

THỎA THUẬN CHUNG VỚI ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN
GENERAL AGREEMENT WITH THE MERCHANT

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Article 1. DEFINITION

1. **“Bên Sử Dụng Dịch Vụ”** có nghĩa là Đối Tác và ĐVCNTT.
“Service User” means the Partner and the Merchant.
2. **“Doanh Thu”** có nghĩa là doanh thu từ bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ phát sinh từ các Giao Dịch Thành Công thông qua Ví Điện Tử.
“Revenue” means the incomes from selling products, providing services arising from the Successful Transaction via E-Wallet.
3. **“Doanh Thu Hoàn Trả”** có nghĩa là một phần hoặc toàn bộ Doanh Thu, là giá trị của Giao Dịch Hoàn Trả.
“Refund Revenue” means a part or all Revenue, which is the value of the Refund Transaction.
4. **“Doanh Thu Thành Công”** có nghĩa là Doanh Thu sau đối soát và đã được xử lý Sai Khác.
“Successful Revenue” means Revenue after reconciliation and has been settled the Discrepancy.
5. **“Đối Tác”** là các tổ chức, cá nhân hợp tác với VinID Pay nhằm cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán cho Khách Hàng và đơn vị chấp nhận thanh toán.
“Partners” are organizations, individuals cooperating with VinID Pay to provide intermediary payment services for Customers and the merchants.
6. **“Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán”** hoặc **“ĐVCNTT”** có nghĩa là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông qua Ví Điện Tử theo Hợp Đồng.
“Merchant” means the payment accepting unit/person who accepts payment for its products, services through E-Wallet pursuant to this Agreement.
7. **“Giao Dịch Gốc”** có nghĩa là Giao Dịch Thành Công nhưng phát sinh yêu cầu hoặc xác nhận hoàn trả từ phía Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
“Original Transaction” means the Successful Transaction but a claim or confirmation of refund from the Service User is incurred.
8. **“Giao Dịch Hoàn Trả”** có nghĩa là giao dịch gắn với và phát sinh từ Giao dịch Gốc được thực hiện thông qua Ví Điện Tử, theo đó VinID Pay ghi “Nợ” vào Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ và ghi “Có” vào Tài Khoản Ví của Khách Hàng một khoản Doanh Thu Hoàn Trả.
“Refund Transaction” means the transaction associated with and arising from the Original Transaction made via E-Wallet, whereby VinID Pay records “Debit” in the Service User’s Wallet Account and records “Credit” to the Customer’s Wallet Account the value of the Refund Revenue.
9. **“Giao Dịch Thành Công”** có nghĩa là giao dịch thanh toán thành công thông qua Ví Điện Tử, đã ghi “Có” thành công Doanh Thu vào Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
“Successful Transaction” means the successful payment transaction via E-Wallet, recorded the Revenue “Credit” successfully in the Wallet Account of the Service User.
10. **“Hợp Đồng”** có nghĩa là hợp đồng chấp nhận thanh toán qua ví điện tử ký kết giữa ĐVCNTT và VinID Pay, hợp đồng hợp tác ký kết giữa Đối Tác và VinID Pay và/hoặc bất kỳ thỏa thuận, hợp đồng nào dẫn chiếu đến Thỏa Thuận Chung này được ký giữa VinID Pay và Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
“Agreement” means the Agreement on e-wallet payment acceptance between the Merchant and VinID Pay, the cooperation agreement between the Partner and VinID Pay and/or any agreement, contract that refer to this General Agreement signed between VinID Pay and the Service User.

11. **“Merchant Site”** có nghĩa là công cụ theo dõi giao dịch và báo cáo được VinID Pay cấp quyền truy cập cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
“Merchant Site” means the wallet transaction and report tracker with the access granted by VinID Pay to the Service User.
12. **“Phí”** có nghĩa là phí dịch vụ, chia sẻ doanh thu, chia sẻ phí hay bất kỳ hình thức tính phí nào khác mà VinID Pay sẽ nhận được, thu được, giữ lại theo Hợp Đồng, sẽ được quy định cụ thể trong Hợp Đồng.
“Fee” means service fees, revenue sharing, fee sharing or any other form of fee that VinID Pay will receive, collect, retain under the Agreement, and will be specifically regulated in the Agreement.
13. **“Sai Khác”** có nghĩa là bất kỳ sai khác, khác biệt giữa số liệu trên Merchant Site so với số liệu do Bên Sử Dụng Dịch Vụ quản lý đối với trường hợp đối soát 1 chiều; hoặc bất kỳ sai khác, khác biệt giữa số liệu của Các Bên đối với trường hợp đối soát 2 chiều.
“Discrepancy” means any discrepancies, differences between the data on the Merchant Site and the data managed by the Service User in case of one-way reconciliation or any discrepancies, differences between the data of the Parties in case of two-way reconciliation.
14. **“Ứng Dụng”** có nghĩa là ứng dụng di động thương mại điện tử VinID hoặc các ứng dụng khác mà VinID Pay có quyền sử dụng để hợp tác cung ứng Dịch Vụ.
15. Trừ khi được định nghĩa cụ thể khác đi, các từ và cụm từ viết hoa được sử dụng tại Thỏa thuận chung với đơn vị chấp nhận thanh toán này (**“Thỏa Thuận Chung”**) cũng có nghĩa như được định nghĩa tại Các Điều Khoản Chung Về Sử Dụng Ví Điện Tử của VinID Pay (**“Các Điều Khoản Chung”**).
Unless defined otherwise, the capitalized words and phrases used in this General Agreement with the Merchant (“General Agreement”) have the same meaning as those defined in the General Terms of Utilization of E-wallet of VinID Pay (“General Terms”).

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG NHÃN HIỆU

ARTICLE 2. UTILIZATION OF BRANDS

1. Bên Sử Dụng Dịch Vụ cam kết sẽ bảo đảm tên, ký hiệu, nhãn hiệu và/hoặc biểu tượng của Ví Điện Tử và/hoặc của VinID Pay được sắp đặt ở vị trí có thể nhận biết ở chừng mực tối thiểu tương tự như các phương thức thanh toán khác được chấp nhận tại các điểm giao dịch, trang điện tử và ứng dụng điện thoại của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, nếu có.
The Service User commits to warrant that the names, symbols, trademarks and/or logos of E-Wallet and/or VinID Pay are arranged in a identifiable position to the minimum extent similar to other payment methods which are accepted at transaction points, websites and telephone applications of the Service User, if any.
2. Trong quá trình giới thiệu hàng hóa, dịch vụ trực tiếp cho Khách Hàng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ không được, dưới bất cứ hình thức nào, khuyến khích Khách Hàng ưu tiên sử dụng các phương thức thanh toán khác hơn so với Ví Điện Tử.
In the process of introducing goods and services directly to the Customer, the Service User must not, in any way, encourage the Customer to favor payment methods other than E-Wallet.
3. Bên Sử Dụng Dịch Vụ cam kết sẽ:
The Service User guarantees to:
 - (a) Không sửa chữa hoặc thực hiện bất kỳ thay đổi nào trên các nhãn hiệu, ký hiệu, tên hoặc biểu tượng của VinID Pay;
Not repair or make any changes to the trademarks, symbols, names or logos of VinID Pay;
 - (b) Tôn trọng các quyền đối với nhãn hiệu hàng hóa và các quyền sở hữu trí tuệ khác của VinID Pay, và không thực hiện bất kỳ hành vi hoặc công việc nào gây ảnh hưởng hoặc phương hại đến các quyền đó;
Respect VinID Pay's trademarks and other intellectual property rights, and do not perform any act or work that affects or harms them.

- (c) Không sử dụng các nhãn hiệu, ký hiệu, tên hoặc biểu tượng của VinID Pay cho bất kỳ mục đích nào khác không được quy định tại Hợp Đồng; và

Do not use the trademarks, symbols, names or logos of VinID Pay for any other purpose not specified in the Agreement; and

- (d) Không đăng ký hoặc kiện đòi bất kỳ các quyền nào đối với bất kỳ các nhãn hiệu, ký hiệu, tên hoặc biểu tượng của VinID Pay hoặc bất kỳ phần nào của các nhãn hiệu, ký hiệu, tên hoặc biểu tượng này bằng bất kỳ các ngôn ngữ nào.

Not register or sue any rights to any of the trademarks, symbols, names or logos of VinID Pay or any part of these trademarks, symbols, names or logos by any any language.

ĐIỀU 3. CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM, CAM KẾT CỦA ĐVCNTT

ARTICLE 3. REPRESENTATIVE AND WARRANTY, UNDERTAKING OF THE MERCHANT

ĐVCNTT cam đoan, bảo đảm và cam kết với VinID Pay rằng:

The Merchant represents, warrants and undertakes to VinID Pay that:

1. ĐVCNTT được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, được phép tiến hành các hoạt động kinh doanh phù hợp với quy định tại giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, các giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật và điều lệ của ĐVCNTT.

The Merchant is legally established and operated under the Vietnamese law, is allowed to conduct business activities in accordance with the provisions of the enterprise registration certificate and other certificates of satisfaction of business conditions according to the provisions of law and the charter of the Merchant.

2. ĐVCNTT có thẩm quyền ký kết, thực hiện, đã hoàn tất các thủ tục cần thiết trong nội bộ và các thủ tục cần thiết khác để được phép ký kết, thực hiện Hợp Đồng này.

The Merchant has the authority to execute, implement and has completed necessary internal procedures and other necessary procedures to be allowed to execute and implement this Agreement.

3. Việc ĐVCNTT ký kết và thực hiện Hợp Đồng không dẫn đến vi phạm: (i) bất kỳ quy định pháp luật nào; (ii) bất kỳ quy định nội bộ nào của ĐVCNTT và (iii) bất kỳ hợp đồng, thoả thuận nào mà ĐVCNTT là một bên.

The execution and implementation the Agreement does not result in breach of: (i) any legal provisions; (ii) any internal regulations of the Merchant and (iii) any contracts, agreements of which the Merchant is a party.

4. Tất cả các thông tin mà ĐVCNTT hoặc một người thay mặt ĐVCNTT cung cấp cho VinID Pay liên quan đến Hợp Đồng này là trung thực và chính xác về mọi khía cạnh trọng yếu.

All information provided by the Merchant or on behalf of the Merchant to VinID Pay regarding this Agreement is truthful and accurate in all material aspects.

5. ĐVCNTT phải đảm bảo chất lượng, thời hạn sử dụng, độ chính xác của các loại hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho Khách Hàng.

The Merchant shall ensure the quality, expiry date and accuracy of goods and services provided to the Customer.

6. ĐVCNTT sẽ cung cấp cho Khách Hàng và VinID Pay đầy đủ, chính xác, cập nhật và trung thực các thông tin về hàng hoá, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin mô tả sản phẩm, tồn kho và giá bán, chất lượng, thời gian sử dụng, độ chính xác, các chi phí, phụ phí (nếu có), thuế,...; các chính sách áp dụng cho việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, khuyến mại, đổi trả, hoàn tiền, xử lý khiếu nại. ĐVCNTT phải đảm bảo các thông tin nói trên được gửi tới VinID Pay nhanh chóng và kịp thời trước một khoảng thời gian hợp lý để VinID Pay tiến hành các hoạt động điều chỉnh hệ thống.

The Merchant will provide Customers and VinID Pay with full, accurate, update and truthful information about the goods, including without limitation to product description, inventory and selling price, quality, expiry date, accuracy, expenses, surcharges (if any), taxes, ...; policies applicable to the purchase and sale of goods and services, promotion, exchange, refund, complaint handling. The Merchant shall ensure the

aforementioned information will be sent to VinID Pay quickly and promptly before a reasonable period of time for VinID Pay to conduct system adjustment activities.

