


ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIETTELPAy

Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ViettelPay (gọi tắt là “**Điều khoản sử dụng**”) giữa Quý khách (*chủ dịch vụ*) và Viettel trên website của dịch vụ ViettelPay tại địa chỉ <https://viettelpay.vn>. Trước khi sử dụng dịch vụ hoặc bất kỳ phần nào của dịch vụ, Quý khách đảm bảo đã đọc rõ và đồng ý với nội dung Điều khoản sử dụng này.
2. Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào của chúng tôi, Quý khách vui lòng không đăng ký/kích hoạt dịch vụ và không tải, cài đặt, sử dụng hoặc hủy dịch vụ và tháo gỡ ứng dụng ViettelPay ra khỏi thiết bị di động của Quý khách. Khi đã sử dụng ViettelPay (*đã đăng ký thành công tài khoản hoặc sử dụng ViettelPay nhưng không đăng ký tài khoản*) thì có nghĩa là Quý khách đã hoàn toàn đồng ý với tất cả các Điều khoản sử dụng này.
3. Viettel có thể sửa đổi nội dung Điều khoản sử dụng này vào bất cứ thời gian nào. Những thay đổi trong Điều khoản sử dụng này sẽ được cập nhật và đăng tải tại phần “**Điều khoản sử dụng**” trên website của dịch vụ ViettelPay.
4. Trường hợp Quý khách không đồng ý với nội dung thay đổi thì có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ ViettelPay. Việc Quý khách tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với Điều khoản sử dụng và các điều khoản, điều kiện của Bản đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, Giấy đề nghị phát hành và sử dụng thẻ ViettelPay đồng nghĩa với việc Quý khách đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
5. Giải thích từ ngữ:
 - a. Quyền sở hữu trí tuệ là quyền của tổ chức, cá nhân đối với tài sản trí tuệ;
 - b. Bảo mật thông tin là việc giữ bí mật các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ, giao dịch và số dư trên tài khoản thanh toán, của người sử dụng dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc theo thỏa thuận khác với người sử dụng dịch vụ;
 - c. Giao dịch không hủy ngang là bất kỳ giao dịch nào được xử lý thành công qua dịch vụ ViettelPay và được ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của Quý khách cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện. Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công qua dịch vụ ViettelPay sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang và Quý khách cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó;
 - d. Tra soát là nghiệp vụ được sử dụng khi Đơn vị kinh doanh phải đính chính thông tin hoặc đơn vị nhận lệnh yêu cầu đơn vị khởi tạo lệnh đính chính thông tin;
 - e. Lệnh thanh toán là một tin điện tử được thực hiện một giao dịch thanh toán trong Hệ thống thanh toán liên ngân hàng;
 - f. Khiếu nại là là những phản ánh về việc không hài lòng, những thắc mắc, phản nản về các sự cố xảy ra hoặc những tranh chấp, thanh toán trước phí dịch vụ của Quý khách liên quan tới các giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán, dịch vụ thanh toán;
 - g. Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT) là tổ chức, cá nhân bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua dịch vụ ViettelPay;
 - h. OTP là mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password), được gửi qua tin nhắn vào số điện thoại đăng ký sử dụng ViettelPay;
 - i. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;
 - j. Phí dịch vụ là các khoản phí Quý khách phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ ViettelPay do Viettel cung cấp và Phí Quý khách phải trả khi sử dụng dịch vụ của Ngân hàng;
 - k. Ứng dụng ViettelPay: là ứng dụng sản phẩm giao dịch thương mại điện tử do Viettel sở hữu, cung cấp dịch vụ ViettelPay và môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác tiến hành hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ, đã được xác nhận đăng ký bởi Cục Thương Mại Điện Tử và Kinh tế số - Bộ Công thương tại đường dẫn <http://www.online.gov.vn/AppDisplay.aspx?DocId=549>.

Điều 2. Mô tả dịch vụ

1. Viettel là Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội. Trụ sở chính tại số 01 Giang Văn Minh, Phường Kim Mã, Quận Ba Đình, TP Hà Nội. MB là Ngân hàng TMCP Quân Đội, tổ chức thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán thẻ ViettelPay.
2. ViettelPay là dịch vụ cho phép Quý khách thực hiện bao gồm nhưng không hạn chế các giao dịch nạp, gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, và các dịch vụ khác, đồng thời cho phép Quý khách gửi yêu cầu phát hành Thẻ ViettelPay tới Ngân hàng thông qua Viettel.
3. Thẻ ViettelPay là thẻ trả trước do Ngân hàng phát hành. Trong phạm vi hợp tác, thẻ ViettelPay được các ngân hàng (MB,...) phát hành cho Quý khách khi đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay để thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Các Điều khoản giao dịch chung áp dụng với thẻ trả trước được MB quy định tại địa chỉ <https://www.mbank.com.vn>.
Thẻ có gắn nhãn hiệu thương mại  trên thẻ.
4. Mô tả dịch vụ:
 - a) Tính năng chính: nạp, gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ viễn thông, điện, nước và các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp khác trên sản phẩm giao dịch TMDT ViettelPay.
 - b) Cách sử dụng: gọi *998# trên di động hoặc tải ứng dụng ViettelPay từ App Store/Google Play.
 - c) Các gói sản phẩm: Gói 1 và Gói 3. Nội dung chi tiết của các gói sản phẩm và được cập nhật tại website của dịch vụ ViettelPay.
 - d) Cách đăng ký: Đăng ký online qua di động hoặc làm thủ tục tại quầy giao dịch Viettel. Trong trường hợp đăng ký online, Quý khách cần hoàn thiện thủ tục đăng ký thông tin dịch vụ ViettelPay tại quầy giao dịch của Viettel.
 - e) Cập nhật thông tin chi tiết về dịch vụ ViettelPay và các chương trình khuyến mãi, Quý khách xem tại website của dịch vụ ViettelPay.

Điều 3. Phí dịch vụ

1. Biểu phí dịch vụ ViettelPay được Viettel quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên website của dịch vụ ViettelPay tại địa chỉ <https://viettelpay.vn>, phí dịch vụ thẻ ViettelPay được công bố trên website của Ngân hàng MB tại địa chỉ <https://www.mbank.com.vn> và các phương tiện thông tin đại chúng, được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Viettel và MB cho Quý khách. Tất cả các loại phí trên đều không hoàn lại cho Quý khách trong trường hợp Quý khách không sử dụng hoặc hủy các nội dung và dịch vụ đã thanh toán.
2. Viettel và Ngân hàng có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (*ràng buộc*) nếu Quý khách tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực (*ngày biểu phí mới có hiệu lực*) và thu tiền mặt hay trích nợ tài khoản/thẻ của Quý khách tại Ngân hàng theo yêu cầu của Quý khách để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay và thẻ ViettelPay theo quy định.
3. Bảng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư sẽ được các bên cung cấp cho Quý khách trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Quý khách

1. Quyền của Quý khách

- a. Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ ViettelPay đã đăng ký theo quy định tương ứng với từng gói dịch vụ;
- b. Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến tài khoản và thẻ theo quy định của Ngân hàng, pháp luật;
- c. Thay đổi thông tin chủ dịch vụ đã đăng ký (không bao gồm thay đổi về số điện thoại đăng ký), yêu cầu cấp lại mật khẩu;
- d. Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thông báo bằng văn bản cho điểm giao dịch của Viettel, bao gồm cả trường hợp Quý khách không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với Biểu phí dịch vụ và Bản đăng ký do Viettel đưa ra;
- e. Được hướng dẫn cách thức sử dụng dịch vụ;
- f. Được lựa chọn sử dụng dịch vụ thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;
- g. Được thỏa thuận với Viettel về quyền và nghĩa vụ khi đăng ký sử dụng dịch vụ phù hợp với các quy định của pháp luật;
- h. Được yêu cầu Viettel cung cấp thông tin về việc thực hiện các dịch vụ theo thỏa thuận khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
- i. Được giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát;

- d. Xây dựng và thực hiện quy định nội bộ và tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử, tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan.
- e. Thực hiện các yêu cầu đảm bảo an toàn, bảo mật hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng: an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
3. Khi sử dụng ứng dụng ViettelPay, Quý khách đồng ý và thừa nhận rằng Viettel có quyền sử dụng những API hệ thống sau để truy cập vào dữ liệu trên thiết bị của Quý khách: Đọc và sử dụng danh bạ điện thoại, thông tin trên SIM; Gửi dữ liệu của ứng dụng lên thẻ nhớ; Truy cập vào Internet từ thiết bị của Quý khách. Tất cả các truy cập này đều được Viettel thực hiện sau khi có sự đồng ý của Quý khách, vì vậy Quý khách cam kết và thừa nhận rằng, Quý khách đã cấp quyền cho chúng tôi và không có bất kỳ khiếu nại nào về việc truy cập này.
4. Quý khách đồng ý Viettel được quyền sử dụng các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ và cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và tổ chức, cá nhân được phép khác liên quan đến các dịch vụ của Viettel và đối tác để nâng cao chất lượng và cung cấp dịch vụ phù hợp nhất tới Quý khách.
5. Viettel là chủ sở hữu duy nhất, độc quyền với các thiết kế, biểu tượng, hình ảnh, logo, ngôn ngữ, nhãn hiệu, tên thương mại, các giải pháp công nghệ, ứng dụng, báo cáo hoặc bất cứ phần nào cấu thành nên dịch vụ ViettelPay. Không cá nhân, tổ chức nào sao chép, tái tạo, phân phối, tự ý thay đổi tên gọi, hình ảnh, giao diện và các thành phần liên quan đến thương hiệu sản phẩm của Viettel tại bất kỳ đâu, hoặc các hình thức xâm phạm khác. Ứng dụng này được phát triển bởi Viettel tất cả quyền sở hữu trí tuệ liên quan đều được bảo hộ.

Điều 7. Các trường hợp miễn trách nhiệm

Viettel không chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau:

1. Giao dịch của Quý khách không thể thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lý do nào khác không phải lỗi của Viettel.
2. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng này, của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thiên tai, dịch họa, chiến tranh... hoặc trở ngại khách quan.
3. Số dư trong tài khoản/thẻ của Quý khách không đủ để thực hiện giao dịch hoặc đã bị phong tỏa/đám bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước.
4. Việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ ViettelPay bị công bố/công khai cho bất kỳ bên nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Viettel (*bị thẩm nhập trái phép*,...).
5. Được miễn trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua dịch vụ ViettelPay giữa Quý khách và Đơn vị chấp nhận thanh toán trên sản phẩm giao dịch TMDT ViettelPay.
6. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho Quý khách khi Viettel không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận với Quý khách liên quan đến việc quản lý và sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel.

Điều 8. Giao dịch không hủy ngang

1. Quý khách không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua dịch vụ ViettelPay và được Ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của Quý khách cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công qua dịch vụ ViettelPay sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang và Quý khách cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.

Điều 9. Thực hiện lệnh thanh toán

1. Mọi lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của dịch vụ ViettelPay đều được coi là duy nhất do Quý khách thực hiện.
2. Quý khách có thể thực hiện lệnh thanh toán/giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.
3. Các lệnh thanh toán/giao dịch đến Quý khách bằng sử dụng dịch vụ ViettelPay sẽ được chuyển đi ngay sau khi Quý khách thực hiện giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.
4. Các lệnh thanh toán/giao dịch ngoài dịch vụ ViettelPay vào thời gian từ 8h đến 15h các ngày làm việc trong tuần (*trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định*) sẽ được chuyển đi ngay sau khi Quý khách thực hiện giao dịch. Các lệnh được thực hiện ngoài giờ trên sẽ được chuyển đi chậm nhất vào ngày làm việc tiếp theo.

Điều 10. Quy định xử lý tra soát, khiếu nại

1. Các kênh tiếp nhận hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của Quý khách

- a. Bộ phận chăm sóc khách hàng:
 - Tổng đài: **18009000** (*miễn phí*).
 - Thời gian hỗ trợ: 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần.
 - Việc tra soát và giải quyết khiếu nại qua tổng đài điện thoại được ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- b. Tại các cửa hàng trực tiếp của Viettel:
 - Địa điểm: Quý khách có thể tìm thấy cửa hàng Viettel gần nhất bằng cách:
 - ✓ Cách 1: Truy cập website: <https://vietteltelecom.vn/ho-tro/thong-tin-hotro/danh-sach-cua-hang>
 - ✓ Cách 2: Truy cập ứng dụng ViettelPay/Menus/Tìm địa điểm/Tra cứu điểm giao dịch chuyển tiền/Nhập khu vực cần tìm/Chọn Cửa hàng trực tiếp.
 - Thời gian hỗ trợ: từ 8h – 20h tất cả các ngày trong tuần.

2. Điều kiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại

1. Quý khách cần đảm bảo các điều kiện sau đây khi gửi yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại dịch vụ ViettelPay tới Viettel:
 - a. Quý khách phân ánh là chủ dịch vụ ViettelPay;
 - b. Trong thời gian được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại;
 - c. Có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại theo yêu cầu của Viettel đối với từng trường hợp cụ thể và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định của pháp luật.
 - d. Trường hợp Viettel tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Quý khách có nghĩa vụ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu tại các cửa hàng trực tiếp của Viettel trong thời hạn 05 ngày làm việc làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. **Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại**
Quý khách có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với dịch vụ ViettelPay trong thời hạn quy định. Viettel được quyền từ chối giải quyết nếu Quý khách gửi yêu cầu quá thời hạn sau đây:
 - a. Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền trong tài khoản ViettelPay, tài khoản BankPlus liên kết: trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
 - b. Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền thế quốc tế: trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
 - c. Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền thế nội địa: trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:

- a. Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản ViettelPay, tài khoản BankPlus liên kết: trong vòng 05 ngày làm việc kể ngày tiếp nhận yêu cầu của Quý khách.
- b. Đối với các giao dịch thanh toán từ nguồn tiền thế quốc tế: trong vòng 180 ngày làm việc kể ngày tiếp nhận yêu cầu của Quý khách hoặc thời hạn khác theo quy định của Ngân hàng.
- c. Đối với các giao dịch thanh toán từ nguồn tiền thế nội địa: trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu của Quý khách.

- j. Phối hợp với các bên thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày;
- k. Được cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch khi có yêu cầu;
- l. Được hỗ trợ 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần trong quá trình sử dụng dịch vụ thông qua tổng đài CSKH 18009000 (miễn phí cước gọi);
- m. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Quý khách

- a. Tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của Viettel, Ngân hàng liên quan đến việc đăng ký, sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay và thực hiện các giao dịch thẻ;
- b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin theo yêu cầu của Viettel, Ngân hàng khi đăng ký thông tin dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có thay đổi về các thông tin này. Mọi quyền lợi và nghĩa vụ của Quý khách sẽ căn cứ trên thông tin Quý khách đã đăng ký, do đó nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Quý khách;
- c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp; Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ từ ViettelPay, thẻ ViettelPay và/hoặc hóa đơn thanh toán có chữ ký của Quý khách kèm theo;
- d. Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch qua ViettelPay, thẻ ViettelPay đã được Viettel, Ngân hàng ghi nhận và cung cấp; thanh toán toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của Chủ dịch vụ, thẻ, và các giao dịch khác được thực hiện bằng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay của Chủ dịch vụ, thẻ mà không cần chữ ký của Chủ dịch vụ, thẻ.
- e. Hoàn trả hoặc phối hợp với Viettel, Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thu hưởng do Viettel, Ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lãi tác nghiệp, sự cố hệ thống).
- f. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, thẻ giao dịch Quý khách để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán, trung gian thanh toán; thông báo kịp thời cho Viettel khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- g. Không sử dụng dịch vụ ViettelPay cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- h. Không sử dụng công cụ hỗ trợ để thực hiện nhiều giao dịch một lúc trong thời gian ngắn, làm ảnh hưởng tới an toàn hệ thống và quyền lợi của Quý khách khác.
- i. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ ViettelPay sau:
 - Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP, USSD và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - Thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
 - Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Internet Banking;
 - Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web;
 - Thoát khỏi ứng dụng khi không sử dụng;
 - Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website;
 - Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Internet Banking;
 - Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu về hạn mức giao dịch;
 - Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng ứng dụng ViettelPay, phần mềm tạo OTP;
 - Thông báo ngay cho Viettel khi xảy ra các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công; chuyển nhầm số tiền, người thụ hưởng;
 - Kiểm tra kỹ thông tin giao dịch đã nhập và thông tin người thụ hưởng, tránh nhập sai thông tin khiến giao dịch không thành công hoặc chuyển nhầm người thụ hưởng.
 - Trực tiếp nhận thẻ tại quầy giao dịch hoặc địa điểm khác do các bên thỏa thuận;
 - Thông báo ngay cho Viettel để tạm dừng cung ứng dịch vụ ViettelPay khi, phát hiện hoặc do nghi ngờ có gian lận, tổn thất giao dịch bất thường; thuê bao di động bị khóa hai chiều hoặc có sự chuyển đổi chủ thẻ số hũu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất Sim điện thoại đăng ký dịch vụ ViettelPay. Viettel không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về những thiệt hại do hậu quả của việc Quý khách không thông báo về những sự việc nói trên và chỉ chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Quý khách do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ;

- Thực hiện đúng, đầy đủ tất cả các quy định, hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay qua các kênh như: Hướng dẫn/rời tay tại quầy giao dịch, trên trang web chính thức của dịch vụ ViettelPay, Ngân hàng, trên các phương tiện truyền thông đại chúng hoặc các phương thức khác do các bên thỏa thuận.
- j. