

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ**

### **GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET**

TRƯỚC KHI MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN Ví, NGƯỜI SỬ DỤNG ĐÃ ĐỌC, HIỂU RÕ VÀ ĐỒNG Ý VỚI CÁC NỘI DUNG TẠI CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ NÀY (“CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG”).

*BEFORE OPENING AND USING AN ACCOUNT, THE USER READ, COMPREHENSIVELY UNDERSTANDED AND AGREED WITH CONTENT OF THIS GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET (“GENERAL TERMS”).*

NGƯỜI SỬ DỤNG CŨNG HIỂU VÀ ĐỒNG Ý RẰNG, VINID PAY CÓ QUYỀN ĐIỀU CHỈNH, SỬA ĐỔI, BỔ SUNG HOẶC LƯỢC BỎ BẤT CỨ PHẦN NÀO CỦA CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG NÀY (“CÁC NỘI DUNG THAY ĐỔI”) TẠI BẤT KÌ THỜI ĐIỂM NÀO THEO TOÀN QUYỀN QUYẾT ĐỊNH CỦA VINID PAY. TRỪ KHI ĐƯỢC VINID PAY QUY ĐỊNH KHÁC ĐI, CÁC NỘI DUNG THAY ĐỔI SẼ CÓ HIỆU LỰC NGAY TẠI THỜI ĐIỂM ĐƯỢC VINID PAY ĐĂNG TẢI LÊN GIAO DIỆN Ví ĐIỆN TỬ VÀ/HOẶC TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ MÀ KHÔNG CẦN THÔNG BÁO TRƯỚC CHO NGƯỜI SỬ DỤNG. BẰNG VIỆC TIẾP TỤC DUY TRÌ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN Ví SAU THỜI ĐIỂM CÁC NỘI DUNG THAY ĐỔI ĐƯỢC ĐĂNG TẢI, NGƯỜI SỬ DỤNG ĐƯỢC HIỂU LÀ ĐÃ ĐỒNG Ý VỚI CÁC NỘI DUNG THAY ĐỔI. NẾU NGƯỜI SỬ DỤNG KHÔNG ĐỒNG Ý VỚI CÁC NỘI DUNG THAY ĐỔI, NGƯỜI SỬ DỤNG CÓ THỂ ĐÓNG VÀ NGỪNG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN Ví NGAY LẬP TỨC.

*USER ALSO ACKNOWLEDGES AND AGREES THAT, VINID PAY HAS ALL RIGHTS TO AMEND, ADJUST, SUPPLEMENT OR ELIMINATE ANY PARTS OF THIS GENERAL TERMS AND CONDITIONS (“AMENDMENTS”) AT ANY TIME AT VINID PAY’S SOLE DISCRETION. EXCEPT FOR OTHERWISE REGULATED, ALL AMENDMENTS SHALL TAKE EFFECT AT THE TIME OF BEING PUBLISHED BY VINID PAY ON THE E-WALLET DISPLAY AND/OR WEBSITE WITHOUT ANY PRIOR NOTICE TO USER. BY CONTINUING TO RETAIN AND USE ACCOUNT AFTER THE TIME OF PUBLISHING AMENDMENTS, USER SHALL BE DEEMED TO AGREE WITH SUCH AMENDMENTS. IF USER DOES NOT AGREE WITH THE AMENDMENTS, USER MAY CLOSE AND CEASE THE UTILISATION OF THE ACCOUNT IMMEDIATELY.*

#### **ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA**

#### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

Trong Các Điều Khoản Chung này, các từ và cụm từ dưới đây sẽ có nghĩa như sau:

*In this General Terms, the words and phrases hereunder shall have meaning as following:*

1. **“Bên”** có nghĩa là Người Sử Dụng hoặc VinID Pay và **“Các Bên”** có nghĩa là Người Sử Dụng và VinID Pay.  
*“Party” means User or VinID Pay and “Parties” means User and VinID Pay.*
2. **“Các Văn Kiện Giao Dịch”** có nghĩa là Các Điều Khoản Chung này và mọi chính sách sản phẩm, thỏa thuận, hợp đồng giữa VinID Pay và Người Sử Dụng liên quan đến việc sử dụng Ví Điện Tử của Người Sử Dụng.  
*“Transaction Documents” means this General Terms and all policies, agreements, contracts between VinID Pay and User in connection with the use of E-Wallet of User.*
3. **“ĐVCNTT”** có nghĩa là tổ chức hoặc cá nhân có xác lập giao dịch dân sự với Người Sử Dụng và thỏa thuận về việc sử dụng Ví Điện Tử trong thanh toán hoặc chuyển tiền.  
*“Merchant” means any organizations and individuals who enter into a civil transaction with User and agree to use E-Wallet in payment or money transfer.*
4. **“Giao Dịch”** có nghĩa là các giao dịch dân sự được giao kết giữa Người Sử Dụng và ĐVCNTT, mà việc sử dụng Ví Điện Tử trong thanh toán hoặc chuyển tiền được thỏa thuận là một phần của giao dịch.  
*“Transaction” means any civil transactions entered into by User and Merchant, in which, the use of E-Wallet in payment or money transfer is consented as a part of such transaction.*
5. **“Người Sử Dụng”** có nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức sử dụng Ví Điện Tử của VinID Pay.  
*“User” means individuals or organizations using E-Wallet of VinID Pay.*
6. **“Ngày Làm Việc”** có nghĩa bất kỳ ngày nào không phải là Thứ Bảy hoặc Chủ Nhật hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định pháp luật hoặc quyết định của các cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam.  
*“Working Day” means any days except Saturday or Sunday or holidays in compliance with law or decision of competent state authorities in Vietnam.*
7. **“Tài Khoản Ví”** có nghĩa là tài khoản ví điện tử do Người Sử Dụng mở, duy trì và sử dụng trên Ví Điện Tử hoặc trên nền tảng ứng dụng công nghệ cũ của VinID Pay.  
*“Account” means a e-wallet account opened, retained and used by User on E-Wallet or on the previous application platforms of VinID Pay.*

