

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG GÓI DỊCH VỤ PHẦN MỀM THÔNG MINH (VF CONNECT)

Cập nhật lần cuối: Ngày 13 tháng 01 năm 2026;

Điều khoản và Điều kiện này (“**Điều khoản & Điều kiện**” hoặc “**GTC**”) là các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) (“**Dịch Vụ**” hay “**Dịch Vụ VF Connect**”) theo gói (“**Gói phần mềm VF Connect**” hoặc “**Gói**”) giữa **Công ty TNHH Kinh doanh Thương mại và Dịch vụ VinFast (“VinFast”)** có trụ sở tại Số 7, Đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Phúc Lợi, Quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam, và bạn, khách hàng hoặc người dùng (“**Khách hàng**”, “**Người dùng**” hoặc “**Bạn**”), liên quan đến việc sử dụng các Dịch Vụ VF Connect.

BẰNG VIỆC ĐĂNG KÝ, TRUY CẬP HOẶC SỬ DỤNG DỊCH VỤ VF CONNECT, BẠN XÁC NHẬN ĐÃ ĐỌC, HIỂU VÀ ĐỒNG Ý VỚI GTC NÀY VÀ CHÍNH SÁCH BẢO MẬT LIÊN QUAN (CÓ TẠI https://vinfastauto.com/vn_vi/dieu-khoan-phap-ly). NẾU BẠN KHÔNG ĐỒNG Ý, VUI LÒNG KHÔNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ.

Định nghĩa và Giải thích

- **VinFast:** Công ty TNHH Kinh doanh Thương mại và Dịch vụ VinFast.
- **Website VinFast:** Website chính thức của VinFast, Khách hàng có thể tham khảo các gói VF Connect trên Website VinFast. Link Website: [VinFast - Website chính thức tại Việt Nam](#).
- **Tài khoản VinFast:** Tài khoản để đăng nhập Website VinFast hoặc Ứng dụng VinFast. Khách Hàng có thể tạo tài khoản VinFast tại [VinFast - Website chính thức tại Việt Nam](#) hoặc trên Ứng dụng VinFast.
- **Khách hàng, Người dùng, hoặc Bạn:** Cá nhân hoặc tổ chức mua/sở hữu phương tiện VinFast (“**Phương tiện**” hoặc “**xe**”) và sử dụng Gói phần mềm VF Connect.
- **Gói phần mềm VF Connect hay Gói hoặc Dịch Vụ hay Dịch Vụ VF Connect:** Các dịch vụ số nâng cao trải nghiệm lái xe thông qua các tính năng thông minh tích hợp vào **Phương tiện**, bao gồm dữ liệu sạc xe điện, ứng dụng đồng hồ thông minh, trợ lý ảo thông minh + chatbot, và phần mềm bên thứ ba...được chia thành các gói phần mềm tổng hợp BASIC, PRO, PREMIUM, PRIME và các gói bán lẻ phần mềm.
Để làm rõ: Các gói phần mềm và ứng dụng có thể thay đổi tùy vào chiến lược và định hướng phát triển gói phần mềm của VinFast tại từng thời điểm.
- **Ứng dụng VinFast:** Ứng dụng di động cho phép truy cập thông tin Phương tiện và Dịch Vụ VF Connect.

- **Chính sách Bảo mật:** Chính sách Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của VinFast quy định chi tiết về việc thu thập, sử dụng và xử lý dữ liệu cá nhân, có tại https://vinfastauto.com/vn_vi/dieu-khoan-phap-ly.
- **Khách hàng cũ:** Khách hàng mua xe trước ngày ra mắt chính thức Dịch Vụ VF Connect.
- **Khách hàng Mới:** Khách hàng mua xe sau ngày ra mắt chính thức Dịch Vụ VF Connect

