

QUY CHẾ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG

ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIETTELPAy

1 Nguyên tắc chung

1.1 Định nghĩa

- ViettelPay là ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bao gồm: ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử (Gọi tắt là “Ứng dụng ViettelPay”).
- Bản quản trị (BQT): là các cá nhân được Công ty bổ nhiệm chức năng, quyền, nghĩa vụ thực hiện giám sát, kiểm tra mọi hoạt động diễn ra trên Ứng dụng ViettelPay.
- Thành viên: Thành viên trên Ứng dụng ViettelPay là những thương nhân (người bán) có mong muốn đăng tin bán hàng hóa, dịch vụ và những người mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ.

1.2 Mục đích

- Ứng dụng ViettelPay do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội làm chủ sở hữu, có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100109106 do Sở KHĐT Hà Nội cấp lần đầu ngày 13/07/2010 và do Tổng công ty Viễn thông Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100109106-011) chủ trì kinh doanh dịch vụ.
- Ứng dụng ViettelPay là ứng dụng có chuyên mục mua bán hàng hóa, dịch vụ cho phép thương nhân tham gia đăng tin bán hàng hóa và dịch vụ trên ứng dụng sau khi đã ký kết hợp đồng dịch vụ TMĐT với Viettel và hai bên kết nối kỹ thuật, cơ sở dữ liệu. Theo đó, thương nhân có thể đăng tin rao bán hàng hóa, dịch vụ của mình lên Ứng dụng ViettelPay.
- Bản Quy chế này đưa ra các quy định bắt buộc áp dụng đối với các thành viên với mục đích tạo ra một môi trường hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua Ứng dụng ViettelPay.

1.3 Nguyên tắc Sàn giao dịch thương mại điện tử

- Các thương nhân là thành viên hoặc chưa đăng ký thành viên khi tham gia giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế này.
- Tất cả các nội dung trong Bản Quy chế này luôn tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Các thương nhân khi tham gia vào Ứng dụng ViettelPay phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật và nội dung Quy chế của Ứng dụng ViettelPay.
- Ứng dụng ViettelPay cho phép người bán đăng tin bán hàng hóa, dịch vụ; người mua được quyền đăng ký tài khoản thành viên để tham gia mua hàng hóa, dịch vụ.

- Hàng hóa, dịch vụ được đăng trên Ứng dụng ViettelPay là những hàng hóa, dịch vụ được hiển thị trên Ứng dụng ViettelPay và tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam.
- Ứng dụng ViettelPay là đơn vị trung gian kết nối hoạt động của các thành viên. Mọi hoạt động của Ứng dụng ViettelPay nhằm hướng tới một giải pháp mua bán hàng hóa và dịch vụ trên ứng dụng, phát huy tối đa giá trị của thương mại điện tử.
- Ứng dụng ViettelPay chỉ chịu trách nhiệm cam kết bảo mật thông tin thành viên và kiểm duyệt thông tin, việc kiểm duyệt được thực hiện theo cơ chế lọc nội dung có sẵn của ứng dụng. Việc rà soát nội dung thông tin sẽ được Ban quản trị rà soát mỗi ngày. Các trường hợp Ứng dụng ViettelPay hoàn toàn không có trách nhiệm gồm:
 - + Thành viên cung cấp các thông tin đăng ký dịch vụ giả mạo phải tự chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với các thông tin này.
 - + Thành viên sử dụng dịch vụ của Ứng dụng ViettelPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng ViettelPay. Thành viên phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi của mình.
 - + Thành viên là người bán hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo tính trung thực, chính xác các thông tin, nội dung hàng hóa, dịch vụ của mình đăng trên Ứng dụng ViettelPay phải tự chịu trách nhiệm trước pháp luật.
 - + Thành viên không bảo mật, không lưu giữ hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình và phải tự chịu trách nhiệm.
 - + Thành viên là người rao bán hàng hóa, dịch vụ không cập nhật, chỉnh sửa nội dung hàng hóa, dịch vụ, khiến nội dung hàng hóa, dịch vụ đã đăng tải trên Ứng dụng ViettelPay không còn phù hợp với tình hình kinh tế thị trường hoặc cách chính sách của nhà nước, quy định pháp luật hiện hành thì phải tự chịu trách nhiệm.
- Hoạt động mua bán hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi Người tiêu dùng.
- Các thông tin thành viên tham gia mua bán hàng hóa, dịch vụ cung cấp cho Ứng dụng ViettelPay phải luôn cam kết là thông tin chính xác, đầy đủ và đúng sự thật.
- Tất cả người dùng khi đăng ký là thành viên của Ứng dụng ViettelPay phải bảo vệ mật khẩu của mình và giám sát các thông tin có liên quan đến tài khoản; chịu trách nhiệm cả về việc tài khoản của mình được sử dụng bởi bất cứ ai mà mình cho phép truy cập vào nó.

- Tất cả thành viên của Ứng dụng ViettelPay đều phải tuân theo Quy chế hoạt động, thỏa thuận thành viên và các chính sách do Viettel ban hành.

2 Quy định chung

2.1 Quy định lĩnh vực hoạt động của Ứng dụng ViettelPay

- ViettelPay: là Ứng dụng sàn giao dịch Thương mại điện tử dành cho các thương nhân có nhu cầu bán hàng hóa, dịch vụ mà pháp luật cho phép.
- Đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc “Danh mục hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh” hoặc “Danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện” trên Ứng dụng ViettelPay phải chịu sự điều chỉnh của các quy định pháp luật liên quan tới hàng hóa, dịch vụ đó.
- Thành viên được phép sử dụng dịch vụ do Ứng dụng ViettelPay và các bên liên quan cung cấp. Từ “dịch vụ” bao gồm tất cả các dịch vụ do Ứng dụng ViettelPay cung cấp hoặc liên quan đến Ứng dụng ViettelPay.
- Tin bài là thông tin, bài viết về hàng hóa, dịch vụ được thành viên gửi cho Viettel để đăng lên Ứng dụng ViettelPay.
- Mọi hoạt động đăng bán hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay phải được thực hiện với đầy đủ thông tin, chính xác. Trong mọi trường hợp, thành viên gửi đăng tin, bài mua, bán hàng hóa, dịch vụ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khách Hàng đối với mọi vấn đề liên quan đến thông tin, chất lượng hàng hóa, dịch vụ do Thành Viên cung cấp trên Ứng dụng ViettelPay.
- Bằng việc đăng ký thành viên và tham gia giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay, Thành viên đồng ý rằng đã tìm hiểu quyền và nghĩa vụ của mình và đồng ý bị ràng buộc bởi Quy chế quản lý hoạt động của ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử ViettelPay (sau đây gọi là "Quy Chế") đang có hiệu lực vào thời điểm Thành viên thực hiện giao dịch.

