

THỎA THUẬN MỞ, SỬ DỤNG
TÀI KHOẢN VÍ ĐIỆN TỬ VTC PAY – Dành cho Cá nhân



Số ngày tháng năm

BÊN A – BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (VTC)

Tổng công ty truyền thông đa phương tiện – Công ty TNHH 1TV	
GCNĐKDN:	0100110006
Địa chỉ trụ sở chính:	Số 67B Hàm Long, P. Hàng Bài, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại:	024.44501113

BÊN B – BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (KHÁCH HÀNG)

Họ tên:			Giới tính:
Số điện thoại:			
Số GTTT:			
Thời hạn GTTT:	Ngày cấp:	Ngày hết hạn:	
Nơi cấp:			
Ngày sinh:			
Quốc tịch:			
Địa chỉ thường trú:			
Địa chỉ cư trú:			
Nghề nghiệp:			
Mã số thuế:			
Email:			
Đối tượng cư trú:	☐ Cư trú	☐ Không cư trú	

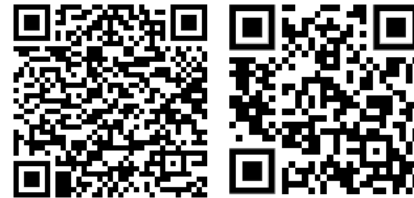
Các Bên thỏa thuận về mở, sử dụng tài khoản Ví điện tử theo các thông tin, nội dung dưới đây:

I. THÔNG TIN TÀI KHOẢN VÍ ĐIỆN TỬ

1. Thông tin tài khoản Ví điện tử		
Khách hàng	☒ Cá nhân	☐ Tổ chức
Loại tài khoản	☐ Thông thường	☐ Đơn vị chấp nhận thanh toán
Số tài khoản Ví điện tử		

II. NỘI DUNG THỎA THUẬN

Bằng việc ký Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay này, khách hàng xác nhận đã được VTC cung cấp đầy đủ thông tin về Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay (sau đây gọi tắt là “Thỏa thuận”) và “Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân”- KH vui lòng quét QRcode để xem chi tiết, KH đã đọc, hiểu rõ, đồng ý với các nội dung tại “Thỏa thuận” và “Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân”.



A. Thỏa thuận về mở và sử dụng Ví điện tử VTC Pay

1. Định nghĩa

1.1. Tổng công ty VTC: là Tổng Công ty Truyền thông đa phương tiện – Công ty TNHH 1TV (sau đây viết tắt là “Tổng công ty VTC”) được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam.

1.2. Ví điện tử - Cổng thanh toán VTC Pay (sau đây gọi tắt là “VTC Pay”) là dịch vụ trung gian thanh toán do Tổng Công ty Truyền thông đa phương tiện – Công ty TNHH 1TV phát triển, hoạt động hợp pháp theo giấy phép do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.

1.3. Website và Ứng dụng VTC Pay: là giải pháp công nghệ được phát triển và vận hành bởi Tổng công ty VTC, cung cấp dịch vụ Ví điện tử và các dịch vụ trung gian thanh toán khác. Những dịch vụ này đã được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp phép triển khai, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

1.4. Tài khoản Ví điện tử VTC Pay/Tài khoản VTC Pay: là tài khoản điện tử trên hệ thống công nghệ thông tin của Tổng công ty VTC do khách hàng tạo lập và quản lý thông qua nhiều hình thức khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn bởi ứng dụng trên điện thoại di động, website và các hình thức khác để truy cập, sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ Ví điện tử và các dịch vụ trung gian thanh toán khác do Tổng công ty VTC cung cấp.

1.5. Khách hàng: là cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ do Tổng công ty VTC cung cấp.

1.6. Sản phẩm/Dịch vụ: là bất kỳ sản phẩm, dịch vụ, hay tính năng, tiện ích nào được ghi nhận cung cấp bởi Tổng công ty VTC cho chủ tài khoản VTC Pay.

1.7. Giao dịch: Là bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trên Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) các giao dịch do Khách hàng thực hiện, (ii) giao dịch được thực hiện có sự cho phép của Khách hàng, và (iii) bất kỳ giao dịch nào được thực hiện theo quy định tại Thỏa thuận này.

1.8. Hồ sơ mở tài khoản VTC Pay: là các giấy tờ, thông tin của cá nhân và/hoặc tổ chức phải cung cấp theo yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật của VTC Pay.

1.9. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng (“CSKH”) của VTC Pay: là bộ phận tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại, giải đáp thắc mắc của Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng Ví điện tử VTC Pay.

1.10. Biện pháp xác thực: là các biện pháp được Tổng công ty VTC sử dụng để xác thực Khách hàng thông qua các yếu tố xác thực, bao gồm nhưng không giới hạn mật khẩu sử dụng một lần OTP (One-Time Password), mật khẩu, đặc điểm sinh trắc học và các biện pháp xác thực khác được phép thực hiện theo quy định pháp luật.

1.11. Quy định pháp luật: bao gồm toàn bộ các quy định pháp luật của nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam như Luật, Bộ luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, quy chuẩn, quy tắc, quyết định hành chính của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các quy định có hiệu lực pháp luật khác tại từng thời điểm.

1.12. Ngày làm việc: là các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định pháp luật.

2. Quy định chung

2.1. Bằng việc ký, xác nhận đồng ý Thỏa thuận này, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ các quy định chung này và hoàn toàn đồng ý với từng phần cũng như toàn bộ các điều khoản và điều kiện được quy định tại đây. Khách hàng cam kết tuân thủ toàn bộ nội dung của Thỏa thuận này, cũng như bất kỳ điều chỉnh liên quan và chấp nhận rằng việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ sẽ chịu sự điều chỉnh của quy định chung này.

2.2. Mọi thay đổi liên quan đến chính sách, biểu phí và/hoặc quy định liên quan đến việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ của VTC Pay sẽ được thông báo tới Khách hàng trên Website và ứng dụng VTC Pay trước khi cập nhật/thay đổi. Sau thời hạn này, nếu không có bất kỳ phản hồi và/hoặc việc tiếp tục sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ của Khách hàng sẽ được coi là đã đồng ý với những thay đổi về chính sách, biểu phí và quy định mới của VTC Pay.

2.3. Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các hướng dẫn và quy trình sử dụng mà Tổng công ty VTC đưa ra và những thay đổi, bổ sung (nếu có) đối với những hướng dẫn hoặc quy trình đó. Trường hợp Thỏa thuận này không quy định hoặc không quy định rõ các vấn đề có liên quan tới việc mở và sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

2.4. Bất cứ sự vi phạm nào của Khách hàng đối với các điều khoản và/hoặc Thỏa thuận này đều có thể dẫn đến việc đình chỉ hoặc đóng tài khoản, ngừng cung cấp Sản phẩm/Dịch vụ của VTC Pay. Ngoài ra, Tổng Công ty VTC có quyền áp dụng các biện pháp giải quyết dựa trên các quy định của Thỏa thuận này và luật pháp liên quan.

3. Đăng kí và sử dụng Ví điện tử VTC Pay.

3.1. Đăng ký sử dụng Ví điện tử VTC Pay.

