

ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Dịch vụ đưa đón học sinh - Năm học 2026-2027 Trường Pháp Quốc tế Marguerite Duras - Thành phố Hồ Chí Minh

Đơn vị cung cấp dịch vụ	F & S Travel Ltd / Công ty TNHH Du Lịch F & S
Địa chỉ	353/7A Bình Quới, P. Bình Quới, TP. HCM
Email	contact@md-bus.com
Mã số doanh nghiệp	0313196671
Giám đốc vận hành	Nguyễn Tường Anh Stéphane

Bản tiếng Việt - tài liệu hợp đồng cần được chấp thuận khi đăng ký trực tuyến.

Điều 1 - Đối tượng

Các Điều khoản Chung này quy định các điều kiện tổ chức và cung cấp dịch vụ đưa đón học sinh của Công ty TNHH Du Lịch F & S (sau đây gọi tắt là "F & S Travel"), dành cho học sinh Trường Pháp Quốc tế Marguerite Duras tại Thành phố Hồ Chí Minh trong năm học 2026-2027.

Dịch vụ bao gồm việc đưa đón các học sinh đã đăng ký giữa các điểm đón/trả do F & S Travel quy định và nhà trường, theo các tuyến đường, lịch trình, lộ trình và điều kiện vận hành do F & S Travel quyết định.

Hợp đồng dịch vụ được giao kết trực tiếp giữa F & S Travel và phụ huynh hoặc người đại diện hợp pháp của học sinh đã đăng ký.

Điều 2 - Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ

Dịch vụ được cung cấp bởi Công ty TNHH Du Lịch F & S, công ty được đăng ký tại Việt Nam với mã số doanh nghiệp 0313196671, có địa chỉ tại 353/7A Bình Quới, P. Bình Quới, TP. HCM.

Người đại diện theo pháp luật: Nguyễn Thị Hồng Bích. Giám đốc vận hành: Nguyễn Tường Anh Stéphane. Liên hệ vận hành: contact@md-bus.com.

F & S Travel sử dụng đơn vị vận tải, tài xế, nhân viên phụ trách trên xe, điều phối viên hoặc nhà cung cấp kỹ thuật để thực hiện dịch vụ. F & S Travel là đầu mối hợp đồng của các gia đình và chịu trách nhiệm điều phối chung dịch vụ.

Điều 3 - Đăng ký dịch vụ

Việc đăng ký dịch vụ đưa đón học sinh được thực hiện qua trang web chính thức do F & S Travel thiết lập hoặc bằng bất kỳ phương thức nào khác được thông báo chính thức cho các gia đình.

Để hợp lệ, hồ sơ đăng ký phải bao gồm các thông tin sau:

- thông tin đầy đủ của học sinh và lớp học;
- thông tin liên hệ của phụ huynh hoặc người đại diện hợp pháp;
- địa chỉ cư trú hoặc điểm đón mong muốn;
- gói dịch vụ yêu cầu: hai lượt hoặc một lượt khi lựa chọn này được mở;
- ảnh gần đây của học sinh;
- thông tin liên hệ của những người được phép đón học sinh;
- mọi thông tin cần thiết cho sự an toàn của học sinh trong quá trình di chuyển;
- việc chấp thuận các Điều khoản Chung này;
- việc thanh toán số tiền đến hạn trong thời hạn quy định.

Việc đăng ký chỉ được xác nhận chính thức sau khi F & S Travel chấp thuận và nhận được khoản thanh toán tương ứng.

F & S Travel có quyền từ chối hoặc hoãn việc đăng ký, đặc biệt trong các trường hợp: hồ sơ không đầy đủ, chưa nhận được thanh toán, không đủ chỗ, địa chỉ nằm ngoài khu vực phục vụ, hoặc lộ trình không đảm bảo việc đón/trả an toàn và đúng giờ.

Điều 4 - Thời hạn hợp đồng

Hợp đồng được giao kết cho năm học 2026-2027, căn cứ theo lịch học của Trường Pháp Quốc tế Marguerite Duras.

