

Để có thể tạo nên một chuyến xe an tâm, đảm bảo sự an toàn cho Hành Khách / Khách Hàng và Đối tác Tài Xế. MOOVTEK đã lập Bộ Quy tắc Ứng xử dành riêng cho Hành Khách / Khách Hàng sử dụng Ứng Dụng MOOVTEK (“Ứng Dụng”). Với tư cách là Hành Khách / Khách Hàng của MOOVTEK, Hành Khách / Khách Hàng cần tuân thủ theo Bộ Quy tắc này song song với các chính sách, điều khoản của MOOVTEK được đăng tải trên Ứng Dụng và Website của MOOVTEK và quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Nếu Hành Khách / Khách Hàng vi phạm các quy tắc này, MOOVTEK có quyền vô hiệu hóa tạm thời hoặc vĩnh viễn tài khoản của Hành Khách / Khách Hàng trên Ứng Dụng bất cứ lúc nào.

BỘ QUY CHUẨN CỘNG ĐỒNG

Hãy luôn tôn trọng mọi người và cộng đồng

- ♥ Thao tác trên Ứng Dụng đúng với hướng dẫn đã được cập nhật trên hệ thống hoặc trên Website của MOOVTEK. Hãy luôn cập nhật các hướng dẫn sử dụng Ứng Dụng được đăng tải trên các nền tảng Ứng Dụng và Website của MOOVTEK để có được trải nghiệm Ứng Dụng tốt nhất.
- ♥ Nhập đúng địa chỉ đón và trả, đồng thời di chuyển đến điểm đón đúng thời gian quy định giúp Đối tác Tài Xế của MOOVTEK có thể cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng một cách tốt nhất. Không nên hủy chuyến mà không có lý do chính đáng.
- ♥ Hãy giữ thái độ lịch sự với Đối tác Tài Xế và cộng đồng. Không nên có lời nói miệt thị, thô tục, đe dọa, xúc phạm danh dự và nhân phẩm đối với Đối tác Tài Xế.
- ♥ Không có ngôn từ hoặc thái độ phân biệt đối xử liên quan đến vùng miền/ quốc tịch/ tôn giáo/ chính trị/ giới tính/ tuổi tác/ người khuyết tật với Đối tác Tài Xế hoặc nhân viên của MOOVTEK.
- ♥ Hãy gửi phản hồi và đánh giá của Hành Khách / Khách Hàng cho Đối tác Tài Xế sau khi kết thúc mỗi chuyến xe như một sự động viên đến Đối tác Tài Xế và cũng để MOOVTEK và Đối tác Tài Xế có cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ nhằm cải thiện tốt hơn trong tương lai. Hành Khách / Khách Hàng nên có đánh giá công bằng đối với chuyến xe và Đối tác Tài Xế, không lợi dụng quyền lợi để gây rối cho hệ thống và các Đối tác Tài Xế khác.
- ♥ Luôn tôn trọng quyền cá nhân của Đối tác Tài Xế và mọi cá thể cộng đồng.

- ♥ Hãy giữ thái độ lịch sự, tôn trọng khi liên hệ cho tổng đài của MOOVTEK. Không miệt thị, đe dọa, xúc phạm, quấy rối nhân viên của MOOVTEK.
- ♥ Các hành vi/ ngôn từ (vô tình hoặc cố ý) xúc phạm, phỉ báng gây tổn hại đến Ứng Dụng, tổn hại đến thương hiệu MOOVTEK mà có đầy đủ bằng chứng sẽ được đưa ra các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo đúng quy định của pháp luật.
- ♥ Trong trường hợp khẩn cấp cần liên hệ cho cơ quan chức năng có thẩm quyền, MOOVTEK đã trang bị sẵn sàng nút báo SOS cho cả Hành Khách / Khách Hàng và Đối tác Tài Xế trong các trường hợp khẩn cấp. Cả Hành Khách / Khách Hàng và Đối tác Tài Xế hãy giúp đỡ và hỗ trợ nhau trong khả năng cho phép.

