

CHÍNH SÁCH THUÊ XE DO ẢNH HƯỞNG CỦA DỊCH BỆNH COVID-19 (BỔ SUNG CHO CHÍNH SÁCH HOÀN HỦY)

(áp dụng từ 5/2/2021)

I. Trường hợp KH bị cách ly theo Quy định yêu cầu của nhà nước (trước và tại thời điểm nhận xe)

Khách hàng khi có quyết định phải cách ly theo quy định yêu cầu của nhà nước (có chứng minh văn bản) mà không thể sử dụng xe đúng ngày thuê phải

- Báo lại thông tin cho **Chủ xe** trước tối thiểu **24 tiếng** so với thời điểm thuê xe. Chungxe sẽ trao đổi với Chủ xe về chính sách hỗ trợ cho khách hàng về việc hoàn tiền cọc và sẽ phản hồi lại để giải quyết cho khách hàng từ ngày **17/2/2021 – mùng 6/1 AL** (sau kì nghỉ Tết Âm Lịch do Chungxe có lịch nghỉ Tết Nguyên Đán). Tuy nhiên mức hỗ trợ sẽ là tối đa **50%** khoản tiền mà khách đã đặt cọc do việc khách hủy làm gián đoạn việc kinh doanh cho thuê xe cũng như thiệt hại về chi phí hoạt động trong suốt quá trình thực hiện giao dịch.

- Nếu nhận được thông tin muộn hơn **24 tiếng**, Chungxe sẽ mặc định là giao dịch đơn hàng vẫn diễn ra như bình thường. Khách hàng sẽ phải theo chính sách hoàn hủy đã thông báo trước đó của Chungxe.

- Trong trường hợp đặc biệt, khách hàng phải tiến hành thủ tục đi cách ly trong thời gian nhận xe, nếu sau **5 tiếng** Chủ xe không nhận được phản hồi kể từ thời điểm nhận xe như đã thỏa thuận qua văn bản/hợp đồng, Khách hàng sẽ mất hoàn toàn 100% số tiền đã đặt cọc.

II. Trường hợp KH thuê xe đi về vùng có dịch và bị phong tỏa hoặc bị cách ly (trong và sau khi sử dụng xe)

Nếu khách hàng thuê xe đi về vùng dịch, đến thời điểm kết thúc giao dịch không thể trả xe được do:

1. Nhà nước yêu cầu phong tỏa vùng nơi khách hàng đang sử dụng xe, cấm mọi phương tiện di chuyển ra khỏi khu vực đó:

- Chungxe/Chủ xe cần xác minh trên Định vị vị trí chính xác của chiếc xe có nằm trên vùng dịch đó hay không? Đồng thời khách hàng cũng cần chụp ảnh hiện trường hoặc cung cấp các bằng chứng chứng minh (để tránh trường hợp định vị bị lỗi, hỏng hóc hoặc thất lạc do bất cứ nguyên nhân gì)

- Sau khi xác minh đúng thông tin, Chungxe/Chủ xe sẽ **hỗ trợ tối đa 50%** số tiền thuê xe tương đương với số ngày xe bị gián đoạn kinh doanh sau khi thời điểm kết thúc hợp đồng thuê xe (với điều kiện xe không được di chuyển, có xác minh qua các phương thức khác nhau). Khách hàng sẽ cần thanh toán **tối thiểu 50%** còn lại khi trả xe. Số tiền thuê xe sẽ tính = đơn giá thuê xe ngày thường x số ngày gián đoạn.

2. Nhà nước không phong tỏa vùng nơi khách hàng đang sử dụng xe, chỉ có lệnh hạn chế di chuyển khi không cần thiết (không cấm)

- Trong trường hợp này, nếu khách hàng lo sợ thì có thể gia hạn thời gian để sử dụng thêm và báo lại thông tin. Chungxe và Chủ xe sẽ tính giá thuê xe như giá ngày thường và khách hàng sẽ phải thanh toán **100% số tiền thuê xe** lúc trả xe bất kể việc xe có sử dụng hay không. Chungxe và Chủ xe không có trách nhiệm hỗ trợ cho tâm lý hoảng sợ, lo lắng mà không thể di chuyển.

3. Khách hàng bị cách ly tại thời điểm phải trả xe

- Khách hàng cần có trách nhiệm tìm kiếm các sự hỗ trợ (VD như nhờ người thân không bị cách ly trả hộ) để trả xe đúng ngày kết thúc giao dịch/hợp đồng. Trường hợp khách hàng không thể thu xếp vì bất kỳ lý do để trả xe đúng hạn, hai bên sẽ cùng thảo luận để có phương án phù hợp để thu hồi xe về sớm nhất có thể.

- Những ngày xe bị gián đoạn kinh doanh, khách hàng vẫn cần thanh toán 100% số tiền thuê xe theo đơn giá ngày thường như chính sách ở mục 2. Khách hàng nên nhanh chóng thu xếp các phương án trong thời gian sớm nhất để hạn chế tổn thất.

*Lưu ý: Mọi phát sinh xảy ra trong quá trình nghỉ Tết Nguyên Đán theo lịch của nhà nước công bố từ 29 Tết – 5 Tết tương đương ngày **10/2/2021 – 16/2/2021**, khách hàng vui lòng liên hệ trực tiếp với **Chủ Xe** để phản hồi lại thông tin hoặc liên lạc tới Chungxe với kênh duy nhất qua email contact@chungxe.vn. Chungxe sẽ giải quyết các vấn đề bắt đầu từ ngày 17/2/2021 và thông báo tới Quý khách hàng.*

Chúc Quý khách hàng một năm mới an khang thịnh vượng, chú ý phòng dịch trong những ngày nghỉ Tết!