Dịch vụ sẽ không được cung cấp vào những ngày nhà trường đóng cửa, kỳ nghỉ học, ngày lễ và ngày không có lớp học hoặc bất kỳ khoảng thời gian nào mà nhà trường không hoạt động bình thường, trừ trường hợp có thỏa thuận đặc biệt được F & S Travel xác nhận bằng văn bản.

Việc tiếp nhận học sinh trong năm học sẽ được F & S Travel xem xét dựa trên số lượng chỗ trống và năng lực vận hành. Các điều kiện về tài chính sẽ được thông báo chi tiết đến phụ huynh trước khi chính thức xác nhận đăng ký.

Điều 5 - Mức phí và phương thức thanh toán

Mức phí áp dụng cho năm học 2026-2027 như sau:

5.1 Gói dịch vụ hai lượt nguyên năm

Mức phí cả năm cho dịch vụ đưa đón hai lượt là 25.890.000 VND đã bao gồm thuế cho mỗi học sinh.

Kỳ thanh toán	Số tiền	Hạn thanh toán
Kỳ 1	10.356.000 VND	Trước ngày 14/08/2026
Kỳ 2	7.767.000 VND	Trước ngày 18/12/2026
Kỳ 3	7.767.000 VND	Trước ngày 19/03/2027

5.2 Gói dịch vụ một lượt nguyên năm

Gói dịch vụ một lượt chỉ áp dụng cho một chiều (chuyến buổi sáng hoặc chuyến chiều về), theo phương án đã được F & S Travel phê duyệt. Khách hàng không được tự ý thay đổi luân phiên các chuyến này mỗi ngày nếu không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của F & S Travel.

Dịch vụ chính là gói hai lượt và được ưu tiên tổ chức. Gói một lượt là lựa chọn bổ sung và chỉ được cung cấp khi F & S Travel đã có đầy đủ thông tin về số lượng đăng ký gói hai lượt, phương án tổ chức tuyến cuối và số chỗ còn trống.

Việc gia đình bày tỏ mong muốn sử dụng gói một lượt không đồng nghĩa với việc đăng ký chính thức và không mặc nhiên được cấp quyền sử dụng gói này. Mọi yêu cầu gói một lượt đều phải được F & S Travel xem xét và chấp thuận rõ ràng.

Khi lựa chọn này được áp dụng và được chấp thuận, mức phí nguyên năm của gói một lượt là 19.900.000 VND đã bao gồm thuế cho mỗi học sinh.

Kỳ thanh toán	Số tiền	Hạn thanh toán
Kỳ 1	7.960.000 VND	Trước ngày 14/08/2026
Kỳ 2	5.970.000 VND	Trước ngày 18/12/2026
Kỳ 3	5.970.000 VND	Trước ngày 19/03/2027

5.3 Giảm giá cho anh/chị/em ruột

Các gia đình đăng ký nhiều học sinh theo gói hai lượt nguyên năm được hưởng các mức giảm sau:

- giảm 2% trên gói hai lượt của học sinh thứ hai được đăng ký;
- giảm 5% trên gói hai lượt của học sinh thứ ba và các học sinh tiếp theo.

Ưu đãi giảm giá cho anh/chị/em ruột chỉ áp dụng đối với các gói hai lượt nguyên năm đã được F & S Travel chấp thuận. Ưu đãi này không áp dụng cho gói một lượt, trừ khi F & S Travel có chấp thuận đặc biệt bằng văn bản.

Khi thanh toán theo kỳ, mức giảm áp dụng sẽ được phân bổ theo cùng tỷ lệ trên từng kỳ thanh toán.

Ưu đãi giảm giá cho anh/chị/em ruột không được cộng dồn với các ưu đãi, giảm giá hoặc điều kiện đặc biệt khác, trừ khi có chấp thuận bằng văn bản của F & S Travel.

5.4 Tính khả dụng của gói một lượt

Gói một lượt được đề xuất như một lựa chọn bổ sung và chỉ trong giới hạn số chỗ còn lại, sau khi đã ưu tiên cho các đăng ký hai lượt và cân đối số chỗ ngồi trên các tuyến.

