

## CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

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**”).

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 CÓ ĐỊA CHỈ [WWW.VINID.NET](http://WWW.VINID.NET) (“**TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CỦA VINID**”) 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.

### ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

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

1. “**VinID Pay**” có nghĩa là Công ty Cổ phần VinID Pay (Tên cũ là Công ty cổ phần People Care), 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 47/GP-NHNN ngày 03/08/2017 của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam.
2. “**Tài Khoản Ví**” có nghĩa là tài khoản ví do Người Sử Dụng mở, duy trì và sử dụng trên Ví Điện Tử.
3. “**Người Sử Dụng**” có nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức sử dụng Ví Điện Tử của VinID Pay.
4. “**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.
5. “**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 (phần vùng ví điện tử).
6. “**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.
7. “**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.
8. “**VinID**” có nghĩa là Công ty Cổ phần VinID, thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 01083728860, là công ty con của Tập đoàn Vingroup – Công ty CP và là công ty mẹ của VinID Pay.
9. “**Tập Đoàn Vingroup**” có nghĩa là Tập đoàn Vingroup – Công ty CP, doanh nghiệp thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0101245486 và tất cả các công ty con, công ty liên kết của Tập đoàn Vingroup – Công ty CP.
10. “**Bên**” có nghĩa là Người Sử Dụng hoặc VinID Pay và “**Các Bên**” có nghĩa là Người Sử Dụng và VinID Pay.
11. “**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.

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

1. Để mở và sử dụng Tài Khoản Ví, Người Sử Dụng sẽ phải kê khai, cung cấp cho VinID Pay các thông tin, tài liệu theo quy định của VinID Pay về nhận biết khách hàng theo quy định của VinID Pay 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 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.
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.
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.

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.
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.
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.
7. Người Sử Dụng cam kết sử dụng Tài Khoản Ví theo đúng quy định pháp luật hiện hành.
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.
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:
  - (a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
  - (b) Khi VinID Pay phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài Khoản Ví;
  - (c) Khi phát sinh một trong Các Hành Vi Bị Cấm theo quy định tại Điều 4 dưới đây;
  - (d) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Người Sử Dụng và 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.
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:
  - (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;
  - (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;
  - (c) Khi Người Sử Dụng là tổ chức giải thể hoặc chấm dứt hoạt động dưới bất cứ hình thức nào;
  - (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;
  - (e) Khi phát sinh một trong Các Hành Vi Bị Cấm theo quy định tại Điều 4 dưới đây;
  - (f) Tài Khoản Ví không phát sinh bất cứ hoạt động đăng nhập, thanh toán nào trong vòng 12 (mười hai) tháng liên tục;
  - (g) Các trường hợp khác mà pháp luật cho phép.
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 Của VinID; (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.

### **ĐIỀU 3. PHÍ DỊCH VỤ**

1. Các loại phí dịch vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản Ví sẽ được xác định theo mức phí cho VinID Pay quyết định tại từng thời điểm.
2. VinID Pay có quyền truy đòi các loại phí dịch vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản Ví 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 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.

### **ĐIỀU 4. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ**

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 cứ một trong các hành vi sau đây ("**Các Hành Vi Bị Cấm**"):
  - (a) Vi phạm bất cứ quy định nào tại Các Văn Kiện Giao Dịch;

- (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 và pháp luật cạnh tranh;
  - (c) Thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của VinID Pay hoặc bất cứ bên thứ ba nào;
  - (d) Bán hàng hóa, dịch vụ không phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam;
  - (e) Phân tán các phần mềm độc hại có khả năng gây hại cho hệ thống, dữ liệu của 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;
  - (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;
  - (h) Mua, bán, thuê, cho thuê, chuyển nhượng Tài Khoản Ví hoặc thông tin Tài Khoản Ví, mở hộ tài khoản ví điện tử;
  - (i) Mở hoặc duy trì Tài Khoản Ví nặc danh, mạo danh.
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 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:
- (a) Ngay lập tức đơn phương chấm dứt mọi hợp đồng và/hoặc thỏa thuận đã ký kết với Người Sử Dụng;
  - (b) Đóng Tài Khoản Ví;
  - (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;
  - (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
  - (e) Các biện pháp xử lý khác được pháp luật cho phép.
3. Để làm rõ, trong trường hợp VinID Pay phải đóng Tài Khoản Ví mà vẫn còn số dư trên Tài Khoản Ví, việc xử lý 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.

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

1. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm của VinID Pay sẽ được giới hạn ở những nội dung sau đây:
- (a) Ngoại trừ các điều khoản được quy định cụ thể tại Các Điều Khoản Chung này 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.
  - (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 hoặc bất cứ văn bản nào khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - (c) Người Sử Dụng phải tự bảo quản các thiết bị cài đặt Tài Khoản Ví 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 Tài Khoản Ví 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.
  - (d) 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.
  - (e) 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.
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 đi lại.

#### **ĐIỀU 6. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

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.
2. Người Sử Dụng hiểu và đồng ý rằng:
  - (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.
  - (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.

#### **ĐIỀU 7. BẢO MẬT VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN**

1. Đối với Người Sử Dụng
  - (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 không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của 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 còn lại để tìm phương án giảm thiểu tối đa phạm vi thông tin mật phải tiết lộ.
  - (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 hoặc tiêu hủy.
  - (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.
2. Đối với VinID Pay
  - (a) Người Sử Dụng đồng ý rằng VinID Pay có quyền 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 thành viên trong Tập Đoàn Vingroup, công ty mẹ, các công ty con, công ty liên kết của VinID Pay, bên tư vấn tài chính, tư vấn pháp lý 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 thành viên trong Tập Đoàn Vingroup, 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 nội bộ của VinID Pay 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.
  - (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.

#### **ĐIỀU 8. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

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.
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 Của VinID 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.

3. Thời hạn Người Sử Dụng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: 45 Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Người Sử Dụng.
5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
  - (a) Trong thời hạn 05 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.
  - (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 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.
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 tổ 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 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.

## **ĐIỀU 9. THÔNG BÁO**

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:

Nếu gửi cho 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
- Email: [cskh@vinid.net](mailto:cskh@vinid.net)
- Người nhận: Công ty cổ phần VinID Pay – Phòng Chăm sóc khách hàng.

Nếu gửi cho Người Sử Dụng:

- Địa chỉ: Theo thông tin được Người Sử Dụng đăng ký khi sử dụng Ví Điện Tử;
- Email: Theo thông tin được Người Sử Dụng đăng ký khi sử dụng Ví Điện Tử;
- 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 Của 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:
  - (a) nếu gửi trực tiếp, vào thời điểm giao nhận Thông Báo hoặc từ chối nhận Thông Báo được giao đó;
  - (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);
  - (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;
  - (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
  - (e) khi được hiển thị dưới dạng rõ ràng dễ đọc trên Ví Điện Tử hoặc trên Trang Thông Tin Điện Tử Của VinID (đối với trường hợp VinID Pay gửi Thông Báo đến Người Sử Dụng thông qua Ví Điện Tử hoặc Trang Thông Tin Điện Tử Của VinID).

## **ĐIỀU 10. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

1. Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác được điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.

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.

#### **ĐIỀU 11. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

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 ba mươi (30) 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 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.
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.
3. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Các Điều Khoản Chung này và Các Văn Kiện Giao Dịch khác là hoặc 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.