

THỎA THUẬN CHUNG

Cho Dịch Vụ Trên Tài Khoản Ví

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

1. “**Bên Sử Dụng Dịch Vụ**” có nghĩa là các cá nhân, tổ chức đã có Tài Khoản Ví và có nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ của VinID Pay theo các Hợp Đồng cụ thể.
2. “**Danh Sách**” có nghĩa là danh sách các Đối Tượng với các thông tin cần thiết theo yêu cầu trong Thỏa Thuận này hoặc các quy định của Hợp Đồng, do Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi cho VinID Pay trước khi sử dụng dịch vụ.
3. “**Đối Tượng**” có nghĩa là đối tượng có khả năng được Bên Sử Dụng Dịch Vụ chuyển tiền vào Ví Điện Tử.
4. “**Giao Dịch Thành Công**” có nghĩa là giao dịch chuyển tiền thành công thông qua dịch vụ ví điện tử VinID Pay, đã ghi “nợ” thành công vào Ví Điện Tử của Bên Sử Dụng Dịch Vụ và ghi “có” thành công vào Ví Điện Tử của Đối Tượng.
5. “**Hành Vi Bất Cẩn Nghiêm Trọng**” có nghĩa là việc một Bên không cho thấy sự quan tâm tối thiểu cần thiết hoặc thể hiện sự thiếu thận trọng trong việc thực hiện nghĩa vụ của mình theo các Văn Kiện Giao Dịch.
6. “**Hành Vi Cố Ý Làm Trái**” có nghĩa là bất kỳ hành vi hoặc thiếu sót nào của một Bên cấu thành hành vi coi thường có chủ đích, cố ý và/hoặc cố tình trong việc thực hiện các nghĩa vụ của mình theo các Văn Kiện Giao Dịch, bao gồm hành vi gian lận và cố ý che giấu.
7. “**Hợp Đồng**” có nghĩa là hợp đồng dịch vụ ví điện tử giữa Bên Sử Dụng Dịch Vụ 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.
8. “**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.
9. “**Ngày Chuyển Tiền**” có nghĩa là ngày X - ngày VinID Pay thực hiện chuyển tiền vào các Tài Khoản Ví đủ điều kiện được chỉ định, được quy định cụ thể trong Hợp Đồng, nếu ngày đó không phải Ngày Làm Việc thì sẽ là Ngày Làm Việc liền trước đó; hoặc một Ngày Làm Việc được Các Bên xác định tùy từng thời điểm.
10. “**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.
11. “**Sự Kiện Vi Phạm**” có nghĩa như được nêu tại Điều 9.
12. “**Tạm Ngưng Dịch Vụ**” có nghĩa như được nêu tại Điều 6.
13. “**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.
14. Tất cả các ngày được nêu trong Thỏa Thuận Chung và Hợp Đồng, trừ khi có quy định khác, được hiểu là một Ngày Làm Việc.
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**”).

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG NHÃN HIỆU

1. Các Bên đồng ý rằng một Bên có quyền sử dụng tên, biểu tượng logo và các thông tin khác của Bên còn lại trên trang web, trong danh sách Đối Tượng và trên các ấn phẩm quảng cáo, các tờ hướng dẫn giới thiệu dịch vụ và những tài liệu khác của Bên đó với điều kiện việc sử dụng đó phải được Bên còn lại đồng ý trước bằng văn bản (bao gồm cả email) trước khi thực hiện.