F & S Travel có thể mở, hạn chế, tạm hoãn hoặc đóng tính năng đăng ký gói một lượt tùy theo từng tuyến, số lượng xe có sẵn, yêu cầu an toàn, tính đúng giờ và công tác vận hành. Thông báo về giới hạn chung hoặc giới hạn theo từng tuyến sẽ được gửi đến các gia đình ngay khi công tác sắp xếp cuối cùng hoàn tất.

Việc phân bổ gói một lượt không diễn ra tự động. F & S Travel có quyền từ chối yêu cầu, đưa vào danh sách chờ hoặc đề xuất gói hai lượt trong trường hợp điều kiện thực tế không cho phép đáp ứng gói một lượt.

5.5 Phương thức thanh toán

Việc thanh toán chỉ được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản của F & S Travel hoặc thanh toán bằng tiền mặt theo lịch hẹn với ban điều hành của chúng tôi. Thông tin tài khoản ngân hàng sẽ được gửi đến các gia đình ngay khi đăng ký được chấp thuận hoặc thông qua các kênh liên lạc chính thức của F & S Travel.

Khoản thanh toán chỉ được ghi nhận là hoàn tất sau khi F & S Travel xác nhận đã nhận được đủ tiền thực tế. Mọi loại phí ngân hàng hoặc phí chuyển tiền, nếu có, sẽ do gia đình thanh toán.

5.6 Chậm thanh toán hoặc không thanh toán

Mọi khoản thanh toán phải được hoàn tất muộn nhất vào ngày được chỉ định. Trong trường hợp chậm thanh toán, F & S Travel có thể tạm dừng quyền sử dụng dịch vụ sau khi đã thông báo trước cho phụ huynh.

Học sinh chỉ được lên xe khi đăng ký được chấp thuận và khoản thanh toán đến hạn hoàn tất. Trong trường hợp tiếp tục chậm thanh toán, F & S Travel có thể chấm dứt đăng ký của học sinh, đồng thời bảo lưu quyền yêu cầu thanh toán các khoản tiền còn thiếu.

Điều 6 - Tổ chức tuyến, lịch trình và điểm đón/trả

F & S Travel sẽ hoạch định các tuyến, lịch trình, điểm dừng, điểm đón và điểm trả dựa trên số lượng đăng ký, địa chỉ của gia đình, yếu tố an toàn, giao thông, quy định của nhà trường và khả năng cung ứng dịch vụ.

Các điểm dừng và điểm trả là điểm lên/xuống nhằm cho phép học sinh lên hoặc xuống xe nhanh chóng và an toàn. Đây không phải là bãi đỗ xe hoặc khu vực dừng đỗ lâu cho xe buýt. Vì lý do giao thông, an toàn và đúng giờ, xe không thể chờ lâu tại các điểm này.

Phụ huynh hoặc người được ủy quyền bắt buộc phải có mặt đúng giờ quy định, cả buổi sáng tại điểm đón và buổi chiều tại điểm trả.

Đối với chuyến buổi sáng, thời gian được thông báo là giờ xe khởi hành chính xác, không phải là khoảng thời gian chờ. Học sinh phải có mặt tại điểm đón ít nhất 10 phút trước giờ được thông báo. Để đảm bảo xe đến trường đúng giờ, xe sẽ khởi hành đúng giờ đã định.

F & S Travel không áp dụng chính sách hoàn tiền, đổi chuyến hoặc bố trí xe khác đối với trường hợp học sinh lỡ xe do đến muộn tại điểm đón.

Lịch trình được dự kiến trên cơ sở thông tin hiện tại, nhưng có thể thay đổi tùy thuộc tình hình giao thông, thời tiết, công trình, sự cố phát sinh hoặc các yếu tố khách quan khác như quyết định của cơ quan chức năng, yêu cầu của nhà trường, v.v.

F & S Travel có quyền điều chỉnh lộ trình, giờ khởi hành, điểm dừng hoặc phương tiện khi cần thiết nhằm đảm bảo an toàn cho học sinh, duy trì tính đúng giờ và sự vận hành thông suốt của tuyến xe.