2.2 Định nghĩa

- Đối tác là đơn vị cung cấp các hàng hóa, dịch vụ: (thương nhân) bán các hàng hóa, dịch vụ, được đăng tải trên Ứng dụng ViettelPay và có quyền: quản lý tài khoản thanh toán, quản lý hàng hóa, dịch vụ, trao đổi với người mua hàng.
- Khách hàng (Người mua hàng): là thành viên có nhu cầu mua các hàng hóa, dịch vụ được đăng tải, hiện thị trên Ứng dụng ViettelPay.

2.3 Tên gọi ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử



2.3.1 Tên gọi

- Tên gọi: Ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử ViettelPay.

- Ứng dụng ViettelPay do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội làm chủ sở hữu, có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100109106 do Sở KHĐT Hà Nội cấp lần đầu ngày 13/07/2005 và do Tổng công ty Viễn thông Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội chủ trì kinh doanh dịch vụ. Ứng dụng ViettelPay là nơi giao thương giữa người mua và người bán dựa trên quá trình mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ qua kết nối mạng.

2.3.2 Địa chỉ tải ứng dụng ViettelPay

Tên và địa chỉ tải ứng dụng ViettelPay:

STT	Tên ứng dụng	Địa chỉ tải ứng dụng	Logo
1	ViettelPay	https://itunes.apple.com/vn/app/viettelpay/id1344204781?l=vi&mt=8	
2	ViettelPay	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bplus.vtpay&hl=en	

- Ngoài địa chỉ trên, Ứng dụng ViettelPay không có bất kỳ địa chỉ giao dịch nào khác.

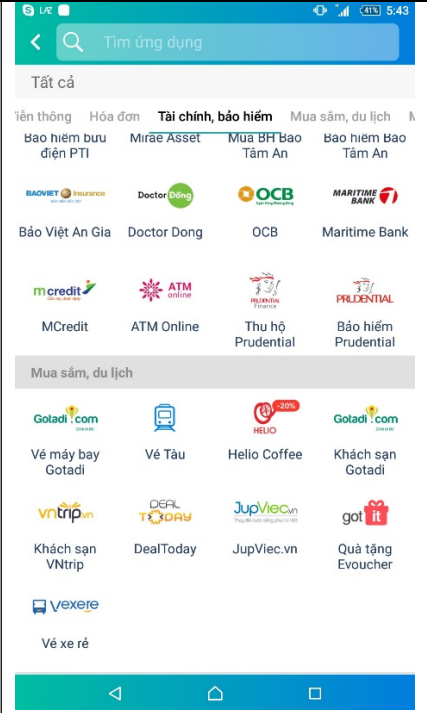

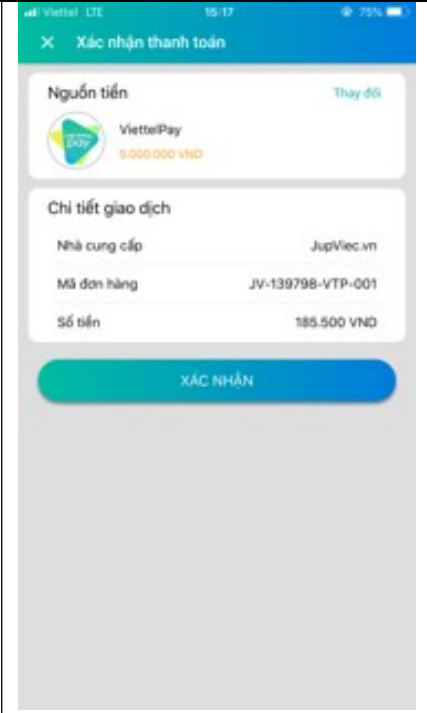
2.4 Phân loại thành viên trên Sàn ViettelPay

- Thành viên tham gia giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay là mọi cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 18 tuổi trở lên đã đăng ký trở thành thành viên của Ứng dụng ViettelPay và mọi thương nhân được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam đã ký hợp đồng dịch vụ TMĐT với Viettel.
- Thành viên Ứng dụng ViettelPay gồm:
 - + Thành viên là người mua hàng (khách hàng): là thành viên tham gia hoạt động trên Ứng dụng ViettelPay. Đối với thành viên là người mua hàng được phép: tham gia mua hàng hóa, dịch vụ, thảo luận về hàng hóa, dịch vụ, thông tin về hàng hóa, dịch vụ.
 - + Thành viên là người bán (thương nhân): là thành viên tham gia hoạt động trên Ứng dụng ViettelPay. Đối với thành viên là người bán hàng hóa, dịch vụ được phép: Quản lý hàng hóa, dịch vụ, quản lý tài khoản thanh toán, quản lý thông tin hàng hóa, dịch vụ, trao đổi với người mua hàng.

3 Quy trình giao dịch

3.1 Quy trình mua hàng dành cho Khách hàng

- **Bước 1:** Truy cập vào ứng dụng ViettelPay.
- **Bước 2:** Khách hàng có nhu cầu về hàng hóa, dịch vụ tìm hiểu thông tin thông qua các tin đăng trên ViettelPay bằng cách ấn vào các mục liên quan trên ứng dụng.
- **Bước 3:** Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ
- **Bước 4:** Thanh toán trực tiếp hàng hóa, dịch vụ thông qua giải pháp thanh toán của Viettel

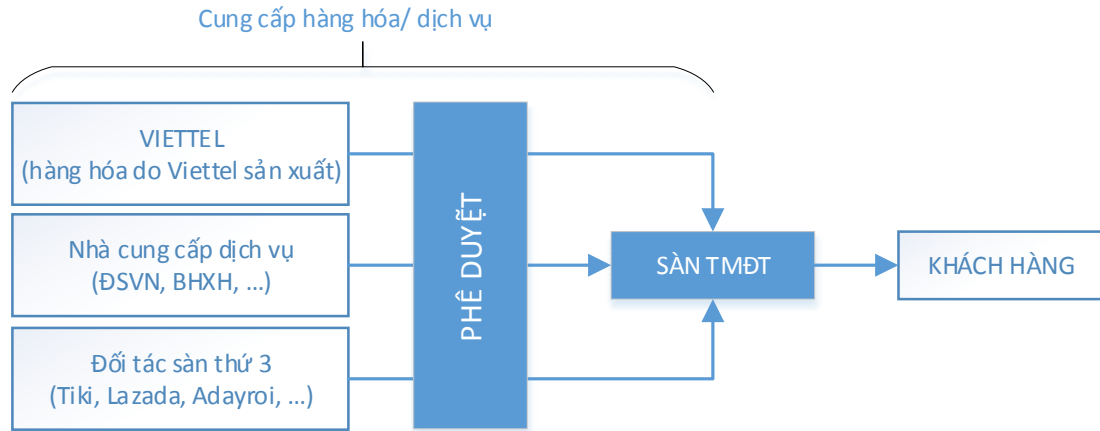
		
<p>Bước 2: vào ViettelPay, vào chức năng tìm kiếm để tìm Jupviec hoặc bấm xem thêm và kéo xuống mục Mua sắm, du lịch → Chọn Jupviec</p>	<p>Bước 2: Chọn các hàng hóa/ dịch vụ</p>	<p>Bước 3: Bấm Xác nhận và nhập PIN</p>

❖ *Tìm kiếm thông tin về hàng hóa, dịch vụ*

Khách hàng tìm kiếm thông tin cần mua bằng cách chạm vào ô tìm kiếm trên trang dịch vụ.