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ**

### **GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET**

8. “**Trang Thông Tin Điện Tử**” là website có địa chỉ [merchant.vinid.net](http://merchant.vinid.net), [www.vinid.net](http://www.vinid.net) các website khác thuộc sở hữu của VinID hoặc VinID Pay hoặc một địa chỉ khác do VinID Pay thông báo cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ tại từng thời điểm.  
*“Website” means the website having the address merchant.vinid.net, www.vinid.net and other websites owned by VinID Pay or another address notified by VinID Pay to Service Users from time to time.*
9. “**Ví Điện Tử**” có nghĩa là dịch vụ ví điện tử do VinID Pay được phép cung cấp trên nền tảng ứng dụng thương mại điện tử của VinID (phân vùng ví điện tử).  
*“E-Wallet” means e-wallet services that VinID Pay is permitted to supply on the e-commerce platform of VinID (e-wallet section).*
10. “**VinID**” có nghĩa là Công ty Cổ phần VinID, thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0108372860, là công ty mẹ của VinID Pay.
11. “**VinID**” means VinID Joint Stock Company, a company established and incorporated under Enterprise Registration Certificate No. 0108372860, the parent company of VinID Pay.
12. “**VinID Pay**” có nghĩa là Công ty Cổ phần VinID Pay, thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0107537799, được phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán theo Giấy phép 89/GP-NHNN ngày 16/09/2019 (cấp lại lần thứ 2) của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam.
13. “**VinID Pay**” means VinID Pay Joint Stock Company, a company established and incorporated under Enterprise Registration Certificate No. 0107537799, permitted to exercise intermediary payment services business under License No. 89/GP-NHNN dated September 16, 2019 (2<sup>nd</sup> issuance) by State Bank of Vietnam..

#### **ĐIỀU 2. MỞ, SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN Ví**

#### **ARTICLE 2. OPEN, USE AND MANAGE E-ACCOUNT**

1. Để mở và sử dụng Tài Khoản Ví, Người Sử Dụng sẽ phải kê khai, cung cấp cho VinID Pay đầy đủ các thông tin, tài liệu theo quy định của VinID Pay về nhận biết khách hàng tại từng thời điểm. Người Sử Dụng bảo đảm rằng các thông tin kê khai, cung cấp trong hồ sơ mở Tài Khoản Ví là cập nhật, chính xác và đúng sự thật. Người Sử Dụng chịu trách nhiệm về các thông tin đã kê khai trong hồ sơ đăng ký mở Tài Khoản Ví và mọi thông tin liên quan được cung cấp cho VinID Pay trong quá trình sử dụng Tài Khoản Ví. Nếu có bất cứ thay đổi nào so với các thông tin đã kê khai hoặc cung cấp cho VinID Pay, Người Sử Dụng phải kịp thời thông báo cho VinID Pay.  
*To open and use Account, User shall declare and provide VinID Pay with sufficient information and documents in compliance with regulations of VinID Pay on identifying customer at each moment. User warrants that all information to be declared and provided in the dossiers for opening Account is up-to-date, accurate and trustful. User shall take responsibility for information to be declared in the dossiers for opening Account and all relevant information to be provided to VinID Pay when using Account. In case of any changes in the declared or provided information, the User shall promptly inform VinID Pay.*
2. VinID Pay có quyền đề nghị Người Sử Dụng cung cấp bổ sung các thông tin liên quan đến Người Sử Dụng phù hợp với yêu cầu quản lý của VinID Pay và quy định pháp luật áp dụng.  
*VinID Pay is entitled to request User to supplement information in connection with User in compliance with managing requirements of VinID Pay and the applicable laws.*
3. Người Sử Dụng được sử dụng số dư trên Tài Khoản Ví thông qua lệnh thanh toán, chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ theo hướng dẫn của VinID Pay hiển thị trên Ví Điện Tử và các quy định được VinID Pay công bố công khai, tại từng thời điểm. Người Sử Dụng đồng thời cam kết duy trì một số dư tối thiểu trên Tài Khoản Ví theo chính sách của VinID Pay tại từng thời điểm. VinID Pay có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, từ chối các lệnh thanh toán, chuyển tiền của Người Sử Dụng nếu số dư trên Tài Khoản Ví của Người Sử Dụng không đảm bảo số dư tối thiểu nêu trên.  
*User is entitled to use the balance on Account through legitimate and valid payment and money transfer orders in accordance with the guidances of VinID Pay displayed on the E-Wallet and other provisions published by VinID Pay at each moment. User also undertakes to maintain a minimum balance on the Account in accordance with policies of VinID Pay at each moment. VinID Pay shall have rights to temporarily cease the supply of the services and reject payment and money transfer orders by the Customer if the balance on the Account is lower than the aforementioned minimum balance.*
4. Người Sử Dụng cam đoan và bảo đảm rằng địa chỉ thư điện tử mà Người Sử Dụng đăng ký sử dụng Tài Khoản Ví phải là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ có Người Sử Dụng có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp.

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

*User represents and warrants that e-mail address to be registered by User for using Account is valid, activated and available and could be legally accessed and used by User only.*

5. Người Sử Dụng cam đoan và bảo đảm rằng số điện thoại Người Sử Dụng đăng ký sử dụng Ví Điện Tử phải là thuê bao đã được kích hoạt và đang hoạt động hợp lệ, và Người Sử Dụng có đầy đủ quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.

*User represents and warrants that phone number to be registered by User for using E-Wallet is activated and legally available and User possesses all legitimate and valid ownership, rights to access and use such phone number.*

6. Người Sử Dụng có trách nhiệm tự theo dõi, đối chiếu số dư trên Tài Khoản Ví với lịch sử giao dịch được ghi nhận trên Ví Điện Tử và thông báo ngay cho VinID Pay khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên Tài Khoản Ví hoặc Tài Khoản Ví bị lợi dụng. Để làm rõ, lịch sử giao dịch, thông báo số dư trên Tài Khoản Ví sẽ được hiển thị theo thiết kế giao diện Ví Điện Tử của VinID Pay tại từng thời điểm.

*User is obliged to track and compare the balance on Account with transaction history recorded on the Account and to immediately inform VinID Pay when detecting any differences or mistakes on Account or when recognizing the Account is misused. For clarification, transaction history, notices on Account balance shall be displayed according to E-Wallet interface design of VinID Pay at each moment.*

7. Người Sử Dụng cam kết sử dụng Tài Khoản Ví theo đúng quy định pháp luật áp dụng.

*User undertakes to use Account in compliance with applicable law.*

8. VinID Pay có quyền trì hoãn hoặc tạm dừng thực hiện bất cứ lệnh thanh toán, chuyển tiền nào nếu theo đánh giá của VinID Pay việc trì hoãn, tạm dừng đó là cần thiết để VinID Pay thu thập thêm và/hoặc xác minh các thông tin cần thiết để bảo vệ VinID Pay tránh khỏi các tranh chấp, vi phạm pháp luật hoặc các sự cố có thể phát sinh cho VinID Pay.