Mọi yêu cầu thay đổi địa chỉ, điểm đón hoặc điểm trả từ phía gia đình phải được gửi bằng văn bản và được F & S Travel xác nhận. F & S Travel có thể từ chối hoặc hoãn yêu cầu điều chỉnh nếu sự thay đổi đó làm gián đoạn tuyến hiện tại hoặc gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến các tiêu chuẩn về an toàn, khoảng cách và thời gian di chuyển.

Điều 7 - Ứng dụng, thông báo và liên lạc

F & S Travel sẽ thiết lập trang web đăng ký trực tuyến cũng như ứng dụng check-in / check-out phục vụ việc theo dõi và liên lạc về dịch vụ đưa đón học sinh.

Phụ huynh cần thường xuyên theo dõi các thông báo từ F & S Travel, đặc biệt là những cập nhật về lịch trình, điểm đón, chậm trễ nếu có, tình trạng vắng mặt, thay đổi lộ trình, trạng thái lên/xuống xe và thông tin an toàn.

Các thông tin, thông báo GPS hoặc lịch trình hiển thị trong ứng dụng nhằm mục đích hỗ trợ theo dõi dịch vụ. Tuy nhiên, các dữ liệu này có thể bị gián đoạn hoặc sai lệch do lỗi kỹ thuật, thiết bị, mạng internet hoặc hệ thống định vị, và không mang tính cam kết tuyệt đối về mặt thời gian thực hoặc vị trí chính xác.

Phụ huynh cam kết cung cấp thông tin liên hệ chính xác và cập nhật kịp thời ngay khi có sự thay đổi.

Điều 8 - Học sinh vắng mặt

Ứng dụng check-in / check-out sẽ được sử dụng để thông báo cho phụ huynh khi học sinh vắng mặt trên xe, tối đa bốn lần mỗi ngày tùy theo số lượng chuyến xe.

F & S Travel và nhà trường sẽ thiết lập một quy trình phối hợp để cập nhật danh sách học sinh cho các chuyến xe lượt về.

Việc học sinh vắng mặt, kể cả có lý do chính đáng, sẽ không phát sinh quyền được hoàn tiền, chiết khấu hoặc chuyển sang kỳ sau, trừ các trường hợp F & S Travel xem xét giải quyết đặc biệt.

Điều 9 - Trách nhiệm của F & S Travel

F & S Travel chịu trách nhiệm tổ chức, điều phối và giám sát vận hành dịch vụ đưa đón học sinh trong năm học 2026-2027.

Theo đó, F & S Travel thiết lập một cơ cấu tổ chức, cụ thể bao gồm:

- phương tiện phù hợp để đưa đón học sinh;
- tài xế có các giấy phép và điều kiện cần thiết;
- nhân viên phụ trách trên xe theo lịch trình đã định;
- điều phối viên chịu trách nhiệm theo dõi hằng ngày các tuyến;
- giám đốc vận hành giám sát toàn bộ hệ thống;
- quy trình liên lạc với gia đình trong trường hợp có sự cố, chậm trễ hoặc thay đổi quan trọng của dịch vụ;
- nền tảng kỹ thuật số phục vụ việc đăng ký dịch vụ, theo dõi lộ trình và đăng các thông báo cập nhật đến phụ huynh.

F & S Travel cam kết vận hành dịch vụ tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam về vận tải hành khách và các tiêu chuẩn an toàn trong việc đưa đón học sinh.

Tuy nhiên, F & S Travel không thể cam kết thời gian chính xác tuyệt đối do các yếu tố khách quan ngoài tầm kiểm soát như: tình trạng giao thông tại Thành phố Hồ Chí Minh, thời tiết, công trình thi công, tai nạn, hạn chế lưu thông, quyết định hành chính hoặc các sự kiện bất khả kháng khác.

Điều 10 - Vai trò của nhân viên phụ trách trên xe và điều phối viên

Nhân viên phụ trách trên xe có nhiệm vụ chính là điểm danh và hỗ trợ học sinh khi lên xuống xe, giám sát suốt hành trình, kiểm tra danh sách học sinh và kịp thời báo cáo mọi sự cố cho điều phối viên.