2. Một Bên có quyền đề nghị Bên còn lại dừng ngay một, Bên hoặc một số, hoặc tất cả các hoạt động sử dụng tên, biểu tượng logo của Bên đó và thông báo bằng văn bản cho còn lại trước ít nhất hai (02) Ngày làm việc nếu Bên kia nhận thấy không phù hợp với phạm vi hợp tác theo Hợp Đồng hoặc không phù hợp với chiến lược phát triển thương hiệu của Bên đó.
3. Các Bên cam kết tôn trọng thương hiệu và sản phẩm hợp tác, tôn trọng các quyền đối với nhãn hiệu hàng hóa và các quyền sở hữu trí tuệ khác của Bên còn lại và không thực hiện bất kỳ hành vi hoặc công việc nào gây ảnh hưởng hoặc phương hại đến các quyền đó. Việc sử dụng hình ảnh, thương hiệu phải nhằm mục đích định hướng và tuân thủ những quy định của Hợp đồng. Các Bên không thực hiện các hoạt động, biểu hiện, ngụ ý, trực tiếp hoặc gián tiếp để tự khẳng định (hoặc có thể gây hiểu nhầm, ngụ ý) rằng thương hiệu hay sản phẩm hợp tác là của riêng mình, 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 Bên kia hoặc bất kỳ phần nào của các nhãn hiệu, ký hiệu, biểu tượng này bằng bất kỳ các ngôn ngữ nào; không được phép sử dụng thương hiệu và hình ảnh của Bên còn lại để phục vụ cho các công tác quảng cáo khác ngoài dịch vụ quy định trong Hợp Đồng.
4. Các Bên cam kết cùng phối hợp thực hiện các chương trình marketing và quảng bá cho các sản phẩm, dịch vụ hợp tác trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh giao dịch của mỗi Bên. Các công việc phát sinh liên quan đến các hoạt động marketing cho sản phẩm hợp tác sẽ được thực hiện theo văn bản thống nhất được đại diện có thẩm quyền của Các Bên ký kết theo từng trường hợp cụ thể.

ĐIỀU 3. CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM, CAM KẾT CỦA BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Bên Sử Dụng Dịch Vụ cam đoan, bảo đảm và cam kết với VinID Pay rằng:

1. Bên Sử Dụng Dịch Vụ 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 Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
2. Bên Sử Dụng Dịch Vụ 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.
3. Việc Bên Sử Dụng Dịch Vụ 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 Bên Sử Dụng Dịch Vụ và (iii) bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận nào mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ là một bên.
4. Tất cả các thông tin mà Bên Sử Dụng Dịch Vụ hoặc một người thay mặt Bên Sử Dụng Dịch Vụ cung cấp cho VinID Pay liên quan đến Hợp Đồng là trung thực và chính xác về mọi khía cạnh trọng yếu.
5. Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải đảm bảo tính hợp pháp, chính xác, đầy đủ của các thông tin cung cấp cho VinID, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về Đối Tượng. Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải chịu mọi trách nhiệm về tính hợp pháp của thông tin và mục đích; không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
6. Bên Sử Dụng Dịch Vụ thừa nhận và đồng ý rằng VinID Pay chỉ là bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán, 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 Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
7. Trong thời hạn 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày ký kết Hợp Đồng, Bên Sử Dụng Dịch Vụ có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin đầu mối liên hệ của Bên Sử Dụng Dịch Vụ để thực hiện các công việc theo Hợp Đồng, tối thiểu gồm đầu mối phối hợp vận hành, xử lý khiếu nại và yêu cầu của Đối Tượng. Thông tin về đầu mối liên hệ gửi về địa chỉ: payroll@vinid.net.

ĐIỀU 4. QUY TRÌNH DỊCH VỤ

1. 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 1 - Quy Trình Dịch Vụ, trừ khi có thỏa thuận khác giữa Các Bên tùy từng thời điểm.

2. Bên Sử Dụng Dịch Vụ chịu trách nhiệm về tính chính xác về các thông tin của Đối Tượng cung cấp cho VinID Pay để tiến hành chuyển tiền. VinID Pay không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Bên Sử Dụng Dịch Vụ, Đối Tượng hay bất kỳ bên thứ ba nào khác nếu thông tin do Bên Sử Dụng Dịch Vụ cung cấp không chính xác dẫn đến việc chuyển tiền được thực hiện thành công cho một bên thứ ba khác. Trong trường hợp này, giao dịch trên vẫn được coi là Giao Dịch Thành Công.
3. Nếu Bên Sử Dụng Dịch Vụ chậm thực hiện các nghĩa vụ theo quy trình dịch vụ trong thời gian tối đa 01 (một) Ngày Làm Việc so với thời hạn được quy định thì VinID Pay sẽ hỗ trợ thực hiện chuyển tiền theo quy trình với điều kiện Ngày Chuyển Tiền sẽ được lùi lại tương ứng với thời gian bị chậm trễ. Nếu Bên Sử Dụng Dịch Vụ chậm thực hiện các nghĩa vụ theo quy trình dịch vụ trong thời gian từ 02 (hai) Ngày Làm Việc trở lên so với thời hạn được quy định, VinID Pay có quyền hiểu rằng Bên Sử Dụng Dịch Vụ không thực hiện hoặc từ chối sử dụng Dịch Vụ trong tháng đó. Để làm rõ, mọi chi phí phát sinh, nếu có, liên quan đến việc gửi thông báo đến Đối Tượng về việc chậm chuyển tiền, nếu Bên Sử Dụng Dịch Vụ có yêu cầu, sẽ do Bên Sử Dụng Dịch Vụ gánh chịu nếu việc chậm chuyển tiền phát sinh do lỗi, Hành Vi Bất Cẩn Nghiêm Trọng hay Hành Vi Cố Ý Làm Trái của Bên Sử Dụng Dịch Vụ.
4. Trừ khi có thỏa thuận khác, việc bất kỳ Bên nào chậm hoặc không thực hiện các công việc theo quy trình dịch vụ sẽ được xem là một hành vi vi phạm của Bên đó. Bên chậm thực hiện có nghĩa vụ bồi thường, bồi hoàn mọi thiệt hại thực tế phát sinh để khắc phục hậu quả từ việc chậm thực hiện nói trên, bao gồm nhưng không giới hạn các chi phí liên quan đến việc thông báo, cập nhật với Đối Tượng về việc từ chối chuyển tiền/chậm chuyển tiền (nếu có) và các chi phí liên quan khác.