3.2 Quy trình dành cho Thành viên (người bán)

Bao gồm quy trình đăng thông tin dành cho người bán và quy trình duyệt hoặc kiểm soát thông tin của Ban quản trị Ứng dụng ViettelPay



Sau khi ký hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử với Viettel. Người bán tiến hành chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh theo quy định sau:

- Các tin bài cần đăng phải được chia thành 2 phần được phân theo định dạng bằng chữ và hình ảnh (bao gồm video – nếu có).
- Các nội dung bằng chữ nên được đánh máy sẵn trên một chương trình soạn thảo văn bản (MS Word, OpenOffice) theo định dạng font Arial, cỡ chữ 10.
- Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp, hoặc gif. Nội dung video được định dạng theo dạng mpeg.
- Sau khi chuẩn bị tin bài, người bán gửi thông tin hàng hóa, dịch vụ để Viettel thẩm định đánh giá. Trường hợp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp Viettel sẽ mở kết nối kỹ thuật của gian hàng của người bán trên Ứng dụng ViettelPay để đăng tin theo các bước sau:
 - + **B1:** Chọn loại Nhóm cho hàng hóa, dịch vụ sẽ đăng tin
 - + **B2:** Nhập thông tin địa chỉ
 - + **B3:** Nhập các thông tin Tiêu đề
 - + **B4:** Upload File ảnh về hàng hóa, dịch vụ
 - + **B5:** Nhập thông tin về giá, Giảm giá
 - + **B6:** Nhập thông tin mô tả về hàng hóa, dịch vụ
 - + **B7:** Nhấp vào nút “đăng tải” để cập nhật hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay.
 - + **B8:** Sau đó, bộ phận duyệt tin của Ứng dụng ViettelPay sẽ duyệt tin đăng của người bán. Nếu tin đăng hợp lệ (không vi phạm các quy định duyệt tin

của Viettel), tin đăng sẽ được kích hoạt và cho hiển thị lên Ứng dụng ViettelPay.

3.3 Quy trình giao nhận vận chuyển

- Do đặc thù các hàng hóa, dịch vụ do đối tác của Viettel cung cấp nên hình thức giao nhận ở đây được hiểu là việc người mua và người bán vận chuyển hàng hóa đó. Người mua toàn quyền thỏa thuận với người bán về phương thức vận chuyển, có thể giao trực tiếp, có thể gửi qua bưu điện, thuê bên thứ ba chuyển phát tùy thuộc vào hai bên thỏa thuận với nhau về việc giao nhận. Viettel sẽ có trách nhiệm cung cấp thông tin về người bán và người mua cho các bên liên quan khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.
- Viettel yêu cầu người bán khi đăng tin bài rao bán hàng hóa, dịch vụ phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách vận chuyển, thanh toán.

3.4 Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

- Ngoài các hàng hóa của Viettel, việc xác nhận/hủy đơn hàng của người bán sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán.
- Viettel khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu quy trình xác nhận/hủy đơn hàng.

3.5 Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

- Hàng hóa chủ yếu bán trên Ứng dụng ViettelPay là của đối tác, Viettel chỉ bán các loại thẻ điện tử như thẻ điện thoại, thẻ trò chơi điện tử, không phải là người bán hàng hóa, dịch vụ nên việc đổi trả hàng hóa, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán.
- Viettel khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu về việc đổi trả trước khi quyết định mua hàng hóa, dịch vụ đó. Trong trường hợp có chính sách đổi trả người mua cần yêu cầu người bán đưa vào điều khoản hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ.

3.6 Quy trình bảo hành/bảo trì hàng hóa

- Người mua và người bán tự thỏa thuận với nhau về các điều khoản bảo hành, bảo trì (nếu có).
- Khi tiến hành giao dịch người mua cần trao đổi về chính sách bảo hành đối với hàng hóa, dịch vụ và yêu cầu đưa điều khoản này vào hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ đó (nếu có).

7. Quy trình giải quyết khiếu nại:

- Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến các dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay giữa

khách hàng với người bán sẽ được hai bên phải tự giải quyết với nhau trước hết trên cơ sở thương lượng và hòa giải giữa các bên.

- Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn thì một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết và áp dụng pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

4 Quy trình thanh toán

4.1 Thanh toán giữa Thành viên (người bán) với khách hàng

Chọn mục “Mua sắm”:

Bước 01: Khách hàng chọn hàng hóa, dịch vụ cần mua, bấm "Thanh toán"

Bước 02: Chọn tài khoản trừ tiền, bấm "Xác nhận"

Bước 03: Nhập mật khẩu dịch vụ ViettelPay

Bước 04: Nhập mã OTP để xác nhận mua hàng hóa, dịch vụ

4.2 Thanh toán giữa Người bán và Ứng dụng ViettelPay

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa Thành viên và ViettelPay sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử đã được hai bên thống nhất ký kết.

5 Đảm bảo an toàn giao dịch

Kế thừa hệ thống đảm bảo an toàn giao dịch đối với dịch vụ trung gian thanh toán do Ngân hàng Nhà nước cấp phép. Ban quản trị ViettelPay sử dụng các biện pháp theo quy định của Ngân hàng Nhà nước để bảo vệ thông tin về nội dung mà Thành viên đăng trên ViettelPay nhằm đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh. Các thành viên tham gia Ứng dụng ViettelPay lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết như sau:

- Thành viên, người bán hàng hóa, dịch vụ phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email, mã số thuế, thông tin hàng hóa, dịch vụ, tư cách pháp lý...) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về thông tin đã cung cấp cho Viettel, BQT Ứng dụng ViettelPay sẽ dựa vào thông tin Thành viên cung cấp để thẩm định năng lực của Thành viên.
- Thành viên (người bán) phải đảm bảo và chịu toàn bộ trách nhiệm đối với tất cả các hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên ViettelPay là hàng hóa đảm bảo chất lượng, được phép lưu hành, có đầy đủ hồ sơ pháp lý và đúng chất lượng mô tả trên ViettelPay.
- Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