An toàn và tuân thủ pháp luật

- ★ Hành Khách / Khách Hàng nên kiểm tra kỹ các tài sản/ hàng hóa cá nhân trước khi rời khỏi xe. MOOVTEK hoàn toàn không cung cấp các dịch vụ thu hộ, giữ hộ tài sản/ hàng hóa cho Hành Khách / Khách Hàng. Vì vậy, MOOVTEK hoàn toàn không chịu trách nhiệm về tài sản/ hàng hoá cá nhân của Hành Khách / Khách Hàng trong trường hợp Hành Khách / Khách Hàng để lại trong lúc thực hiện chuyến đi. Hành Khách / Khách Hàng có thể liên hệ trực tiếp với Đối tác Tài Xế của chuyến đi để thương lượng và giải quyết.
- ★ Hành Khách / Khách Hàng không thực hiện các hành vi gây hấn, cãi vã, tác động vật lý đến Đối tác Tài Xế hay bất kỳ cá nhân nào trong suốt quá trình thực hiện chuyến đi. Bất kỳ hành vi quá khích nào gây ảnh hưởng đến trật tự xã hội và an toàn của cộng đồng đều sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật. Hãy luôn giữ thái độ bình tĩnh khi giải quyết vấn đề.
- ★ Hành Khách / Khách hàng không nên yêu cầu hoặc bắt buộc Đối tác Tài Xế thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là pháp luật về giao thông đường bộ (Bao gồm nhưng không giới hạn yêu cầu Đối tác Tài Xế điều khiển phương tiện vượt quá tốc độ cho phép, vượt quá số lượng hành khách hoặc khối lượng hàng hóa được phép vận chuyển, không đội mũ bảo hiểm, không thắt dây an toàn và tất cả các hành vi vi phạm quy định pháp luật khác).

- ★ Hãy hiểu rằng nếu Hành Khách / Khách Hàng sử dụng dịch vụ của MOOVTEK để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật thì Hành Khách / Khách Hàng phải chịu toàn bộ trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.
- ★ Bất kỳ thao tác hoặc thông tin Hành Khách / Khách Hàng được lưu trữ trên Ứng Dụng bị nghi ngờ là giả mạo, lừa đảo, quấy rối, làm phiền hay xâm phạm bất hợp pháp vào hệ thống thông tin của bên thứ ba đều sẽ bị đưa ra cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.
- ★ Đối tác Tài Xế có thể từ chối, dừng hoặc hủy các chuyến xe của Hành Khách / Khách Hàng nếu Hành Khách / Khách Hàng có bất kỳ sự yêu cầu hoặc đe dọa nào ảnh hưởng đến sự an toàn cá nhân và/hoặc của cộng đồng, hoặc có bất cứ yêu cầu nào trái quy định pháp luật.

Bảo mật

- 🔒 Hành Khách / Khách hàng không nên cung cấp thông tin cá nhân hoặc thông tin đăng nhập vào Ứng Dụng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ khi có yêu cầu từ cơ quan chức năng có thẩm quyền quản lý/ sử dụng thông tin.
- 🔒 Hành Khách / Khách hàng cần chịu trách nhiệm về bảo toàn và bảo mật thông tin Tài khoản người dùng của mình hoặc bất kỳ phương thức nhận dạng nào mà MOOVTEK cung cấp cho Hành Khách / Khách Hàng để sử dụng Ứng Dụng.
- 🔒 Không nên tiết lộ hoặc sử dụng thông tin của Đối tác Tài Xế hoặc thông tin của chuyến xe để phục vụ bất kỳ lý do cá nhân nào trừ khi có sự yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền và/hoặc của hệ thống MOOVTEK.
- 🔒 Không quay phim, chụp ảnh hoặc chia sẻ hình ảnh của Đối tác Tài Xế hoặc của chuyến đi mà không có sự đồng ý của các cá nhân có liên quan.
- 🔒 Tránh liên lạc với Đối tác Tài Xế bằng các hình thức nhắn tin, gọi điện hoặc gặp mặt nhau sau khi chuyến đi đã hoàn thành, trừ trường hợp Hành Khách / Khách Hàng muốn kiểm tra lại tài sản có thể đã để quên trong chuyến xe hoặc được yêu cầu liên hệ từ MOOVTEK.

- ☹ Không có hành vi quấy rối, làm phiền Đối tác Tài Xế vì bất kỳ mục đích cá nhân nào và dưới bất kỳ hình thức nào.

Người dùng văn minh

- ☺ Hãy lựa chọn loại hình dịch vụ đúng với mục đích sử dụng để nhận được sự cung cấp dịch vụ tốt nhất.
- ☺ Hành Khách / Khách hàng phải đảm bảo không sử dụng MOOVTEK để giao hàng hóa mà không có người đi kèm. Tuân thủ quy định về số lượng hành khách và trọng lượng tài sản/ hàng hóa cá nhân tương ứng với từng phương tiện di chuyển. *(Không còn phù hợp khi mở rộng phạm vi hoạt động thêm dịch vụ giao hàng)*
- ☺ Không thỏa thuận dịch vụ bao gồm hoặc không giới hạn dịch vụ vận chuyển ngoài phạm vi các dịch vụ được cung cấp trên Ứng Dụng với Đối tác Tài Xế. MOOVTEK sẽ không thể hỗ trợ hoặc đảm bảo an toàn cho Hành Khách / Khách Hàng trên những chuyến xe được thỏa thuận riêng này. Vì vậy, MOOVTEK sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ rủi ro nào xảy ra trong bất kỳ trường hợp thỏa thuận ngoài dịch vụ của MOOVTEK.
- ☺ Hãy là một công dân văn minh, không có các hành vi gây rối trật tự xã hội như la hét hay có hành vi quá khích (không bao gồm các hội chứng TIC cấp độ nhẹ).
- ☺ Hãy định kỳ kiểm tra các thông tin của Hành Khách / Khách Hàng và cập nhật các thông tin thay đổi của Hành Khách / Khách Hàng trên tài khoản Ứng Dụng MOOVTEK. Xác nhận các thông tin tài khoản để tăng tính bảo mật và độ uy tín của tài khoản Hành Khách / Khách Hàng.
- ☺ Luôn tuân thủ các điều khoản và chính sách của MOOVTEK được đăng tải trên Ứng Dụng, Website. Hãy đảm bảo Hành Khách / Khách Hàng có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật hiện hành để sở hữu tài khoản MOOVTEK.
- ☺ Khách Hàng không nên đặt giúp, đặt hộ chuyển xe cho người lạ. Hãy nhận thức rằng, khi đặt hộ cho người lạ, chủ tài khoản là Hành Khách / Khách Hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cho mọi hành vi và rủi ro mà người được đặt hộ có thể gây ra trong suốt quá trình thực hiện chuyển đi.
- ☺ Hãy làm Hành Khách / Khách Hàng trung thực. Không tạo nhiều tài khoản đồng sở hữu trên Ứng Dụng để thực hiện các hành vi, thao tác vi phạm quy định pháp luật và

Quy định của MOOVTEK hoặc/và lạm dụng các chương trình hỗ trợ, chương trình khuyến mãi của MOOVTEK với mục đích trục lợi.

- ☺ Mọi thông tin Hành Khách / Khách Hàng cập nhật trên hệ thống của MOOVTEK đều sẽ được bảo mật và lưu trữ trên hệ thống của MOOVTEK. Trong các trường hợp được yêu cầu cung cấp thông tin từ cơ quan chức năng có thẩm quyền, Hành Khách / Khách Hàng phải chịu toàn bộ trách nhiệm về những thông tin đã cung cấp trên tài khoản Ứng Dụng MOOVTEK.
- ☺ Hãy là công dân có ý thức về vệ sinh chung, Hành Khách / Khách Hàng không nên xả rác hay cố ý làm bẩn phương tiện của Đối tác Tài Xế.
- ☺ Hành Khách / Khách Hàng có thể phải chịu trách nhiệm pháp luật nếu có hành vi phá hoại tài sản của Đối tác Tài Xế hoặc bên thứ ba.
- ☺ Đặt chuyến xe khi Hành Khách / Khách Hàng đã sẵn sàng sử dụng dịch vụ và đồng ý với chi phí giá cước của chuyến xe trước khi xác nhận đặt chuyến. Thanh toán đúng với giá cước đã hiển thị trên Ứng Dụng.
- ☺ Không gây rối hệ thống bằng việc đặt và hủy cước xe nhiều lần trong cùng thời điểm. Hệ thống sẽ có nhận diện cho những thao tác gây rối/ phá hoại của Hành Khách / Khách Hàng và có hướng giải quyết kịp thời.

HÌNH THỨC XỬ LÝ

Xem xét về độ nghiêm trọng của từng hành vi MOOVTEK sẽ có hướng xử lý phù hợp được chiếu theo quy định của pháp luật và do MOOVTEK quyết định. Các hình thức chế gồm:

- *Nhắc nhở/ Cảnh báo*
- *Hạn chế sử dụng dịch vụ/ Tạm khóa tài khoản Ứng Dụng trong một khoảng thời gian xác định*
- *Ngừng cung cấp dịch vụ/ Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn*
- *Ngoài các hình thức chế tài nêu trên, MOOVTEK bảo lưu quyền báo cáo cho cơ quan chức năng đối với hành vi vi phạm pháp luật của Hành Khách / Khách Hàng.*

Chế tài áp dụng trong từng trường hợp cụ thể như sau:

STT	Hành vi vi phạm của Hành Khách / Khách Hàng	CHẾ TÀI ÁP DỤNG		
		LẦN 01	LẦN 02	LẦN 03
1	Thực hiện các hành vi quấy rối tình dục mang tính thể chất gồm hành động, cử chỉ, tiếp xúc, tác động vào cơ thể mang tính tình dục hoặc gợi ý tình dục đối với Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
2	Thực hiện các hành vi quấy rối tình dục bao gồm: quấy rối tình dục bằng lời nói gồm lời nói trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua phương tiện điện tử có nội dung tình dục hoặc có ngụ ý tình dục; quấy rối tình dục phi lời nói gồm ngôn ngữ cơ thể; trưng bày, miêu tả tài liệu trực quan về tình dục hoặc liên quan đến hoạt động tình dục trực tiếp hoặc qua phương tiện điện tử; và bất kỳ hành vi có tính chất tình dục nào khác đối với Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK.	Cảnh báo. Nếu gây hậu quả xấu/ dư luận xã hội lên án thì khóa Tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.	
3	Có hành vi phạm pháp luật khi sử dụng Ứng Dụng, sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MOOVTEK, bao gồm nhưng không giới hạn đến: trộm cắp; cướp; cướp giật; giao, nhận hàng cấm, chất cấm; vận chuyển hoặc cấu kết với người khác để vận chuyển hàng cấm.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
4	Thực hiện hành vi hủy hoại tài	Cảnh báo. Nếu mức	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh	

	sản, cố ý làm hư hỏng tài sản của MOOVTEK, Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK, bao gồm nhưng không giới hạn: phương tiện vận chuyên, công cụ, dụng cụ, điện thoại, tài sản khác.	thiệt hại từ 02 triệu đồng trở lên thì khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn	viễn.	
5	Tuyên truyền hoặc lôi kéo, thuyết phục người khác truyền bá tin tức gian lận hoặc giả mạo, phỉ báng MOOVTEK trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện truyền thông/trên mạng xã hội.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
6	Cố tình báo cáo, phản hồi thông tin không đúng sự thật, động cơ xấu nhằm gây ảnh hưởng xấu tới Đối tác Tài xế.	Cảnh báo lần 1	Cảnh báo lần 2	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.
7	Sử dụng, chia sẻ, tiết lộ thông tin cá nhân của Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK cho người khác và/hoặc các trang mạng xã hội, diễn đàn, trang thông tin điện tử, nhóm trò chuyện bất kể trực tiếp hay bằng phương tiện điện tử và/hoặc trên không gian mạng...	Cảnh báo lần 1	Cảnh báo lần 2	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.
8	Có hành vi đe dọa xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, xúc phạm danh dự, nhân phẩm Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK.	Cảnh báo lần 1	Cảnh báo lần 2	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.
9	Đưa hàng hoá hoặc tiền hoặc lợi ích khác cho Người Lao Động của MOOVTEK nhằm mục đích phá vỡ các quy tắc	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		

	ứng xử, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của MOOVTEK.			
10	Liên hệ với Đối tác Tài xế/Người Lao Động của MOOVTEK sau khi đã thực hiện đơn hàng/chuyến xe thành công với mục đích làm phiền.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
11	Dùng vũ lực bất kể có hay không có sử dụng vũ khí bao gồm vũ khí thô sơ, công cụ hỗ trợ hoặc các loại công cụ, phương tiện khác có khả năng sát thương đối với Đối tác Tài xế, Người Lao Động của MOOVTEK; hoặc đe dọa dùng vũ lực ngay tức khắc hoặc thực hiện bất cứ hành vi nào khác làm cho các đối tượng nêu trên lâm vào tình trạng không thể chống cự được.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
12	Không thanh toán, thanh toán không đầy đủ tiền cước, phí, phụ phí, COD, các khoản phải thanh toán khác theo lệnh đặt xe/đơn hàng cho Đối tác Tài xế/cho Moovtek.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
13	Liên hệ với Đối tác Tài xế với mục đích lôi kéo qua các công ty đối thủ của MOOVTEK trước/trong/sau chuyến đi (vi phạm 2 lần đối với 2 tài xế khác nhau)	Khóa tài khoản Ứng Dụng 15 ngày	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.	
14	Hành Khách / Khách hàng không liên lạc được sau khi đã xác nhận đặt chuyến đi / đặt đơn hàng	Cảnh báo	Cảnh báo	Khóa tài khoản Ứng Dụng cho đến khi liên lạc được