7. ĐVCNTT phải đảm bảo thay thế các hàng hóa, dịch vụ lỗi, quá hạn hoặc không phù hợp với các thông tin về hàng hóa, dịch vụ được công bố trên Ứng Dụng đầy đủ và kịp thời.

The Merchant shall ensure to replace defective goods, services, overdue or inconsistent with the information on goods and services published on the Application fully and promptly.

8. ĐVCNTT sẽ chịu mọi trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung ứng; không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.

The Merchant shall be responsible for the legality of the goods and services provided by the Merchant; shall not conduct prohibited transactions as prescribed by law.

9. ĐVCNTT cam kết bảo quản nguyên vẹn hàng hóa, dịch vụ; bảo mật các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ; đảm bảo giá trị hàng hóa, dịch vụ chưa sử dụng cho đến khi chuyển tới tay Khách Hàng.

The Merchant warrant to undertaking to preserve intact goods and services; keep confidential of information related to goods and services; ensure the value of unused goods and services until they are delivered to Customers.

10. ĐVCNTT cam kết không yêu cầu Khách Hàng cung cấp các thông tin tài chính cá nhân như tài khoản ngân hàng, số thẻ tín dụng, mật khẩu đăng nhập Tài Khoản Ví,... trong quá trình mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

The Merchant shall not require the Customer to provide personal financial information such as bank account, credit card number, password to log in the E-Wallet, etc. in the course of purchasing goods, providing services.

11. ĐVCNTT cam kết không thu thêm bất kỳ loại phí nào đối với Khách Hàng khi thanh toán Giao Dịch thông qua Ví Điện Tử.

The Merchant shall not collect any additional fees from the Customer when paying for Transactions via E-Wallet.

12. ĐVCNTT có nghĩa vụ phối hợp thực hiện xử lý khiếu nại và yêu cầu của Khách Hàng liên quan đến việc thực hiện Giao Dịch trên Ví Điện Tử, bao gồm nhưng không giới hạn việc đồng ý cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh theo yêu cầu của VinID Pay tại từng thời điểm để giải quyết các vấn đề nêu trên; chỉ định nhân sự, thiết lập và đảm bảo cơ chế phối hợp thực hiện tra soát, giải quyết khiếu nại của Khách Hàng hoạt động thường xuyên, liên tục.

The Merchant is obliged to coordinate in the processing of customer service regarding the performance of Transactions on E-Wallet, including but not limited to agreeing to provide documents and evidences at VinID Pay's request from time to time to solve the above problems; appointing personnel, setting up and ensuring the mechanism of coordination in conducting customer's complaints tracing and resolving regularly and continuously.

13. ĐVCNTT thừa nhận và đồng ý rằng:

The Merchant acknowledges and agrees that:

- (a) VinID Pay chỉ là bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán, ĐVCNTT hoàn toàn chịu trách nhiệm về hàng hóa hoặc dịch vụ và các vấn đề phát sinh từ và liên quan tới Giao Dịch trước Khách Hàng.

VinID Pay is only a third party providing payment support services, the Merchant is solely responsible for goods or services and the issues arising from and related to Transactions before Customers.

- (b) VinID Pay không phải là ngân hàng hay tổ chức tín dụng, vì vậy không có bất kỳ một khoản lãi suất nào phát sinh trên các khoản tiền/số dư trên Tài Khoản Ví của ĐVCNTT.

VinID Pay is not a bank or credit institution, so there is no interest arising on the amount/balance on the E-Wallet of the Merchant.

14. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày ký kết Hợp Đồng, ĐVCNTT có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin đầu mối liên hệ của ĐVCNTT để thực hiện các công việc theo Hợp Đồng, tối thiểu gồm

đầu mỗi phối hợp vận hành, đối soát, xử lý khiếu nại và yêu cầu của Khách Hàng. Thông tin về đầu mối liên hệ gửi về địa chỉ: vanhanhthanhtoan@vinid.net.

Within 05 (five) Business Days from the date of signing the Agreement the Merchant is obliged to provide full contact information of the Merchant to perform the tasks under the Agreement, at least including the coordination of operation, reconciliation, handling of complaints and Customer's requests. Information about contact points shall be sent to the address: vanhanhthanhtoan@vinid.net.

ĐIỀU 3a. CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM, CAM KẾT CỦA ĐỐI TÁC

ARTICLE 3a. REPRESENTATIVE AND WARRANTY, UNDERTAKING OF THE PARTNER

Đối Tác cam đoan, bảo đảm và cam kết với VinID Pay rằng:

The Partner represents, warrants and undertakes to VinID Pay that:

1. Đối Tác được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, được phép tiến hành các hoạt động kinh doanh phù hợp với quy định tại giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, các giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật và điều lệ của Đối Tác.

The Partner is legally established and operated under the Vietnamese law, is allowed to conduct business activities in accordance with the provisions of the enterprise registration certificate and other certificates of satisfaction of business conditions according to the provisions of law and the charter of the Partner.

2. Đối Tác có thẩm quyền ký kết, thực hiện, đã hoàn tất các thủ tục cần thiết trong nội bộ và các thủ tục cần thiết khác để được phép ký kết, thực hiện Hợp Đồng này.

The Partner has the authority to execute, implement and has completed necessary internal procedures and other necessary procedures to be allowed to execute and implement this Agreement.

3. Việc Đối Tác ký kết và thực hiện Hợp Đồng không dẫn đến vi phạm: (i) bất kỳ quy định pháp luật nào; (ii) bất kỳ quy định nội bộ nào của Đối Tác và (iii) bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận nào mà Đối Tác là một bên.

The execution and implementation the Agreement does not result in breach of: (i) any legal provisions; (ii) any internal regulations of the Partner and (iii) any contracts, agreements of which the Partner is a party.

4. Tất cả các thông tin mà Đối Tác hoặc một người thay mặt Đối Tác cung cấp cho VinID Pay liên quan đến Hợp Đồng này là trung thực và chính xác về mọi khía cạnh trọng yếu.

All information provided by the Partner or on behalf of the Partner to VinID Pay regarding this Agreement is truthful and accurate in all material aspects.

5. Đối Tác phải xây dựng và đảm bảo hệ thống hạ tầng đáp ứng các yêu cầu kết nối theo tài liệu kỹ thuật trao đổi giữa Đối Tác và VinID Pay.

The Partner shall build and ensure that the infrastructure system meets the connection requirements according to technical documents exchanged between Partners and VinID Pay.

6. Đối Tác phải đảm bảo chất lượng, độ chính xác, tính thống nhất, hoạt động liên tục 24/7, thông suốt, ổn định và bảo mật của hệ thống kết nối giữa Đối Tác, VinID Pay và các bên liên quan (nếu có), duy trì đội ngũ kỹ thuật giám sát và khắc phục ngay khi có sự cố về hệ thống phát sinh. Đối tác chịu mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh liên quan đến hệ thống của mình. Việc Đối Tác làm sai lệch số liệu hoặc can thiệp vào hệ thống của VinID Pay làm sai lệch số liệu đối soát và gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của VinID Pay và các bên có liên quan (nếu có) sẽ được xem như một hành vi vi phạm của Đối Tác.

The Partner must ensure the quality, accuracy, consistency, continuous operation 24/7, smoothly, stability and security of the connection system between Partners, VinID Pay and related parties. (if any), maintain a technical team to monitor and remedy as soon as a system problem arises. The Partner shall bear all risks and damages related to its system. The act of the Partner to falsify the data or interfere with the VinID Pay system to falsify the control data and affect the rights and interests of VinID Pay and related parties (if any) will be considered as a violation of the Partner.

7. Đối Tác phải đảm bảo cung cấp cho Khách Hàng và VinID Pay đầy đủ, chính xác, cập nhật và trung thực các thông tin về hàng hoá, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin mô tả sản phẩm, tồn kho và giá bán, chất lượng, thời gian sử dụng, độ chính xác, các chi phí, phụ phí (nếu có), thuế,...; các chính sách áp

dụng cho việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, khuyến mại, đổi trả, hoàn tiền, xử lý khiếu nại. Đối Tác phải đảm bảo các thông tin nói trên được gửi tới VinID Pay nhanh chóng và kịp thời trước một khoảng thời gian hợp lý để VinID Pay tiến hành các hoạt động điều chỉnh hệ thống. Đối Tác phải đảm bảo thay thế các hàng hóa, dịch vụ lỗi, quá hạn hoặc không phù hợp với các thông tin về hàng hóa, dịch vụ được công bố trên Ứng Dụng đầy đủ và kịp thời. Đối Tác cam kết bảo quản nguyên vẹn hàng hóa, dịch vụ; bảo mật các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ; đảm bảo giá trị hàng hóa, dịch vụ chưa sử dụng cho đến khi chuyển tới tay Khách Hàng.

The Partner will provide Customers and VinID Pay with full, accurate, update and truthful information about the goods, including without limitation to product description, inventory and selling price, quality, expiry date, accuracy, expenses, surcharges (if any), taxes, ...; policies applicable to the purchase and sale of goods and services, promotion, exchange, refund, complaint handling. The Partner shall ensure the aforementioned information will be sent to VinID Pay quickly and promptly before a reasonable period of time for VinID Pay to conduct system adjustment activities. The Partner shall ensure to replace defective goods, services, overdue or inconsistent with the information on goods and services published on the Application fully and promptly. The Partner warrants to undertake to preserve intact goods and services; keep confidential of information related to goods and services; ensure the value of unused goods and services until they are delivered to Customers.

8. Đối Tác sẽ chịu mọi trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ mà Đối Tác hợp tác cung ứng; không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.

The Partner shall be responsible for the legality of the goods and services that the Partner cooperates to supply; shall not conduct prohibited transactions as prescribed by law.

9. Đối Tác cam kết không yêu cầu Khách Hàng cung cấp các thông tin tài chính cá nhân như tài khoản ngân hàng, số thẻ tín dụng, mật khẩu đăng nhập Tài Khoản Ví,... trong quá trình mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

The Partner shall not require the Customer to provide personal financial information such as bank account, credit card number, password to log in the E-Wallet, etc. in the course of purchasing goods, providing services.

10. Đối Tác cam kết không thu thêm bất kỳ loại phí nào đối với Khách Hàng khi thanh toán Giao Dịch thông qua Ví Điện Tử.

The Partner shall not collect any additional fees from the Customer when paying for Transactions via E-Wallet.

11. Đối Tác có nghĩa vụ phối hợp thực hiện xử lý khiếu nại và yêu cầu của Khách Hàng liên quan đến việc thực hiện Giao Dịch trên Ví Điện Tử, bao gồm nhưng không giới hạn việc đồng ý cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh theo yêu cầu của VinID Pay tại từng thời điểm để giải quyết các vấn đề nêu trên; chỉ định nhân sự, thiết lập và đảm bảo cơ chế phối hợp thực hiện tra soát, giải quyết khiếu nại của Khách Hàng hoạt động thường xuyên, liên tục.

The Partner is obliged to coordinate in the processing of customer service regarding the performance of Transactions on E-Wallet, including but not limited to agreeing to provide documents and evidences at VinID Pay's request from time to time to solve the above problems; appointing personnel, setting up and ensuring the mechanism of coordination in conducting customer's complaints tracing and resolving regularly and continuously.

12. Đối Tác thừa nhận và đồng ý rằng:

The Partner acknowledges and agrees that:

- (a) VinID Pay chỉ là bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán, Đối Tác hoàn toàn chịu trách nhiệm về hàng hóa hoặc dịch vụ và các vấn đề phát sinh từ và liên quan tới Giao Dịch trước Khách Hàng.

VinID Pay is only a third party providing payment support services, the Partner is solely responsible for goods or services and the issues arising from and related to Transactions before Customers in cases.

- (b) VinID Pay không phải là ngân hàng hay tổ chức tín dụng, vì vậy không có bất kỳ một khoản lãi suất nào phát sinh trên các khoản tiền/số dư trên Tài Khoản Ví của Đối Tác.