Để đăng kí sử dụng Ví điện tử VTC Pay, Tổng công ty VTC sẽ thu thập, lập hồ sơ mở tài khoản Ví VTC Pay cho Khách hàng theo quy định của pháp luật và chính sách của VTC Pay theo từng thời kỳ. Cụ thể:

a. Đối với Khách hàng cá nhân là công dân Việt Nam, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch

- Họ và tên;
- Ngày, tháng, năm sinh;
- Quốc tịch;
- Nghề nghiệp, chức vụ;
- Số điện thoại;
- Số định danh cá nhân hoặc số Chứng minh nhân dân (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 2);
- Ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân;
- Mã số thuế (nếu có);
- Địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại khác (nếu có);
- Thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú;
- Email (nếu có).

b. Đối với Khách hàng cá nhân là người nước ngoài

- Họ và tên;
- Ngày, tháng, năm sinh;
- Quốc tịch;
- Nghề nghiệp, chức vụ;
- Số điện thoại;
- Số hộ chiếu còn thời hạn hoặc thông tin định danh do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp;
- Ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của hộ chiếu/giấy tờ định danh;
- Số định danh của người nước ngoài (nếu có);
- Số thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam);
- Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02);
- Địa chỉ nơi đăng ký cư trú ở nước ngoài;
- Địa chỉ nơi đăng ký cư trú tại Việt Nam (nếu cư trú tại Việt Nam);
- Thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú;
- Email (nếu có).

c. Đối với Khách hàng cá nhân là người có từ hai quốc tịch trở lên

- Các thông tin tương ứng tại điểm a và điểm b nêu trên;
- Số hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp, ngày hết hạn hiệu lực của hộ chiếu;
- Quốc tịch của quốc gia còn lại;
- Địa chỉ cư trú ở quốc gia mang quốc tịch còn lại.

d. Đối với Khách hàng tổ chức:

(i) Thông tin về chủ ví điện tử:

- Tên giao dịch đầy đủ và tên viết tắt;
- Địa chỉ đặt trụ sở chính;
- Địa chỉ giao dịch;
- Số giấy phép thành lập hoặc số giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp;
- Mã số doanh nghiệp hoặc mã số thuế (nếu có);
- Mẫu dấu (nếu có);
- Số định danh của tổ chức (nếu có);
- Số điện thoại;
- Số fax (nếu có);
- Trang thông tin điện tử (nếu có);
- Lĩnh vực hoạt động, kinh doanh;
- Email (nếu có).

(ii) Thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức mở ví điện tử và người được ủy quyền (nếu có): thông tin theo quy định tại Mục 3.1(a); 3.1(b); 3.1(c) Điều này.

(iii) Thông tin về kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của tổ chức mở ví điện tử: thông tin theo quy định tại Mục 3.1(a); 3.1(b); 3.1(c) Điều này.

e. Đối với Khách hàng mở ví điện tử thông qua người đại diện là cá nhân:

- Thông tin về người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 3.1(a); 3.1(b); 3.1(c) Điều này;
- Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người đại diện đối với cá nhân mở ví điện tử.

f. Tổng công ty VTC có quyền từ chối mở ví điện tử cho các đối tượng sau đây:

- Khách hàng cá nhân dưới 18 tuổi;
- Khách hàng cá nhân có người đại diện là pháp nhân.

3.2. Quy định về việc sử dụng Ví điện tử VTC Pay

a. Để đăng ký mở tài khoản Ví điện tử VTC Pay, Khách hàng cần cung cấp cho Tổng công ty VTC các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định tại mục 3.1 và làm theo hướng dẫn trực tiếp trên Website/Ứng dụng VTC Pay.

b. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin liên quan đến Khách hàng để đăng ký mở và sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay, cũng như đồng ý cập nhật kịp thời các thông tin trên khi có sự thay đổi trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ Ví Điện tử.

c. Khách hàng chỉ được thực hiện giao dịch theo quy định tại khoản 3.3 sau khi đã hoàn thành xác thực khớp đúng thông tin sinh trắc học của chủ ví điện tử hoặc người đại diện trong trường hợp Khách hàng là cá nhân, hoặc của người đại diện hợp pháp trong trường hợp Khách hàng là tổ chức với:

- Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập;
- Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch;
- Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập);
- Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

3.3. Sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay

a. Liên kết tài khoản VTC Pay với tài khoản đồng Việt Nam, thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng liên kết:

- Tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ được Khách hàng sử dụng để liên kết với tài khoản VTC Pay phải có đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại ngân hàng liên kết.

- Trừ khi pháp luật có quy định khác, Khách hàng bắt buộc phải hoàn thành việc liên kết Ví điện tử VTC Pay với Tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của Khách hàng tại ngân hàng liên kết trước khi sử dụng và phải duy trì liên kết trong suốt thời gian sử dụng Ví Điện Tử VTC Pay. Khách hàng được liên kết Ví điện tử VTC Pay với một hoặc nhiều Tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại một hoặc nhiều ngân hàng liên kết.

b. Việc nạp tiền vào Tài khoản VTC Pay của Khách hàng phải được thực hiện thông qua

- Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam của chủ Ví điện tử VTC Pay tại ngân hàng liên kết;
- Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam;
- Nhận tiền từ tài khoản ví điện tử VTC Pay khác trong cùng hệ thống của VTC Pay;
- Nhận tiền từ tài khoản ví điện tử thuộc Tổ chức trung gian thanh toán khác.

c. Khách hàng được sử dụng tài khoản VTC Pay để:

- Rút tiền ra khỏi tài khoản Ví điện tử VTC Pay về tài khoản đồng Việt Nam tại ngân hàng liên kết của Khách hàng;
- Chuyển tiền đến tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam;
- Chuyển tiền đến tài khoản Ví điện tử VTC Pay khác trong cùng hệ thống VTC Pay;
- Chuyển tiền đến tài khoản ví điện tử thuộc Tổ chức trung gian thanh toán khác;
- Thanh toán cho sản phẩm/dịch vụ; nộp phí, lệ phí cho các dịch vụ công hợp pháp theo quy định pháp luật.

d. Phạm vi, hạn mức giao dịch

- Tổng công ty VTC có quyền quy định các hạn mức giao dịch, hạn mức số dư của tài khoản Ví điện tử VTC Pay theo chính sách kinh doanh dịch vụ của Tổng công ty VTC, phù hợp với quy định của ngân hàng, tổ chức chuyển mạch và quy định pháp luật. Tổng công ty VTC được quyền thay đổi, điều chỉnh hạn mức giao dịch, hạn mức số dư của tài khoản Ví điện tử VTC Pay theo thông báo của Tổng công ty VTC tại từng thời điểm phù hợp với quy định của ngân hàng, tổ chức chuyển mạch và quy định pháp luật.

- Tổng hạn mức giao dịch qua các tài khoản Ví điện tử VTC Pay của 01 Khách hàng cá nhân (bao gồm giao dịch thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và các giao dịch chuyển tiền) tối đa 100 triệu đồng/tháng.

- Các quy định nêu trên không áp dụng đối với các trường hợp sau đây và có thể được điều chỉnh theo quy định của pháp luật và chính sách của Tổng công ty VTC tại từng thời điểm:

• Các giao dịch thanh toán: (i) Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; (ii) điện, nước, viễn thông, các loại phí, giá, tiền dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông của phương tiện giao thông đường bộ; (iii) học phí, viện phí; và (iv) bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, phí bảo hiểm theo quy định tại Luật Kinh doanh bảo hiểm; (v) chi trả các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh cho ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

• Đối với Khách hàng là tổ chức hoặc Khách hàng có ký Hợp đồng làm Đơn vị chấp nhận thanh toán của Tổng công ty VTC.

Tổng công ty VTC có quyền áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát việc sử dụng tài khoản Ví VTC Pay của Khách hàng phù hợp với các quy định hạn mức nêu trên.