6 Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

6.1 Mục đích chung, nguyên tắc và phạm vi thu thập thông tin

- Mục đích và phạm vi thu thập:
 - + Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng ViettelPay bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng. Đây là các thông tin mà Viettel cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Viettel liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.
 - + Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- Nguyên tắc thu thập và quản lý thông tin:
 - + Thông báo cho người dùng về việc ứng dụng của mình sẽ thu thập những thông tin gì trên thiết bị di động khi được cài đặt và sử dụng. Các thông tin dự kiến bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung sau: SĐT (để định danh khách hàng); danh bạ (để chuyển tiền, nhận thông báo từ bạn bè); Tin nhắn (để đọc nhanh được OTP xác thực thanh toán); vị trí (để đưa ra các ưu đãi, điểm chấp nhận thanh toán gần khách hàng); ...
 - + Không được phép mặc định buộc người tiêu dùng phải sử dụng các dịch vụ đính kèm khi cài đặt và sử dụng ứng dụng của mình mà không được sự cho phép từ phía người dùng.
- Phạm vi sử dụng thông tin:

Ứng dụng ViettelPay sử dụng thông tin thành viên (bao gồm: Đối tác và khách hàng) cung cấp để:

 - + Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
 - + Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa các Thành viên và Ứng dụng ViettelPay;
 - + Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
 - + Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt;
 - + Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Ứng dụng ViettelPay;
 - + Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Viettel có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền

bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

- Thời gian lưu trữ thông tin:
 - + Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ.
 - + Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Viettel theo thời hạn quy định tại Luật Kế toán.
- Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình: Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Viettel thực hiện việc này tại các cửa hàng trực tiếp.

6.2 Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân

- Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng ViettelPay bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ ... (thành viên) là các thông tin mà Viettel cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Viettel liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.
- Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

6.3 Bảo mật thông tin và Quản lý thông tin cá nhân khách hàng

- Viettel cam kết không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên, trừ trường hợp cung cấp với mục đích phân tích dữ liệu, tiếp thị và hỗ trợ dịch vụ khách hàng và cung cấp cho cơ quan chức năng có thẩm quyền khi được yêu cầu.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Viettel sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
- Ban quản trị ViettelPay yêu cầu thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản trị ViettelPay không chịu trách nhiệm cũng như

không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

- Cam kết bảo mật thông tin cá nhân của Thành viên:
 - + Thông tin cá nhân của thành viên trên Ứng dụng ViettelPay được Viettel cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Viettel, phù hợp với quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
 - + Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào về thông tin cá nhân của khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.
 - + Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Viettel sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
 - + Ban quản trị ViettelPay yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản trị ViettelPay không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

7 QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

7.1 Đối với Thành viên (Cả khách hàng và đối tác):

- Thành viên tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình và có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- Thành viên không sử dụng dịch vụ ViettelPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của ViettelPay hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả. Nếu vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Viettel dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai,

thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Viettel.

7.2 Đối với Đối tác cung cấp hàng hóa/ dịch vụ trên ViettelPay

Đối tác cam kết tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về giao dịch trên ViettelPay. Trong đó, lưu ý một số hàng hóa ViettelPay cấm giao dịch sau đây:

- Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách
- Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;
- Hóa chất độc, Tiền chất;
- Thực vật, động vật hoang dã;
- Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- Hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;
- Các loại trang thiết bị chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;
- Mua bán thông tin cá nhân (email, danh sách khách hàng...);
- Các thiết bị khác theo quy định của pháp luật;
- Hàng hóa, dịch vụ giao dịch có điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành.

Viettel yêu cầu các Đối tác trên sàn cung cấp và tuân thủ đầy đủ hồ sơ, thủ tục đối với các hàng hóa, dịch vụ có điều kiện theo quy định của pháp luật hiện hành. Với các hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định, Đối tác không cung cấp đủ giấy tờ chứng nhận sẽ không được hiển thị/bán trên Ứng dụng ViettelPay.

7.3 Hành vi cấm trên Ứng dụng ViettelPay:

7.3.1 Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay:

Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;

- Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội;

- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước;
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật;
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước;
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật;
- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục; gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em;
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép;
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố;
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

7.3.2 Hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo

- Hàng hóa, dịch vụ bị cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành;
- Thuốc lá;

- Rượu các loại;
- Sản phẩm sữa thay thế sữa mẹ dùng cho trẻ dưới 24 tháng tuổi, sản phẩm dinh dưỡng bổ sung dùng cho trẻ dưới 06 tháng tuổi. Các loại bình bú và vú ngậm nhân tạo;
- Thuốc kê đơn, thuốc không kê đơn nhưng được cơ quan nhà nước có thẩm quyền khuyến cáo hạn chế sử dụng hoặc sử dụng có sự giám sát của thầy thuốc;
- Các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích dục;
- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao và các loại sản phẩm, hàng hóa có tính chất kích động bạo lực;
- Các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo khác do Chính phủ quy định khi có phát sinh trên thực tế.

7.4 Cơ chế rà soát và kiểm soát thông tin hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ViettelPay

- Để đảm bảo chất lượng nội dung, thành viên chỉ được phép đăng nội dung hàng hóa, dịch vụ của mình. Nội dung hàng hóa, dịch vụ không đề cập đến những vấn đề nhạy cảm nhằm mục đích đả kích, gây chia rẽ hoặc không phù hợp với thuần phong mỹ tục;
- Ban quản trị Ứng dụng ViettelPay sẽ kiểm tra nội dung bình luận do thành viên đăng tải trước khi công khai trên Sàn theo cơ chế kiểm duyệt nội dung có sẵn của ứng dụng. Nếu nội dung nào không phù hợp, Ban quản trị sẽ tiến hành gỡ bỏ;
- Việc kiểm duyệt thông tin được thực hiện theo cơ chế lọc nội dung có sẵn của ứng dụng. Việc rà soát nội dung thông tin sẽ được Ban quản trị rà soát mỗi ngày;
- Viettel sẽ có toàn quyền loại bỏ nếu nội dung của hàng hóa, dịch vụ vi phạm quy chế của ViettelPay và quy định của pháp luật;
- Viettel giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ tin đã đăng trên trang ứng dụng mà không cần báo trước;
- Đối với trường hợp người bán tự tiến hành đăng tin hàng hóa, dịch vụ lên bán. Viettel sẽ có Bộ phận kiểm duyệt nội dung, bộ phận này sẽ tiến hành kiểm tra thông tin đăng tải trong thời gian là 24h kể từ thời điểm thành viên đăng tin hàng hóa, dịch vụ. Tất cả những hàng hóa, dịch vụ vi phạm nội quy đăng tin được quy định tại bản Quy chế hoạt động đều sẽ bị xóa và có thông báo bằng email cho người bán;
- Đối với trường hợp người bán gửi thông tin về hàng hóa, dịch vụ đến Bộ phận kiểm duyệt nội dung để bộ phận này tiến hành đăng tải thông tin hộ người bán. Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xác minh, xác thực lại nội dung sẽ đăng. Những

nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối không đăng tải lên Ứng dụng ViettelPay;

- Đối với việc kiểm duyệt thông tin thành viên phản ánh, Viettel sẽ tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin;
- Khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ sai phạm, hàng hóa, dịch vụ không đúng như mô tả, Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành xóa bỏ nội dung đó và có gửi cảnh cáo đến người đăng tin hàng hóa, dịch vụ.