ĐIỀU 5. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Các Bên phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi các khiếu nại và yêu cầu của Đối Tượng liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ theo Hợp Đồng.
2. Các Bên đồng ý cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh theo yêu cầu của Bên còn lại 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 Đối Tượng hoạt động thường xuyên, liên tục.

ĐIỀU 6. TẠM NGỪNG DỊCH VỤ

Tạm Ngừng Dịch Vụ có nghĩa là việc mỗi Bên tạm thời không thực hiện một số hoặc toàn bộ các nghĩa vụ của Bên đó quy định tại Hợp Đồng trong một thời hạn được thông báo trước bằng cách gửi văn bản cho Bên kia ít nhất 3 (ba) Ngày Làm Việc trước ngày dự kiến tạm dừng trong các trường hợp sau:

- (a) Tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa hệ thống theo kế hoạch hoặc do ảnh hưởng gián tiếp của sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, việc Tạm Ngừng Dịch Vụ không được kéo dài quá 24 (hai mươi tư) tiếng.
- (b) Trường hợp khẩn cấp: một Bên phát hiện có dấu hiệu vi phạm của Bên kia có thể dẫn đến thiệt hại hoặc gây ảnh hưởng bất lợi đến Bên đó hoặc Đối Tượng.
- (c) Một Bên nhận được yêu cầu tạm ngừng từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc Bên kia có hành vi vi phạm các điều cấm của pháp luật khi thực hiện hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên đó có thể tạm ngưng Dịch Vụ ngay lập tức và thông báo cho Bên kia trong vòng 3 (ba) ngày kể từ ngày tạm ngưng.
- (d) Khi xảy ra Sự Kiện Vi Phạm. Trong trường hợp này, việc thực hiện hợp đồng chỉ được khôi phục sau khi Bên kia chấm dứt hành vi vi phạm, thực hiện các biện pháp khắc phục và xử lý theo quy định tại các Văn Kiện Giao Dịch.

ĐIỀU 7. BẢO MẬT

1. Trong phạm vi của Điều này, Thông Tin Bảo Mật có nghĩa là bất kỳ thông tin nào liên quan đến một Bên (được hiểu bao gồm các thông tin liên quan đến công ty con và/hoặc bên liên quan của Bên đó cho dù là trực tiếp hay gián tiếp, bằng văn bản hay lời nói, dưới dạng tín hiệu hay dữ liệu điện tử, bản chính hay bản sao, hoặc dưới hình thức khác) có liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng, các thông tin, dữ liệu, văn bản được Bên Tiết Lộ cung cấp cho Bên Nhận Thông Tin cho dù dưới bất kỳ hình thức nào để thực hiện

Hợp Đồng. Việc cung cấp Thông Tin Mật không thể hiện việc chuyển bất kỳ quyền sở hữu liên quan đến các tài sản trí tuệ của Bên Tiết Lộ cho Bên Nhận Thông Tin.