VinID Pay is not a bank or credit institution, so there is no interest arising on the amount/balance on the E-Wallet of the Partner.

13. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày ký kết Hợp Đồng, Đối Tác có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin đầu mối liên hệ của Đối Tác để thực hiện các công việc theo Hợp Đồng, tối thiểu gồm đầu mối phối hợp vận hành, đối soát, xử lý khiếu nại và yêu cầu của Khách Hàng. Thông tin về đầu mối liên hệ gửi về địa chỉ: vanhanhthanhtoan@vinid.net.

Within 05 (five) Business Days from the date of signing the Agreement the Partner is obliged to provide full contact information of the Partner to perform the tasks under the Agreement, at least including the coordination of operation, reconciliation, handling of complaints and Customer's requests. Information about contact points shall be sent to the address: vanhanhthanhtoan@vinid.net.

ĐIỀU 4. ĐỐI SOÁT VÀ THANH QUYẾT TOÁN DOANH THU VÀ PHÍ

ARTICLE 4. RECONCILIATION, SETTLEMENT AND PAYMENT OF REVENUE AND SERVICE FEE

Quy trình đối soát và thanh quyết toán liên quan đến quá trình sử dụng và cung cấp dịch vụ chấp nhận thanh toán của VinID Pay cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ được thực hiện theo quy định tại **Phụ Lục 1A hoặc 1B - Đối Soát Và Thanh Quyết Toán Doanh Thu và Phí**

*The process of reconciliation, settlement and payment related to the process of using and providing payment acceptance service of VinID Pay to the Service User shall be implemented as prescribed in **Appendix 1A or 1B - Reconciliation, Settlement And Payment Of Revenue And Service Fee**.*

ĐIỀU 5. QUY TRÌNH DỊCH VỤ

ARTICLE 5. SERVICE PROCESS

Quy trình tiếp nhận và xử lý các lệnh thanh toán liên quan đến quá trình sử dụng và cung cấp dịch vụ chấp nhận thanh toán của VinID Pay cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ được thực hiện theo quy định tại **Phụ Lục 2 - Quy Trình Dịch Vụ**.

*The process of receiving and processing payment orders related to the process of using and providing payment acceptance service of VinID Pay to the Service User shall be implemented in accordance with the provisions in **Appendix 2 - Service Process**.*

ĐIỀU 6. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH HOÀN TRẢ

ARTICLE 6. PRINCIPLES OF HANDLING THE REFUND TRANSACTIONS

VinID Pay sẽ thực hiện các yêu cầu Giao Dịch Hoàn Trả khi yêu cầu hoàn trả từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ đáp ứng được các điều kiện ("**Điều Kiện Hoàn Trả**") sau:

*VinID Pay will execute Refund Transaction requests when the refund request from the Service User satisfies the following conditions ("**Refund Conditions**"):*

1. Tồn tại Giao Dịch Gốc cho Giao Dịch Hoàn Trả được Bên Sử Dụng Dịch Vụ đề nghị thực hiện;
The Original Transaction is exist for the Refund Transaction requested by the Service User;
2. Doanh Thu Hoàn Trả không vượt quá giá trị Giao Dịch Gốc;
Returned Revenue does not exceed the value of the Original Transaction;
3. Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đảm bảo đủ số dư để thực hiện toàn bộ Giao Dịch Hoàn Trả (số dư trên tài khoản hoạt động hoặc tài khoản khả dụng tùy theo khả năng và yêu cầu của hệ thống). Trong trường hợp số dư trên Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ không đủ thực hiện Giao Dịch Hoàn Trả, Bên Sử Dụng Dịch Vụ có thể nạp tiền vào Tài Khoản Ví, tùy theo khả năng áp dụng của hệ thống về tính năng nạp tiền vào Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ; và

The Wallet Account of the Service User ensures sufficient balance to execute the entire Refund Transaction (the balance on the active account or the available account depends on the capacity and requirements of

the system). In the event that the balance on the Wallet Account of the Service User is insufficient to perform the Refund Transaction, the Service User may top-up the Wallet Account, depending on the system's ability to apply the function of depositing into the Wallet Account of the Service User; and

4. Yêu cầu hoàn trả do Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi tới VinID Pay không muộn hơn 06 (sáu) tháng dương lịch kể từ ngày phát sinh Giao Dịch Gốc, hoặc một khoảng thời gian khác do VinID Pay xác định tùy từng thời điểm.

Request for refund sent by the Service User to VinID Pay no later than 06 (six) calendar months from the date of the Original Transaction, or another period as determined by VinID Pay from time to time.

ĐIỀU 7. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

ARTICLE 7. PENALTIES AND COMPENSATIONS

1. Trường hợp một trong hai Bên vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng, Thỏa Thuận Chung này và Các Điều Khoản Chung, Bên vi phạm có trách nhiệm thanh toán cho Bên bị vi phạm khoản tiền phạt vi phạm được tính bằng 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm hoặc mức tối đa khác theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

In case either party violates the obligations under this Agreement, this General Agreement and the General Terms, the violating Party is responsible to pay the affected Party a fine which will be 8% of the the violated obligations or other maximums prescribed by law from time to time.

2. Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường cho Bên bị vi phạm theo đúng quy định của pháp luật. Để làm rõ, trong mọi trường hợp, tổng số tiền phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại của VinID Pay không vượt quá số tiền Phí mà VinID Pay đã nhận theo Hợp Đồng.

The violating Party is responsible for compensating the violated Party in accordance with the law. To clarify, in all cases, the total amount of penalties for violations and compensation for damages of VinID Pay shall not exceed the amount of Fee that VinID Pay has received under the Agreement.

PHỤ LỤC 1A

ANNEX 1A

ĐỐI SOÁT VÀ THANH QUYẾT TOÁN DOANH THU VÀ PHÍ *RECONCILIATION, SETTLEMENT AND PAYMENT OF REVENUE AND FEE*

(áp dụng cho đối soát một chiều dữ liệu)

(applicable to one-way data reconciliation)

1. Nguyên Tắc Chung

General Principles

- (a) Nếu bất cứ thời hạn nào dưới đây rơi vào 1 ngày không phải Ngày Làm Việc, thì thời hạn đó sẽ được tính vào Ngày Làm Việc tiếp theo.

If any of the following deadlines fall on a date other than Business Days, that period shall be counted in the next Business Day.

- (b) Kết quả đối soát theo ngày sẽ là cơ sở cho việc quyết toán, thanh toán và tính Phí giữa Các Bên.

The results of a daily reconciliation shall be the basis for the settlement, payment and calculation of Fees between the Parties.

- (c) Phí sẽ được tính trên mỗi Giao Dịch Thành Công và thu tại thời điểm phát sinh Giao Dịch Thành Công hoặc tại thời điểm quyết toán Doanh Thu theo ngày hoặc thu theo tháng tùy từng trường hợp do VinID Pay xác định áp dụng và được quy định trong Hợp Đồng đối với mỗi Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

Fees will be calculated on each Successful Transaction and collected at the time of the Successful Transaction incurred or at the time of daily or monthly Revenue settlement depending on each case as determined by VinID Pay for the application and will be stipulated in the Agreement for each Service User.

- (d) Đồng tiền thanh quyết toán: Việt Nam Đồng (VNĐ)

Payment currency: Vietnam Dong (VND).

- (e) “**Yêu Cầu Hoàn Trả Cùng Kỳ**” là yêu cầu cho Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh từ thời điểm 00:00:00 giờ ngày N đến 14:59:59 giờ ngày N+1 đối với Giao Dịch Gốc phát sinh từ 00:00:00 đến 23:59:59 giờ ngày N.

“Same-Period Refund Request” is a request for a Refund Transaction arising from the time 00:00:00 of day N to 14:59:59 of day N + 1 for Original Transaction arising from 00: 00:00 to 23:59:59 hour of day N.

- (f) “**Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ**” là yêu cầu cho Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh sau 14:59:59 giờ ngày N+1 đối với Giao Dịch Gốc phát sinh trước thời điểm 23:59:59 giờ ngày N.

“Other-Period Refund Request” means a request for a Refund Transaction incurred after 14:59:59 hours on N + 1 for the Original Transaction arising before 23:59:59 hours on N.

2. Đối soát và thanh quyết toán Doanh Thu

Reconciliation, settlement and payment of Revenue

2.1. Đối soát theo ngày:

Daily reconciliation

- (a) Kỳ đối soát: 01 (một) ngày/01 (một) lần (“**Kỳ Đối Soát**”).

*Reconciliation period: 01 (one) day/01 (one) time (“**Reconciliation Period**”).*

- (b) Số liệu Giao Dịch Thành Công được tính từ thời điểm 00:00:00 đến 23:59:59 giờ cùng ngày (gọi là ngày “N”), số liệu Giao Dịch Hoàn Trả được tính từ thời điểm 00:00:00 giờ ngày N đến 14:59:59 giờ ngày N+1.

Successful Transaction data is calculated from 00:00:00 to 23:59:59 on the same day (called day “N”), Refund Transaction data is calculated from 00:00:00 day N to 14:59:59 day N+1.

- (c) Khi Khách Hàng thanh toán Giao Dịch, Doanh Thu sẽ được tính vào tổng số dư Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ tại ngày N.

When the Customer makes payment for the Transaction, the Revenue will be calculated to the total Wallet Account balance of the Service User on the day N.

- (d) Ngày N + 1, Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ chủ động rà soát thống kê lịch sử giao dịch ví điện tử trong ngày N trên Merchant Site với số liệu bán hàng do Bên Sử Dụng Dịch Vụ quản lý.

On N + 1, the Merchant will proactively review statistics of e-wallet transaction history on day N on the Merchant Site with sales figures managed by the Service User.

- (i) Nếu Bên Sử Dụng Dịch Vụ phát hiện ra bất cứ Sai Khác nào, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi qua hòm thư điện tử: vanhanhthanhtoan@vinid.net cho VinID Pay trước 12:00:00 giờ ngày N + 1. Căn cứ phản hồi của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Các Bên sẽ phối hợp cùng tìm hiểu nguyên nhân và xử lý Sai Khác. Từ 15:00:00 ngày N+1, VinID Pay sẽ dừng việc đối soát, xử lý Sai Khác và Giao Dịch Hoàn Trả để thực hiện quyết toán Doanh Thu, phần Sai Khác không được xử lý tính đến thời điểm này sẽ được tiếp tục xử lý vào các Kỳ Đối Soát liên sau, tối đa đến hết Kỳ Đối Soát của ngày N+3. Hết thời hạn xử lý Sai Khác quy định tại Mục (i) này mà Các Bên không đạt được thống nhất, Doanh Thu Quyết Toán sẽ phụ thuộc vào số liệu mà VinID Pay đưa ra.

If the Service User detects any Discrepancy, the Service User must respond via email to: vanhanhthanhtoan@vinid.net for VinID Pay before 12:00:00 on the day N + 1. Based on the feedback of the Service User, the Parties will work together to find out the cause and handle Discrepancy. From 15:00:00 day N+1, VinID Pay will stop the reconciliation, handling of the Discrepancy and Refund Transaction to settle the Revenue, the unhandled Discrepancy up to this time will be handle on the next Reconciliation Period, not exceed the Reconciliation Period of day N+3. Upon the expiry of the Discrepancy handling period in this Section (i) that the Parties do not reach agreement, the Settlement Revenue will depend on the figures provided by VinID Pay.

- (ii) Từ 15:00:00 ngày N + 1 mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không có phản hồi về bất cứ sai khác số liệu nào, được hiểu rằng Bên Sử Dụng Dịch Vụ đồng ý với việc VinID Pay có quyền căn cứ trên số liệu mà VinID Pay cung cấp trên Merchant Site để thực hiện quyết toán Doanh Thu của Ngày N.

From 15:00:00 on N+1, the Service User does not respond to any discrepancies, it is understood that the Service User agrees that the VinID Pay has the right to base on the data provided by VinID Pay on the Merchant Site to implement the settlement of the day N's Revenue.

2.2. Quyết toán Doanh Thu theo ngày:

Settlement of Revenue on daily basis:

- (a) Doanh Thu quyết toán theo ngày được xác định là:

Revenue settled on daily basis will be calculated as follow:

Doanh Thu Quyết Toán = Doanh Thu Thành Công – Doanh Thu Hoàn Trả Cùng Kỳ

Settlement Revenue = Successful Revenue – Same-Period Refund Revenue

Trong đó:

In which:

- Doanh Thu Hoàn Trả Cùng Kỳ là Doanh Thu Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Cùng Kỳ.

Same-Period Refund Revenue is the Refund Revenue generated from the Same-Period Refund Request.

- (b) Trong trường hợp thu Phí tại thời điểm phát sinh Giao Dịch Thành Công hoặc thời điểm quyết toán Doanh thu theo ngày, số tiền từ Doanh Thu Quyết Toán mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ được hưởng sẽ tự động khấu trừ Phí

In case of collecting Service Fees at the time of the Successful Transaction incurred or at the time of settlement of daily Revenue, the amount from the Settlement Revenue that the Service User is entitled to automatically deduct the Service Fees.

2.3. Thanh toán

Payment

- (a) Kỳ thanh toán: **X** ngày/lần. Theo đó, trong ngày **N + X**, VinID Pay sẽ thực hiện thanh toán đối với kỳ thanh toán [(N) – (N+X-1)] cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ (“**Kỳ Thanh Toán**”).

Payment period: X days / time. Accordingly, on the N + X day, VinID Pay will make the payment for the payment period [(N) - (N + X-1)] to the Service User ("Payment Period").

- (b) Giá trị thanh toán:

Payment value:

Khoản Thanh Toán = Tổng Doanh Thu Quyết Toán – Phí (nếu áp dụng) – Số Dư Tối Thiểu (nếu áp dụng) – Các Khoản Phải Trả Khác – Tổng Doanh Thu Hoàn Trả Khác Kỳ + Tổng Phí Hoàn Trả Khác Kỳ

Payment = Total Settlement Revenue - Service Fee (if applicable) - Minimum Balance (if applicable) - Other Payables - Total Other-Period Refund Revenue + Total Other-Period Refund Service Fees

Trong đó:

In which:

- Tổng Doanh Thu Quyết Toán là tổng của Doanh Thu Quyết Toán trong Kỳ Thanh Toán.

Total Settlement Revenue is the total value of the Settlement Value in the Payment Period.

- Phí được tính bằng tổng Phí được tính theo quy định tại Hợp Đồng.

Service Fees is calculated by the total value of the Service Fees subject to the provision of the Agreement.

- Số Dư Tối Thiểu là số dư tối thiểu Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải duy trì trong Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ để đảm bảo được sử dụng dịch vụ Ví Điện Tử tùy từng trường hợp.

Minimum Balance is the minimum balance the Service User shall retain in the Wallet Account of the Service User to warrant the utilization of the E-Wallet service from time to time.

- Các Khoản Phải Trả Khác bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí khác (nếu có), các khoản hoàn trả, bồi thường, phạt vi phạm;

Other Payables includes without limitation to the other fees (if any), the reimbursement, compensation, violation charges;

- Tổng Doanh Thu Hoàn Trả Khác Kỳ là tổng của Doanh Thu Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ trong Kỳ Thanh Toán;

Total Other-Period Refund Revenue is the total value of the Refund Revenue generated from the Other-Period Refund Request in the Payment Period.

- Tổng Phí Hoàn Trả Khác Kỳ là tổng của Phí được hoàn từ các Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ trong Kỳ Thanh Toán.

Total Other-Period Refund Service Fees is the total value of the Service Fees refunded from the Refund Transaction generated from the Other-Period Refund Request in the Payment Period.

- (c) Hình thức thanh toán: Trừ khi được thỏa thuận khác tại Hợp Đồng, VinID Pay sẽ chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Bên Sử Dụng Dịch Vụ như được nêu tại phần giới thiệu Các Bên tại Hợp Đồng mà không cần thêm bất cứ thông báo và/hoặc chấp thuận nào của Bên Sử Dụng Dịch Vụ hoặc một tài khoản khác theo thống nhất của Các Bên.

Form of payment: Unless otherwise agreed in the Agreement, VinID Pay will transfer to the bank account of the Service User as stated in the introduction of the Parties to in the Agreement without any further notice and/or any approval of the Service User or another account as agreed by the Parties.

- (d) Sau khi nhận được Khoản Thanh Toán, Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ chủ động rà soát giá trị Khoản Thanh Toán với số liệu trên Merchan Site được VinID Pay cung cấp. Nếu có bất cứ sai khác nào giữa các số liệu trên, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi cho VinID Pay, hoặc ngược lại, không muộn hơn 10:00:00 giờ

ngày $N+X+1$. Các Bên sẽ phối hợp cùng tìm hiểu nguyên nhân và xử lý kịp thời các sai khác và thực hiện các hoàn trả, bồi hoàn không muộn hơn ngày $N+X+2$ trên cơ sở các số liệu sai khác đã được Các Bên thống nhất xử lý.

After receiving the Payment, the Service User will actively review the Payment value with the data in the Merchant Site provided by VinID Pay. If there is any discrepancy between the above data, the Service User must reply to VinID Pay, or vice versa, no later than 10:00:00 PM on $N+X+1$. The Parties shall work together to investigate the cause and promptly resolve any discrepancies and make refunds and reimburse no later than the date of $N+X+2$ on the basis of other discrepancies agreed by the Parties.

3. **Đối soát Phí**

Reconciliation of Service Fee

- (a) Kỳ đối soát: 1 (một) lần / tháng

Settlement period: 1 time/month.

- (b) Số liệu làm căn cứ tính Phí được tính từ thời điểm 00:00:00 ngày đầu tiên của tháng đến 23:59:59 giờ ngày cuối cùng của tháng (gọi là tháng “**T**”). Đối với kỳ đối soát Phí đầu tiên, số liệu giao dịch được tính từ thời điểm 00:00:00 ngày đầu tiên phát sinh Giao Dịch.

*Figures used as a basis for calculation of Service Fee are calculated from 00:00:00 on the first day of the month to 23:59:59 hours on the last day of the month (called “**T**” month). For the Service Fee reconciliation period, transaction figures is calculated from the 00:00:00 of the first day on which the Transaction generated.*

- (c) Trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên trong tháng **T + 1**, VinID Pay sẽ gửi qua thư điện tử cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ biên bản xác nhận dữ liệu đối soát Phí của tháng **T** trong đó ghi nhận số liệu Giao Dịch Thành Công, Giao Dịch Hoàn Trả của các Kỳ Thanh Toán và Phí trong tháng **T** (“**Biên Bản Tháng**”).

*Within the first 5 (five) Business Days in the month of $T+1$, VinID Pay will email to the Service User the minutes of the data verification of Service Fee of month **T** which records the data of the Successful Transaction, Refund Transaction in the Payment Period and the Service Fee in month **T** (“**Monthly Minute**”)*

- (i) Trong vòng 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi lại qua thư điện tử xác nhận thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng; hoặc (ii) các sai khác (nếu có) so với dữ liệu mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ quản lý. Căn cứ phản hồi của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Các Bên sẽ phối hợp cùng tìm hiểu nguyên nhân và xử lý kịp thời các sai khác trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc tiếp theo, trong trường hợp không xử lý được sai khác trong thời hạn trên, Các Bên sẽ lấy dữ liệu của VinID Pay đưa ra. Phí chênh lệch sẽ được thực hiện bù trừ trong Kỳ Thanh Toán gần nhất.

Within 02 (two) Business Days from the day on which VinID Pay sends the Monthly Minutes, the Service User must reply via email confirming the agreement with the contents of the Monthly Minutes; or (ii) the discrepancies (if any) from the data managed by the Service User. Based on the feedback of the Service User, the Parties will work together to find out the cause and promptly handle the discrepancies within the next 5 (five) Business Days, in case the Parties cannot handle the discrepancy in this aforementioned period, the Parties will use the data provided by VinID Pay. The Service Fee difference will be offset in the payment of the next Payment Period.

- (ii) Trường hợp Bên Sử Dụng Dịch Vụ không phản hồi trong thời gian quy định tại Mục (i) Điều 3(c)(i) này, VinID Pay được quyền hiểu rằng Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng và sẽ không xử lý bất kỳ yêu cầu hoặc khiếu nại nào từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ về nội dung Biên Bản Tháng.

If the Service User does not respond within the time specified in Section (i) Article 3(c)(i), VinID Pay has the right to understand that the Service User has agreed with the content of the Monthly Minute and will not handle any requests or complaints from the Service User regarding the content of the Monthly Minute.

- (d) Sau khi Bên Sử Dụng Dịch Vụ xác nhận qua thư điện tử về việc thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng hoặc sau 2 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không có phản hồi, VinID Pay sẽ ký, đóng dấu 2 (hai) bản Biên Bản Tháng và gửi Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

After the Service User confirms via email about the agreement with the content of the Monthly Minute or after 2 (two) Business Days from the date on which VinID Pay send the Monthly Minutes without the response of the Service User, VinID Pay will sign and seal 2 (two) copies of the Monthly Minute and sent it to the Service User.

- (e) Trong vòng 3 (ba) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ ký xác nhận và gửi lại VinID Pay 1 (một) bản Biên Bản Tháng. Việc Bên Sử Dụng Dịch Vụ không ký và gửi lại Biên Bản Tháng không ảnh hưởng tới kết quả đối soát Phí giữa Các Bên.

Within 3 (three) Business Days from the date on which VinID Pay send the Monthly Minute, the Service User will sign for confirmation and return to VinID Pay 1 (one) Monthly Minute. The failure of the Service User to sign and return the Monthly Minute does not affect the results of the Service Fee comparison between the Parties.

- (f) Sau 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, VinID Pay xuất hóa đơn điện tử tương ứng với giá trị Phí (sau khi đã trừ đi Phí được hoàn trả) được xác định theo Biên Bản Tháng cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ. Đối với trường hợp thanh toán Phí cuối tháng, VinID Pay sẽ tiến hành tạm giữ lại Khoản Thanh Toán của tối đa 3 Kỳ Thanh Toán liên tiếp kể từ ngày VinID Pay phát hành hóa đơn để khấu trừ Phí ("**Số Dư Tạm Giữ**"). Hết 3 Kỳ Thanh Toán liên tiếp mà Số Dư Tạm Giữ vẫn không đủ để thanh toán toàn bộ Phí thì VinID Pay có quyền yêu cầu Bên Sử Dụng Dịch Vụ bổ sung phần còn thiếu vào Tài Khoản Ví hoặc chuyển tiền thanh toán trong thời hạn không muộn hơn 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Quá thời hạn trên mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không thực hiện nạp tiền hoặc chuyển tiền mà không có sự đồng ý khác đi của VinID Pay, VinID Pay sẽ giải tỏa toàn bộ Số Dư Tạm Giữ và Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ được xem là đã vi phạm nghĩa vụ thanh toán đối với toàn bộ giá trị Phí.