15	Hành Khách / Khách hàng sử dụng số điện thoại không có thật	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
16	Hành Khách / Khách hàng đã thực hiện đặt chuyến xe / đặt đơn hàng trên Ứng Dụng nhưng lại phủ nhận, từ chối rằng mình không đặt chuyến xe/đặt đơn hàng đó.	Cảnh báo	Cảnh báo	Khóa tài khoản Ứng Dụng 07 ngày
17	Hành Khách / Khách hàng đợi Đối tác Tài xế đến điểm đón rồi thực hiện hủy chuyến/ để xảy ra tình trạng không liên lạc được.	Cảnh báo	Khóa tài khoản Ứng Dụng 07 ngày	Khóa tài khoản ứng dụng 15 ngày
18	Hành Khách / Khách hàng đặt nhiều chuyến xe/đơn hàng cùng thời điểm, sau đó để gọi phương tiện/Đối tác Tài xế nào đến trước, nhanh chóng.	Cảnh báo	Khóa tài khoản Ứng Dụng 7 ngày	Khóa tài khoản Ứng Dụng 15 ngày
19	Hành Khách / Khách hàng hủy nhiều chuyến xe/đơn hàng quá tỷ lệ do MOOVTEK quy định từng thời kỳ.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn.		
20	Tạo nhiều tài khoản Ứng dụng của Khách hàng trên một hoặc nhiều thiết bị di động/thiết bị điện tử/máy tính nhằm đặt các chuyến xe/đơn hàng giả mạo (“ảo”) cho Đối tác Tài xế.	Khóa tài khoản Ứng Dụng vĩnh viễn		
21	Câu kết với Đối tác Tài xế thực hiện chuyến xe/đơn hàng giả mạo (“ảo”) hoặc các giao dịch khác nhằm trục lợi cho mình và/hoặc người khác, gian lận, chiếm đoạt tiền của MOOVTEK hoặc của tổ chức,			

	cá nhân khác.	
22	Phối hợp chỉ định lựa chọn Đối tác Tài xế quen để thực chuyển xe/đơn hàng trái quy định của MOOVTEK trong từng thời kỳ.	
23	Câu kết, giúp sức, thông đồng, với Đối tác Tài xế, Khách hàng khác, tổ chức, cá nhân khác nhằm thực hiện các hành vi gian lận, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của MOOVTEK, Đối tác Tài xế, Người bán, Khách hàng khác hoặc bất kỳ tổ chức, cá nhân nào; các hành vi vi phạm pháp luật khác gây ảnh hưởng xấu/có khả năng gây ảnh hưởng xấu nghiêm trọng đến hình ảnh, uy tín, thương hiệu của MOOVTEK (theo đánh giá của MOOVTEK).	
24	Tổ chức, tạo lập nhóm Khách hàng số lượng từ hai người trở lên, thực hiện đặt các chuyển xe/đơn hàng giả mạo (“ảo”) cho một hoặc một số Đối tác Tài xế	
25	Sử dụng một thiết bị điện tử để truy cập nhiều tài khoản của Khách hàng và/hoặc Đối tác Tài xế để đặt các chuyển xe/đơn hàng giả mạo.	
26	Sử dụng thiết bị điện tử có chung tài khoản Đối tác Tài xế và Khách hàng có phát sinh chuyển xe/đơn hàng với nhau.	

27	Tài khoản sử dụng các thẻ thanh toán giả/ví điện tử giả hoặc ăn cắp, chiếm đoạt, sử dụng trái pháp luật đã bị từ chối thanh toán bởi Khách hàng từ hai lần trở lên.	
----	---	--

Lưu ý:

- ✓ Đối với các trường hợp chưa được quy định trong Bộ Quy Chuẩn này thì sẽ áp dụng theo chế tài được quy định tại Quy Chế Tổ Chức Hoạt Động (được đăng tải trên Ứng Dụng MOOVTEK). Trường hợp hành vi vi phạm cũng không được đề cập trong Quy Chế Tổ Chức Hoạt Động thì MOOVTEK sẽ tùy theo từng trường hợp cụ thể mà có quyết định xử lý theo quy định của pháp luật. Bộ Quy Chuẩn sẽ có sự cập nhật thường xuyên, nếu có bất cứ sự thay đổi về Bộ Quy Chuẩn, MOOVTEK sẽ có thông báo trên Ứng Dụng.
- ✓ Đối với trường hợp có mâu thuẫn trong chế tài quy định tại Bộ Quy Chuẩn này và chế tài quy định tại Quy Chế Tổ Chức Hoạt Động thì ưu tiên áp dụng chế tài quy định tại Bộ Quy Chuẩn này.