2. Các nghĩa vụ bảo mật sẽ không áp dụng cho, bất kỳ Thông Tin Bảo Mật nào:
 - (a) Đã được công khai hoặc được công chúng biết đến trước thời điểm được tiết lộ mà không do lỗi của Bên Nhận ;
 - (b) Mà Bên Nhận có thể chứng minh được Bên Nhận có được trước khi Bên Cung Cấp cung cấp mà không có quy định yêu cầu bảo đảm các thông tin đó được bảo mật;
 - (c) Mà Bên Nhận có được do nghiên cứu độc lập mà không sử dụng Thông Tin Bảo Mật của Bên Cung Cấp;
 - (d) Được yêu cầu cung cấp bởi các quy định pháp luật và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, hoặc theo lệnh của tòa án có thẩm quyền. Để làm rõ, Bên Nhận chỉ được phép cung cấp, tiết lộ Thông Tin Bảo Mật theo các quy định hay yêu cầu, lệnh này mà không bao gồm quyền công khai, tiết lộ các Thông Tin Bảo Mật cho bất kỳ bên thứ ba nào khác; và
 - (e) Được Bên Cung Cấp cho phép cung cấp hoặc công khai bằng văn bản (bao gồm email).
3. Các Bên sẽ không tiết lộ cho bất cứ cá nhân hay tổ chức nào bất kỳ Thông Tin Bảo Mật nào hay bất kỳ phần nào của Thông Tin Bảo Mật cho bất kỳ tổ chức/cá nhân nào ngoài các cổ đông, cán bộ quản lý, nhân viên trực tiếp thực hiện các công việc, nhà tư vấn chuyên nghiệp hoặc nhà thầu có liên quan trực tiếp đến các công việc cần thực hiện cho Hợp Đồng; công ty trong Tập Đoàn, công ty trong nhóm công ty mà việc tiết lộ các Thông Tin Bảo Mật là cần thiết để Bên Nhận có thể xem xét và/hoặc thực hiện các công việc liên quan đến Hợp Đồng. Những người này nhận thức được nghĩa vụ bảo mật Thông Tin Bảo Mật theo Hợp Đồng và bị ràng buộc với các nghĩa vụ bảo mật tương tự. Bên nhận thông tin đồng ý chịu trách nhiệm khi những người được tiết lộ này vi phạm nghĩa vụ bảo mật như thể Bên đó đã vi phạm điều khoản bảo mật này.
4. Các Bên cam kết chỉ sử dụng Thông Tin Bảo Mật để phục vụ cho các công việc liên quan đến việc ký kết, thực hiện Mục Đích phù hợp với Thỏa Thuận này theo các điều kiện và điều khoản của Thỏa Thuận này, thực hiện các biện pháp bảo mật không kém hơn so với việc bảo vệ các thông tin bảo mật và thông tin có giá trị của chính Bên Nhận (và trong bất kỳ trường hợp nào, các sự bảo vệ hợp lý), không tiết lộ, sử dụng các Thông Tin Bảo Mật cho mục đích nào khác, chung hay riêng, nào dưới bất kỳ hình thức và trong bất kỳ hoàn cảnh nào khác. Trong trường hợp có sự tiết lộ thông tin từ phía bên nào bên đó phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho Các Bên còn lại do việc tiết lộ thông tin đó gây ra.
5. Các Bên được quyền công bố với các đối tác về sự tồn tại của Hợp Đồng.

ĐIỀU 8. THÔNG BÁO

1. Trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác, bất kỳ một yêu cầu, sự trao đổi hay thông báo hoặc các hình thức giao dịch khác được phép hoặc bị đòi hỏi thực hiện, sẽ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc các hình thức tương đương văn bản và gửi tới các đầu mối liên lạc của Các Bên hoặc địa chỉ của các Bên quy định tại Hợp Đồng và được xem là đã nhận khi:
 - (a) 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; hoặc
 - (d) ngay lập tức sau khi gửi nếu gửi bằng thư điện tử (email) hoặc bất kỳ phương thức thông tin điện tử nào khác.
2. Các Bên có nghĩa vụ thông báo cho nhau về những thay đổi về hồ sơ pháp lý liên quan tới thành lập, tổ chức và hoạt động, người đại diện hợp pháp của Các Bên tham gia Hợp Đồng, đầu mối liên hệ mới của Các Bên hoặc bất kỳ sự thay đổi quan trọng nào khác có liên quan đến Hợp Đồng bằng cách gửi thông báo hợp lệ bằng văn bản theo quy định tại Điều này cho Bên còn lại tối thiểu 05 (năm) ngày trước ngày