*After 05 (five) Business Days from the date VinID Pay sends the Monthly Minute, VinID Pay issues an electronic invoice corresponding to the value of Service Fees (after deducting the refunded Service Fees) determined in accordance with Monthly Minute for the Service User. In case of payment of Service Fees at the end of the month, VinID Pay will suspend the Payment of up to 3 consecutive Payment Periods from the date VinID Pay issued the invoice to deduct Service Fees ("**Custody Balance**"). At the end of 3 consecutive Payment Periods, if the Custody Balance is not enough to pay the entire Service Fees, VinID Pay has the right to request the Service User to supplement the outstanding amount to the Wallet Account or to transfer the payment no later than 02 (two) Business Days from the date the request is received. Past the above time-limit, if the Service User does not make a deposit or transfer money without the other consent of VinID Pay, VinID Pay will release all the Custody Balance and the Service User will be deemed to have violated payment obligations for the full value of Service Fees.*

PHỤ LỤC 1B

ANNEX 1B

ĐỐI SOÁT VÀ THANH QUYẾT TOÁN DOANH THU VÀ PHÍ

RECONCILIATION, SETTLEMENT AND PAYMENT OF REVENUE AND SERVICE FEE

(áp dụng cho đối soát hai chiều dữ liệu)

(applicable to two-way data reconciliation)

1. Nguyên tắc chung

General Principles

1.1. Hệ thống dữ liệu

Data system

- (a) Dữ liệu trên hệ thống của Bên Sử Dụng Dịch Vụ do Bên Sử Dụng Dịch Vụ quản lý, ghi nhận các Giao Dịch Thành Công, Giao Dịch Hoàn Trả từ hệ thống của Bên Sử Dụng Dịch Vụ và nhận kết quả từ VinID Pay.

Data on the Service User's system will be controlled by the Service User, recorded the Successful Transaction, Refund Transaction on the Service User's system and received the results from VinID Pay.

- (b) Dữ liệu trên hệ thống VinID Pay do VinID Pay quản lý, ghi nhận các Giao Dịch Thành Công, Giao Dịch Hoàn Trả từ hệ thống của VinID Pay và nhận kết quả cung cấp Dịch Vụ từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

Data on VinID Pay's system will be controlled by the Service User, recorded the Successful Transaction, Refund Transaction on the Service User's system and received the Services providing results from the Service User.

- (c) “**Dữ Liệu Gốc**” có nghĩa là dữ liệu mà trong quá trình đối soát giữa Các Bên sẽ được sử dụng như căn cứ cuối cùng và có giá trị cao nhất để xử lý Sai Khác và xác định kết quả đối soát, được Các Bên thỏa thuận và xác định trong Hợp Đồng.

“Original Data” means the data which during the reconciliation process between the Parties will be used as the final ground and have the highest value to settle the Discrepancy and determine the reconciliation result, agreed by the Parties and recorded in the Agreement.

- (d) “**Bên Gửi**” là bên gửi dữ liệu trên hệ thống của mình cho Bên kia để thực hiện đối soát, được Các Bên thỏa thuận và xác định trong Hợp Đồng.

“Sender” is the party who send the data on its system to the other Party to implement the reconciliation, agreed by the Parties and recorded in the Agreement.

- (e) “**Bên Nhận**” là bên nhận dữ liệu từ Bên Gửi để tiến hành đối soát với dữ liệu trên hệ thống của mình, được Các Bên thỏa thuận và xác định trong Hợp Đồng.

“Receiver” is the party who receive the data from the Sender to implement the reconciliation with the data on its system, agreed by the Parties and recorded in the Agreement.

1.2. Tập tin đối soát

Reconciliation file

- (a) Tập tin đối soát là tập tin chứa dữ liệu giao dịch được ghi nhận trạng thái thành công trên hệ thống của hai Bên.

Reconciliation file is the file containing the transaction data recorded the successful statu in the systems of the Parties.

- (b) Trường hợp phát sinh các hình thức lấy tập tin đối soát khác sẽ được Hai Bên thống nhất quy định riêng để thực hiện.

In case of arising other forms of taking control files, the Parties will agree on separate provisions to

implement.

- (c) **Lưu ý:** Tập tin đối soát phải bao gồm các thông tin cơ bản: Mã giao dịch, thời gian thực hiện giao dịch của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, mã Khách Hàng, số tiền, trạng thái giao dịch, theo quy định về tập tin đối soát giữa hai Bên.

Note: The reconciliation file must include basic information: Transaction code, transaction execution time of the Service User, Customer code, amount, transaction status, in accordance with regulations on control file between the Parties.

1.3. Các quy tắc khác

Other rules

- (a) A, B là giờ phản hồi được Các Bên thỏa thuận trong Hợp Đồng.
A, B is the response time agreed by the Parties in the Agreement.
- (b) Nếu bất cứ thời hạn nào dưới đây rơi vào 1 ngày không phải Ngày Làm Việc, thì thời hạn đó sẽ được tính vào Ngày Làm Việc tiếp theo.
If any of the following falls below a Business Day, it will be counted in the following Business Day.
- (c) Phí sẽ được tính trên mỗi Giao Dịch Thành Công và thu tại thời điểm phát sinh Giao Dịch Thành Công hoặc tại thời điểm quyết toán Doanh Thu theo ngày hoặc thu theo tháng tùy từng trường hợp do VinID Pay xác định áp dụng và được quy định trong Hợp Đồng đối với mỗi Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
Service Fees will be calculated on each Successful Transaction and collected at the time of the Successful Transaction incurred or at the time of daily or monthly Revenue settlement depending on each case as determined by VinID Pay and regulated in the contract for each Service User.
- (d) Kết quả đối soát theo ngày sẽ là cơ sở cho việc đối soát theo tháng, thanh quyết toán và tính Phí giữa Các Bên.
The daily reconciliation results will be the basis for monthly reconciliation, settlement and calculation of Service Fee between the Parties.
- (e) Đồng tiền thanh quyết toán: Việt Nam Đồng (VNĐ).
Payment currency: Vietnam Dong (VND).
- (f) Những thông tin trao đổi bằng thư điện tử giữa Các Bên nhằm mục đích đối soát tại Phụ Lục này được Các Bên thừa nhận và làm cơ sở giải quyết giữa Các Bên.
Information exchanged by email between the Parties for the purpose of reconciling in this Annex is recognized by the Parties and serves as a basis for settlement between the Parties.
- (g) **Yêu Cầu Hoàn Trả Cùng Kỳ** là yêu cầu cho Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh từ thời điểm 00:00:00 giờ ngày N đến 14:59:59 giờ ngày N+1 đối với Giao Dịch Gốc phát sinh từ 00:00:00 đến 23:59:59 giờ ngày N.
"Same-Period Refund Request" is a request for a Refund Transaction arising from the time 00:00:00 of day N to 14:59:59 of day N + 1 for Original Transaction arising from 00: 00:00 to 23:59:59 hour of day N.
- (h) **“Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ”** là yêu cầu cho Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh sau 14:59:59 giờ ngày N+1 đối với Giao Dịch Gốc phát sinh trước thời điểm 23:59:59 giờ ngày N.
"Other-Period Refund Request" means a request for a Refund Transaction incurred after 14:59:59 hours on N + 1 for the Original Transaction arising before 23:59:59 hours on N.

2. Đối soát và thanh quyết toán Doanh Thu

Reconciliation, settlement and payment of Revenue

2.1. Quy trình đối soát theo ngày

Daily reconciliation process

- (a) Chu kỳ đối soát: 01 (một) ngày/01 (một) lần (“**Kỳ Đối Soát**”).

*Reconciliation period: 01 (one) day/01 (one) time (“**Reconciliation Period**”).*

- (b) Dữ liệu đối soát: Số liệu Giao Dịch Thành Công được tính từ thời điểm 00:00:00 đến 23:59:59 giờ cùng ngày (gọi là ngày “**N**”), số liệu Giao Dịch Hoàn Trả được tính từ thời điểm 00:00:00 giờ ngày N đến 14:59:59 giờ ngày N+1.

Reconciliation data: Successful Transaction data is calculated from 00:00:00 to 23:59:59 on the same day (called day “N”), Refund Transaction data is calculated from 00:00:00 day N to 14:59:59 day N+1.

- (c) Thời gian thực hiện đối soát theo chu kỳ: Ngày N+1.

Periodic reconciliation period: Day N + 1

- (d) Định kỳ trước A giờ ngày N+1, Bên Gửi sẽ gửi dữ liệu đối soát cho Bên Nhận qua sFTP server hoặc các công cụ khác. Bên Nhận căn cứ vào dữ liệu đối soát nói trên đối soát với dữ liệu quản lý riêng và:

Periodically before A hour on N + 1, Sender will send reconciliation data to Receiver via sFTP server or other tools. The Receiver shall base itself on the aforementioned reconciliation data to reconcile with the separate management data and:

- (i) Bên Nhận phải:

The Receiver shall:

- (x) Trước B giờ cùng ngày N+1, Bên Nhận phải xác nhận kết quả đối soát khớp đúng cho Bên Gửi; hoặc

Before B hour on the same day N + 1, the Receiver must confirm the correct match result to the Sender; or

- (y) Nếu có Sai Khác, Bên Nhận cần thông báo cụ thể các trường hợp sai lệch qua thư điện tử (thời gian thông báo sai lệch là trước B giờ ngày N+1) để Các Bên cùng phối hợp tìm hiểu nguyên nhân và xử lý Sai Khác. **Từ 15:00:00 ngày N+1**, VinID Pay sẽ dừng việc đối soát, xử lý Sai Khác và Giao Dịch Hoàn Trả để thực hiện quyết toán Doanh Thu, phần Sai Khác không được xử lý tính đến thời điểm này sẽ được tiếp tục xử lý vào các Kỳ Đối Soát liên sau, tối đa đến hết Kỳ Đối Soát của ngày N+3. Hết thời gian trên mà Các Bên không thống nhất được số liệu thì Doanh Thu Quyết Toán sẽ phụ thuộc vào Dữ Liệu Gốc làm căn cứ xác định kết quả đối soát.

*If there is any Discrepancy, the Receiver should notify the specific cases of misconduct by email (the time of notification of deviation is before B hour on day N + 1) so that the Parties can coordinate to investigate the cause and handle the Discrepancy. **From 15:00:00 on N + 1**, VinID Pay will stop reconciling, handling of the Discrepancy and Refund Transaction to settle the Revenue, the unhandled Discrepancy up to this point will be continued handling on the next Reconciliation Periods, up to the end of the Reconciliation Period of N + 3 days. If after the above time, the Parties do not agree on the data, the Settlement Revenue will depend on the Original Data as a basis for determining the reconciliation result.*

- (ii) Từ 15:00:00 ngày N + 1 mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không có phản hồi về bất cứ sai khác số liệu nào, được hiểu rằng Bên Sử Dụng Dịch Vụ đồng ý với việc VinID Pay có quyền căn cứ trên Dữ liệu trên hệ thống VinID Pay để thực hiện quyết toán Doanh Thu của Ngày N.

From 15:00:00 on N+1, the Service User does not respond to any discrepancies, it is understood that the Service User agrees that the VinID Pay has the right to base on the data provided by VinID Pay on the Service User Site to implement the settlement of the day N's Revenue.

- (e) Xử lý các trạng thái số liệu không trùng khớp:

Handling unmatched data:

- (i) Giao Dịch Thành Công tại VinID Pay nhưng không được ghi nhận hoặc ghi nhận thất bại tại Bên Sử Dụng Dịch Vụ: Trong trường hợp Khách Hàng có yêu cầu cung cấp hàng hóa, dịch vụ, Bên Sử Dụng Dịch Vụ hỗ trợ cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho Khách Hàng và cập nhật trạng thái giao dịch thành công. Trường hợp Khách Hàng không có yêu cầu cung cấp hàng hóa và dịch vụ hoặc Bên Sử Dụng Dịch Vụ không thể cung cấp hàng hóa, dịch vụ, VinID Pay căn cứ vào xác nhận và yêu cầu của Bên Sử Dụng Dịch Vụ thực hiện hoàn trả tiền vào Tài Khoản Ví của Khách Hàng và trừ khoản tiền tương ứng từ Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

Successful Transactions at VinID Pay but not recorded or recorded as failures at the Service User: In the event that the Customer requests the supply of goods or services, the Service User supports the provision of goods and services to the Customer and update transaction status to successful. In case the Customer does not request to provide goods or services or the Service User cannot provide goods or services, VinID Pay based on the confirmation and request of the Service User to make a refund to the Customer's Wallet Account and deduct the corresponding amount from Wallet Account of the Service User.