8 Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

- Viettel cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của ViettelPay, BQT Ứng dụng ViettelPay sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng;
- Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn;
- Ban quản trị Ứng dụng ViettelPay cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị ViettelPay qua địa chỉ email: viettelpay@viettel.com.vn.
- Viettel sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia ViettelPay. Tuy nhiên, Ban quản trị ViettelPay sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

9 QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIỮA CÁC BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG VIETTELPAAY

9.1 Quyền và trách nhiệm của VIETTEL

a) Quyền của Ban quản trị:

- Viettel được quyền yêu cầu thành viên tham gia cung cấp các thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ;
- Yêu cầu thành viên trên Ứng dụng ViettelPay sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ thông tin sai sự thật, không chính xác hoặc/ và vi phạm pháp luật và thuần phong mỹ tục. Nếu thành viên không thực hiện sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ các thông tin trên thì Ban quản trị Sàn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ;
- Viettel sẽ tiến hành xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng

phù hợp trên. Các chính sách này sẽ được công bố trên ứng dụng ViettelPay tại từng thời điểm theo quyết định của ban quản trị;

- Viettel có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế này hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng ViettelPay;
- Viettel sẽ xem xét chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Ứng dụng ViettelPay liên tục trong ba (03) tháng. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Ứng dụng ViettelPay.
- Viettel có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên thấy rằng thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Viettel trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.
- Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- Viettel giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng ViettelPay theo các quy định pháp luật về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Viettel. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Viettel giữ quyền được thay đổi bảng, biểu phí dịch vụ và phương thức thanh toán do Viettel tự phát triển và cung cấp trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Viettel và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

b) Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản trị ứng dụng ViettelPay

- Viettel có nghĩa vụ xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên ứng dụng sàn giao dịch Thương mại điện tử ViettelPay được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 và Khoản 10 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ- CP; Khoản 3 và 4 điều 4 Thông tư 47/2014/TT-BCT.
- Loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác

khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

- Xây dựng và công bố trên ViettelPay những thông tin sau:
 - + Phạm vi trách nhiệm của thương nhân, tổ chức sở hữu ứng dụng trong những giao dịch được thực hiện qua ứng dụng này;
 - + Quyền và nghĩa vụ của các bên trong các giao dịch được thực hiện qua ứng dụng;
 - + Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch được thực hiện qua ứng dụng;
 - + Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng ứng dụng theo quy định tại Điều 69 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP (Được cụ thể hóa tại Mục 4.7 trong Đề án này);
 - + Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thực hiện qua ứng dụng.
- Công bố các thông tin của Viettel và Đối tác trên ứng dụng ViettelPay như sau:
 - + Tên và địa chỉ trụ sở.
 - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Đối tác.
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Không được sử dụng ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT để kinh doanh các hàng hóa hạn chế kinh doanh sau:
 - + Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
 - + Thuốc lá điếu, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
 - + Rượu các loại;
 - + Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
 - + Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật;
 - + Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an;
 - + Quân trang (bao gồm cả phù hiệu, cấp hiệu, quân hiệu của quân đội, công an), quân dụng cho lực lượng vũ trang;
 - + Linh kiện, bộ phận, phụ tùng, vật tư và trang thiết bị đặc chủng, công nghệ chuyên dùng chế tạo chúng; các chất ma túy; hóa chất bảng 1 (theo Công ước quốc tế);
 - + Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách;

- + Các loại pháo; đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, an toàn xã hội (bao gồm cả cả chương trình trò chơi điện tử);
- + Thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật cấm hoặc chưa được phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định pháp luật;
- + Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có độc tố tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- + Phân bón không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh và sử dụng tại Việt Nam; giống cây trồng không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh;
- + Giống cây trồng gây hại đến sản xuất và sức khỏe con người, môi trường, hệ sinh thái; giống vật nuôi không có trong danh mục được phép sản xuất, kinh doanh;
- + Giống vật nuôi gây hại cho sức khỏe con người, nguồn gen vật nuôi, môi trường, hệ sinh thái; khoáng sản đặc biệt, độc hại; phế liệu nhập khẩu gây ô nhiễm môi trường;
- + Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam;
- + Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam; phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị biến đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép;
- + Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam; phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, vi chất dinh dưỡng, thực phẩm chức năng, thực phẩm có nguy cơ cao, thực phẩm được bảo quản bằng phương pháp chiếu xạ, thực phẩm có gen đã bị biến đổi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép;

Lưu ý: Danh sách này sẽ được cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi của pháp luật Việt Nam hoặc từ phản ánh của cộng đồng.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết để quản lý thông tin và đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, hoặc thông tin cá nhân riêng của Thành viên trên Ứng dụng ViettelPay.
- Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi đăng thông tin vi phạm thuần phong, mỹ tục, vi phạm điều cấm trên Ứng dụng ViettelPay;

- Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên Ứng dụng ViettelPay;
- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay.
- Lưu trữ thông tin đăng ký của các thành viên và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- Viettel sẽ thường xuyên kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Đối tác trên Ứng dụng ViettelPay được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- Viettel công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên ViettelPay. Khi khách hàng trên ViettelPay phát sinh mâu thuẫn với Đối tác hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về Đối tác, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- Đảm bảo các Đối tác đáp ứng đầy đủ thông tin về hàng hóa/ sản phẩm... Đảm bảo yêu cầu về nội dung hàng hóa/ sản phẩm khi đăng tải các video nội dung sản phẩm lên ViettelPay.
- Đảm bảo hỗ trợ, trả lời thắc mắc thành viên về các nội dung sản phẩm trên ViettelPay. Đảm bảo các biện pháp an toàn trong giao dịch thanh toán trực tuyến trên Ứng dụng ViettelPay
- Viettel áp dụng các biện pháp sau nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho giao dịch thanh toán của khách hàng:
 - + Thiết lập hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán đảm bảo kết nối trực tuyến 24 (hai mươi bốn) giờ trong ngày và 7 (bảy) ngày trong tuần. Thời gian dừng hệ thống để bảo trì không quá 12 (mười hai) giờ mỗi lần bảo trì và phải có thông báo trước cho khách hàng;
 - + Mã hóa thông tin và sử dụng các giao thức bảo mật để đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền;
 - + Triển khai các ứng dụng có khả năng phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn các truy nhập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng vào hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;
 - + Có các phương án kiểm soát quyền truy nhập hệ thống, quyền ra, vào nơi đặt thiết bị hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;
 - + Có quy trình, hệ thống sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán gặp sự cố, đảm bảo sao lưu dữ liệu thanh toán ra các vật mang tin hoặc sao lưu trực tuyến toàn bộ dữ liệu;
 - + Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán theo thời hạn quy định tại Luật kế

toán;