Điều phối viên chịu trách nhiệm giám sát vận hành các tuyến, giữ liên lạc với nhân viên phụ trách trên xe, xử lý các tình huống phát sinh và phối hợp với gia đình khi cần thiết.

Giám đốc vận hành quản lý toàn bộ hệ thống và chỉ trực tiếp can thiệp khi phát sinh các vấn đề quan trọng hoặc cần đưa ra những quyết định vận hành then chốt.

Điều 11 - Trách nhiệm của phụ huynh

Phụ huynh hoặc người đại diện hợp pháp cam kết:

- cung cấp thông tin chính xác khi đăng ký;
- thông báo ngay cho F & S Travel khi có thay đổi về địa chỉ, số điện thoại, tình trạng sức khỏe của học sinh hoặc người được ủy quyền đón học sinh;
- tuân thủ thời hạn thanh toán;
- tuân thủ đúng thời gian và điểm đón/trả;

- có mặt hoặc bảo đảm người được ủy quyền có mặt tại điểm trả theo đúng quy định;
- thông báo việc học sinh vắng mặt theo quy trình của F & S Travel;
- nhắc nhở và đảm bảo học sinh tuân thủ các quy định về trật tự và kỷ luật trên xe;
- không tự ý yêu cầu tài xế hoặc nhân viên phụ trách trên xe thay đổi lộ trình nếu chưa được F & S Travel chấp thuận trước;
- tôn trọng nhân viên F & S Travel, tài xế, nhân viên phụ trách trên xe, điều phối viên và các học sinh khác.

Phụ huynh chịu trách nhiệm về các hậu quả phát sinh từ thông tin sai, không đầy đủ hoặc không được cập nhật.

Điều 12 - Đón, trách nhiệm và trả học sinh

Trách nhiệm vận hành của F & S Travel bắt đầu từ thời điểm học sinh lên xe hoặc được nhân viên tiếp nhận tại điểm đón được chỉ định. Trách nhiệm này kết thúc khi học sinh được trả an toàn tại điểm trả đã định, được giao cho người được ủy quyền (khi có yêu cầu bắt buộc), hoặc được bàn giao cho nhà trường theo quy định.

Học sinh phải có mặt tại điểm đón vào thời gian đã được thông báo.

Đối với học sinh mầm non và tiểu học, phụ huynh hoặc người được ủy quyền phải có mặt tại điểm trả.

Đối với học sinh trung học, phụ huynh có thể cho phép bằng văn bản về việc để học sinh tự về nhà từ điểm trả, theo các phương thức do nhà trường hoặc F & S Travel thông báo.

Trong trường hợp phụ huynh hoặc người được ủy quyền vắng mặt tại thời điểm trả học sinh, F & S Travel sẽ chủ động liên hệ với phụ huynh. Tùy từng tình huống, học sinh có thể tiếp tục được giám sát bởi nhân viên phụ trách trên xe, đưa đến nơi an toàn hoặc xử lý theo quy trình của F & S Travel. Các chi phí phát sinh, nếu có, sẽ do phụ huynh chịu trách nhiệm thanh toán.

Trong trường hợp phụ huynh hoặc người được ủy quyền đến đón học sinh trễ nhiều lần, quá thời gian quy định hoặc không có lý do chính đáng, F & S Travel có quyền tạm ngưng hoặc chấm dứt việc đăng ký của học sinh. Công ty sẽ thông báo trước cho phụ huynh, trừ những trường hợp khẩn cấp hoặc tình huống ngoại lệ.

F & S Travel sẽ không giao học sinh nhỏ tuổi cho người không được ủy quyền hoặc không xác định được danh tính.

Điều 13 - Hành vi của học sinh

Học sinh cần có thái độ văn minh và ý thức giữ an toàn trong suốt chuyến đi.