- (ii) Giao Dịch Thành Công tại Bên Sử Dụng Dịch Vụ nhưng không ghi nhận hoặc ghi nhận thất bại tại VinID Pay: Các Bên phối hợp tìm hiểu nguyên nhân, xử lý và khắc phục sự cố. Lỗi xuất phát từ Bên nào thì Bên đó có trách nhiệm xử lý giao dịch và chịu khoản thiệt hại (nếu có). Chi tiết Các Bên sẽ căn cứ vào tài liệu kết nối kỹ thuật để xác định nguyên nhân và lỗi xuất phát từ Bên nào. Nếu lỗi xuất phát từ VinID Pay, VinID Pay thanh toán cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ vào Kỳ Thanh Toán kế tiếp kể từ lúc chính thức có kết quả đối soát.

Successful Transactions at the Service User but not recorded or recorded failures at VinID Pay: The parties coordinate to find out the cause, handle and troubleshoot the problem. The Party which the error originated from is responsible for processing transactions and takes damage (if any). For detail, the Parties shall base themselves on the technical connection documents to determine where the causes and faults are originated from. If the error originates from VinID Pay, VinID Pay pays the Service User to the next Payment Period from the date of official reconciliation result.

2.2. Quyết toán Doanh Thu theo ngày

Settlement of Revenue on daily basis

- (a) Doanh Thu quyết toán theo ngày được xác định là:

Revenue settled on daily basis will be calculated as follow:

Doanh Thu Quyết Toán = Doanh Thu Thành Công – Doanh Thu Hoàn Trả Cùng Kỳ

Settlement Revenue = Successful Revenue – Same-Period Refund Revenue

Trong đó:

In which:

- Doanh Thu Hoàn Trả Cùng Kỳ là Doanh Thu Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Cùng Kỳ.

Same-Period Refund Revenue is the Refund Revenue generated from the Same-Period Refund Request.

- (b) Trong trường hợp thu Phí tại thời điểm phát sinh Giao Dịch Thành Công hoặc thời điểm quyết toán Doanh thu theo ngày, số tiền từ Doanh Thu Quyết Toán mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ được hưởng sẽ tự động khấu trừ Phí.

In case of collecting Service Fees at the time of the Successful Transaction incurred or at the time of settlement of daily Revenue, the amount from the Settlement Revenue that the Service User is entitled to automatically deduct the Service Fees.

2.3. Thanh toán

Payment

- (a) Kỳ thanh toán: **X** ngày/lần. Theo đó, trong ngày **N + X**, VinID Pay sẽ thực hiện thanh toán đối với kỳ thanh toán [(N) – (N+X-1)] cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ (“**Kỳ Thanh Toán**”).

Payment period: X days / time. Accordingly, on the N + X day, VinID Pay will make the payment for the payment period [(N) - (N + X-1)] to the Service User ("Payment Period").

- (b) Giá trị thanh toán:

Payment value:

Khoản Thanh Toán = Tổng Doanh Thu Quyết Toán – Phí (nếu áp dụng) – Số Dư Tối Thiểu (nếu áp dụng) – Các Khoản Phải Trả Khác – Tổng Doanh Thu Hoàn Trả Khác Kỳ + Tổng Phí Hoàn Trả Khác Kỳ

Payment = Total Settlement Revenue - Service Fee (if applicable) - Minimum Balance (if applicable) - Other Payables - Total Other-Period Refund Revenue + Total Other-Period Refund Service Fees

Trong đó:

In which:

- Tổng Doanh Thu Quyết Toán là tổng của Doanh Thu Quyết Toán trong Kỳ Thanh Toán.

Total Settlement Revenue is the total value of the Settlement Value in the Payment Period.

- Phí được tính bằng tổng Phí được tính theo quy định tại Hợp Đồng.

Service Fees is calculated by the total value of the Service Fees subject to the provision of the Agreement.

- Số Dư Tối Thiểu là số dư tối thiểu Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải duy trì trong Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ để đảm bảo được sử dụng dịch vụ Ví Điện Tử tùy từng trường hợp.

Minimum Balance is the minimum balance the Service User shall retain in the Wallet Account of the Service User to warrant the utilization of the E-Wallet service from time to time.

- Các Khoản Phải Trả Khác bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí khác (nếu có), các khoản hoàn trả, bồi thường, phạt vi phạm;

Other Payables includes without limitation to the other fees (if any), the reimbursement, compensation, violation charges;

- Tổng Doanh Thu Hoàn Trả Khác Kỳ là tổng của Doanh Thu Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ trong Kỳ Thanh Toán;

Total Other-Period Refund Revenue is the total value of the Refund Revenue generated from the Other-Period Refund Request in the Payment Period.

- Tổng Phí Hoàn Trả Khác Kỳ là tổng của Phí được hoàn từ các Giao Dịch Hoàn Trả phát sinh từ Yêu Cầu Hoàn Trả Khác Kỳ trong Kỳ Thanh Toán.

Total Other-Period Refund Service Fees is the total value of the Service Fees refunded from the Refund Transaction generated from the Other-Period Refund Request in the Payment Period.

- (c) Hình thức thanh toán: Trừ khi được thỏa thuận khác tại Hợp Đồng, VinID Pay sẽ chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Bên Sử Dụng Dịch Vụ như được nêu tại phần giới thiệu Các Bên tại Hợp Đồng mà không cần thêm bất cứ thông báo và/hoặc chấp thuận nào của Bên Sử Dụng Dịch Vụ hoặc một tài khoản khác theo thống nhất của Các Bên.

Form of payment: Unless otherwise agreed in the Agreement, VinID Pay will transfer to the bank account of the Service User as stated in the introduction of the Parties to in the Agreement without any further notice and/or any approval of the Service User or another account as agreed by the Parties.

- (d) Sau khi nhận được Khoản Thanh Toán, Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ chủ động rà soát giá trị Khoản Thanh Toán với số liệu trên Merchan Site được VinID Pay cung cấp. Nếu có bất cứ sai khác nào giữa các số liệu trên, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi cho VinID Pay, hoặc ngược lại, không muộn hơn 10:00:00 giờ ngày **N + X + 1**. Các Bên sẽ phối hợp cùng tìm hiểu nguyên nhân và xử lý kịp thời các sai khác và thực hiện

các hoàn trả, bồi hoàn không muộn hơn ngày $N+X+2$ trên cơ sở các số liệu sai khác đã được Các Bên thống nhất xử lý.

After receiving the Payment, the Service User will actively review the Payment value with the data in the Merchant Site provided by VinID Pay. If there is any discrepancy between the above data, the Service User must reply to VinID Pay, or vice versa, no later than 10:00:00 PM on $N+X+1$. The Parties shall work together to investigate the cause and promptly resolve any discrepancies and make refunds and reimburse no later than the date of $N+X+2$ on the basis of other discrepancies agreed by the Parties.

3. **Đối soát Phí**

Reconciliation of Service Fee

- (a) Kỳ đối soát: 1 (một) lần / tháng

Settlement period: 1 time/month.

- (b) Số liệu làm căn cứ tính Phí được tính từ thời điểm 00:00:00 ngày đầu tiên của tháng đến 23:59:59 giờ ngày cuối cùng của tháng (gọi là tháng “**T**”). Đối với kỳ đối soát Phí đầu tiên, số liệu giao dịch được tính từ thời điểm 00:00:00 ngày đầu tiên phát sinh Giao Dịch.

*Figures used as a basis for calculation of Service Fee are calculated from 00:00:00 on the first day of the month to 23:59:59 hours on the last day of the month (called “**T**” month). For the Service Fee reconciliation period, transaction figures is calculated from the 00:00:00 of the first day on which the Transaction generated.*

- (c) Trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc đầu tiên trong tháng **T + 1**, VinID Pay sẽ gửi qua thư điện tử cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ biên bản xác nhận dữ liệu đối soát Phí của tháng **T** trong đó ghi nhận số liệu Giao Dịch Thành Công, Giao Dịch Hoàn Trả của các Kỳ Thanh Toán và Phí trong tháng **T** (“**Biên Bản Tháng**”).

*Within the first 5 (five) Business Days in the month of $T+1$, VinID Pay will email to the Service User the minutes of the data verification of Service Fee of month **T** which records the data of the Successful Transaction, Refund Transaction in the Payment Period and the Service Fee in month **T** (“**Monthly Minute**”)*

- (i) Trong vòng 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi lại qua thư điện tử xác nhận thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng; hoặc (ii) các sai khác (nếu có) so với dữ liệu mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ quản lý. Căn cứ phản hồi của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Các Bên sẽ phối hợp cùng tìm hiểu nguyên nhân và xử lý kịp thời các sai khác trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc tiếp theo, trong trường hợp không xử lý được sai khác trong thời hạn trên, Các Bên sẽ lấy dữ liệu của VinID Pay đưa ra. Phí chênh lệch sẽ được thực hiện bù trừ trong Kỳ Thanh Toán gần nhất.

Within 02 (two) Business Days from the day on which VinID Pay sends the Monthly Minutes, the Service User must reply via email confirming the agreement with the contents of the Monthly Minutes; or (ii) the discrepancies (if any) from the data managed by the Service User. Based on the feedback of the Service User, the Parties will work together to find out the cause and promptly handle the discrepancies within the next 5 (five) Business Days, in case the Parties cannot handle the discrepancy in this aforementioned period, the Parties will use the data provided by VinID Pay. The Service Fee difference will be offset in the payment of the next Payment Period.

- (ii) Trường hợp Bên Sử Dụng Dịch Vụ không phản hồi trong thời gian quy định tại Mục (i) Điều 3(c)(i) này, VinID Pay được quyền hiểu rằng Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng và sẽ không xử lý bất kỳ yêu cầu hoặc khiếu nại nào từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ về nội dung Biên Bản Tháng.

If the Service User does not respond within the time specified in Section (i) Article 3(c)(i), VinID Pay has the right to understand that the Service User has agreed with the content of the Monthly Minute and will not handle any requests or complaints from the Service User regarding the content of the Monthly Minute.

- (d) Sau khi Bên Sử Dụng Dịch Vụ xác nhận qua thư điện tử về việc thống nhất với nội dung Biên Bản Tháng hoặc sau 2 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không có phản hồi, VinID Pay sẽ ký, đóng dấu 2 (hai) bản Biên Bản Tháng và gửi Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

After the Service User confirms via email about the agreement with the content of the Monthly Minute or after 2 (two) Business Days from the date on which VinID Pay send the Monthly Minutes without the response of the Service User, VinID Pay will sign and seal 2 (two) copies of the Monthly Minute and sent it to the Service User.

- (e) Trong vòng 3 (ba) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ ký xác nhận và gửi lại VinID Pay 1 (một) bản Biên Bản Tháng. Việc Bên Sử Dụng Dịch Vụ không ký và gửi lại Biên Bản Tháng không ảnh hưởng tới kết quả đối soát Phí giữa Các Bên.

Within 3 (three) Business Days from the date on which VinID Pay send the Monthly Minute, the Service User will sign for confirmation and return to VinID Pay 1 (one) Monthly Minute. The failure of the Service User to sign and return the Monthly Minute does not affect the results of the Service Fee comparison between the Parties.