Các trường hợp khác theo quy định của Tổng Công ty VTC và quy định của pháp luật hiện hành.

4. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

4.1. Quyền của Khách hàng

a. Sử dụng Tài khoản Ví điện tử VTC Pay và các Sản phẩm/Dịch vụ theo đúng Thỏa thuận này, quy định của Tổng công ty VTC và pháp luật.

b. Được Tổng công ty VTC đảm bảo an toàn số dư trên Tài khoản Ví điện tử và bảo mật thông tin liên quan đến Giao dịch/Khách hàng theo Thỏa thuận này, Chính sách Quyền riêng tư và pháp luật, trừ trường hợp phải cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

c. Được cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ theo Thỏa thuận này, Chính sách Quyền riêng tư và quy định pháp luật.

d. Yêu cầu tra soát, thắc mắc, khiếu nại phát sinh trong quá trình sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ theo quy định.

e. Đóng Ví điện tử khi không còn nhu cầu sử dụng, theo quy định của Thỏa thuận này, Tổng công ty VTC và pháp luật.

f. Thực hiện các quyền khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận riêng bằng văn bản với Tổng công ty VTC, miễn không trái quy định pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của Khách hàng

a. Xác nhận và đảm bảo về việc Khách hàng là cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và không bị hạn chế bởi bất kỳ quy định pháp luật nào liên quan đến việc sử dụng Sản Phẩm/Dịch Vụ; Khách hàng là tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật, việc sử dụng Sản Phẩm/Dịch Vụ được thực hiện bởi người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hợp lệ là cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và không bị hạn chế bởi bất kỳ quy định pháp luật nào liên quan đến việc sử dụng Sản Phẩm/Dịch Vụ.

b. Tuân thủ các quy định tại Thỏa thuận này, Chính sách Quyền riêng tư và các quy định pháp luật khác có liên quan.

c. Cung cấp, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa đầy đủ, chính xác, kịp thời bao gồm nhưng không giới hạn (i) các tài liệu; (ii) thông tin; (iii) dữ liệu sinh trắc học theo yêu cầu của Tổng công ty VTC tại từng thời điểm. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm đối với tính trung thực, chính xác của các thông tin liên quan đến Khách hàng đã cung cấp và thông báo ngay cho Tổng công ty VTC khi có thay đổi thông tin này hoặc khi phát sinh sự cố liên quan.

d. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn mọi khoản phí dịch vụ và các khoản tiền khác mà Khách hàng phải trả cho Tổng công ty VTC liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay và/hoặc Sản phẩm/Dịch vụ khác của Tổng công ty VTC.

e. Tự bảo quản các thiết bị truy cập tài khoản Ví điện tử VTC Pay, bảo mật thông tin đăng nhập, thông tin xác thực, và thông tin định danh khác của Khách hàng liên quan đến tài khoản Ví điện tử VTC Pay; không cung cấp thông tin của biện pháp xác thực cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên của Tổng công ty VTC. Mọi yêu cầu phát sinh từ tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước xác thực Khách hàng, xác thực giao dịch sẽ luôn được coi là yêu cầu của chính Khách hàng. Tổng công ty VTC được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm với mọi tổn thất, thiệt hại của Khách hàng phát sinh từ việc Khách hàng để lộ, lọt thông tin đăng nhập, thông tin xác thực, và thông tin định danh khác của Khách hàng liên quan đến tài khoản Ví điện tử VTC Pay.

f. Trường hợp nghi ngờ tài khoản Ví điện tử VTC Pay của mình bị lợi dụng, bị truy cập trái phép, có giao dịch bất thường và/hoặc bị lộ, lọt thông tin xác thực, thông tin định danh của mình, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo cho Tổng công ty VTC và thực hiện các thủ tục cần thiết để tạm khóa/đóng tài khoản nhằm hạn chế tối đa tổn thất, thiệt hại của Khách hàng. Khách hàng tự chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất, thiệt hại phát sinh trong khoảng thời gian từ khi sự cố xảy ra cho đến khi Tổng công ty VTC thực hiện việc khóa/tạm dừng tài khoản. Trường hợp cần thiết, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin, chứng từ liên quan để phối hợp với Tổng công ty VTC và/hoặc cơ quan có thẩm quyền trong quá trình tra soát, xác minh, điều tra giao dịch.

g. Hoàn trả hoặc phối hợp với Tổng công ty VTC để thực hiện hoàn trả đầy đủ số tiền mà Khách hàng nhận được do Tổng công ty VTC chuyển nhầm, chuyển thừa, bao gồm trường hợp phát sinh từ lỗi nghiệp vụ hoặc sự cố hệ thống.

h. Không sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ của VTC Pay cho bất kỳ mục đích trái pháp luật hoặc hành vi bị cấm, bao gồm nhưng không giới hạn: rửa tiền; tài trợ khủng bố; tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; gian lận, lừa đảo; đánh bạc/tổ chức đánh bạc; mua bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục cấm; che giấu nguồn gốc bất hợp pháp của tiền, tài sản; xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; xâm nhập, tấn công, can thiệp trái phép vào hệ thống.

i. Phối hợp, cung cấp thông tin, chứng từ cần thiết cho Tổng công ty VTC và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình kiểm tra, tra soát, điều tra các giao dịch.

j. Chịu trách nhiệm về mọi hành động, giao dịch phát sinh từ Tài khoản Ví điện tử của mình. Trường hợp phát hiện sai sót/sự cố, Khách hàng phải liên hệ ngay với Bộ phận CSKH để được hướng dẫn xử lý.

k. Đồng ý chịu mọi trách nhiệm về bất kỳ và tất cả các hoạt động sử dụng tài khoản VTC Pay của mình trước thời điểm Tổng công ty VTC nhận được thông báo sự cố của Khách hàng. Trong những trường hợp này, Khách hàng lưu ý rằng Tổng công ty VTC sẽ chỉ áp dụng các biện pháp tạm thời (bao gồm nhưng không giới hạn việc khóa, tạm khóa, tạm ngưng cung cấp dịch vụ, ...) sau khi được Khách hàng cung cấp đủ các thông tin được yêu cầu một cách hợp lý.

l. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định tại Thỏa Thuận này và các quy định pháp luật

5. Quyền và trách nhiệm của Tổng công ty VTC

5.1. Quyền của Tổng công ty VTC

a. Từ chối, tạm dừng, trì hoãn, phong tỏa, tạm khóa hoặc đóng tài khoản và/hoặc hạn chế giao dịch, tính năng trong các trường hợp:

- Giấy tờ tùy thân của Khách hàng không còn hiệu lực;

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục giao dịch theo quy định của Tổng công ty VTC từng thời kỳ; yêu cầu giao dịch không hợp lệ, không khớp đúng với các thông tin giao dịch;
- Khách hàng không có đủ số dư khả dụng trên tài khoản hoặc vượt quá hạn mức để thực hiện giao dịch;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố theo Quy định pháp luật; hoặc
- Có căn cứ cho rằng giao dịch có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc có hành vi vi phạm quy định của pháp luật;
- Có căn cứ cho rằng tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng bị lợi dụng, bị truy cập trái phép, có giao dịch bất thường và/hoặc bị lộ, lọt thông tin xác thực, thông tin định danh của mình;
- Các trường hợp khác theo quy định tại Thỏa thuận này và Quy định pháp luật.

b. Tự động trích nợ/khấu trừ và điều chỉnh số dư theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của pháp luật.