1. Chính sách gói dành cho khách hàng:

1.1. Các Gói phần mềm VF Connect cung cấp:

- **VF CONNECT BASIC (CƠ BẢN)** (Miễn phí): Các tính năng hiện tại trên xe, trừ các tính năng điều khiển từ xa và cảnh báo xâm nhập trên ứng dụng VinFast.
- **VF CONNECT PRO (NÂNG CAO)** (Trả phí): Các tính năng của gói BASIC kèm theo tính năng điều khiển từ xa trên ứng dụng VinFast và Đồng hồ thông minh, tính năng cảnh báo xâm nhập từ xa, tính năng ViVi Nâng Cao.
- **VF CONNECT PREMIUM (CAO CẤP)** (Trả phí): Các tính năng của gói Pro các tính năng cao cấp như chợ ứng dụng, VietMap Live, các chế độ xe đặc biệt, vv.
- **VF CONNECT PRIME (ĐẶC BIỆT)** (Trả phí): Các tính năng của gói Premium kèm theo gói Esim Data.
- **VF CONNECT VML** (Trả phí): Gói tính năng bản đồ VinFast kết hợp với VietMap Live
Chi tiết xem tại Website VinFast.

Lưu ý:

- Phạm vi sử dụng: Chỉ trên lãnh thổ Việt Nam.
- Khách hàng không thể sử dụng đồng thời nhiều Gói phần mềm VF Connect PRO/PREMIUM/PRIME tại một thời điểm. Khi Khách hàng thay đổi Gói, Gói cũ sẽ bị vô hiệu hóa.
- Khách hàng có thể sử dụng đồng thời gói VF CONNECT BASIC/PRO/PREMIUM/PRIME đồng thời cùng gói VF CONNECT VML và các gói bản lẻ phần mềm khác (nếu có) của VinFast tại từng thời điểm.

1.2. Chính sách gói dành cho Khách hàng:

- **VF CONNECT BASIC:** Toàn bộ Khách hàng khi cập nhật phần mềm mới nhất có Ứng dụng VinFast Connect trên xe đã được mặc định kích hoạt gói BASIC để có thể sử dụng các tác vụ điều khiển xe.
- **VF CONNECT PRO, PREMIUM và PRIME dùng thử:** Áp dụng cho toàn bộ Khách hàng Mới và Khách hàng cũ.
- **VF CONNECT PRO, PREMIUM và PRIME trả phí** (Theo tháng/năm): Áp dụng cho toàn bộ Khách hàng Mới và Khách hàng cũ.

- **VF CONNECT VML trả phí:** Áp dụng cho toàn bộ Khách hàng mới và Khách hàng cũ.

Lưu ý:

- Chương trình và thời hạn dùng thử có thể thay đổi và được áp dụng tùy theo từng thời điểm ban hành chính sách của VinFast và phù hợp với quy định của pháp luật.
- Tính năng có thể thay đổi tùy vào chiến lược và định hướng phát triển Gói phần mềm VF Connect của VinFast và phù hợp với quy định của pháp luật.
- **Thỏa thuận ràng buộc:** Bằng cách nhấn “Tôi đồng ý” bạn đồng ý với GTC này và Chính sách Bảo mật.
- **Cập nhật GTC:** VinFast có quyền sửa đổi GTC này để tuân thủ pháp luật và/hoặc chiến lược kinh doanh. Bản cập nhật được công bố tại https://vinfastauto.com/vn_vi hoặc qua Tài khoản VinFast. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau khi GTC được cập nhật được xem là Khách hàng chấp nhận các sửa đổi. Nếu không đồng ý, Khách hàng có quyền lựa chọn chấm dứt hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) giao kết với VinFast và/hoặc ngừng sử dụng Dịch Vụ.

2. Kích hoạt Dịch Vụ

2.1. Điều kiện để kích hoạt Gói phần mềm VF Connect trên xe:

Để kích hoạt và sử dụng Dịch Vụ trên xe, Khách hàng cần lưu ý một số điều kiện kỹ thuật như sau:

- Khách hàng sở hữu các dòng xe có hỗ trợ cài đặt Gói phần mềm VF Connect;
Xem chi tiết các dòng xe hỗ trợ cài đặt Gói phần mềm VF Connect tại Website VinFast (tại địa chỉ: [VinFast - Website chính thức tại Việt Nam](#)).
- Khách hàng có tài khoản VinFast và liên kết với số VIN của xe qua Ứng dụng VinFast;
- Khách hàng cần cập nhật phần mềm mới nhất trên xe có hỗ trợ Ứng dụng VinFast.

