

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

TRÊN NỀN TẢNG EASYSPA.VN

Tài liệu này tổng hợp quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao dịch trên nền tảng EASYSPA.VN do Công ty TNHH EasySpa (sau đây gọi là "EasySpa") quản lý và vận hành, bao gồm: EasySpa (bên cung cấp nền tảng), Người dùng (người tiêu dùng) và chuyên viên massage (bên trực tiếp cung cấp dịch vụ). Nội dung được xây dựng trên cơ sở các văn bản đã công bố tại mục "Nội dung công khai theo quy định của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP" và tuân thủ Luật Thương mại điện tử 2025 cùng Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ.

1. Quyền và nghĩa vụ của EasySpa (bên cung cấp nền tảng)

1.1. Quyền của EasySpa

- Yêu cầu Người dùng và chuyên viên massage cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, trung thực khi đăng ký tài khoản và giao dịch trên nền tảng;
- Từ chối, tạm ngừng hoặc hủy đơn đặt lịch trong các trường hợp: không có chuyên viên phù hợp, sự cố kỹ thuật, sự kiện bất khả kháng, hoặc yêu cầu dịch vụ nằm ngoài phạm vi được công bố;
- Khóa tài khoản tạm thời hoặc vĩnh viễn đối với Người dùng, chuyên viên có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế hoạt động của nền tảng; chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng khi cần thiết;
- Thu phí dịch vụ theo đúng mức giá đã niêm yết công khai trên nền tảng;
- Điều chỉnh, cập nhật giá dịch vụ, phạm vi cung cấp và các chính sách liên quan, có thông báo công khai trước khi áp dụng.

1.2. Nghĩa vụ của EasySpa

- Cung cấp nền tảng đặt lịch và thanh toán ổn định, an toàn, hoạt động liên tục;
- Niem yết công khai, minh bạch giá dịch vụ, phương thức thanh toán, điều kiện và hạn chế cung cấp dịch vụ trước khi Người dùng xác nhận đơn hàng;
- Xác thực thông tin, năng lực và điều kiện hành nghề của chuyên viên massage trước khi hợp tác;
- Phân công chuyên viên phù hợp với yêu cầu của Người dùng và thông báo thông tin chuyên viên (tên, số điện thoại, ảnh đại diện) sau khi đơn hàng được xác nhận;

- Bảo vệ thông tin cá nhân của Người dùng theo đúng chính sách đã công bố; không sử dụng thông tin ngoài các mục đích đã thông báo;
- Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại, tranh chấp theo đúng quy trình và thời hạn đã công bố; xác nhận tiếp nhận trong vòng 24 giờ;
- Thực hiện hoàn tiền đúng trường hợp, đúng phương thức và đúng thời hạn đã cam kết;
- Tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam về thương mại điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Quyền và nghĩa vụ của Người dùng

2.1. Quyền của Người dùng

- Được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về gói dịch vụ, giá, thời lượng, phạm vi phục vụ và các hạn chế trước khi đặt lịch;
- Được lựa chọn gói dịch vụ, thời gian, địa điểm và phương thức thanh toán phù hợp trong phạm vi nền tảng hỗ trợ;
- Được biết thông tin của chuyên viên massage được phân công phục vụ;
- Được hủy đặt lịch và hoàn tiền theo đúng chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền đã công bố;
- Được đánh giá, phản hồi về chất lượng dịch vụ và chuyên viên sau khi hoàn tất;
- Được truy cập, chỉnh sửa, yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý thông tin cá nhân của mình;
- Được khiếu nại, phản ánh và yêu cầu bồi thường theo quy định của pháp luật khi quyền lợi hợp pháp bị xâm phạm;
- Được bảo đảm an toàn, riêng tư trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

2.2. Nghĩa vụ của Người dùng

- Đáp ứng điều kiện sử dụng dịch vụ: từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- Cung cấp thông tin cá nhân, địa chỉ cung cấp dịch vụ chính xác, đầy đủ và trung thực;
- Có mặt tại địa chỉ đã đăng ký vào thời gian đã hẹn và tạo điều kiện để chuyên viên thực hiện dịch vụ;
- Thanh toán đầy đủ theo mức giá đã niêm yết và phương thức đã lựa chọn;
- Tôn trọng chuyên viên massage; không có hành vi quấy rối, xúc phạm, đe dọa dưới bất kỳ hình thức nào;
- Không yêu cầu, đề nghị hoặc tham gia bất kỳ hành vi nào vi phạm pháp luật, đặc biệt là các hành vi liên quan đến mại dâm, khiêu dâm;
- Không thỏa thuận giá hoặc thanh toán trực tiếp cho chuyên viên ngoài nền tảng;

- Thông báo trước cho EasySpa về các tình trạng sức khỏe đặc biệt hoặc chống chỉ định với massage.

3. Quyền và nghĩa vụ của chuyên viên massage

3.1. Quyền của chuyên viên massage

- Được nhận thông tin đơn hàng đầy đủ trước khi thực hiện dịch vụ, bao gồm loại hình, thời lượng, địa chỉ và yêu cầu đặc biệt của Người dùng;
- Được thanh toán thù lao theo đúng thỏa thuận hợp tác với EasySpa;
- Được từ chối hoặc dừng thực hiện dịch vụ khi Người dùng có yêu cầu trái pháp luật, có hành vi quấy rối, xúc phạm hoặc đe dọa;
- Được hủy buổi massage trong trường hợp Người dùng vắng mặt hoặc không liên lạc được sau 15 phút kể từ thời gian hẹn;
- Được bảo vệ quyền lợi hợp pháp và được tham gia quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của nền tảng.

3.2. Nghĩa vụ của chuyên viên massage

- Đáp ứng đầy đủ điều kiện hợp tác: năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có chứng chỉ/đào tạo phù hợp, sức khỏe tốt, phẩm chất đạo đức tốt, không có tiền án tiền sự liên quan đến tội phạm về tình dục, ma túy hoặc mại dâm;
- Đến đúng giờ, đúng địa chỉ đã hẹn; trang phục lịch sự, chuyên nghiệp;
- Thực hiện dịch vụ đúng loại hình và thời lượng đã đăng ký, không cung cấp dịch vụ trái với nội dung đã đăng ký với EasySpa;
- Tuân thủ các quy định về an toàn, vệ sinh và đạo đức nghề nghiệp;
- Bảo mật thông tin cá nhân của Người dùng, chỉ sử dụng trong phạm vi thực hiện dịch vụ;
- Không tự ý thỏa thuận giá hoặc nhận thanh toán trực tiếp từ Người dùng ngoài nền tảng;
- Tuyệt đối không thực hiện bất kỳ hành vi nào vi phạm pháp luật, không liên quan đến hoạt động mại dâm, khiêu dâm hoặc xâm hại tình dục.

4. Nguyên tắc xử lý khi có vi phạm

- Mọi tranh chấp, khiếu nại giữa các bên được giải quyết theo nguyên tắc khách quan, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật, ưu tiên thương lượng và hòa giải;
- Trường hợp Người dùng vi phạm: dịch vụ có thể bị chấm dứt ngay lập tức, không hoàn tiền, tài khoản có thể bị khóa vĩnh viễn và hồ sơ được chuyển cho cơ quan chức năng đối với hành vi vi phạm pháp luật;

- Trường hợp chuyên viên vi phạm: Người dùng được hoàn tiền theo chính sách tương ứng, chuyên viên bị xử lý theo quy chế của nền tảng, bao gồm khóa tài khoản vĩnh viễn và chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng;
- Trường hợp không thương lượng được, các bên có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tòa án giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

5. Văn bản liên quan

Quyền và nghĩa vụ nêu trên được quy định chi tiết tại các văn bản sau, được công bố công khai trên nền tảng EASYSPA.VN:

- Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân
- Cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại
- Chính sách giá dịch vụ
- Chính sách về thanh toán
- Điều kiện và hạn chế cung cấp dịch vụ
- Phương thức cung cấp dịch vụ, chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền

Trường hợp có sự khác biệt giữa nội dung tổng hợp tại tài liệu này và các văn bản chuyên biệt nêu trên, nội dung tại các văn bản chuyên biệt được ưu tiên áp dụng.

6. Thông tin liên hệ

- Email chính thức: **easyspa25@gmail.com**
- Hotline: **0822907198**
- Địa chỉ văn phòng: Số 16 ngõ 167 ngách 31 Tây Sơn, Phường Kim Liên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Biểu mẫu trực tuyến: mục “Hỗ trợ” hoặc “Liên hệ” trên website/ứng dụng EASYSPA.VN.

Tài liệu này được xây dựng phù hợp với quy định của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ và các quy định pháp luật hiện hành.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

Tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 8 năm 2026.

Đơn vị công bố: Công ty TNHH EasySpa — Nền tảng EASYSPA.VN

Liên hệ: easyspa25@gmail.com · Hotline 0822 907 198