- + Trường hợp khách hàng thanh toán trước khi mua hàng hóa và dịch vụ, tiền thanh toán của khách hàng phải được giữ tại các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và khách hàng phải được cung cấp công cụ để theo dõi số dư thanh toán của mình trên hệ thống.
 - + Viettel chịu trách nhiệm xây dựng Ứng dụng ViettelPay bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Ứng dụng ViettelPay trong điều kiện và phạm vi cho phép. Viettel sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng ViettelPay.
 - + Viettel có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa người mua và Đối tác. Viettel sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Viettel sẽ yêu cầu Đối tác phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Viettel sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Đối tác đền bù cho người mua, sẽ khóa tài khoản thành viên Đối tác.
 - + Viettel chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, trung gian thanh toán, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của ViettelPay.
 - + Viettel sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Ứng dụng ViettelPay ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia Ứng dụng ViettelPay.
 - + Viettel sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng ViettelPay và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Viettel không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- Xây dựng và công bố trên ứng dụng những thông tin sau:
- + Phạm vi trách nhiệm của Viettel, tổ chức sở hữu ứng dụng trong những giao dịch được thực hiện qua ứng dụng này;
 - + Quyền và nghĩa vụ của các bên trong các giao dịch được thực hiện qua ứng dụng;

- + Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch được thực hiện qua ứng dụng;
 - + Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng ứng dụng theo quy định tại Điều 69 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP;
 - + Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thực hiện qua ứng dụng.
- Yêu cầu thành viên là người sử dụng ứng dụng dịch vụ thương mại điện tử để bán hàng hóa, dịch vụ cung cấp các thông tin theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 29 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Lưu trữ thông tin đăng ký của các Đối tác và khách hàng sử dụng ứng dụng và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
 - Thiết lập cơ chế cho phép Đối tác và khách hàng sử dụng ứng dụng thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Điều 8 và Điều 9 Thông tư về quy định đối với chức năng đặt hàng trực tuyến.
 - Thực hiện các trách nhiệm quy định tại Điều 41 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về quy định đối với chức năng khuyến mại trực tuyến (nếu triển khai).
 - Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của Đối tác và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi ứng dụng các thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
 - Loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
 - Yêu cầu Đối tác các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên ứng dụng của mình phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
 - Cung cấp thông tin, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật sử dụng ứng dụng của mình.
 - Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.

9.2 Quyền và trách nhiệm của Đối tác

a) Quyền của Đối tác

- Khi đăng ký trở thành Đối tác và được chấp thuận, Đối tác sẽ được cấp một tài khoản để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại ViettelPay thông qua website quản lý.
- Đối tác sẽ được nhân viên của Viettel hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc cung cấp hàng hóa/ dịch vụ và giải quyết các trường hợp khác trên Ứng dụng ViettelPay.
- Đối tác có quyền đóng góp ý kiến cho Ứng dụng ViettelPay trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Viettel.
- Đối tác được quyền gửi phản ánh qua email hoặc hotline đến ban quản trị hoặc gửi thông qua địa chỉ Viettel ở mục quy trình giải quyết phản ánh/khiếu nại.
- Đối tác có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến nội dung sản phẩm trên Ứng dụng ViettelPay.

b) Trách nhiệm của đối tác

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin và cho phép Viettel công bố các thông tin bao gồm:
 - + Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
 - + Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.
 - + Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Chịu trách nhiệm về chất lượng sản phẩm.
- Chịu trách nhiệm tư vấn, giải đáp thắc mắc cho người mua (nếu có).
- Tích cực phối hợp, cung cấp các tài liệu liên quan đến tranh chấp (nếu có).
- Đối tác sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tài khoản của mình. Đối tác có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tài khoản của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Đối tác cam kết:
 - + Những thông tin cung cấp cho Viettel và những thông tin đang tải lên Ứng dụng ViettelPay là đầy đủ, chính xác và hoàn chỉnh.
 - + Hàng hóa/ dịch vụ được cung cấp là hợp pháp và đúng theo thuộc tính được công bố trên ứng dụng ViettelPay.

- Đối tác có trách nhiệm cung cấp thông tin khi có yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thông kê Thương Mại Điện Tử.
- Đối tác tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với khách hàng/ Viettel trên Ứng dụng ViettelPay.
- Đối tác có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người mua nếu khách hàng/ Viettel chứng minh được lỗi đó thuộc về Đối tác.
- Đối tác cam kết, đồng ý không sử dụng Ứng dụng ViettelPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của ViettelPay hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Đối tác phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Đối tác cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Viettel cung cấp cho bất kỳ một bên thứ ba nào.
- Đối tác không được hành động gây mất uy tín cho Viettel dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Đối tác bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Viettel và ứng dụng ViettelPay.

9.3 Quyền và trách nhiệm của Khách hàng:

a) Quyền của khách hàng

- Được sử dụng các dịch vụ/ tiện ích, mua hàng hóa/ dịch vụ được cung cấp từ Đối tác của Viettel.
- Được đảm bảo các quyền lợi, cam kết đi kèm với hàng hóa/ dịch vụ.
- Được yêu cầu Viettel cung cấp chi tiết thông tin của Đối tác nhằm phục vụ mục đích tra soát, khiếu nại, chăm sóc, hỗ trợ khách hàng.
- Có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến nội dung sản phẩm trên Ứng dụng ViettelPay.
-

b) Trách nhiệm của khách hàng:

- Chịu trách nhiệm bảo mật tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử dùng để đăng

ký trên Ứng dụng ViettelPay.

- Cam kết những thông tin cung cấp cho Viettel là đầy đủ và chính xác. Nếu khách hàng phát hiện bất cứ bên thứ ba nào có hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng tên đăng ký và mật khẩu của mình trên Ứng dụng ViettelPay thì khách hàng đó có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn để có biện pháp giải quyết phù hợp.
- Thành viên không được sử dụng dịch vụ của Ứng dụng ViettelPay vào mục đích lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống máy chủ, ứng dụng ViettelPay. Khách hàng nào vi phạm sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Thanh toán tiền hàng, và thực hiện các dịch vụ theo đúng thỏa thuận, và quy định của pháp luật hiện hành.