c. Yêu cầu, thu thập, xác minh, cập nhật hồ sơ/thông tin và áp dụng biện pháp xác thực trước/trong/sau giao dịch theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của pháp luật.

d. Quy định và cập nhật, sửa đổi các chính sách sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ tùy theo từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

e. Chia sẻ và/hoặc cung cấp thông tin với cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba liên quan trong phạm vi pháp luật cho phép và theo quy định tại Chính sách Quyền riêng tư.

f. Áp dụng biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn, thu hồi đối với giao dịch/khoản lợi bất hợp pháp (gian lận, lợi dụng sự cố, lạm dụng khuyến mại, v.v.) theo quy định pháp luật.

g. Cung cấp thông tin quảng cáo về Sản phẩm/Dịch vụ, chương trình hoạt động có liên quan đến dịch vụ trung gian thanh toán của Tổng công ty VTC bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp Khách hàng có thỏa thuận khác với Tổng công ty VTC.

h. Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi tài khoản VTC Pay chưa hoặc không còn liên kết với tài khoản đồng Việt Nam/thẻ ghi nợ của Khách hàng, Tổng công ty VTC sẽ gửi thông báo (bằng tối thiểu hai hình thức) yêu cầu Khách hàng liên kết. Sau 01 (một) tháng kể từ ngày nhận được thông báo mà Khách hàng không thực hiện liên kết, Tổng công ty VTC sẽ đóng Ví điện tử và hoàn trả số dư cho Khách hàng (nếu có). Sau thời gian 1 tháng kể từ ngày đóng Ví điện tử mà Tổng công ty VTC không thực hiện hoàn trả tiền trên Ví điện tử cho Khách hàng do nguyên nhân từ phía chính Khách hàng, Tổng công ty VTC sẽ theo dõi và đảm bảo hoàn trả khi Khách hàng yêu cầu.

i. Thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý các thông tin liên quan đến Khách hàng.

j. Từ chối yêu cầu của Khách hàng khi Khách hàng không đáp ứng yêu cầu đầy đủ các điều kiện đăng ký, sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ hoặc vi phạm Quy định pháp luật.

k. Được quyền tự động trích nợ từ Tài khoản VTC Pay của Khách hàng theo quy định tại Mục 6 Thỏa thuận này.

l. Tổng công ty VTC đồng ý chịu trách nhiệm và thực hiện việc bồi hoàn cho bất kỳ Giao dịch nào được xác định là đã thực hiện sai do lỗi của VTC, theo quy trình và mức bồi hoàn do VTC quy định.

m. Thực hiện các quyền hợp pháp khác theo thỏa thuận và quy định pháp luật tại từng thời điểm.

5.2. Trách nhiệm của Tổng công ty VTC

a. Tuân thủ các quy định về cung ứng Sản phẩm/Dịch vụ cho Khách hàng theo Thỏa thuận này và các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

b. Đảm bảo cung cấp dịch vụ ổn định, an toàn, bảo mật trong phạm vi kiểm soát hợp lý và tuân thủ quy định pháp luật.

c. Hướng dẫn, hỗ trợ và chăm sóc Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay; tiếp nhận và giải quyết tra soát/khiếu nại theo quy định tại Thỏa thuận này.

d. Đảm bảo an toàn số dư trên Tài khoản VTC Pay của Khách hàng theo quy định của pháp luật; bảo mật thông tin liên quan đến Khách hàng.

e. Tuân thủ các quy định về cung ứng Sản phẩm/Dịch vụ cho Khách hàng theo Thỏa thuận này và các Quy định pháp luật, bao gồm quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

f. Lưu giữ đầy đủ hồ sơ, chứng từ giao theo quy định pháp luật; cung cấp thông tin, dữ liệu giao dịch khi có yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

g. Các trách nhiệm khác quy định tại Thỏa thuận này và quy định pháp luật.

6. Tạm khóa và đóng tài khoản VTC Pay của Khách hàng

6. 1. Tạm khóa tài khoản VTC Pay của Khách hàng

Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng có thể bị tạm khóa để tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh thông tin liên quan trong các trường hợp sau:

- Tạm khóa theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Tổng công ty VTC hoặc theo yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, cho đến khi Khách hàng có yêu cầu mở khóa tài khoản;
- Tổng công ty VTC có căn cứ để nghi ngờ hồ sơ mở Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng thực hiện giao dịch không được phép theo quy định của Tổng công ty VTC và/hoặc pháp luật;
- Phát sinh tranh chấp, tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ví điện tử VTC Pay;
- Trường hợp khác theo quy định của Tổng công ty VTC và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

Việc tạm khóa tài khoản sẽ được duy trì cho đến khi việc kiểm tra, xác minh hoàn tất. Tổng công ty VTC có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trước khi thực hiện tạm khóa tài khoản trong vònggiờ/ngày kể từ thời điểm tạm khóa, nêu rõ lý do và hướng dẫn thủ tục xử lý tiếp theo.

Ngoài các trường hợp nêu trên, Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng sẽ bị khóa để thực hiện hoạt động đóng Tài khoản Ví điện tử VTC Pay được quy định tại Mục 6.2 của Thỏa thuận này.

6. 2. Đóng tài khoản Ví điện tử VTC Pay

a. Tổng công ty VTC thực hiện đóng Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng, trong các trường hợp sau:

- Theo yêu cầu của Khách hàng và đảm bảo Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài khoản Ví điện tử VTC Pay được yêu cầu đóng;
- Khi Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng không phát sinh giao dịch chủ động nào từ Khách hàng trong thời gian 02 (hai) năm (730 ngày) liên tục;
- Sau 01 tháng kể từ ngày Tổng công ty VTC gửi thông báo cho Khách hàng mà Khách hàng không hoàn thành việc liên kết tài khoản Ví điện tử VTC Pay với Tài khoản/Thẻ thanh toán/Thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng liên kết hoặc thông tin Tài khoản/Thẻ thanh toán/Thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng liên kết không còn hợp lệ hoặc gặp sự cố mà Khách hàng không có cập nhật, sửa đổi thông tin theo yêu cầu của Tổng công ty VTC;
- Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận với Tổng công ty VTC về mở và sử dụng Ví điện tử VTC Pay;
- Theo yêu cầu bằng văn bản hoặc quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Thông tin cá nhân của Khách hàng khi đăng ký mở Ví điện tử VTC Pay không đầy đủ, sai lệch hoặc không hợp lệ;
- Các trường hợp khác theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của pháp luật.

b. Sau khi đóng Tài khoản Ví điện tử VTC Pay, tất cả các quyền, lợi ích đã trao cho Khách hàng theo Thỏa thuận mở và sử dụng Ví VTC Pay (bao gồm nhưng không giới hạn: voucher, ưu đãi, khuyến mại,... và các quy định liên quan) sẽ chấm dứt ngay lập tức. Khách hàng đồng ý rằng Tổng công ty VTC có quyền từ chối hỗ trợ hoặc giải quyết đối với các lợi ích có thể phát sinh sau này liên quan đến Tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng đã được đóng trước đó.

6. 3. Hoàn trả và xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản Ví điện tử VTC Pay

a. Nguyên tắc chung

- Toàn bộ số dư còn lại trên Ví điện tử VTC Pay tại thời điểm đóng tài khoản sẽ được Tổng công ty VTC hoàn trả cho Khách hàng sau khi đã khấu trừ mọi khoản phí, lệ phí và/hoặc nghĩa vụ tài chính khác mà Khách hàng còn nợ Tổng công ty VTC (nếu có).
- Việc hoàn trả được thực hiện theo quy định pháp luật và chính sách của Tổng công ty VTC từng thời kỳ.

b. Trường hợp Khách hàng chủ động đóng tài khoản

- Số dư còn lại sẽ được hoàn trả vào Tài khoản/Thẻ thanh toán/Thẻ ghi nợ liên kết của Khách hàng.
- Nếu chủ tài khoản mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc hoàn trả thực hiện theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp/giám hộ.
- Trường hợp chủ tài khoản chết hoặc bị tuyên bố đã chết, việc chi trả thực hiện cho người thừa kế/đại diện thừa kế hợp pháp.
- Nếu Khách hàng không hoàn tất việc liên kết hoặc thông tin ngân hàng liên kết không còn hợp lệ/gặp sự cố, việc xử lý số dư sẽ thực hiện theo quy định tại Mục 3 của Thỏa thuận này.

c. Trường hợp Tổng công ty VTC đóng tài khoản/chấm dứt dịch vụ

- Bao gồm các trường hợp:

- VTC chấm dứt cung ứng dịch vụ Ví điện tử cho Khách hàng;
- VTC chấm dứt hoạt động, bị thu hồi Giấy phép, giải thể hoặc phá sản;
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và chính sách của VTC.

- Trường hợp Khách hàng không hoàn tất liên kết ngân hàng hoặc thông tin không còn hợp lệ/gặp sự cố, VTC sẽ thông báo (tối thiểu 02 hình thức) yêu cầu cập nhật. Sau 01 (một) tháng kể từ ngày thông báo mà Khách hàng không thực hiện, VTC sẽ đóng Ví và hoàn trả số dư (nếu có).

- Sau thời gian 01 (một) tháng kể từ ngày đóng Ví mà việc hoàn trả chưa thực hiện do nguyên nhân từ phía Khách hàng, VTC vẫn có trách nhiệm theo dõi và đảm bảo hoàn trả khi Khách hàng có yêu cầu.

6. 4. Trích nợ từ số dư tài khoản

a. Bằng việc đăng ký sử dụng tiện ích Thanh toán tự động, Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Tổng Công ty VTC tự động trích tiền từ số dư tài khoản Ví điện tử VTC Pay để thanh toán hóa đơn theo thông tin Khách hàng đã cung cấp khi đăng ký sử dụng tiện ích Thanh toán tự động. Ủy quyền này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng đăng ký sử dụng tiện ích Thanh toán tự động và được Tổng công ty VTC chấp thuận cho đến khi: (i) Khách hàng quyết định hủy bỏ việc đăng ký bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký hoặc xóa các Mã hóa đơn (bao gồm nhưng không giới hạn: Mã Khách hàng/Mã sinh viên/Mã cư dân/Số hợp đồng) đã được lưu trên tài khoản Ví điện tử VTC Pay, hoặc (ii) Tài khoản Ví điện tử VTC Pay bị đóng, hoặc (iii) Tổng công ty VTC có thông báo đơn phương chấm dứt dịch vụ và/hoặc chấm dứt việc nhận ủy quyền, hoặc xảy ra các trường hợp khác theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của pháp luật.

Trước mỗi kỳ trích nợ định kỳ, Tổng công ty VTC có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về số tiền dự kiến trích nợ, để Khách hàng chủ động kiểm tra và xác nhận số dư khả dụng

b. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Tổng Công ty VTC được quyền trích nợ từ số dư tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng để:

- Thu hồi các khoản tiền do: (i) Khách hàng rút vượt quá số dư thực tế do lỗi hệ thống hoặc lỗi kỹ thuật khác; (ii) Ghi có nhầm vào tài khoản Ví điện tử của Khách hàng vì bất kỳ lý do nào; (iii) Các khoản tiền được ghi nhận không chính xác về số liệu do sai sót trong quá trình xử lý nghiệp vụ hoặc đối soát giao dịch. Tổng Công ty VTC có quyền tự động trích nợ để điều chỉnh và thu hồi các khoản tiền nêu trên, đồng thời thông báo cho Khách hàng ngay sau khi giao dịch điều chỉnh được thực hiện;

- Thanh toán các giao dịch phát sinh trên tài khoản và các khoản phí, lệ phí liên quan;

- Thực hiện nghĩa vụ của Khách hàng theo yêu cầu/quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Bù trừ các nghĩa vụ thanh toán đến hạn của Khách hàng đối với Tổng Công ty VTC theo thỏa thuận/hợp đồng đã ký;

- Xử lý các trường hợp gian lận, lừa đảo đã được cơ quan có thẩm quyền xác định.

c. Khi cần thu hồi các khoản tiền không hợp lệ hoặc nghĩa vụ thanh toán còn thiếu từ Khách hàng, Tổng Công ty VTC có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Tạm giữ toàn bộ số dư trong tài khoản (bao gồm cả số dư khả dụng và số dư đang bị đóng băng) tương ứng với giá trị nghĩa vụ còn thiếu cho đến khi Khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán. Việc tạm giữ không làm mất quyền sử dụng hợp pháp của Khách hàng đối với phần số dư còn lại sau khi nghĩa vụ đã được đối trừ;

- Nếu sau khi áp dụng các biện pháp trên mà vẫn chưa thu hồi đủ, phần còn thiếu sẽ được ghi nhận là khoản nợ phải trả của Khách hàng đối với Tổng công ty VTC. Tổng công ty VTC có quyền áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo quy định pháp luật hiện hành, bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc khởi kiện tại tòa án có thẩm quyền.

d. Khách hàng đồng ý rằng các biện pháp thu hồi nêu tại khoản b và khoản c Điều này được Tổng công ty VTC thực hiện theo quy định tại Thỏa thuận này và/hoặc theo quy định của pháp luật. Trường hợp Tổng công ty VTC đã tuân thủ theo quy định của Thỏa thuận này và/hoặc theo quy định của pháp luật và chứng minh việc thu hồi đã được thực hiện hợp pháp và đúng quy định, Khách hàng không có quyền yêu cầu bồi thường, khiếu nại hoặc khởi kiện để phản đối việc thu hồi. Quyền thu hồi của Tổng Công ty VTC vẫn có hiệu lực ngay cả khi Thỏa thuận này đã chấm dứt, cho đến khi Khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán.

7. Ngưng sử dụng theo yêu cầu của Khách hàng

a. Khách hàng có thể chấm dứt việc sử dụng tài khoản VTC Pay, Sản phẩm/Dịch vụ căn cứ theo Thỏa thuận này và các quy định liên quan vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách:

- Không tiếp tục sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ của Tổng công ty VTC trong thời gian dài liên tục theo quy định tại Mục 6 Thỏa thuận này.

- Liên hệ với Bộ phận CSKH để thực hiện các thủ tục liên quan đến nhu cầu ngừng, chấm dứt, hủy bỏ của mình.

- Sau khi Khách hàng chủ động ngừng sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ trong thời gian dài liên tục hoặc hủy bỏ/chấm dứt sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ (hoặc bất kỳ phần nào của Sản phẩm/Dịch vụ) thì:

(i) Tất cả các quyền đã được trao cho Khách hàng theo những Quy định chung này liên quan đến Sản phẩm/Dịch vụ đã chấm dứt sẽ chấm dứt khi Khách hàng hoàn thành các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản VTC Pay của mình.

(ii) Khách hàng phải thanh toán cho Tổng công ty VTC mọi khoản phí và lệ phí chưa trả đến hạn và còn nợ Tổng công ty VTC liên quan đến Sản phẩm/Dịch vụ đã chấm dứt (nếu có);

(iii) Khách hàng ủy quyền cho Tổng công ty VTC ngay tại văn bản Thỏa thuận này về việc hoàn trả số dư có trong Tài khoản VTC Pay (nếu có) cho Khách hàng, sau khi khấu trừ mọi khoản tiền (bao gồm, nhưng không giới hạn các khoản phí và lệ phí) đến hạn thanh toán và còn nợ Tổng công ty VTC (nếu có).

b. Khi ngừng, chấm dứt hoặc hủy bỏ việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng các ràng buộc tại Thỏa thuận này, hoặc các quy định riêng về Sản phẩm/Dịch vụ vẫn có giá trị áp dụng đối với các giao dịch Khách hàng đã thực hiện trước thời điểm ngừng, chấm dứt, hoặc hủy bỏ việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ.

8. Biểu phí sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ

- Tổng công ty VTC có quyền áp dụng, điều chỉnh hoặc thay đổi phí dịch vụ và/ hoặc lệ phí đối với Sản phẩm/ Dịch vụ trong từng thời kỳ đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật; chi tiết biểu phí được công khai trên Website/Ứng dụng VTC Pay.

- Khách hàng cam kết thanh toán đầy đủ và đúng hạn mọi khoản phí dịch vụ và các lệ phí phát sinh khi đăng ký và trong quá trình sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ VTC Pay. Trường hợp Khách hàng không thanh toán đầy đủ và đúng hạn, Tổng công ty VTC có quyền áp dụng các biện pháp thu hồi theo quy định tại Thỏa thuận này.

- Phí dịch vụ được thu bằng cách trích nợ từ số dư tài khoản Ví điện tử VTC Pay của Khách hàng, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc theo định kỳ hoặc thu tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của Khách hàng và Tổng công ty VTC.

- Trường hợp số dư Tài khoản Ví điện tử không đủ để thu phí, Khách hàng có trách nhiệm nạp thêm tiền vào Tài khoản Ví hoặc thực hiện phương thức thanh toán khác theo yêu cầu của Tổng công ty VTC để đảm bảo hoàn tất nghĩa vụ thanh toán.

9. Quyền sở hữu trí tuệ

a. Tất cả nhãn hiệu Sản phẩm/Dịch vụ/Hàng hóa, logo, biểu tượng và tất cả các quyền sở hữu trí tuệ khác thuộc bất kỳ loại nào (cho dù đã được đăng ký hay chưa), và tất cả các nội dung thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, phần mềm, mã nguồn và phần mềm, quy trình hệ thống liên quan đến Tổng công ty VTC (sau đây gọi chung là “Quyền sở hữu trí tuệ”) là tài sản gắn liền của Tổng công ty VTC và các đơn vị/tổ chức khác được ủy quyền bởi Tổng công ty VTC (nếu có). Tất cả các Quyền sở hữu trí tuệ được bảo hộ theo Quy định của pháp luật về bản quyền và tất cả các quyền đều được bảo lưu.

b. Ngoại trừ trường hợp được Tổng Công ty VTC cho phép rõ ràng trong Thỏa thuận này, Khách hàng không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các tác phẩm phái sinh, phân phát hoặc bằng cách khác để sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, hoặc công bố Quyền sở hữu trí tuệ theo bất kỳ hình thức nào mà không được sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng công ty VTC. Khách hàng không được trợ giúp hoặc tạo điều kiện cho bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng Quyền sở hữu trí tuệ dưới bất kỳ hình thức nào mà cấu thành hành vi vi phạm sở hữu trí tuệ và/hoặc các quyền liên quan khác của Tổng công ty VTC. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và phải bồi thường thiệt hại với những hành vi vi phạm do mình gây ra cho Tổng công ty VTC.

10. Bồi hoàn

Khách hàng đồng ý bồi hoàn và đảm bảo cho Tổng công ty VTC và các bên liên quan của Tổng công ty và đảm bảo cho Tổng công ty VTC và các bên liên quan không bị thiệt hại bởi mọi tổn thất, khiếu nại, yêu cầu, khiếu kiện, thủ tục tố tụng, chi phí (bao gồm, nhưng không giới hạn, các chi phí pháp lý) và các trách nhiệm có thể phải gánh chịu hoặc đưa ra đối với Tổng công ty VTC phát sinh từ hoặc liên quan đến việc khách hàng vi phạm các quy định tại Thỏa thuận này,

hoặc các thỏa thuận riêng biệt về Sản phẩm/Dịch vụ mà Tổng công ty VTC cung cấp trên website và ứng dụng VTC Pay.

11. Xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân

a. Việc thu thập và xử lý các thông tin, dữ liệu cá nhân liên quan đến Khách hàng được thực hiện theo Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân của Tổng công ty VTC, phù hợp với quy định pháp luật. Trường hợp có sự khác biệt giữa Thỏa thuận này và Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng thì Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ được ưu tiên áp dụng, trừ khi pháp luật có quy định khác.

b. Khách hàng chấp thuận, ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho Tổng công ty VTC được tiết lộ, cung cấp hoặc công bố các thông tin liên quan đến Khách hàng hoặc các Giao dịch của Khách hàng cho: (i) Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Tòa án, hoặc bên thứ ba theo yêu cầu hợp pháp bằng văn bản, quyết định, lệnh, hoặc theo quy định pháp luật; (ii) Đối tác, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian, đơn vị hỗ trợ kỹ thuật, lưu trữ dữ liệu, hoặc tổ chức khác có liên quan nhằm mục đích thực hiện đúng chức năng của Ví điện tử VTC Pay, với điều kiện các bên liên quan phải tuân thủ quy định bảo mật dữ liệu theo pháp luật.

c. Khách hàng đồng ý rằng Tổng công ty VTC có thể thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý các thông tin trong Hồ sơ mở tài khoản Ví điện tử VTC Pay, cũng như các thông tin khác do Khách hàng hoặc các bên thứ ba cung cấp để phục vụ cho mục đích: (i) nhận biết và xác thực Khách hàng theo quy định pháp luật; (ii) nghiên cứu, phân tích hoạt động và cải tiến Sản phẩm/Dịch vụ, chăm sóc Khách hàng; (iii) phòng ngừa, phát hiện và xử lý hành vi gian lận, giả mạo hoặc vi phạm pháp luật.

d. Khách hàng đồng ý với Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân của Tổng công ty VTC được quy định chi tiết tại đây.