Đặc biệt, học sinh tuyệt đối không được:

- đứng lên, đi lại hoặc đùa giỡn khi xe đang di chuyển;
- la hét, đánh nhau, đe dọa hoặc bắt nạt học sinh khác;
- làm hư hỏng nội thất hoặc trang thiết bị trên xe;
- gây mất tập trung cho tài xế hoặc nhân viên phụ trách trên xe;
- tự ý mở cửa lên xuống hoặc cửa sổ khi chưa được phép;
- mang theo hoặc sử dụng vật dụng nguy hiểm;
- ăn uống trên xe nếu không có sự đồng ý của nhân viên phụ trách trên xe;
- từ chối tuân thủ các hướng dẫn an toàn của nhà trường và nhân viên phụ trách trên xe.

Trường hợp học sinh có hành vi nguy hiểm, bạo lực, thiếu tôn trọng hoặc vi phạm tái diễn, F & S Travel có quyền gửi cảnh báo đến phụ huynh, tạm ngưng quyền sử dụng dịch vụ hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ.

Nếu học sinh cố ý gây hư hỏng hoặc thiệt hại về tài sản, phụ huynh sẽ phải chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ chi phí sửa chữa hoặc thay thế.

Học sinh chịu trách nhiệm tự quản lý tư trang của mình. F & S Travel từ chối bồi thường cho các trường hợp thất lạc, mất cắp hoặc hư hỏng tài sản bỏ quên trên xe, trừ khi có bằng chứng xác thực chứng minh lỗi nghiêm trọng thuộc về F & S Travel hoặc pháp luật Việt Nam có quy định khác.

Điều 14 - An toàn, phương tiện và bảo hiểm

Các phương tiện sử dụng trong dịch vụ đều tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành tại Việt Nam.

F & S Travel cam kết các phương tiện có đầy đủ giấy tờ, được kiểm định chất lượng và trang bị đầy đủ thiết bị theo luật định.

Dịch vụ được bảo hiểm theo đúng quy định áp dụng đối với hoạt động vận tải và phương tiện sử dụng.

Mỗi học sinh đăng ký dịch vụ đưa đón học sinh sẽ được mua bảo hiểm tai nạn hành khách trong suốt các chuyến đi được tổ chức. Dịch vụ bảo hiểm này được cung cấp bởi Tổng Công ty Bảo hiểm PVI (PVI Insurance), một trong những đơn vị bảo hiểm hàng đầu tại Việt Nam.

Gói bảo hiểm này nhằm bảo vệ học sinh và hỗ trợ gia đình trong trường hợp xảy ra tai nạn khi đưa đón. Mức chi trả sẽ tuân theo các quy định, điều khoản của Bảo hiểm PVI, bao gồm chi phí y tế, thương tật vĩnh viễn hoặc tử vong, trong giới hạn mức trách nhiệm và tỷ lệ bồi thường đã thỏa thuận. Khi phát sinh sự kiện bảo hiểm, việc hỗ trợ gia đình sẽ được thực hiện theo đúng hồ sơ và quy trình chính thức từ PVI.

Trong trường hợp xảy ra tai nạn, sự cố hoặc tình huống khẩn cấp, F & S Travel sẽ chủ động triển khai các biện pháp ứng phó cần thiết, bao gồm: thông báo cho phụ huynh, phối hợp với nhà trường (nếu cần) và liên hệ với các cơ quan chức năng có thẩm quyền.

F & S Travel và đội ngũ nhân sự không có nghĩa vụ hỗ trợ học sinh uống thuốc, ngoại trừ các trường hợp khẩn cấp hoặc theo một quy trình cụ thể đã được chấp thuận trước bằng văn bản. Mọi thông tin y tế quan trọng phải được khai báo khi đăng ký và cập nhật ngay khi có sự thay đổi.

Điều 15 - Thay đổi dịch vụ

F & S Travel có quyền điều chỉnh tạm thời hoặc lâu dài phương án tổ chức dịch vụ khi cần thiết, đặc biệt trong các trường hợp:

- có công trình thi công;
- tình trạng kẹt xe nghiêm trọng;
- điều kiện thời tiết xấu;
- xảy ra ngập lụt;
- có tai nạn giao thông;
- phương tiện vận hành hỏng;
- tuyến đường bị đóng/cấm lưu thông;
- có sự thay đổi về lịch học;
- theo quyết định hành chính;
- phát sinh các sự kiện ngoại lệ.

Mọi thay đổi về dịch vụ vì lý do an toàn, đảm bảo chất lượng hoặc các trường hợp bất khả kháng sẽ không làm phát sinh quyền được hoàn tiền. F & S Travel sẽ thông báo đến gia đình trong thời gian sớm nhất có thể.

Điều 16 - Hủy, tạm ngưng và hoàn tiền

Mọi yêu cầu hủy đăng ký từ phụ huynh phải được lập thành văn bản và gửi đến F & S Travel.

Trừ trường hợp có quyết định ngoại lệ từ F & S Travel, các khoản phí đã thanh toán sẽ không được hoàn lại nếu việc hủy được thực hiện sau khi học kỳ liên quan đã chính thức bắt đầu.

Trong trường hợp học sinh rời trường, chuyển chỗ ở ra ngoài các tuyến đưa đón hoặc có lý do đặc biệt được xem là hợp lệ, F & S Travel có thể xem xét yêu cầu hoàn trả một phần phí. Mọi quyết định hoàn tiền đều thuộc thẩm quyền của F & S Travel và sẽ được tính toán dựa trên các chi phí phát sinh thực tế, chi phí vận hành tuyến và thời gian sử dụng dịch vụ.

Không có khoản hoàn tiền nào được áp dụng trong các trường hợp: nghỉ cá nhân, bệnh ngắn ngày, vắng mặt từng buổi, thay đổi nhu cầu cá nhân, tự nguyện không sử dụng dịch vụ hoặc học sinh bị loại khỏi dịch vụ do vi phạm các quy định về hành vi.

Trong trường hợp F & S Travel vi phạm nghiêm trọng hoặc nhiều lần các nghĩa vụ thiết yếu của mình, phụ huynh có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt hợp đồng. F & S Travel sẽ có một khoảng thời gian hợp lý để khắc phục vấn đề trong thời gian sớm nhất.

Điều 17 - Bất khả kháng

F & S Travel được miễn trừ trách nhiệm đối với việc chậm trễ, gián đoạn hoặc không thể cung cấp dịch vụ trong các trường hợp bất khả kháng hoặc sự kiện khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát.

Các trường hợp này bao gồm: thiên tai, lũ lụt, tai nạn nghiêm trọng, dịch bệnh, quyết định của cơ quan nhà nước, phong tỏa đường sá, đình công, mất trật tự công cộng, mất điện diện rộng, hạn chế giao thông, các vấn đề an ninh hoặc bất kỳ tình huống nào khiến việc vận chuyển trở nên nguy hiểm hoặc không thể thực hiện.

Trong các trường hợp nhà trường phải tạm ngưng hoạt động theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền, quyết định nội bộ của nhà trường hoặc do sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc dịch vụ hoàn toàn không thể duy trì trong thời gian dài, F & S Travel sẽ xem xét việc hoàn trả một phần tiền cho các gia đình liên quan.

Việc hoàn tiền (nếu có) chỉ được tính trên phần chi phí biến đổi thực tế không phát sinh do dịch vụ không được thực hiện. Bên sử dụng dịch vụ vẫn phải thanh toán các khoản chi phí cố định, cam kết đã thực hiện và những khoản phí cần thiết không thể cắt giảm nhằm triển khai và duy trì dịch vụ. Các khoản này bao gồm, nhưng không giới hạn ở: lương hoặc phụ cấp tối thiểu của nhân sự được phân công, chi phí điều phối, chi phí hành chính, phí ứng dụng hoặc hệ thống, bảo hiểm, cùng các nghĩa vụ đã cam kết với đối tác hoặc đơn vị vận tải.

Không áp dụng hoàn tiền tự động đối với các chuyến đi bị gián đoạn cục bộ, chậm trễ, điều chỉnh tạm thời lộ trình hoặc tạm hoãn. Ngoại lệ này được áp dụng khi các sự cố phát sinh từ nguyên nhân ngoài tầm kiểm soát của F & S Travel hoặc cần thiết để đảm bảo an toàn dịch vụ.