9.4 Phân định trách nhiệm giữa Viettel và Đối tác trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh trên Ứng dụng ViettelPay với khách hàng.

a) Viettel

- Chịu trách nhiệm các vấn đề liên quan đến thanh toán.
- Chịu trách nhiệm về các hàng hóa/ dịch vụ mà Viettel cung cấp trên ViettelPay.
- Đồng thời Viettel có trách nhiệm hỗ trợ Cơ quan pháp luật bằng việc cung cấp thông tin về Đối tác trong quá trình điều tra.
- Viettel sẽ hỗ trợ khách hàng bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung liên quan đến giao dịch khi có tranh chấp với Đối tác.
- Viettel có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và có biện pháp xử lý kịp thời để giải quyết những mâu thuẫn xảy ra giữa khách hàng và Đối tác trong quá trình giao dịch.

b) Đối tác

- Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay sẽ được các bên (là Đối tác và khách hàng) thương lượng giải quyết.
- Trường hợp không tự giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì vụ việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.
- Đối tác có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến quá trình giao dịch và có nghĩa vụ bồi thường theo thỏa thuận với người mua nếu lỗi thuộc về Đối tác.

10 QUY TRÌNH XỬ LÝ, THỜI HẠN XỬ LÝ KHI NHẬN ĐƯỢC PHẢN ÁNH VỀ HÀNH VI KINH DOANH VI PHẠM PHÁP LUẬT

10.1 Mục đích:

Đảm bảo việc xử lý, thời hạn xử lý khi nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật qua Ứng dụng ViettelPay đúng thời gian, đúng chức năng, đúng quy định và đạt chất lượng cao nhằm nâng cao uy tín của Viettel.

10.2 Phạm vi hỗ trợ Khách hàng:

- Hỗ trợ xử lý phản ánh của Khách hàng về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng ViettelPay.

10.3 Trách nhiệm chung:

- Các hình thức hỗ trợ Khách hàng:
 - + Hỗ trợ qua điện thoại, tin nhắn, fax, e-mail, văn bản ...
 - + Hỗ trợ tại các điểm cung cấp dịch vụ của Viettel trên toàn quốc.
- Viettel có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị có liên quan để công tác xử lý phản ánh của Khách hàng đạt kết quả cao nhất.

a) Viettel

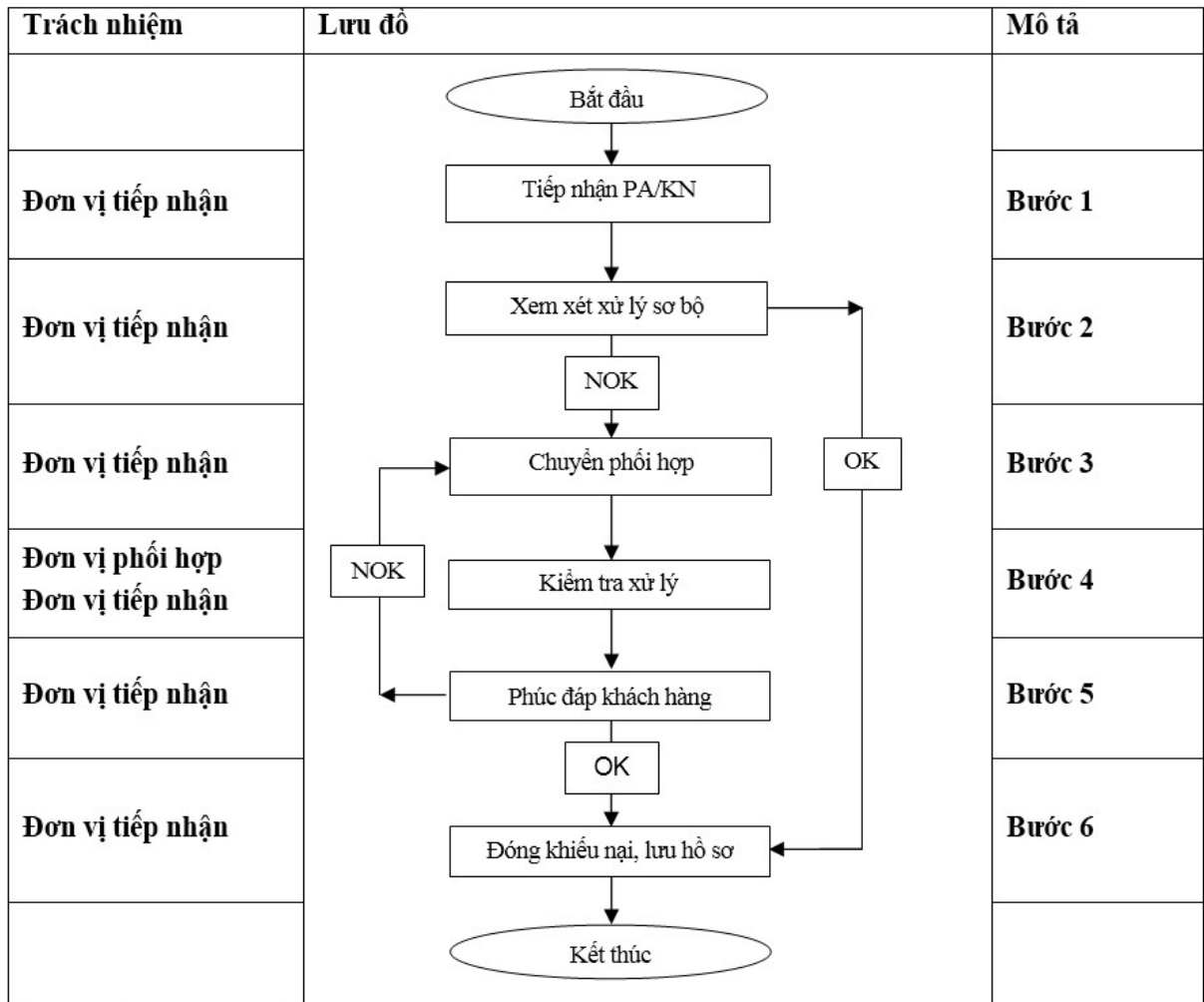
- Chịu trách nhiệm các vấn đề liên quan đến thanh toán.
- Chịu trách nhiệm về các hàng hóa/ dịch vụ mà Viettel cung cấp trên ViettelPay.
- Đồng thời Viettel có trách nhiệm hỗ trợ Cơ quan pháp luật bằng việc cung cấp thông tin về Đối tác trong quá trình điều tra.
- Viettel sẽ hỗ trợ khách hàng bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin và các nội dung liên quan đến giao dịch khi có tranh chấp với Đối tác.
- Viettel có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và có biện pháp xử lý kịp thời để giải quyết những mâu thuẫn xảy ra giữa khách hàng và Đối tác trong quá trình giao dịch.

b) Đối tác

- Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay sẽ được các bên (là Đối tác và khách hàng) thương lượng giải quyết.
- Trường hợp không tự giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì vụ việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

10.4 Quy trình xử lý, thời hạn xử lý phản ánh của Khách hàng:

10.4.1 Lưu đồ



10.4.2 Mô tả chi tiết

Bước 1: Tiếp nhận PA/KN

- Viettel tiếp nhận phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật từ Khách hàng (KH).
- Trường hợp KH phản ánh theo đúng phạm vi giải quyết của *Viettel*: Tiếp nhận phản ánh theo Quy trình giải quyết yêu cầu hỗ trợ dịch vụ/phản ánh của Khách hàng tại *Viettel*;
- Trường hợp KH phản ánh không thuộc phạm vi giải quyết của *Viettel*:
 - + Hướng dẫn KH liên hệ với đúng đơn vị xử lý;
 - + Trường hợp KH không đồng ý, Viettel tiếp nhận phản ánh; chuyển cho đơn vị phối hợp để xử lý. Đơn vị phối hợp có trách nhiệm xử lý, trả lời kết quả cho KH và thông báo kết quả xử lý tới Viettel.