*VinID Pay is entitled to delay or temporarily cease any payment or money transfer orders if it is necessary, according to assessment of VinID Pay, for VinID Pay to collect and/or verify additional necessary information to protect VinID Pay from disputes, violations or accidents that may occurs to VinID Pay.*

9. VinID Pay có quyền phong tỏa hoặc tạm giữ một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài Khoản Ví mà không cần bất cứ thông báo và/hoặc chấp thuận trước của Người Sử Dụng trong các trường hợp sau:

*VinID Pay is entitled to freeze or temporarily hold in part or in whole the balance on Account without any prior notification and/or acceptance of User in the following cases:*

- (a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

*When there is written decision(s) or request(es) by competent state authorities in compliance with the law.*

- (b) Khi VinID Pay phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài Khoản Ví;

*When VinID Pay recognizes any mistakes or differences when inaccurately crediting Account;*

- (c) Khi phát sinh một trong Các Hành Vi Bị Cấm theo quy định tại Điều 4 dưới đây;

*When one of Forbidden Activities set forth in Article 4 hereunder arises;*

- (d) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Người Sử Dụng và VinID Pay;

*Subject to written consensus between User and VinID Pay;*

- (e) Các trường hợp khác theo quy trình nội bộ của VinID Pay về quản lý Ví Điện Tử và quy định pháp luật tại từng thời điểm.

*Other cases in accordance with internal procedures of VinID Pay on E-Wallet management and legislations of laws at each moment.*

10. VinID Pay sẽ có quyền tạm khóa hoặc đóng Tài Khoản Ví mà không cần bất cứ thông báo và/hoặc chấp thuận trước của Người Sử Dụng trong các trường hợp sau:

*VinID Pay is entitled to temporarily lock or close Account without any prior notice and/or acceptance of User in the following cases:*

- (a) Theo văn bản yêu cầu đóng Tài Khoản Ví của Người Sử Dụng và Người Sử Dụng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài Khoản Ví;

*Upon written request of User to close Account and User has fulfill all obligations in connection to Account;*

- (b) Khi Người Sử Dụng là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự hoặc chết, hoặc bị tuyên bố là đã chết hoặc bị tuyên bố mất tích;

*When User, being individual, loses their civil mental capacity or dies, or is declared as death or missing;*

- (c) Khi Người Sử Dụng là tổ chức giải thể hoặc chấm dứt hoạt động dưới bất cứ hình thức nào;

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

*When User, being organization, dissolves or terminates their business operation in any form;*

- (d) VinID Pay phát hiện Tài Khoản Ví được mở vi phạm các quy định pháp luật, quy trình nội bộ của VinID Pay về quản lý Ví Điện Tử trong từng thời kỳ;

*When VinID Pay recognizes the opening of Account violates legislations of laws, internal procedures of VinID Pay on E-Wallet management at each moment.*

- (e) Khi phát sinh một trong Các Hành Vi Bị Cấm theo quy định tại Điều 4 dưới đây;

*When one of Prohibited Activities set forth in Article 4 hereunder arises;*

- (f) Tài Khoản Ví không phát sinh bất cứ hoạt động đăng nhập, nạp, rút tiền, thanh toán nào trong vòng 12 (mười hai) tháng liên tục;

*Account has no activities of logging in, top-up, withdrawing, making payment within 12 (twelve) consecutive months.*

- (g) Khi tài khoản định danh khách hàng VinID (“**Tài Khoản VinID**”) của Người Sử Dụng bị tạm khóa/khóa vĩnh viễn do vi phạm bất cứ quy định nào tại Điều kiện – Điều khoản Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của Tập Đoàn Vingroup và các chính sách của Công ty cổ phần VinID khi thực hiện giao dịch trên ứng dụng VinID.

*When the VinID customer identification account ("**VinID Account**") of an User is temporary/permanently locked due to any violation of Vingroup's Terms and Conditions of the Loyalty Program and policies of VinID Joint Stock Company when conducting transactions on VinID application.*

- (h) Các trường hợp khác mà pháp luật cho phép.

*Other cases in compliance with the law.*

11. Tùy theo điều kiện trong từng thời điểm, VinID Pay có thể ấn định hạn mức giao dịch trên Ví Điện Tử cho các giao dịch của Người Sử Dụng. Trường hợp có thay đổi về hạn mức giao dịch, VinID Pay sẽ thông báo hạn mức giao dịch mới cho Người Sử Dụng thông qua một hoặc một số hình thức sau: (i) Trang Thông Tin Điện Tử; (ii) thông báo bằng văn bản gửi đến Người Sử Dụng; (iii) thư điện tử gửi đến địa chỉ thư điện tử của Người Sử Dụng; và/hoặc (iv) thông báo hiển thị trên giao diện Ví Điện Tử.

*Subject to conditions at each moment, VinID Pay is entitled to set limitations over transactions on E-Wallet of User. In cases of adjusting transaction limitations, VinID Pay shall inform User of the new transaction limitations by one or some of the following measures: (i) publishing on Website of VinID; (ii) sending a written notice to User; (iii) sending an e-mail to email address of User; and/or (iv) notices on E-Wallet interface.*

12. Người Sử Dụng phải tự bảo quản các thiết bị cài đặt Ví Điện Tử và bảo mật các mật khẩu, mật mã, các thông tin xác thực, xác nhận và thông tin định danh khác của Người Sử Dụng liên quan đến Tài Khoản Ví. Mọi yêu cầu giao dịch được thực hiện trên Tài Khoản Ví theo đúng thao tác, quy trình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước xác thực khách hàng, xác thực giao dịch của VinID Pay sẽ luôn được coi là yêu cầu của chính Người Sử Dụng. VinID Pay sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào phát sinh từ việc Người Sử Dụng để thất lạc các thiết bị cài đặt Ví Điện Tử hoặc bị đánh cắp các mật khẩu, mật mã, các thông tin xác thực, xác nhận và thông tin định danh khác của Người Sử Dụng liên quan đến Tài Khoản Ví.

*User is obliged to shelve-protect equipment installing E-Wallet and secure passwords, codes, verifying and confirming information and other identifying information of User in connection with Account. All transaction requests via Account in compliance with manipulations and procedures, including but not limited to verifying users and verifying transactions of VinID Pay shall be deemed as requests from such User. VinID Pay shall take no liabilities in cases the equipment installing E-Wallet is mislaid or passwords, codes, verifying and confirming information and other identifying information of User in connection with Account is stolen.*

13. Trường hợp bị lộ các thông tin bảo mật, thông tin xác thực, định danh của Người Sử Dụng, Người Sử Dụng phải ngay lập tức thông báo cho VinID Pay và thực hiện các thủ tục cần thiết để được hỗ trợ tạm ngừng/tạm khóa Tài Khoản Ví và/hoặc số dư Tài Khoản Ví. Trường hợp không thông báo hoặc không thông báo kịp thời, Người Sử Dụng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh cho đến thời điểm hoàn tất các thủ tục thông báo cho VinID Pay. VinID Pay được miễn trách trong vòng 30 (ba mươi) phút kể từ thời điểm Người Sử Dụng hoàn tất thủ tục thông báo.