- (f) Sau 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày VinID Pay gửi Biên Bản Tháng, VinID Pay xuất hóa đơn điện tử tương ứng với giá trị Phí (sau khi đã trừ đi Phí được hoàn trả) được xác định theo Biên Bản Tháng cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ. Đối với trường hợp thanh toán Phí cuối tháng, VinID Pay sẽ tiến hành tạm giữ lại Khoản Thanh Toán của tối đa 3 Kỳ Thanh Toán liên tiếp kể từ ngày VinID Pay phát hành hóa đơn để khấu trừ Phí ("**Số Dư Tạm Giữ**"). Hết 3 Kỳ Thanh Toán liên tiếp mà Số Dư Tạm Giữ vẫn không đủ để thanh toán toàn bộ Phí thì VinID Pay có quyền yêu cầu Bên Sử Dụng Dịch Vụ bổ sung phần còn thiếu vào Tài Khoản Ví hoặc chuyển tiền thanh toán trong thời hạn không muộn hơn 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. Quá thời hạn trên mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ không thực hiện nạp tiền hoặc chuyển tiền mà không có sự đồng ý khác đi của VinID Pay, VinID Pay sẽ giải tỏa toàn bộ Số Dư Tạm Giữ và Bên Sử Dụng Dịch Vụ sẽ được xem là đã vi phạm nghĩa vụ thanh toán đối với toàn bộ giá trị Phí.

*After 05 (five) Business Days from the date VinID Pay sends the Monthly Minute, VinID Pay issues an electronic invoice corresponding to the value of Service Fees (after deducting the refunded Service Fees) determined in accordance with Monthly Minute for the Service User. In case of payment of Service Fees at the end of the month, VinID Pay will suspend the Payment of up to 3 consecutive Payment Periods from the date VinID Pay issued the invoice to deduct Service Fees ("**Custody Balance**"). At the end of 3 consecutive Payment Periods, if the Custody Balance is not enough to pay the entire Service Fees, VinID Pay has the right to request the Service User to supplement the outstanding amount to the Wallet Account or to transfer the payment no later than 02 (two) Business Days from the date the request is received. Past the above time-limit, if the Service User does not make a deposit or transfer money without the other consent of VinID Pay, VinID Pay will release all the Custody Balance and the Service User will be deemed to have violated payment obligations for the full value of Service Fees.*

PHỤ LỤC 2
QUY TRÌNH DỊCH VỤ
SERVICE PROCESS

Điều 1: Nguyên tắc chung

Article 1: General principles

1.1. *Kênh triển khai:*

Implementing channels

Tùy theo tình hình và nhu cầu thực tế, Các Bên triển khai trên các kênh bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

Depending on the situation and actual needs, the Parties deploy on channels including but not limited to the following:

- Kênh thanh toán: Ví Điện Tử VinID Pay

Payment channel: VinID Pay E-Wallet

- Kênh hỗ trợ: Website Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Ứng dụng của Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Hệ thống POS Quầy thanh toán của Bên Sử Dụng Dịch Vụ... (Sau đây sẽ gọi chung là "**Kênh Bên Sử Dụng Dịch Vụ**")

*Supporting channel: Service User's Website, VinID Pay E-Wallet, Service User POS system Payment counters, etc (hereinafter collectively referred as "**Service User Channel**")*

1.2. *Loại tiền thanh toán:* VNĐ

Payment currency: VNĐ

1.3. *Luồng xử lý giao dịch*

Tùy theo điều kiện kỹ thuật của Bên Sử Dụng Dịch Vụ và nhu cầu thực tế, luồng xử lý giao dịch sẽ áp dụng 1 trong 2 luồng dưới đây:

1.3.1 *Luồng thanh toán trực tiếp:*

The direct payment:

Bước a: VinID Pay thực hiện hạch toán ghi Nợ Tài Khoản Ví của KH, ghi Có Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đồng thời gửi kết quả hạch toán cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ, chuyển **Bước b.**

Step a: *VinID Pay records Debit to the Wallet Account of the Customer, records Credit to Wallet Account of the Service User and at the same time send the accounting results to the Service User, move to Step b.*

Bước b: Bên Sử Dụng Dịch Vụ nhận kết quả hạch toán từ VinID Pay

Step b: *The Service User receives the accounting results from VinID Pay*

- Nếu nhận kết quả hạch toán thành công từ VinID Pay: Bên Sử Dụng Dịch Vụ thực hiện cập nhật trạng thái giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho KH, gửi kết quả sang VinID Pay đồng thời thông báo kết quả giao dịch cho KH.

If receiving successful accounting results from VinID Pay: the Service User updates the status of payment for products and services to Customer, sends the results to VinID Pay and also informs the transaction results to Customer.

- Nếu nhận kết quả hạch toán thất bại từ VinID Pay: Bên Sử Dụng Dịch Vụ KHÔNG cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH, gửi kết quả sang VinID Pay đồng thời thông báo lỗi cho KH.

If receiving failing accounting results from VinID Pay: the Service User DOES NOT provide the products and services to the Customer, sends result to VinID Pay and reports error to Customer.

Bước c: VinID Pay nhận kết quả từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ

Step c: VinID Pay receives result from the Service User

- Nếu nhận kết quả cập nhật trạng thái thanh toán hàng hóa dịch vụ thành công từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ: VinID Pay ghi nhận kết quả giao dịch tương ứng với kết quả nhận được từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

If receiving the successful updating results of the payment status of products and services from the Service User: VinID Pay records the transaction results corresponding to the results received from the Service User.

- Nếu nhận kết quả cung cấp hàng hóa dịch vụ thất bại từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ: VinID Pay kiểm tra trạng thái hạch toán giao dịch: (i) Nếu đã ghi Nợ Tài Khoản Ví KH, ghi Có Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ thì VinID Pay thực hiện hạch toán đảo giao dịch đã thực hiện (ghi Nợ Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ, ghi Có Tài Khoản Ví KH) đồng thời ghi nhận kết quả giao dịch thất bại; (ii) Nếu chưa Ghi Nợ Tài Khoản Ví KH, ghi Có Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ thì VinID Pay KHÔNG thực hiện đảo giao dịch mà chỉ ghi nhận kết quả giao dịch thất bại.

If receiving the result of failing to provide products or services from the Service User: VinID Pay checks the status of transaction accounting: (i) If the Customer's Wallet Account is debited, the Service User's Wallet Account is credited, then VinID Pay reverses the performed transactions (record Debit on the Wallet Account of the Service User, record Credit on the Wallet Account of the Customer) and records the result of the failed transaction; (ii) If the Customer's Wallet Account isn't debited, the Service User's Wallet Account isn't credited, VinID Pay DOES NOT reverse the transaction but only record the result of a failed transaction.

- Nếu không nhận được kết quả phản hồi từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ (Timeout): VinID Pay cập nhật kết quả là timeout từ Nhà cung cấp để đối soát sau.

If no response is received from the Service User (Timeout): VinID Pay updates the result of the timeout from the Supplier to cross-check later.

1.3.2 Luồng hold/unhold:

The hold/unhold:

Bước a: VinID Pay thực hiện giữ tiền từ Tài Khoản Ví KH (ghi Nợ Tài Khoản Ví KH nhưng chưa ghi Có Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ) và thông báo cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

Step a: VinID Pay will hold money from the Wallet Account (debit the Wallet Account but not yet Credit Account) and notify the Service User.

Bước b: Bên Sử Dụng Dịch Vụ nhận phản hồi từ VinID Pay và thực hiện cập nhật trạng thái giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho KH, gửi kết quả sang VinID Pay.

Step b: The Service User receives feedback from VinID Pay and updates the status of payment for goods and services for Customers, sends the results to VinID Pay.

- Nếu nhận kết quả cập nhật trạng thái thanh toán hàng hóa dịch vụ thành công từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ: VinID Pay thực hiện hạch toán ghi Nợ Tài Khoản Ví KH, ghi Có Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ đồng thời gửi kết quả hạch toán cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ, chuyển **Bước c**.

If receiving the results of updating the status of successful payment of goods and services from the Service User: VinID Pay shall debit the Wallet Account of the Customer, credit the Wallet Account of the Service User and send the accounting result to the Service User, transfer Step c.

- Nếu nhận kết quả cung cấp hàng hóa dịch vụ thất bại từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ: VinID Pay thực hiện nhả tiền về Tài Khoản Ví KH, thông báo giao dịch thất bại.

If receiving the result of failing to provide goods or services from the Service User: VinID Pay releases the payment to the Customer's Wallet Account, notifying the failed transaction.

- Nếu không nhận được kết quả phản hồi từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ (timeout): VinID Pay ghi nhận kết quả là “Chờ thanh toán” (holding) và chuyển qua quy trình đối soát.

If no response is received from the Service User (timeout): VinID Pay records the result as "Pending payment" (holding) and goes through the reconciliation process.

Bước c: Bên Sử Dụng Dịch Vụ nhận kết quả hạch toán từ VinID Pay:

Step c: *The Service User receives accounting result from VinID Pay:*

- Nếu nhận kết quả hạch toán thành công từ VinID Pay: Bên Sử Dụng Dịch Vụ thực hiện cập nhật trạng thái giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ thành công cho KH.

If receiving successful accounting results from VinID Pay: the Service User updates the successful status of payment for goods and services to Customers.

- Trường hợp VinID chưa thể ghi có vào Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ: Bên Sử Dụng Dịch Vụ vẫn thực hiện cập nhật trạng thái giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho KH. VinID Pay thực hiện đối soát sau để đẩy tiền vào Tài Khoản Ví Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

In case VinID has not been able to credit to the Service User's Wallet Account: the Service User still updates the payment status of goods and services for Customers. VinID Pay conducted the reconciliation later to push money into the Service User's Wallet Account.

Điều 2: Quy trình xử lý giao dịch

Article 2: Transaction handling process

Dịch vụ 1: Thanh toán bằng mã thanh toán khách hàng trên Ví Điện Tử VinID Pay

Service 1: Payment via payment code of the customer in VinID Pay E-Wallet

Điều kiện:

Condition:

- Khách hàng (KH) và Bên Sử Dụng Dịch Vụ cần có Tài Khoản Ví tại VinID Pay.

Customers and the Service User need a Wallet Account at VinID Pay.

- Kênh Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã kết nối với hệ thống của ví VinID Pay.

The Service User Channel has connected to the system of VinID Pay e-wallet.

Quy trình thực hiện:

Implementing procedure:

Bước 1: KH đến Bên Sử Dụng Dịch Vụ lựa chọn sản phẩm dịch vụ cần mua.

Step 1: *Customer comes to the Service User to select the products, service.*

Bước 2: KH chọn phương thức thanh toán bằng mã thanh toán trên Ví Điện Tử VinID Pay. KH xuất trình mã thanh toán.

Step 2: *Customer selects payment option via payment code in VinID Pay E-Wallet. Customer shows payment code.*

Bước 3: Kênh Bên Sử Dụng Dịch Vụ quét mã thanh toán của KH và nhập các thông tin.

Step 3: *The Merchant Channel scans the payment code of the Customer and input the following information*

- Số tiền thanh toán

The payment amount

- Số điểm muốn tiêu (nếu được phép sử dụng điểm)

The point to spend (if allowed)

- Bấm chọn “Thanh toán”, Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi thông tin sang VinID Pay để khởi tạo giao dịch.

Select “Pay”, the Service User sends the information to VinID Pay to initiate transactions.

Bước 4: VinID Pay kiểm tra thông tin KH và giao dịch.

Step 4: VinID Pay checks the Customer information and transaction

- Nếu thông tin KH hoặc giao dịch nhập vào không hợp lệ → VinID Pay trả kết quả lỗi cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ để thông báo lỗi cho KH

If the input Customer information or transaction is not valid → VinID Pay returns the error result to the Service User to report error to the Customer.

- Nếu thông tin KH và giao dịch nhập vào hợp lệ → chuyển sang **Bước 5**.

If the input Customer information and transaction is valid → move to Step 5.

