy trình yêu cầu hoàn tiền**

Người dùng gửi yêu cầu hoàn tiền qua hệ thống/app với: mã đơn hàng, lý do hoàn tiền, bằng chứng (ảnh, video, biên bản nếu có).

Hệ thống / bộ phận hỗ trợ xác minh yêu cầu trong vòng 24 giờ.

Nếu yêu cầu hợp lý, phê duyệt và tiến hành hoàn tiền.

Nếu từ chối, thông báo lý do rõ ràng cho người dùng.

### 5. Chính sách khiếu nại & xử lý tranh chấp

5.1. **Tiếp nhận khiếu nại**

Khách hàng hoặc Vendor gửi khiếu nại qua: form trong ứng dụng/web, email hỗ trợ, hotline hoặc chat hỗ trợ.

Khi gửi khiếu nại cần cung cấp: mã đơn hàng, ngày thực hiện, nội dung khiếu nại, bằng chứng hình ảnh/video nếu có.

5.2. **Xác nhận tiếp nhận**

Hệ thống xác nhận đã nhận khiếu nại trong vòng **24 giờ làm việc** bằng email / thông báo nội bộ.

Ghi nhận thông tin vào log xử lý khiếu nại (người phụ trách, ngày giờ, trạng thái).

5.3. **Điều tra & xử lý**

Trong vòng 5-7  **ngày làm việc** kể từ khi nhận đủ thông tin, đội ngũ xử lý sẽ điều tra, đối chiếu thông tin giữa các bên, xem xét bằng chứng.

Nếu cần thêm thời gian do phức tạp, hệ thống có thể thông báo lý do kéo dài & thời gian dự kiến trả lời.

5.4. **Kết luận & giải pháp**

Đưa ra kết luận: chấp nhận khiếu nại → hoàn tiền / bồi thường / sửa chữa; hoặc từ chối khiếu nại.

Thông báo rõ ràng đến bên khiếu nại (khách hàng hoặc Vendor).

Nếu hai bên không đồng thuận, có thể đưa tranh chấp ra **tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam**.

5.5. **Hòa giải & thương lượng**

Trước khi khởi kiện, khuyến khích các bên hòa giải, thương lượng qua hệ thống (chat, email) để giải quyết.

Nếu không hòa giải được, lựa chọn cơ chế pháp lý.

5.6. **Giới hạn thời gian khiếu nại**

Khiếu nại phải được gửi trong 7 **ngày kể từ khi đơn hàng hoàn tất / giao nhận**.

Khiếu nại gửi quá hạn hoặc thiếu bằng chứng hợp lý có thể bị từ chối.

### 6. Bảo mật thông tin

6.1. Hệ thống cam kết tuân thủ nguyên tắc bảo mật thông tin cá nhân của Khách hàng / Vendor: tên, số điện thoại, địa chỉ, email, hình ảnh, lịch sử đơn hàng, thông tin thanh toán.
6.2. Thông tin cá nhân chỉ được sử dụng cho mục đích vận hành hệ thống, xác minh đơn hàng, gửi thông báo, hỗ trợ khiếu nại, thống kê nội bộ.
6.3. Hệ thống không chia sẻ thông tin cá nhân với bên thứ ba nếu không có sự chấp thuận của người dùng (trừ trường hợp có yêu cầu từ cơ quan pháp luật).
6.4. Dữ liệu được lưu trữ, sao lưu định kỳ; áp dụng biện pháp bảo mật (mã hóa, hạn chế truy cập, SSL).
6.5. Trong trường hợp xảy ra vi phạm bảo mật (rò rỉ dữ liệu), hệ thống có trách nhiệm thông báo cho người dùng trong thời hạn hợp lý và phối hợp xử lý.

### 7. Giới hạn trách nhiệm & miễn trừ

7.1. Hệ thống **không chịu trách nhiệm** trong các trường hợp:

Sự cố bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh, dịch bệnh, sự cố mạng, cắt điện, v.v.).

Hư hỏng / mất mát / thất lạc đồ giặt do Vendor hoặc đơn vị vận chuyển (Vendor chịu trách nhiệm chính).

Khi thông tin khách hàng / Vendor cung cấp không đúng / thiếu / sai lệch dẫn đến sự cố.

7.2. Vendor chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ, thực hiện cam kết; hệ thống chỉ trung gian kết nối và hỗ trợ xử lý, không chịu trách nhiệm thay cho Vendor nếu có tranh chấp chất lượng.
7.3. Miễn trừ trách nhiệm trong phạm vi cho phép của pháp luật: nếu có mục nào trong điều khoản không hợp lệ, phần còn lại vẫn có hiệu lực.

### 8. Sửa đổi, cập nhật & thông báo

8.1. Hệ thống có quyền **cập nhật / sửa đổi / bổ sung** Điều khoản & Chính sách bất cứ lúc nào.
8.2. Mỗi lần thay đổi, hệ thống sẽ thông báo cho người dùng (qua email / thông báo trên app / banner) ít nhất 7 **ngày trước khi áp dụng** .
8.3. Nếu người dùng không đồng ý với bản mới, có quyền ngừng sử dụng dịch vụ; nếu tiếp tục sử dụng, xem như đã chấp thuận bản mới.
8.4. Giao dịch đã phát sinh trước thời điểm thay đổi vẫn áp dụng theo phiên bản chính sách lúc đó (trừ nếu được các bên thỏa thuận khác).

### 9. Hiệu lực & áp dụng

9.1. Chính sách này có hiệu lực kể từ **ngày 29 / 09 / 2025**.
9.2. Áp dụng cho mọi đơn hàng phát sinh kể từ thời điểm đó.
9.3. Mọi tranh chấp, khiếu nại phát sinh sẽ được giải quyết theo các điều khoản hiện hành tại thời điểm phát sinh.
9.4. Các bên cam kết thực hiện các điều khoản đã ghi, tuân thủ luật pháp Việt Nam.