*In cases that security information and User verifying and identifying information is disclosed, User shall immediately inform VinID Pay and conduct necessary procedures to be support for temporarily ceasing /temporarily locking Account and/or Account balance. In case of failure to inform or not informing on time, User shall take all liabilities for all damages caused until completing all procedures of informing VinID*

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

*Pay. VinID Pay shall be exempted from liabilities within 30 (thirty) minutes as from the time User complete the procedures of informing.*

### ĐIỀU 3. PHÍ DỊCH VỤ ARTICLE 3. SERVICE FEES

1. Các loại phí dịch vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản Ví sẽ được xác định theo mức phí do VinID Pay quyết định tại từng thời điểm.  
*Service fees arising from the use of Account shall be set forth according to decision of VinID Pay at each moment.*
2. VinID Pay có quyền truy đòi các loại phí dịch vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Ví Điện Tử thông qua các biện pháp mà VinID Pay đánh giá là phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn ở việc chủ động trích số dư trên Tài Khoản Ví để thanh toán các phí dịch vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài Khoản Ví của Người Sử Dụng. Bằng việc chấp nhận Các Điều Khoản Chung này, Người Sử Dụng ủy quyền không hủy ngang cho VinID Pay thực hiện chủ động trích số dư trên Tài Khoản Ví để thanh toán các loại phí dịch vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài Khoản Ví của Người Sử Dụng.  
*VinID Pay is entitled to recourse service fees arising from the use of E-Wallet through all appropriate measures under VinID Pay's consideration, including but not limited to proactively deducting from Account balance to pay service fees arising from the use of Account of User. By accepting this General Terms, User irrevocably authorizes VinID Pay to deduct from Account balance to pay service fees arising from the use of Account of User.*

### ĐIỀU 4. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ ARTICLE 4. PROHIBITED ACTIVITIES AND REMEDIES

1. Trong quá trình sử dụng Tài Khoản Ví và các dịch vụ khác có liên quan của VinID Pay, Người Sử Dụng cam kết không thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây ("**Các Hành Vi Bị Cấm**"):  
*When using Account and other related services of VinID Pay, User undertakes to not conduct any of the following activities ("**Prohibited Activities**"):*
  - (a) Vi phạm bất cứ quy định nào tại Các Văn Kiện Giao Dịch;  
*Violating any provisions of Transaction Documents;*
  - (b) Vi phạm bất cứ quy định pháp luật nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở các quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật thương mại, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, pháp luật quảng cáo, khuyến mại và pháp luật cạnh tranh;  
*Violating any legislations, including but not limited to legislations on consumer protection, legislations on commerce, legislations on preventing and combating money laundering and terrorist financing, legislations on advertisement and promotion and legislations on competitions.*
  - (c) Thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của VinID Pay hoặc bất cứ bên thứ ba nào;  
*Performing any activities that infringes intellectual property rights of VinID Pay and any other third parties.*
  - (d) Bán hàng hóa, dịch vụ không phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam;  
*Selling goods/services which do not comply with laws of Vietnam;*
  - (e) Phân tán các phần mềm độc hại có khả năng gây hại cho hệ thống, dữ liệu của VinID Pay;  
*Spreading malicious software that may cause harm to system and data of VinID Pay;*
  - (f) Cung cấp các thông tin sai sự thật hoặc không chính xác liên quan đến Người Sử Dụng và/hoặc các giao dịch được thực hiện trên Tài Khoản Ví cho VinID Pay;  
*Providing VinID Pay with inaccurate or false information in connection with User and/or transactions to be conducted via Account.*
  - (g) Sử dụng Tài Khoản Ví để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;  
*Using Account to conduct transactions for purposes of money laundering, terrorist financing, defrauding, cheating and other activities that violates the laws.*
  - (i) Mua, bán, thuê, cho thuê, chuyển nhượng Tài Khoản Ví hoặc thông tin Tài Khoản Ví, mở hộ Tài Khoản Ví;  
*Buying, selling, lending or assigning Account or information on Account, opening Account for other people.*
  - (j) Mở hoặc duy trì Tài Khoản Ví nặc danh, mạo danh.  
*Opening or retaining anonymous or impersonation Account.*

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ**

### **GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET**

2. Nếu VinID Pay có cơ sở để tin rằng Người Sử Dụng đã thực hiện hoặc có khả năng sẽ thực hiện một hoặc nhiều hành vi trong Các Hành Vi Bị Cấm, hoặc VinID Pay đánh giá rằng việc tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Người Sử Dụng sẽ có thể gây tác động tiêu cực đến quyền và lợi ích hợp pháp của VinID Pay và bất cứ bên thứ ba nào, VinID Pay có quyền, nhưng không phải phải nghĩa vụ, thực hiện các biện pháp xử lý để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của VinID Pay và các bên thứ ba có liên quan khác, bao gồm:
- If VinID Pay has grounds to believe that User has performed or is able to perform one or some of Prohibited Activities, or VinID Pay assesses that the continuing to provide service for User shall cause negative effects on legitimate rights and benefits of VinID Pay and any other third parties, VinID shall have rights, but not obligations, to perform remedies to protect legitimate rights and benefits of VinID Pay and any other third parties, including:*
- (a) Ngay lập tức đơn phương chấm dứt mọi hợp đồng và/hoặc thỏa thuận đã ký kết với Người Sử Dụng;  
*Immediately unilaterally terminating all contracts and/or agreements signed with User;*
  - (b) Đóng Tài Khoản Ví;  
*Closing Account;*
  - (c) Phong tỏa Tài Khoản Ví và/hoặc bất cứ tài khoản ví nào khác mà VinID Pay nhận thấy có liên quan đến Các Hành Vi Bị Cấm và cần được duy trì nguyên hiện trạng để phục vụ các công tác điều tra nội bộ của VinID Pay hoặc của các cơ quan có thẩm quyền;  
*Freezing Account and/or any other e-wallet accounts that VinID Pay recognizes the connection with Prohibited Activities and that need to be kept status quo for internal investigation of VinID Pay or other competent authorities;*
  - (d) Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến các Giao Dịch, Người Sử Dụng và Các Điều Khoản Chung này cho các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện các thủ tục điều tra theo quy định pháp luật; và/hoặc  
*Providing necessary information relating to Transaction, User and this General Terms to competent authorities to conduct investigation procedures in accordance with laws; and/or*
  - (e) Thu hồi các ưu đãi mà Người Sử Dụng có được từ việc thực hiện một trong Các Hành Vi Bị Cấm  
*Revoking the incentives that User obtains from performing one of the Prohibited Activities.*
  - (f) Các biện pháp xử lý khác được pháp luật cho phép.  
*Other remedies permitted by the laws.*
3. Để làm rõ, trong trường hợp VinID Pay phải đóng Tài Khoản Ví mà vẫn còn số dư trên Tài Khoản Ví, số dư trên Tài Khoản Ví sẽ được xử lý theo quy định nội bộ của VinID Pay về vận hành Ví Điện Tử tại từng thời điểm. Người Sử Dụng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để xử lý số dư trên Tài Khoản Ví theo quy trình tại thời điểm đóng tài khoản, trường hợp Người Sử Dụng không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không chính xác các thông tin được yêu cầu, VinID Pay sẽ không có trách nhiệm hoàn trả số dư trên Tài Khoản Ví của Người Sử Dụng.
- To clarify, in the event that VinID Pay must close Account with outstanding balance on Account, the outstanding Account balance shall be handled in accordance with internal regulations of VinID Pay on operating E-Wallet at each moment. User is obliged to provide necessary information to handle the balance on Account in accordance with procedures at the time of closing the account, in cases User fails to provide or provides insufficient or inaccurate requested information, VinID Pay shall take no liabilities to return the Account balance of User.*