Điều 18 - Dữ liệu cá nhân và ảnh học sinh

Trong quá trình đăng ký và vận hành dịch vụ, F & S Travel thu thập một số dữ liệu cá nhân của học sinh và gia đình, bao gồm: họ tên, lớp, địa chỉ, thông tin liên hệ của phụ huynh, thông tin liên hệ khẩn cấp, hình ảnh học sinh, thông tin chuyến đi và các dữ liệu cần thiết để đảm bảo an toàn.

Các thông tin này chỉ phục vụ mục đích quản lý, đảm bảo an toàn, xuất hóa đơn, liên lạc và giám sát dịch vụ đưa đón học sinh.

Ảnh học sinh được sử dụng nhằm hỗ trợ đội ngũ vận chuyển nhận diện và đảm bảo an toàn, tránh nhầm lẫn trong quá trình đưa đón. Hình ảnh này tuyệt đối không được sử dụng cho mục đích thương mại nếu không có sự cho phép bằng văn bản.

F & S Travel cam kết không bán dữ liệu cá nhân của gia đình cho bên thứ ba. Dữ liệu chỉ được chia sẻ với các cá nhân hoặc nhà cung cấp thiết yếu cho việc thực hiện dịch vụ, bao gồm điều phối viên, nhân viên phụ trách trên xe, tài xế, đối tác kỹ thuật hoặc cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu từ pháp luật.

Phụ huynh có quyền yêu cầu truy cập, chỉnh sửa hoặc xóa dữ liệu cá nhân của mình, trừ các trường hợp pháp luật quy định hoặc hợp đồng yêu cầu bắt buộc phải tiếp tục lưu trữ.

Dữ liệu cá nhân, đặc biệt là hình ảnh của học sinh, sẽ được lưu trữ trong suốt năm học 2026-2027. Khi kết thúc năm học, F & S Travel sẽ tiến hành xóa hoặc ẩn danh hóa (khử nhân dạng) các dữ liệu này, trừ khi có các nghĩa vụ pháp lý hoặc quy định an toàn khác bắt buộc phải lưu giữ lâu hơn.

Điều 19 - Liên lạc chính thức

Các trao đổi chính thức giữa phụ huynh và F & S Travel có thể được thực hiện qua email, điện thoại, ứng dụng, trang web hoặc các kênh khác do F & S Travel thông báo chính thức.

Phụ huynh cần sử dụng các kênh chính thức này cho các vấn đề quan trọng như đăng ký, thanh toán, vắng mặt, thay đổi địa chỉ, người được ủy quyền hoặc sự cố.

Các yêu cầu được gửi trực tiếp cho tài xế hoặc nhân viên phụ trách trên xe không được xem là đã được chấp thuận cho đến khi được F & S Travel xác nhận.

Điều 20 - Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

Các Điều khoản Chung này chịu sự điều chỉnh và diễn giải theo quy định của pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến thỏa thuận này trước hết sẽ được giải quyết thông qua

thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, các tranh chấp đó sẽ thuộc thẩm quyền giải quyết của tòa án Việt Nam.

Điều 21 - Chấp thuận trực tuyến

Khi đăng ký trực tuyến, phụ huynh hoặc người đại diện hợp pháp cần đánh dấu xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với các Điều khoản Chung. Thao tác xác nhận này đồng nghĩa với việc chấp thuận các điều khoản và cho phép F & S Travel xử lý hồ sơ đăng ký. F & S Travel có thể lưu trữ dữ liệu xác nhận này trong hồ sơ hành chính của học sinh.

Điều 22 - Các phiên bản ngôn ngữ

Các Điều khoản Chung này được biên soạn bằng tiếng Pháp, tiếng Anh, tiếng Việt và tiếng Hàn nhằm tạo thuận lợi cho các gia đình trong quá trình tìm hiểu. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào về cách hiểu giữa các phiên bản, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng, tuân thủ các quy định bắt buộc của pháp luật Việt Nam.