12. Giới hạn trách nhiệm

a. Trong mọi trường hợp Khách hàng đảm bảo rằng sẽ không yêu cầu Tổng Công ty VTC chịu trách nhiệm đối với Khách hàng về bất kỳ tổn thất, thiệt hại, trách nhiệm và chi phí nào theo bất kỳ nguyên nhân hành động nào gây ra bởi việc Khách hàng sử dụng, hoặc không có khả năng sử dụng Sản Phẩm/Dịch Vụ trừ khi Tổng Công ty VTC có lỗi trong việc để xảy ra tổn thất, thiệt hại.

b. Trong mọi trường hợp mà Tổng công ty VTC phải bồi thường, mức bồi thường tối đa mà Tổng Công ty VTC chỉ giới hạn ở giá trị thiệt hại thực tế, trực tiếp mà Khách hàng phải gánh chịu và không vượt quá (i) số dư thực tế trong tài khoản Ví VTC Pay của Khách hàng tại thời điểm phát sinh tổn thất, hoặc (ii) giá trị giao dịch phát sinh tổn thất, tùy theo mức nào thấp hơn.

c. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng đồng ý rằng Tổng Công ty VTC chỉ chịu trách nhiệm đối với phần thiệt hại trực tiếp mà Khách hàng phải gánh chịu do việc hoặc một bên thứ ba khác truy cập trái phép vào máy chủ, giao diện của Tổng Công ty VTC, Website, hệ thống của VTC Pay, thiết bị và/hoặc dữ liệu của Khách hàng hoặc các lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Tổng Công ty VTC (ví dụ như vi rút máy tính).

d. Tổng Công ty VTC sẽ không chịu trách nhiệm về việc không thực hiện hoặc chậm thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này do các sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Tổng công ty VTC được quy định tại Mục 16 Thỏa thuận này.

e. Khách hàng đồng ý rằng tất cả các tranh chấp về hàng hóa dịch vụ mà Khách hàng sử dụng VTC Pay để thanh toán là vấn đề tranh chấp giữa Khách hàng và bên bán hàng, cung ứng dịch vụ.

f. Tổng Công ty VTC có trách nhiệm duy trì hoạt động cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán ổn định, bảo đảm thời gian gián đoạn và tổng thời gian gián đoạn dịch vụ trong năm không vượt quá giới hạn do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định từng thời kỳ. Tổng Công ty VTC không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp gián đoạn do sự kiện bất khả kháng hoặc do bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo trước tới Khách hàng, nhưng có nghĩa vụ khắc phục và xử lý các giao dịch bị gián đoạn ngay sau khi dịch vụ được khôi phục.

g. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Tổng Công ty VTC không chịu trách nhiệm đối với: (i) các thiệt hại gián tiếp, mang tính hệ quả, lợi nhuận bị mất hoặc chi phí cơ hội; (ii) các thiệt hại do rủi ro thị trường, khấu hao tiền tệ, lạm phát hoặc chính sách kinh tế vĩ mô; (iii) tổn thất phát sinh từ hành vi tấn công mạng, vi-rút máy tính hoặc sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Tổng Công ty VTC.

h. Trong trường hợp Tổng Công ty VTC phải thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền dẫn đến việc vi phạm hoặc hạn chế thực hiện nghĩa vụ, Tổng Công ty VTC sẽ được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với Khách hàng liên quan.

13. An Ninh

a. Khách hàng cam kết sẽ chỉ sử dụng website và ứng dụng VTC Pay và tài khoản VTC Pay cho các hoạt động hợp pháp, không thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền bất hợp pháp, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi đánh bạc, thanh toán các hàng hóa, dịch vụ bất hợp pháp hay rửa tiền, và thông báo ngay lập tức cho Tổng công ty VTC về (các) giao dịch có dấu hiệu sử dụng trái phép tài khoản VTC Pay của khách hàng và/hoặc Sản phẩm/Dịch Vụ đã biết hoặc nghi vấn, hoặc bất kỳ vi phạm an ninh nào đã biết hoặc nghi vấn, kể cả việc mất thông tin, lấy cắp thông tin hoặc tiết lộ không được phép về thông tin cá nhân hoặc tài khoản của Khách hàng.

b. Khách hàng cam kết không sử dụng, và không cho bất kỳ bên thứ ba nào khác sử dụng, website và ứng dụng VTC Pay và tài khoản VTC Pay để thực hiện các hành vi xâm nhập trái phép, tấn công hệ thống, phát tán virus và phần mềm độc hại và các hành vi vi phạm Quy Định Pháp Luật hoặc gây gián đoạn, cản trở hoạt động bình thường đối với hệ thống của Tổng công ty VTC và các đối tác của Tổng công ty VTC, hoặc đối với việc sử dụng website và ứng dụng VTC Pay, tài khoản VTC Pay của người khác.

c. Khách hàng chịu trách nhiệm và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho Tổng công ty VTC về việc sử dụng hoặc hoạt động trên tài khoản VTC Pay của Khách hàng trước pháp luật. Bất kỳ hoạt động gian lận, lừa gạt hoặc hoạt động bất hợp pháp khác có thể là căn cứ cho phép Tổng công ty VTC tạm ngừng tài khoản VTC Pay và/hoặc chấm dứt Sản phẩm/Dịch vụ được cung cấp cho Khách hàng, theo toàn quyền quyết định của Tổng công ty VTC và Tổng công ty VTC có thể trình báo về hành vi của Khách hàng với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xem xét xử lý.

14. Cách thức liên hệ, xử lý khiếu nại và thông báo

14.1. Kênh liên hệ và tiếp nhận khiếu nại

Khách hàng có thể liên hệ Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Tổng công ty VTC để được hỗ trợ và tiếp nhận khiếu nại qua các kênh sau:

- Hotline: 19001530 (tổng đài có ghi âm, hoạt động 24/7);
- Email: support.vtcpay@vtc.vn;
- Fanpage Ví điện tử VTC Pay (<https://www.facebook.com/vidientutvtcpay>);
- Gửi yêu cầu trên Website hoặc Ứng dụng Ví điện tử VTC Pay;
- Trực tiếp tại Văn phòng Tổng công ty VTC, Tầng 2 – Tòa nhà VTC, số 65 Lạc Trung, phường Vĩnh Tuy, Hà Nội;
- Hoặc các hình thức khác theo quy định của Tổng công ty VTC tại từng thời kỳ.

14.2. Quy trình và nghĩa vụ khi khiếu nại, tra soát

- Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch hoặc sự kiện cần tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp khiếu nại qua tổng đài hoặc Fanpage, Khách hàng phải gửi bổ sung Đơn đề nghị bằng văn bản hoặc thư điện tử trong vòng 03 (ba) ngày làm việc.
- Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho người khác khiếu nại/tra soát, việc ủy quyền phải tuân thủ đúng quy định pháp luật.
- Tổng công ty VTC có quyền từ chối xử lý nếu Khách hàng không cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu hoặc không hoàn tất thủ tục theo quy định.

14.3. Thời hạn gửi và xử lý khiếu nại, tra soát

- Khách hàng phải gửi khiếu nại trong vòng 06 (sáu) tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch. Sau thời hạn này, nếu không thông báo cho Tổng công ty VTC, Khách hàng sẽ tự chịu mọi rủi ro và hậu quả phát sinh (nếu có).
- Trong vòng tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại lần đầu, Tổng công ty VTC có trách nhiệm xử lý và trả lời Khách hàng.
- Nếu hết thời hạn nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi thuộc về bên nào, Tổng công ty VTC sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý trong vòng 15 (mười lăm) ngày tiếp theo. Nếu không đạt được thỏa thuận, việc giải quyết sẽ thực hiện theo quy định pháp luật.
- Trường hợp xác định lỗi thuộc về Tổng công ty VTC, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý, Tổng công ty VTC sẽ bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc lỗi do Khách hàng.

14.4. Thông báo từ Tổng công ty VTC đến Khách hàng

- Khách hàng đồng ý rằng Tổng công ty VTC hoặc công ty con có thể gửi thông báo, tin nhắn hoặc gọi điện cho Khách hàng thông qua số điện thoại, email, website, ứng dụng VTC Pay hoặc các hình thức khác theo quy định, liên quan đến sản phẩm/dịch vụ hoặc sự kiện do Tổng công ty VTC cung cấp.

- Các thông báo này có giá trị pháp lý như thông báo chính thức, với điều kiện tuân thủ pháp luật.

14.5. Hình thức và hiệu lực thông báo

- Thông báo có thể được gửi qua: (i) website/ứng dụng VTC Pay; (ii) đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký.