áp dụng sự thay đổi vào Hợp Đồng. Trường hợp một Bên không thông báo cho Bên còn lại các thay đổi, Bên còn lại được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng do sự không thông báo này

ĐIỀU 9. SỰ KIẾN VI PHẠM

1. Việc một Bên không thực hiện các nghĩa vụ của mình, vi phạm bất kỳ giao ước, cam kết, cam đoan, bảo đảm hoặc điều kiện trọng yếu nào trong Hợp Đồng này hoặc không tuân thủ bất kỳ quy định pháp luật nào có liên quan và Bên đó không bắt đầu khắc phục sự vi phạm đó trong vòng 5 (mười lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản từ Bên bị vi phạm; hoặc thất bại trong việc khắc phục những vi phạm đó trong vòng 30 (chín mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản từ Bên bị vi phạm sẽ cấu thành một “**Sự Kiến Vi Phạm**”. Bên vi phạm có nghĩa vụ bồi thường tất cả các thiệt hại thực tế phát sinh từ Sự Kiến Vi Phạm cho Bên bị vi phạm và các đối tác, khách hàng của Bên bị vi phạm bị ảnh hưởng; đồng thời chịu một khoản phạt tương đương với 08% (tám phần trăm) giá trị Hợp Đồng bị vi phạm, không muộn hơn 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo xác định giá trị bồi thường và phạt bằng văn bản từ Bên bị vi phạm. Để làm rõ, trong mọi trường hợp, tổng số tiền phạt vi phạm của VinID Pay không vượt quá số tiền Phí mà VinID Pay đã nhận theo Hợp Đồng.
2. Các biện pháp xử lý một Sự Kiến Vi Phạm:
 - (a) **Lãi Châm Trả**. Bất kỳ khoản tiền nào không được một Bên thanh toán cho Bên kia khi đến hạn sẽ chịu một khoản lãi với 20%/năm tính từ ngày số tiền đó đến hạn cho tới ngày thanh toán, được cộng gộp hàng tháng.
 - (b) **Tạm Ngưng Dịch Vụ**.
 - (c) **Chấm Dứt Hợp Đồng**. Bên cạnh các biện pháp khắc phục được quy định ở trên, Bên bị vi phạm sẽ có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng bằng cách gửi thông báo chấm dứt, thông báo chấm dứt có hiệu lực tức thì hoặc một hiệu lực khác quy định cụ thể trong thông báo.
3. Mỗi Bên phải bồi thường, bảo vệ và đảm bảo Bên kia vô can và không bị tổn hại bởi hoặc từ bất kỳ và tất cả các yêu cầu bồi thường, bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại, nợ phải trả, chi phí, tiền bồi thường hoặc phí tổn, bao gồm cả chi phí thuê luật sư hợp lý các chi phí để Bên không vi phạm xử lý và/hoặc giảm bớt thiệt hại từ vi phạm đó, bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, khởi kiện, các thủ tục tố tụng khác và/hoặc tranh chấp của Đối Tượng hoặc bất kỳ bên nào khác trong phạm vi phát sinh hoặc bằng bất kỳ cách nào liên quan đến Hành Vi Bất Cẩn Nghiêm Trọng hoặc Hành Vi Cố Ý Làm Trái của Bên đó, hoặc phát sinh trong phạm vi công việc của Bên đó;