2.2. Trách nhiệm tài khoản:

Bạn chịu trách nhiệm đối với mọi hoạt động dưới Tài khoản VinFast. Giữ bí mật thông tin đăng nhập và báo ngay hành vi sử dụng trái phép qua support.vn@vinfastauto.com hoặc 1900232389.

3. Thay đổi gói đăng ký

- Khách hàng có thể thay đổi Gói đã đăng ký bất kỳ lúc nào.
- Gói đăng ký mới sẽ được kích hoạt sau khi Khách hàng thanh toán Gói đăng ký mới thành công.
- Gói đã đăng ký trước đó sẽ bị vô hiệu hóa sau khi Gói đăng ký mới được kích hoạt.

- Khách hàng sẽ không được hoàn tiền nếu Gói đã đăng ký vẫn còn thời hạn sử dụng vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng cần cân nhắc trước khi thay đổi Gói đăng ký.
- Các tính năng của Gói đã đăng ký không nằm trong Gói đăng ký mới sẽ bị vô hiệu hóa khi Gói đăng ký mới được kích hoạt.

4. Chính sách gia hạn gói

- Khách hàng đăng ký gói Dịch Vụ VF Connect sẽ được quyền lựa chọn đăng ký gia hạn tự động hay không gia hạn tự động đối với các gói VF CONNECT PRO/PREMIUM/PRIME.
- Đối với gói VF CONNECT VML Khách hàng chỉ có thể chọn phương án đăng ký thanh toán một lần. Sau khi hết hạn, Khách hàng đăng ký lại để sử dụng dịch vụ. Hiện tại VinFast chưa hỗ trợ thanh toán gia hạn tự động cho gói này.

4.1. Gói phần mềm VF Connect đăng ký gia hạn tự động.

- Đối với gói Dịch Vụ VF Connect có tính năng gia hạn tự động và được Khách hàng đăng ký gia hạn tự động, Gói đăng ký sẽ được gia hạn tự động khi hết hạn sử dụng.
- VinFast sẽ có thông báo về việc Gói đã đăng ký sắp tới sẽ được tự động gia hạn tối thiểu bảy (7) ngày trước khi Gói đăng ký hết hạn sử dụng để Khách hàng có thể cân nhắc, lựa chọn có tiếp tục gia hạn Gói hay không.

4.2. Gói phần mềm VF Connect trả phí không được Khách hàng đăng ký gia hạn tự động.

VinFast sẽ có thông báo về việc cần gia hạn Gói trước tối thiểu bảy (7) ngày trước khi Gói đó hết hạn sử dụng để Khách hàng có thể cân nhắc, lựa chọn có tiếp tục gia hạn Gói hay không.

5. Hủy gói đăng ký

5.1. Khách hàng chủ động hủy gói trả phí hiện tại:

- **Nếu Khách hàng đang đăng ký Gói PRO/PREMIUM/PRIME:**
Khách hàng có thể hủy Gói bất kỳ lúc nào.
 - Sau khi ấn Hủy gói và không chọn gói trả phí khác: Gói BASIC sẽ được kích hoạt tự động.
 - Sau khi ấn Hủy gói và chọn gói trả phí khác: Khách hàng được kích hoạt Gói đăng ký mới theo Điều 3.
- **Nếu Khách hàng đang đăng ký Gói VF CONNECT VML:**
 - Khách hàng có thể hủy Gói bất kỳ lúc nào.
 - Sau khi ấn Hủy gói Gói VF CONNECT VML sẽ ngưng hoạt động.