- Thông báo được coi là đã nhận khi: (i) có xác nhận nhận được (fax, thư bảo đảm); (ii) được gửi tới email Khách hàng cung cấp và trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày gửi, Khách hàng không phản hồi thì mặc nhiên được coi là đã nhận.

- Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày Tổng công ty VTC thông báo hoặc sau ngày hiệu lực thông báo, thì mặc nhiên được coi là đã đồng ý với nội dung thông báo đó.

15. Xử lý giao dịch có nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc các dấu hiệu vi phạm pháp luật.

a. Trong mọi trường hợp giá trị tiền được nạp vào tài khoản VTC Pay của Khách hàng chênh lệch với giá trị thực tế mà Khách hàng yêu cầu và/hoặc đã thực hiện nạp, Khách hàng có nghĩa vụ phải hoàn trả lại cho Tổng công ty VTC hoặc người gửi tiền theo cách thức và trong thời hạn được yêu cầu.

b. Trong trường hợp Tổng công ty VTC có cơ sở xác định một giao dịch được thực hiện do nhầm lẫn, do sự cố kỹ thuật hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Tổng công ty VTC tùy theo quyết định của riêng mình có quyền thực hiện các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn nhằm giảm thiểu các thiệt hại có thể phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp sau:

- Khoanh giữ, đóng băng khoản tiền phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch trong tài khoản VTC Pay của Khách hàng; hoặc/và

- Tạm ngừng hoạt động tài khoản VTC Pay của Khách hàng; hoặc/và

- Khấu trừ, thu hồi từ tài khoản VTC Pay của Khách hàng khoản tiền phát sinh do nhầm lẫn và/hoặc sự cố kỹ thuật; hoặc/và

- Báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được hướng dẫn xử lý đối với giao dịch và/hoặc khoản tiền phát sinh từ hoặc có liên quan đến nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc vi phạm pháp luật.

c. Khách hàng đồng ý rằng Tổng công ty VTC có quyền thực hiện các biện pháp quy định tại Mục 15(b) nêu trên và sẽ cam kết hợp tác đầy đủ với Tổng công ty VTC trong việc xác minh, giải quyết các vấn đề liên quan đến giao dịch có nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật. Tổng công ty VTC có quyền tạm khóa, phong tỏa tài khoản VTC Pay và/hoặc khoanh giữ, đóng băng khoản tiền liên quan đến giao dịch để xác minh, làm rõ và phòng ngừa, ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra.

d. Trong trường hợp Khách hàng không hợp tác với Tổng công ty VTC hoặc có biểu hiện chiếm đoạt, tẩu tán khoản tiền phát sinh từ hoặc liên quan đến nhầm lẫn, sự cố kỹ thuật hoặc vi phạm pháp luật, Tổng công ty VTC có quyền duy trì các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn nêu tại Mục 15(b) và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý, bao gồm cả xử lý hình sự trong trường hợp có dấu hiệu tội phạm. Trong mọi trường hợp, Tổng công ty VTC sẽ thực hiện theo kết luận, quyết định hoặc phán quyết cuối cùng của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

e. Trong trường hợp Tổng công ty VTC có cơ sở xác định Khách hàng có hành vi lạm dụng các chương trình khuyến mại, chính sách ưu đãi, hỗ trợ người dùng của Tổng công ty VTC, Tổng công ty VTC có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt các chương trình, chính sách ưu đãi, hỗ trợ đó với một, hoặc một số hoặc toàn bộ Khách hàng có liên quan và thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi các ưu đãi, hỗ trợ và lợi ích kinh tế mà Khách hàng liên quan đã nhận được. Trong trường hợp hành vi lạm dụng có yếu tố vi phạm Quy định pháp luật, Tổng công ty VTC sẽ thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xem xét xử lý.

16. Quy định khác

16.1. Bất khả kháng

- Sự kiện bất khả kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và ngoài tầm kiểm soát của Tổng công ty VTC, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, can thiệp của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi pháp luật (“Sự Kiện Bất Khả Kháng”).

- Trường hợp Tổng công ty VTC không thể thực thi được toàn bộ hay một phần nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này do Sự Kiện Bất Khả Kháng (“Bên Bị Ảnh Hưởng”), Tổng công ty VTC có trách nhiệm phải nhanh chóng thông báo cho Khách hàng bằng văn bản về việc không thực hiện được nghĩa vụ của mình do Sự Kiện Bất Khả Kháng. Trong thời gian 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng,
- Tổng công ty VTC có trách nhiệm phải bằng mọi nỗ lực để giảm thiểu ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.
- Với điều kiện tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại Điều khoản này, Tổng công ty VTC sẽ được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp chậm hoặc không thực hiện được các nghĩa vụ trong Thỏa thuận với Khách hàng do Sự Kiện Bất Khả Kháng.

16.2. Quy định về tranh chấp

- Tổng Công ty VTC: Tổng Công ty VTC sẽ giải quyết các tranh chấp căn cứ trên những thông tin Khách hàng đã cung cấp và cập nhật.
- Tranh chấp giữa Khách hàng và Bên thứ Ba: Tổng Công ty VTC không có bất cứ trách nhiệm liên quan nào mà chỉ đóng vai trò hỗ trợ Khách hàng, cung cấp thông tin cần thiết để Khách hàng và Bên thứ Ba cùng giải quyết. Khách hàng và Bên thứ Ba phải trực tiếp giải quyết mọi vấn đề liên quan đến giao dịch của Khách hàng và Bên thứ Ba.
- Trong trường hợp bất kỳ quy định nào của Thỏa thuận này được xác định là bất hợp pháp hoặc không thể thực thi bằng cách khác thì Tổng công ty VTC sẽ sửa đổi quy định đó, hoặc loại bỏ những quy định đó (theo toàn quyền quyết định của mình) và không có ảnh hưởng tới các quy định còn lại của Thỏa thuận này thì những quy định còn lại vẫn sẽ có hiệu lực đầy đủ.
- Tổng công ty có thể chuyển nhượng các quyền của mình theo những quy định của Thỏa thuận này mà không cần có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Khách hàng. Khách hàng không được chuyển nhượng các quyền của mình tại Thỏa thuận này nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Tổng công ty VTC.
- Mọi tranh chấp hoặc bất đồng nào theo những quy định tại Thỏa thuận này trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu không thống nhất được kết quả thỏa thuận thì bất cứ bên nào cũng có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam. Quyết định của Tòa sẽ là chung thẩm và có hiệu lực bắt buộc đối với các bên.
- Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận bị vô hiệu một phần và không thể thi hành sẽ chỉ ảnh hưởng đến điều khoản đã xác định là vô hiệu đó. Trường hợp có sự khác biệt giữa Thỏa thuận này và các Thỏa thuận sử dụng cho các dịch vụ cụ thể khác thì Thỏa thuận mới nhất sẽ có giá trị.

B. Nội dung khác

1. KH cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, trung thực của các thông tin trên Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay; các thông tin, dữ liệu, tài liệu KH cung cấp và tính hợp pháp của các giấy tờ kèm theo.
2. Các thỏa thuận về mở, sử dụng tài khoản Ví điện tử VTC Pay được lập và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh tranh chấp Tổng công ty VTC và KH sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành thì KH hoặc Tổng công ty VTC có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

Tôi xác nhận đã đọc, hiểu đầy đủ và đồng ý với các nội dung của Thỏa thuận này.

Khách hàng

(chữ ký)