#### **ĐIỀU 5. PHẠM VI TRÁCH NHIỆM CỦA VINID PAY**

#### **ARTICLE 5. SCOPE OF LIABILITIES OF VINID PAY**

1. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm của VinID Pay sẽ được giới hạn ở những nội dung sau đây:
- In any cases, liabilities of VinID Pay shall be limited in the following content:*
- (a) Ngoại trừ các điều khoản được quy định cụ thể tại Các Điều Khoản Chung này, Các Văn Kiện Giao Dịch và các thỏa thuận khác bằng văn bản của VinID Pay, VinID Pay sẽ không bị ràng buộc bởi các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận nào giữa Người Sử Dụng, ĐVCNTT và/hoặc bất cứ bên thứ ba nào.  
*Except for provisions particularly stipulated in this General Terms, the Transaction Documents and other written agreements of VinID Pay, VinID Pay shall not be bound by any terms and conditions of any agreements between User, Merchant and/or any third parties.*
  - (b) VinID Pay sẽ không buộc phải thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của mình theo Các Điều Khoản Chung này hoặc bất cứ văn bản thỏa thuận nào nếu việc thực hiện đó sẽ dẫn đến việc VinID Pay vi phạm bất kỳ luật, quy định, sắc lệnh, quy tắc, phán xét, mệnh lệnh, quyết định và bản án có hiệu lực của Tòa án hoặc bất cứ văn bản nào khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

*VinID Pay shall not be bound to perform any of its obligations under this General Terms or any agreements if the performance of such obligations causes VinID Pay to the violate any laws, regulations, acts, rules, decisions, orders, awards and legally effective judgement of the Court or any other documents from competent state authorities.*

- (c) Trừ khi được thỏa thuận cụ thể khác đi bằng văn bản, VinID Pay sẽ không có nghĩa vụ phải tìm hiểu, đánh giá, xác nhận hoặc đưa ra ý kiến dưới bất cứ hình thức nào về tính hợp pháp, hợp lệ của các Giao Dịch.

*Except otherwise agreed in writing, VinID Pay is not obliged to research, assess, verify or give any opinion in any forms on the legitimation and validity of Transaction.*

- (d) Nếu VinID Pay (bao gồm cả các cán bộ, người lao động, công ty mẹ, công ty con, công ty liên kết, đại lý và bên đại diện của VinID Pay), theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền, phải chịu trách nhiệm về các tổn thất, thiệt hại phát sinh cho Người Sử Dụng và/hoặc bất cứ bên thứ ba nào liên quan đến việc cung cấp Ví Điện Tử của VinID Pay, trách nhiệm của VinID Pay trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá số tiền Phí Dịch Vụ mà VinID Pay đã nhận được trên thực tế.

*If VinID pay (including officials, employees, parent companies, subsidiaries, affiliates, agencies and representatives of VinID Pay), under decisions of competent state authorities, is liable for losses and damages incurring to User and/or any third parties relating to the supply of E-Wallet of VinID Pay, the liability of VinID Pay, in any cases, shall not exceed the actual Service Fees that VinID Pay has received.*

2. Người Sử Dụng sẽ bồi hoàn và giữ cho VinID Pay vô hại khỏi mọi tranh chấp, thiệt hại, tổn thất liên quan đến Giao Dịch. Để làm rõ, phạm vi bồi hoàn tại Khoản này là tất cả các thiệt hại, tổn thất, chi phí mà VinID Pay có thể phải gánh chịu trong trường hợp VinID Pay phải tham gia vào quá trình giải quyết các yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện, thủ tục tố tụng liên quan đến Giao Dịch bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí hành chính, phí tố tụng, phí luật sư và chi phí ăn ở, đi lại.

*User shall indemnify and hold VinID Pay harmless from any disputes, damages and losses in connection with Transaction. To clarify, the scope of indemnification under this Clause covers all damages, losses and expenses that VinID Pay might be borne when VinID Pay takes part in the procedures of resolving requests, complains, claims, and procedural process in connection with Transaction, including but not limited to administrative expenses, procedural fees, attorney fees, accommodation and transport fees.*

### ĐIỀU 6. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ ARTICLE 6. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

1. Tất cả các các nhãn hiệu, thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, mã nguồn liên quan và các tài sản trí tuệ khác liên quan đến Ví Điện Tử ("**Tài Sản Trí Tuệ**") đều là tài sản và luôn là tài sản thuộc quyền sở hữu trí tuệ của VinID Pay, không phụ thuộc vào việc các quyền sở hữu trí tuệ đó đã được đăng ký hay chưa.

*All trademarks, information, designs, documents, graphics, software, images, videos, music, sounds, source codes and other intellectual assets in connection with E-Wallet ("**Intellectual Property**") shall be and always be assets under intellectual property rights of VinID Pay, regardless such intellectual property rights have been registered or not.*

2. Người Sử Dụng hiểu và đồng ý rằng:

*User acknowledges and agrees that:*

- (a) Người Sử Dụng sẽ không được nhận chuyển nhượng bất cứ quyền sở hữu trí tuệ nào hoặc bất cứ quyền nào khác liên quan đến các Tài Sản Trí Tuệ.

*User will not be given any intellectual property rights or any other rights over such Intellectual Property.*

- (b) Người Sử Dụng không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh, phân phát, hoặc dưới bất cứ hình thức nào sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, đăng ký hoặc công bố các Tài Sản Trí Tuệ mà không được VinID Pay chấp thuận trước bằng văn bản.