Bước 2: Xem xét và xử lý sơ bộ

- Trường hợp phản ánh của KH nằm trong thẩm quyền giải quyết của Viettel, Viettel chủ động xử lý theo Bước 4 và tiến hành liên hệ trực tiếp đến người phản ánh để xác thực thông tin. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Viettel sẽ yêu cầu người bán phải giải trình về những thông tin đó.
- Trường hợp phản ánh của KH không nằm trong thẩm quyền giải quyết hoặc vượt quá thẩm quyền của Viettel, Viettel thực hiện chuyển cho đơn vị phối hợp để giải quyết các phản ánh cho KH.
- Thời hạn thực hiện: Chậm nhất trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh của Khách hàng.

Bước 3: Chuyển phối hợp

- Viettel chuyển phản ánh của KH bằng thư điện tử và/hoặc thư bảo đảm trong vòng 1 ngày làm việc tới các đơn vị chức năng có liên quan. Đối với những trường hợp cần sự phối hợp có tính chất khẩn cấp (KH yêu cầu giải quyết ngay hoặc có khả năng ảnh hưởng nghiêm trọng đến lợi ích của KH, *Viettel*), Viettel có thể liên hệ với các đơn vị phối hợp bằng điện thoại, email, gặp trực tiếp để phối hợp xử lý kịp thời phản ánh cho KH.
- Sau khi chuyển tiếp phản ánh đến các đơn vị khác xử lý, Viettel vẫn phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các đơn vị phối hợp xử lý cho đến khi phản ánh được xử lý xong.
- Đơn vị nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết có trách nhiệm xác nhận việc nhận phản ánh cho Viettel trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được công văn yêu cầu hỗ trợ. Trường hợp đơn vị nhận yêu cầu phối hợp không đủ thẩm quyền giải quyết hoặc không đúng chức năng giải quyết thì phải phản hồi đơn vị chuyển yêu cầu về tình trạng giải quyết phản ánh trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu;

Bước 4: Kiểm tra xử lý

- Trường hợp người bán không giải trình hoặc giải trình không đầy đủ, Viettel chủ động kiểm duyệt thông tin khách hàng phản ánh. Viettel sẽ áp dụng các biện pháp cần thiết mà pháp luật cho phép để quản lý thông tin và đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, hoặc thông tin cá nhân riêng của Thành viên trên Sàn.
- Viettel/ Đơn vị phối hợp thực hiện phân tích, kiểm tra và xử lý các phản ánh của Khách hàng. Trong quá trình xử lý phản ánh, đơn vị phối hợp có thể liên hệ trực tiếp với KH để tìm hiểu thêm các thông tin cần thiết.
- Trường hợp phát hiện về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật thì tùy theo tính

chất, mức độ sai phạm Viettel sẽ có phương án giải quyết: Yêu cầu người bán đền bù cho người mua, sẽ khóa tài khoản thành viên người bán hoặc loại bỏ khỏi Ứng dụng ViettelPay những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác.

- Trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự, Viettel trình báo cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên Ứng dụng ViettelPay.
- Thời hạn thực hiện: Chậm nhất trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh chuyển đến.

Bước 5: Phục đáp xử lý phản ánh của Khách hàng

- Viettel thực hiện phục đáp Khách hàng:
 - + Nếu Khách hàng đồng ý với kết quả phục đáp → Chuyển Bước 6.
 - + Nếu Khách hàng không đồng ý với kết quả phục đáp → Quay lại Bước 2.
- Hình thức phục đáp: Qua điện thoại, thư điện tử hoặc bằng văn bản nếu Khách hàng yêu cầu.
- Thời gian thực hiện: Thực hiện phục đáp Khách hàng ngay trong vòng 01 ngày làm việc sau khi nhận được kết quả xử lý.

Bước 6: Đóng phản ánh, lưu hồ sơ

- Viettel thực hiện đóng phản ánh và lưu hồ sơ của Khách hàng theo quy định.

11 Điều khoản áp dụng

- Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng ViettelPay sẽ được các bên thương lượng giải quyết, trường hợp không tự giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, thì vụ việc này sẽ nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng. Đồng thời Viettel có trách nhiệm hỗ trợ Cơ quan pháp luật bằng việc cung cấp thông tin về người bán trong quá trình điều tra.
- Quy chế của Ứng dụng ViettelPay có hiệu lực thi hành kể từ ngày đăng tải trên ứng dụng ViettelPay. Thành viên đồng ý cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong nội dung Quy chế này khi tham gia giao dịch trên ứng dụng ViettelPay.
- Trường hợp phải thay đổi nội dung quy chế để đảm bảo mục đích và hoạt động của Sàn thì Ban quản trị sẽ thông báo trên Ứng dụng ViettelPay trước 5 ngày trước khi áp dụng. Sau 5 ngày thông báo, Quy chế được sửa đổi, bổ sung, thay thế chính thức có hiệu lực. Việc Thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi có

hiệu lực đồng nghĩa với việc các thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

- Quy chế này có hiệu lực áp dụng ngay khi được đăng tải trên ứng dụng ViettelPay tại chuyên mục Hỗ trợ -> Giới thiệu ViettelPay. Ban quản trị Ứng dụng ViettelPay có quyền sửa đổi Quy Chế này bằng cách cập nhật công khai trên Ứng dụng ViettelPay. Thành viên, khách hàng có trách nhiệm chủ động cập nhật nội dung khi Quy chế có sự sửa đổi và được thông báo trên chuyên mục tương ứng.

12 Điều khoản cam kết

- Địa chỉ liên lạc chính thức của Sàn giao dịch thương mại điện tử ViettelPay:
- Tổng Công ty Viễn thông Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Số 01, phố Giang Văn Minh, Phường Kim Mã, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Hotline: 1800 9000 (Miễn phí)
- Email: viettelpay@viettel.com.vn.