PHỤ LỤC 1

QUY TRÌNH DỊCH VỤ

I. Dịch Vụ Tạm Ứng Lương

1. Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi Danh Sách cho VinID Pay trong vòng 5 Ngày Làm Việc kể từ ngày ký Hợp Đồng, trong mọi trường hợp không muộn hơn ngày **X-5**. Danh Sách cần có các nội dung tối thiểu gồm:
 - (i) Thông tin cá nhân Đối Tượng (họ tên, số điện thoại hoặc các thông tin khác theo thống nhất giữa Các Bên);
 - (ii) Giá trị cần chuyển và/hoặc cấp bậc công việc hoặc các yếu tố khác đáp ứng điều kiện theo chính sách do Các Bên thống nhất theo từng thời điểm;
2. VinID Pay xác định lại Danh Sách bằng các hình thức lấy chấp thuận trực tiếp từ Đối Tượng và sẽ gửi lại cho Bên Sử Dụng Dịch vụ tối thiểu vào ngày **X-4** để yêu cầu Bên Sử Dụng Dịch vụ xác nhận thông tin và chuyển tiền cho VinID Pay.
3. Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi hoặc gửi Danh Sách cập nhật, và nạp vào tài khoản Tài Khoản Ví VinID Pay của Bên Sử Dụng Dịch Vụ (tự động hoặc thủ công theo hướng dẫn của VinID Pay) đầy đủ số tiền để đảm bảo số dư Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đủ để chuyển cho toàn bộ các Đối Tượng theo Danh Sách đã được Bên Sử Dụng Dịch Vụ xác nhận không muộn hơn ngày X-1.
4. Sau khi nhận được Danh Sách và kiểm tra số dư Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đủ điều kiện, VinID Pay thực hiện chuyển tiền theo Danh Sách đã được xác nhận, và trả kết quả cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ. Trong trường hợp phát sinh lỗi, VinID Pay phải gửi thông báo lỗi kèm giải trình lý do cụ thể không muộn hơn ngày X+2. Nếu lỗi phát sinh do thông tin Đối Tượng trong Danh Sách không chính xác hoặc không thể chuyển tiền cho Đối Tượng vì các lý do liên quan đến tài khoản, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi, cập nhật Danh Sách trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo từ VinID Pay.
5. Trong trường hợp nhận được Danh Sách cập nhật từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ, VinID Pay sẽ thực hiện chuyển tiền bổ sung cho các Đối Tượng trong Danh Sách được Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi cập nhật (nếu có), và trả kết quả cho các Bên Sử Dụng Dịch Vụ trong vòng 3 (ba) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Danh Sách bổ sung. Quá thời hạn trên đây mà chưa nhận được phản hồi, VinID Pay sẽ từ chối chuyển tiền với các Đối Tượng được bổ sung và thông báo cho đầu mỗi làm việc của Bên Sử Dụng Dịch vụ.

II. Dịch Vụ Chuyển Các Khoản Phụ Cấp Lương Và Các Khoản Bổ Sung Khác

1. Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi Danh Sách, và nạp vào tài khoản Tài Khoản Ví VinID Pay của Bên Sử Dụng Dịch Vụ (tự động hoặc thủ công theo hướng dẫn của VinID Pay) đầy đủ số tiền để đảm bảo số dư Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đủ để chuyển cho toàn bộ các Đối Tượng theo Danh Sách đã được Bên Sử Dụng Dịch Vụ xác nhận không muộn hơn ngày X-1. Danh Sách cần có các nội dung tối thiểu gồm:
 - (iii) Thông tin cá nhân Đối Tượng (họ tên, số điện thoại hoặc các thông tin khác theo thống nhất giữa Các Bên);
 - (iv) Giá trị cần chuyển và/hoặc các yếu tố khác đáp ứng điều kiện theo chính sách do Các Bên thống nhất theo từng thời điểm;
2. Sau khi nhận được Danh Sách và kiểm tra số dư Tài Khoản Ví của Bên Sử Dụng Dịch Vụ đủ điều kiện, VinID Pay thực hiện chuyển tiền theo Danh Sách đã được xác nhận, và trả kết quả cho Bên Sử Dụng Dịch Vụ. Trong trường hợp phát sinh lỗi, VinID Pay phải gửi thông báo lỗi kèm giải trình lý do cụ thể không muộn hơn ngày X+2. Nếu lỗi phát sinh do thông tin Đối Tượng trong Danh Sách không chính xác hoặc không thể chuyển tiền cho Đối Tượng vì các lý do liên quan đến tài khoản, Bên Sử Dụng Dịch Vụ phải phản hồi, cập nhật Danh Sách trong vòng 5 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo từ VinID Pay.

3. Trong trường hợp nhận được Danh Sách cập nhật từ Bên Sử Dụng Dịch Vụ, VinID Pay sẽ thực hiện chuyển tiền bổ sung cho các Đối Tượng trong Danh Sách được Bên Sử Dụng Dịch Vụ gửi cập nhật (nếu có), và trả kết quả cho các Bên Sử Dụng Dịch Vụ trong vòng 3 (ba) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được Danh Sách bổ sung. Quá thời hạn trên đây mà chưa nhận được phản hồi, VinID Pay sẽ từ chối chuyển tiền với các Đối Tượng được bổ sung và thông báo cho đầu mỗi làm việc của Bên Sử Dụng Dịch vụ.