*User is not allowed to use, edit, publish, imitate, translate, create derivative works, distribute; or in any forms of usage, reuse, copy, amend, register or publish Intellectual Property without prior approval in writing of VinID Pay.*

### ĐIỀU 7. BẢO MẬT VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN ARTICLE 7. CONFIDENTIALITY AND USE OF INFORMATION

1. Đối với Người Sử Dụng



## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

### For User

- (a) Bất kỳ thông tin, tài liệu và dữ liệu nào VinID Pay cung cấp cho Người Sử Dụng sẽ được coi là thông tin mật. Người Sử Dụng cam kết chỉ sử dụng các thông tin mật này để thực hiện Giao Dịch và không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của VinID Pay.  
*Any information, documents and data to be provided to User by VinID Pay shall be considered as confidential information. User undertakes to use such confidential information for the sole purpose of performing Transaction and shall not disclose to any third parties without prior approval in writing of VinID Pay.*
- (b) Nếu Người Sử Dụng buộc phải tiết lộ thông tin mật theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu, mệnh lệnh của cơ quan có thẩm quyền, Người Sử Dụng phải thông báo trước bằng văn bản cho VinID Pay để tìm phương án giảm thiểu tối đa phạm vi thông tin mật phải tiết lộ.  
*If User is forced to disclose confidential information in accordance with provisions of the laws or orders from competent state authorities, User is obliged to notify VinID Pay in writing in advance to find plan to minimize the scope of disclosing confidential information.*
- (c) Tất cả các tài liệu, dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử, có chứa thông tin mật mà Người Sử Dụng nhận được từ VinID Pay hoặc có được liên quan đến các công việc tại Các Văn Kiện Giao Dịch sẽ thuộc sở hữu của VinID Pay. Các tài liệu đó và những thông tin mật khác, kể cả những bản sao chép hoặc những đoạn trích dẫn của thông tin mật, ngay tại thời điểm VinID Pay yêu cầu, Người Sử Dụng phải hoàn trả ngay lập tức cho VinID Pay hoặc tiêu hủy.  
*All documents, in written or electronic forms, consisting confidential information received by User from VinID Pay or in connection with work at Transaction Documents shall belong to VinID Pay. Such documents and confidential information, including its copies or quotations of confidential information, right upon request of VinID Pay, shall be returned to VinID Pay or destroyed immediately by User.*
- (d) Nghĩa vụ bảo mật và không sử dụng thông tin mật quy định tại Khoản này sẽ tiếp tục duy trì hiệu lực sau khi Các Văn Kiện Giao Dịch chấm dứt hiệu lực.  
*The confidentiality obligations and obligations of not using confidential information in this Clause shall remain effective even when Transaction Documents terminated.*

### 2. Đối với VinID Pay

#### For VinID Pay

- (a) Người Sử Dụng đồng ý rằng VinID Pay có quyền thu thập, sử dụng, lưu trữ, tiết lộ, và trao đổi các thông tin về Người Sử Dụng, thông tin liên quan đến Người Sử Dụng và bất kỳ giao dịch nào liên quan đến Người Sử Dụng thông qua Tài Khoản Ví ("**Thông Tin Người Sử Dụng**") với bất kỳ bên nào mà VinID Pay xem xét là cần thiết ("**Bên Liên Quan Của VinID Pay**"), bao gồm nhưng không giới hạn ở các công ty trong nhóm công ty, công ty mẹ, các công ty con, công ty liên kết của VinID Pay, bên tư vấn tài chính, tư vấn pháp lý, nhà thầu hoặc các bên cung cấp dịch vụ khác, bất kỳ tổ chức, cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào cho các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn ở (i) nhằm cung cấp các dịch vụ cho Người Sử Dụng theo Các Văn Kiện Giao Dịch; (ii) vì các mục đích khuyến mại, quảng cáo, cải thiện, và cải tiến việc cung cấp các dịch vụ khác của VinID Pay, các công ty trong nhóm công ty, công ty mẹ, các công ty con, công ty liên kết của VinID Pay; (iii) vì các mục đích phòng chống lừa đảo, gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc các hành vi vi phạm pháp luật; (iv) phục vụ kiểm toán, thanh tra, hoặc các giao dịch cơ cấu lại tổ chức hoạt động của VinID Pay; và/hoặc (v) cho bất kỳ mục đích nào khác và đến bất kỳ bên nào mà có thể theo chính sách của VinID Pay được công bố tại từng thời điểm. Người Sử Dụng hiểu và đồng ý rằng bất cứ bên thứ ba nào nhận được Thông Tin Người Sử Dụng từ VinID Pay cũng sẽ có các quyền và nghĩa vụ tương tự VinID Pay liên quan đến việc lưu trữ, sử dụng Thông Tin Người Sử Dụng như quy định tại Các Điều Khoản Chung này.  
*User agrees that VinID Pay is entitled to collect, use, store, disclose and exchange information on User, other information in connection to User and any transactions in connection with User via Account ("**User Information**") with any parties that VinID Pay considers as necessary ("**Related Parties of VinID Pay**"), including but not limited to members in group companies, parent companies, subsidiaries, affiliates of VinID Pay, financial and legal consultants, contractors or other service providers, any organizations and competent state authorities, for purposes including but not limited to (i) providing services to User in accordance with Transaction Document; (ii) promotion, advertisement, improvement and development of services to be supplied by VinID Pay, members in group companies, parent companies, subsidiaries, affiliates of VinID Pay; (iii) prevention of*



## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ**

### **GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET**

defrauding, cheating, money laundering, terrorist financing and other activities that violates the laws; (iv) auditing, inspecting or restructuring the operation of VinID Pay; and/or (v) for other purposes and to any parties allowed in accordance with the policies of VinID Pay published at each moment. User acknowledges and agrees that any third parties who receive User Information from VinID Pay shall have similar rights and obligations as which VinID Pay has regarding the storage and use of User Information as stipulated in this General Terms.

- (b) Tất cả các Thông Tin Người Sử Dụng do VinID Pay và các Bên Liên Quan Của VinID Pay nắm giữ sẽ được nỗ lực bảo vệ ở mức độ hợp lý tránh việc bị xâm nhập hoặc tiết lộ trái phép khi các thông tin này được chuyển giao theo quy định tại Khoản (a) trên đây.