5.2. VinFast chủ động hủy gói trả phí hiện tại:

- **Gói trả phí hết hạn và không đăng ký gia hạn tự động:** Khách hàng không chủ động gia hạn, thanh toán Gói theo như thông báo của VinFast trước đó.

- **Gói trả phí hết hạn và đăng ký gia hạn tự động:** VinFast không thể thực hiện gia hạn theo hình thức gia hạn tự động do lỗi từ phía Khách hàng (như: thẻ thanh toán của khách hàng hết hạn, hết hạn mức, v.v.).
- Khách hàng vi phạm hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) đã giao kết với VinFast dẫn tới chấm dứt hợp đồng đó và ngừng Dịch Vụ.

6. Chính sách hoàn tiền đối với gói Trả phí.

6.1. Khách hàng được hoàn tiền nếu:

- Gói trả phí không thể kích hoạt do lỗi của VinFast.
- Gói được kích hoạt nhưng lại không có đủ tính năng và ứng dụng như trong hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) Khách hàng giao kết với VinFast.

6.2. Để được hoàn tiền, Khách hàng cần đảm bảo các điều kiện sau:

- Khi gói mới nhận được thông báo kích hoạt qua email và tin nhắn qua Ứng dụng VinFast nhưng không thể kích hoạt hay Khách hàng nhận thấy các tính năng, ứng dụng không đúng với Gói đã đăng ký, Khách hàng cần liên hệ với VinFast trong vòng 24h. Quy trình: Liên hệ qua support.vn@vinfastauto.com hoặc 1900232389.
- Sau khi tiếp nhận thông tin, nếu bộ phận kỹ thuật xác nhận lỗi hiện tại do Gói không thể kích hoạt trên xe là từ phía VinFast và không thể khắc phục. VinFast sẽ tiến hành trao đổi với Khách hàng và tiến hành hoàn tiền cho khách 100% số tiền Khách hàng đã đăng ký Gói.

6.3. Khách hàng không đủ điều kiện hoàn tiền nếu:

- Sau khi nhận được thông báo gói được kích hoạt, trong vòng 24h đầu Khách hàng không liên hệ VinFast nếu Gói gặp lỗi không thể kích hoạt trên xe hay Gói không có đầy đủ tính năng và ứng dụng như trong hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) Khách hàng giao kết với VinFast.
- Khách hàng hủy gói hoặc chuyển đổi sang gói mới vì bất kỳ lý do gì.

7. Chính sách bảo hành gói

- VinFast đảm bảo đầy đủ các tính năng của Dịch Vụ theo Hợp Đồng Khách hàng đã giao kết với VinFast. Khách hàng sẽ nhận được hỗ trợ kỹ thuật và sửa chữa từ VinFast hoàn toàn miễn phí nếu thiếu các tính năng, ứng dụng không đúng như trong hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) giao kết với VinFast.
- Thời hạn bảo hành áp dụng đúng với thời gian gói kích hoạt và hoạt động. Nếu gói hết hạn, VinFast không hỗ trợ bảo hành.
- VinFast không hỗ trợ bảo hành nếu Khách hàng tự can thiệp vào phần cứng và phần mềm gốc trên xe tại các địa điểm không phải xưởng sửa chữa, bảo dưỡng của VinFast, gây ảnh hưởng đến phần mềm và phần cứng trên xe.
- VinFast không hỗ trợ bảo hành nếu khách hàng vi phạm các điều khoản trong hợp đồng cung cấp gói dịch vụ phần mềm thông minh (VF Connect) giao kết với VinFast.

8. Chính sách chuyển đổi gói

- Khách hàng được phép chuyển đổi Gói (với điều kiện gói còn hạn sử dụng) cho người dùng khác khi chuyển quyền sở hữu xe.
- Khách hàng mới cần liên hệ bộ phận CSKH của VinFast để tiến hành chuyển đổi thông tin sử dụng khi muốn đăng ký gói mới.

Quy trình: Liên hệ qua support.vn@vinfastauto.com hoặc 1900232389.