Bước 5: KH được chuyển tới màn hình xác nhận thanh toán hoặc chuyển thẳng tới trang kết quả nếu giao dịch nằm trong hạn mức miễn xác thực. KH bấm thanh toán để tiếp tục.

Step 5: Customer is moved to the payment confirmation screen or moved directly to the result page if the transaction is within the limit of exemption from authentication. The Customer selects pay to continue.

- Nếu không hợp lệ, báo lỗi.

If not valid, report error.

- Nếu hợp lệ, chuyển **Bước 6**

If valid, move to Step 6

Bước 6: VinID Pay yêu cầu KH xác thực bằng mã PIN hoặc OTP tới số điện thoại đăng ký dịch vụ tùy theo số tiền giao dịch. Khách hàng thực hiện xác thực

Step 6: VinID Pay requests Customer to verify by PIN code or OTP code which is sent to the registered phone number subject to the transaction value. The Customer executes the verification.

- Nếu thông tin không hợp lệ: VinID Pay thông báo lỗi cho KH và yêu cầu xác thực lại.

If the information is not valid: VinID Pay reports error to the Customer and requires re-verification.

- Nếu thông tin hợp lệ: chuyển sang **bước 7**.

If the information is valid: go to step 7.

Bước 7: VinID Pay thực hiện hạch toán theo luồng thanh toán trực tiếp hoặc luồng hold/unhold đã được mô tả tại Mục 1.3 trên đây.

Step 7: VinID Pay performs the direct payment or hold/unhold process as described in Section 1.3 above.

Bước 8: VinID Pay hiển thị thông báo về trạng thái giao dịch cho KH.

Step 8: VinID Pay displays the status of the transaction to Customers.

Dịch vụ 2: Thanh toán bằng mã QR của Bên Sử Dụng Dịch Vụ

Service 2: Payment by QR Code of the Service User

Điều kiện:

Condition:

- Khách hàng (KH) và Bên Sử Dụng Dịch Vụ cần có Tài Khoản Ví tại VinID Pay.

Customer and the Service User need a Wallet Account at VinID Pay.

- Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã đăng ký và được cấp mã QR theo chuẩn quy định bởi VinID Pay.

The Service User has registered and been provided with the QR Code pursuant to the standards set by VinID Pay.

Quy trình thực hiện:

Implementing procedure:

Bước 1: KH đến Bên Sử Dụng Dịch Vụ lựa chọn sản phẩm dịch vụ cần mua.

Step 1: Customer goes to the Service User to select the products, service to purchase.

Bước 2: KH chọn phương thức thanh toán bằng Ví Điện Tử VinID Pay.

Step 2: Customer selects payment method by VinID Pay E-Wallet.

Bước 3: KH quét mã QR của Bên Sử Dụng Dịch Vụ được dán tại quầy thanh toán

Step 3: Customer scans QR Code of the Service User at the payment counter.

Bước 4: KH nhập số tiền cần thanh toán trên Ví Điện Tử VinID Pay và bấm "Tiếp tục".

Step 4: Customer inputs the payment amount on the VinID Pay E-Wallet and click "Continue"

Bước 5: VinID Pay kiểm tra thông tin KH và giao dịch:

Step 5: VinID Pay checks Customer information and transaction:

- Nếu thông tin KH hoặc giao dịch nhập vào không hợp lệ → VinID Pay thông báo lỗi cho KH
If the input Customer information or transaction is not valid → VinID Pay reports error to the Customer.
- Nếu thông tin KH và giao dịch nhập vào hợp lệ → chuyển sang **Bước 6**.
If the input Customer information and transaction is valid → move to Step 6.

Bước 6: KH được chuyển tới màn hình xác nhận thanh toán. KH bấm thanh toán để tiếp tục.

Step 6: Customer is moved to the payment confirmation screen. Customer clicks pay to continue.

- Nếu không hợp lệ, báo lỗi.
If not valid, reports error.
- Nếu hợp lệ, chuyển **Bước 7**.
If valid, move to Step 7.

Bước 7: VinID Pay yêu cầu KH xác thực bằng mã PIN hoặc OTP tới số điện thoại đăng ký dịch vụ tùy theo số tiền giao dịch. Khách hàng thực hiện xác thực

Step 7: VinID Pay request Customer to verify by PIN code or OTP code which is sent to the registered phone number subject to the transaction value. The Customer executes the verification.

- Nếu thông tin không hợp lệ: VinID Pay thông báo lỗi cho KH và yêu cầu xác thực lại.
If the information is not valid: VinID Pay reports error to the Customer and requires re-verification.
- Nếu thông tin hợp lệ: chuyển sang **bước 8**.
- If the information is valid: go to **step 8**.

Bước 8: VinID Pay thực hiện hạch toán theo luồng thanh toán trực tiếp hoặc luồng hold/unhold đã được mô tả tại Mục 1.3 trên đây.

Step 8: VinID Pay performs the direct payment or hold/unhold process as described in Section 1.3.

Bước 9: VinID Pay hiển thị thông báo về trạng thái giao dịch cho KH.

Step 9: VinID Pay displays the status of the transaction to Customers.

Dịch vụ 3: Thanh toán bằng mã QR của giao dịch

Service 3: Payment by QR Code of the transaction

Điều kiện:

Condition:

- Khách hàng (KH) và Bên Sử Dụng Dịch Vụ cần có Tài Khoản Ví tại VinID Pay.
Customer and the Service User need a Wallet Account at VinID Pay.
- Kênh Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã kết nối với hệ thống của VinID Pay.
Service User Channel has connected to the system of VinID Pay.

Quy trình thực hiện:

Implementing procedure:

Bước 1: KH đến Bên Sử Dụng Dịch Vụ lựa chọn sản phẩm dịch vụ cần mua.

Step 1: Customer goes to the Service User to select the products, service to purchase.

Bước 2: KH chọn phương thức thanh toán bằng Ví Điện Tử VinID Pay trên POS của Bên Sử Dụng Dịch Vụ.

Step 2: Customer selects payment method by VinID Pay E-Wallet in POS of the Service User.

Bước 3: Kênh Bên Sử Dụng Dịch Vụ khởi tạo 1 mã QR cho giao dịch theo chuẩn quy định bởi VinID Pay.

Step 3: Service User Channel creates 1 QR code for the transaction pursuant to the standards set by VinID Pay.

Bước 4: KH quét mã QR giao dịch.

Step 4: Customer scans QR code of the transaction.

Bước 5: VinID Pay kiểm tra thông tin KH và giao dịch:

Step 5: VinID Pay checks the Customer information and transaction:

- Nếu thông tin KH hoặc giao dịch nhập vào không hợp lệ → VinID Pay trả kết quả lỗi cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ để thông báo lỗi cho KH

If the input Customer information or transaction is not valid → VinID Pay returns the error result to the Service User to report error to the Customer.

- Nếu thông tin KH và giao dịch nhập vào hợp lệ → chuyển sang **Bước 6**.

If the input Customer information and transaction is valid → move to Step 6.

Bước 6: KH được chuyển tới màn hình xác nhận thanh toán. KH bấm thanh toán để tiếp tục.

Step 6: Customer is moved to the payment confirmation screen. Customer clicks pay to continue.

- Nếu không hợp lệ, báo lỗi.

If not valid, reports error.

- Nếu hợp lệ, chuyển **Bước 7**.

If valid, move to Step 7.

Bước 7: VinID Pay yêu cầu KH xác thực bằng mã PIN hoặc OTP tới số điện thoại đăng ký dịch vụ tùy theo số tiền giao dịch. Khách hàng thực hiện xác thực

Step 7: VinID Pay request Customer to verify by PIN code or OTP code which is sent to the registered phone number subject to the transaction value. The Customer executes the verification.

- Nếu thông tin không hợp lệ: VinID Pay thông báo lỗi cho KH và yêu cầu xác thực lại.

If the information is not valid: VinID Pay reports error to the Customer and requires re-verification.

- Nếu thông tin hợp lệ: chuyển sang **bước 8**.

- *If the information is valid: go to **step 8**.*

Bước 8: VinID Pay thực hiện hạch toán theo luồng thanh toán trực tiếp hoặc luồng hold/unhold đã được mô tả tại Mục 1.3 trên đây.

Step 8: VinID Pay performs the direct payment or hold/unhold process as described in Section 1.3.

Bước 9: VinID Pay hiển thị thông báo về trạng thái giao dịch cho KH.

Step 9: VinID Pay displays the status of the transaction to Customers.

Dịch vụ 4: Thanh toán trực tiếp trên ứng dụng Ví Điện Tử VinID Pay

Service 4: Direct payment on VinID Pay E-Wallet App

Điều kiện:

Condition:

- Khách hàng (KH) và Bên Sử Dụng Dịch Vụ cần có Tài Khoản Ví tại VinID Pay.
Customer and the Service User need a Wallet Account at VinID Pay.
- Hệ thống của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đã kết nối với hệ thống của VinID Pay.
Service User Channel has connected to the system of VinID Pay.
- Ví Điện Tử VinID Pay đã tích hợp dịch vụ của Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
VinID Pay E-Wallet has integrated the services of the Service User.
- KH thực hiện mua sắm trực tiếp trên ứng dụng VinID hoặc ứng dụng của Bên Sử Dụng Dịch Vụ
Customer makes purchase directly in VinID app or merchant's app.

Quy trình thực hiện:

Implementing procedure:

Bước 1: KH sử dụng ứng dụng VinID hoặc ứng dụng của Bên Sử Dụng Dịch Vụ và lựa chọn sản phẩm dịch vụ cần mua.

Step 1: Customer uses VinID app or merchant's app and selects the products, service to buy.

Bước 2: KH lựa chọn phương thức thanh toán bằng ví điện tử VinID Pay

Step 2: Customer selects payment method by VinID Pay E-Wallet.

Bước 3: VinID Pay kiểm tra thông tin KH và giao dịch:

Step 3: VinID Pay checks the Customer information and transaction.

- Nếu thông tin KH hoặc giao dịch nhập vào không hợp lệ → VinID Pay trả kết quả lỗi cho KH.
If the input Customer information or transaction is not valid → VinID Pay returns the error result to the Customer.
- Nếu thông tin KH và giao dịch nhập vào hợp lệ → chuyển sang **Bước 4**.
*If the input Customer information and transaction is valid → move to **Step 4**.*

Bước 4: KH được chuyển tới màn hình xác nhận thanh toán trên ứng dụng VinID. KH bấm thanh toán để tiếp tục.

Step 4: Customer is moved to the payment confirmation screen on VinID App. Customer clicks pay to continue.

- Nếu không hợp lệ, báo lỗi.
If not valid, reports error.
- Nếu hợp lệ, chuyển **Bước 5**.
*If valid, move to **Step 5**.*

Bước 5: VinID Pay yêu cầu khách hàng xác thực bằng mã PIN hoặc OTP tới số điện thoại đăng ký dịch vụ tùy theo số tiền giao dịch. Khách hàng thực hiện xác thực

Step 5: VinID Pay request Customer to verify by PIN code or OTP code which is sent to the registered phone number subject to the transaction value. The Customer executes the verification.

- Nếu thông tin không hợp lệ: VinID Pay thông báo lỗi cho KH và yêu cầu xác thực lại
If the information is not valid: VinID Pay reports error to the Customer and requires re-verification.
- Nếu thông tin hợp lệ: chuyển sang bước 6.
- *If the information is valid: go to step 6.*

Bước 6: VinID Pay thực hiện hạch toán theo luồng thanh toán trực tiếp hoặc luồng hold/unhold đã được mô tả tại Mục 1.3 trên đây.

Step 6: VinID Pay performs the direct payment or hold/unhold process as described in Section 1.3.

Bước 7: VinID Pay hiển thị thông báo về trạng thái giao dịch cho KH.

Step 7: VinID Pay displays the status of the transaction to Customers.