*VinID Pay and Related Parties of VinID Pay shall make a reasonable effort to protect the User Information held by VinID Pay and Related Parties of VinID Pay from being illegal accessed or disclosed when such information is transfer in compliance with Point (a) above.*

3. Trừ khi được quy định khác đi tại Các Điều Khoản Chung này và/hoặc Các Văn Kiện Giao Dịch, việc thu thập Thông Tin Người Sử Dụng được thực hiện theo quy định tại chính sách bảo mật thông tin do VinID và/hoặc VinID Pay công bố trên Trang Thông Tin Điện Tử tùy từng thời điểm.

*Except for otherwise stipulated in this General Terms and/or Transaction Documents, the collection of User Information shall comply with Confidentiality policies announced by VinID and/or VinID Pay on the Website at each moment.*

#### **ĐIỀU 8. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

##### **ARTICLE 8. VERIFICATION AND COMPLAINS**

1. VinID Pay sẽ áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và qua trụ sở/chi nhánh của VinID Pay; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho VinID Pay.

*VinID Pay shall apply at least two measures to receive information for verifying and complaining purposes, including via hotline (recorded, operating 24/24 hours per day and 7/7 days per week) and at head office/branches of VinID Pay and warrant to verify principle information which is provided to VinID Pay.*

2. Việc đề nghị tra soát, khiếu nại cần được Người Sử Dụng thực hiện thông qua mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại đăng trên giao diện Ví Điện Tử và/hoặc Trang Thông Tin Điện Tử hoặc thông qua hướng dẫn của VinID Pay qua email CSKH. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Người Sử Dụng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VinID Pay trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Người Sử Dụng cần có văn bản ủy quyền.

*Request for verification and complains must be conducted by User through request for verification and complains sample form published in E-Wallet interface and/or Website of VinID or guidance of VinID Pay in Customer Services email. In case of receiving information via hotline, User is obliged to submit written request for verification and complains in form provided by VinID Pay within 05 (five) Business Days as the official grounds for handling the request for verification and complains. In cases of authorizing other people to request for verification and complains, a letter of authorization from User is requested.*

3. Thời hạn Người Sử Dụng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh Giao Dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

*Terms that User is entitled to request for verification and complains: 60 (sixty) days from the date of arising Transaction to be requested for verification and complains.*

4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: 45 (bốn mươi lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Người Sử Dụng.

*Terms for handling request for verification and complains: 45 (forty-five) Business Days from the date of receiving request for verification and complains.*

5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

*Handling verification and complains results:*

- (a) Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Người Sử Dụng, VinID Pay sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Người Sử Dụng đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Người Sử Dụng và/hoặc không thuộc các trường hợp được xem là Sự Kiện Bất Khả Kháng.

*Within 05 (five) Business Days from the date of noticing verification and complains results to User, VinID Pay shall indemnify User for damages not incurring from faults of User and/or from Force Majeure Events.*

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

- (b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc Bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc tiếp theo, VinID Pay thỏa thuận với Người Sử Dụng về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của Các Bên.

*In cases of failure to determine reasons or faults belonging to each Party within the terms for handling verification and complains: within 15 (fifty) upcoming Business Days, VinID Pay shall negotiate with User on handling plan until issuance of final conclusion of competent authorities that clearly determine faults and liabilities of Parties.*

6. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VinID Pay sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Người Sử Dụng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VinID Pay thỏa thuận với Người Sử Dụng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

*In cases of having criminal resemblances, VinID Pay shall notify the competent authorities in compliance with laws on criminal procedures and report to State Bank, concurrently, send a written notice to User on the status quo of handling of requests for verification and complains. In such a case, the handling of results of verification and complains is under responsibilities of competent state authorities. If the results from the competent state authorities concluded that there is no criminal resemblances, within 15 (fifty) Business Days from the date of receiving the conclusion from competent state authorities, VinID Pay shall negotiate with User on the plan to handle verification and complains results.*

### ĐIỀU 9. THÔNG BÁO ARTICLE 9. NOTICE

1. Mọi thông báo, yêu cầu, chấp thuận hoặc bất kỳ thông tin liên lạc nào khác theo quy định của Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác ("**Thông Báo**") phải được lập thành văn bản và được giao tận tay hoặc gửi qua đường bưu điện cước phí trả trước hoặc gửi qua thư điện tử (email) hoặc các phương thức thông tin điện tử khác đến địa chỉ sau đây của Bên nhận:

*All notices, requests, acceptances or other communications in accordance with this General Terms and Transaction Documents ("**Notice**") shall be made in writing and shall be handed over directly or by post with prepaid service fees or by email or By other electronic forms to the address of Receiver as following:*

Nếu gửi cho VinID Pay:

*If sending to VinID Pay:*

- Địa chỉ: Số 7 Đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị sinh thái Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội

*Address: No. 7, Bang Lang 1 street, Vinhomes Riverside, Viet Hung ward, Long Bien district, Hanoi*

- Email: [cskh@vinid.net](mailto:cskh@vinid.net)

*Email: [cskh@vinid.net](mailto:cskh@vinid.net)*

- Người nhận: Công ty cổ phần VinID Pay – Phòng Chăm sóc khách hàng.

*Receiver: VinID Pay Joint Stock Company – Customer Services Department*

Nếu gửi cho Người Sử Dụng:

*If sending to User:*

- Địa chỉ: Theo thông tin được Người Sử Dụng đăng ký khi sử dụng Ví Điện Tử;

*Address: According to information to be provided by User when registering for use of E-Wallet*

- Email: Theo thông tin được Người Sử Dụng đăng ký khi sử dụng Ví Điện Tử;

*Email: According to information to be provided by User when registering for use of E-Wallet*

- VinID Pay có thể gửi Thông Báo đến Người Sử Dụng thông qua các bản tin, thông báo, tin nhắn hiển thị trên Ví Điện Tử hoặc trên Trang Thông Tin Điện Tử.

*VinID Pay might send Notice to User via news, notices, messages displayed on E-Wallet or Website of VinID.*

2. Mọi Thông Báo được gửi theo quy định trên đây có hiệu lực khi nhận được (hoặc vào một thời điểm muộn hơn được nêu trong Thông Báo), và được xem là đã nhận được:

*All Notice to be sent in compliance with the aforementioned provisions shall take effect from the time of being received (or a later time stipulated in such Notice) and shall be deemed being received:*

- (a) nếu gửi trực tiếp, vào thời điểm giao nhận Thông Báo hoặc từ chối nhận Thông Báo được giao đó;

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET

- if sent directly, at the time of handling the Notice or refusing to receive such Notice;*
- (b) nếu gửi bằng dịch vụ bưu điện cước phí trả trước, vào ba ngày sau ngày gửi (hoặc bảy ngày sau ngày gửi nếu gửi đến hoặc từ một địa chỉ bên ngoài lãnh thổ Việt Nam);  
*if sent by post with prepaid service fee, three days after the date of sending (or seven days if sending from or to an address outside the territory of Vietnam)*
- (c) nếu gửi bằng fax, khi hệ thống fax của bên gửi phát ra một thông báo xác nhận việc gửi thành công toàn bộ Thông Báo trừ khi, trong vòng tám giờ sau khi gửi fax, bên nhận thông báo cho bên gửi rằng bên đó chưa nhận được toàn bộ Thông Báo;  
*if sent by fax, when the fax system of the sender generates a notice confirming successfully sending of entire Notice unless, within 8 hours after sending by fax, the receiver informs sender of failure to receive entire Notice; or*
- (d) khi nhận được văn bản dưới dạng rõ ràng dễ đọc, nếu gửi bằng thư điện tử (email) hoặc bất kỳ phương thức thông tin điện tử nào khác; hoặc  
*when a clear and legible notice is receive, if sent by email or any other electronic forms; or*
- (e) khi được hiển thị dưới dạng rõ ràng dễ đọc trên Ví Điện Tử hoặc trên Trang Thông Tin Điện Tử (đối với trường hợp VinID Pay gửi Thông Báo đến Người Sử Dụng thông qua Ví Điện Tử hoặc Trang Thông Tin Điện Tử).  
*When being displayed clearly and legibly on E-Wallet or on Website of VinID (if VinID Pay sends Notice via E-Wallet or Website of VinID).*

### ĐIỀU 10. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP ARTICLE 10. GOVERNING LAWS AND DISPUTE RESOLUTION

1. Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác được điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.  
*This General Terms and Transaction Documents shall be governed by the laws of Vietnam.*
2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này. Số lượng trọng tài viên là 3 (ba), mỗi Bên chọn 1 (một) trọng tài viên và 1 (một) trọng tài viên do hai trọng tài viên nói trên lựa chọn. Địa điểm trọng tài là Hà Nội, Việt Nam. Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.  
*All disputes arising out of or in connection with this General Terms and Transaction Documents shall be resolved by arbitration tribunal at Vietnam International Arbitration Center at the Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VIAC) according to the Rules of Arbitration of this Center. The number of arbitrators is 3 (three), each Party chooses 1 (one) arbitrator and 1 (one) arbitrator shall be selected by those two arbitrators. The place of arbitration is Hanoi, Vietnam. The language of arbitration is Vietnamese.*

### ĐIỀU 11. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC ARTICLE 11. MICELLANEOUS

1. Nếu một trong Các Bên bị ảnh hưởng bởi bất kỳ sự kiện nào nằm ngoài sự kiểm soát của mình một cách hợp lý, bao gồm hỏa hoạn, cháy nổ, lũ lụt hoặc thiên tai; hành vi, quy định hoặc pháp lệnh của cơ quan có thẩm quyền; chiến tranh, khủng bố, biến động nhân quyền; đình công, tạm ngưng sản xuất hoặc bất ổn nhân sự; hoặc sự thiếu hụt các dịch vụ công cộng hay các hãng vận tải ("**Sự Kiện Bất Khả Kháng**"), thì Bên bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng sẽ không phải chịu trách nhiệm liên quan đến Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác trong phạm vi bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng; với điều kiện Bên bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng ngay lập tức phải thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại (Bên không bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng) biết tình hình của Sự Kiện Bất Khả Kháng và Bên bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để loại bỏ ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng đến Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác ngay khi có thể và trong phạm vi thực hiện được. Nếu như bất kỳ Sự Kiện Bất Khả Kháng nào diễn ra liên tục trong khoảng thời gian hơn 30 (ba mươi) ngày thì Bên không bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng có thể chấm dứt Các Điều Khoản Chung này và/hoặc Các Văn Kiện Giao Dịch khác bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại. Để làm rõ, các trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, hệ thống điện bị trục trặc, gặp sự cố, bị tấn công hoặc vì bất kỳ lý do gì nằm ngoài khả năng kiểm soát của VinID Pay mà không phải phát sinh do lỗi của VinID Pay cũng được xem là 1 Sự Kiện Bất Khả Kháng theo quy định tại Các Điều Khoản Chung này.

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG Ví ĐIỆN TỬ**

### **GENERAL TERMS ON THE UTILIZATION OF E-WALLET**

*If either Party is affected by any events that beyond the reasonable control of such Party, including fire, explosion, flooding or natural disasters; activities, provision or acts of competent authorities, wars, terrorism, human right changes, labor strikes, temporarily ceases in operation or human resource instability; or the lacks of public services or transport companies (“**Force Majeure Events**”), such affected Party by the Force Majeure Events shall not be held liable for violation of this General Terms and other Transaction Documents within the scope of affection by the Force Majeure Events; provided that the affected Party by the Force Majeure Events shall immediately notify the other Party (the Party which is not affected by the Force Majeure Events) in writing of the status quo of the Force Majeure Events and the affected Party by the Force Majeure Events has made all diligent efforts to remove the affection of such Force Majeure Events to this General Terms and other Transaction Documents as soon as is practicable and within with accepted practices. If an Force Majeure Event lasts for more than 30 (thirty) days, such affected Party might terminate this General Terms and other Transaction Documents by sending a written notice to the other Party. To clarify, the cases that the processing systems, communication systems, electricity systems are malfunctioned, crashed or attached or any other circumstances that beyond the control of VinID Pay but not deriving from the faults of VinID Pay shall be also deemed as Force Majeure Events in accordance with this General Terms.*

2. Người Sử Dụng không được quyền chuyển nhượng Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác, hoặc chuyển giao bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của VinID Pay và được pháp luật cho phép.

*User is not allowed to transfer this General Terms and Transaction Documents, or to assign any rights and obligations under this General Terms and Transaction Documents without any prior written approval of VinID Pay and permission by the laws.*

3. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác được tuyên là vô hiệu hoặc không thể thi hành, thì trong phạm vi điều khoản đó vô hiệu hoặc không thể thi hành, điều khoản đó được xem là không được đưa vào trong Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác. Điều này không làm vô hiệu bất kỳ điều khoản nào còn lại của Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác.

*In cases any provisions of this General Terms and Transaction Documents are void or unenforcable, within the scope of such void or unenforcable provisions, such provisions are deemed as not included in this General Terms and Transaction Documents. It shall not make the remaining provisions of General Terms and Transaction Documents void.*

4. Các Điều Khoản Chung này được lập thành bản song ngữ gồm tiếng Việt và tiếng Anh. Trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung tiếng Anh và nội dung tiếng Việt, phần nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

*This General Terms is made into a bilingual version in Vietnamese and English. In case of any discrepancies between Vietnamese version and English version, the Vietnamese version shall prevail.*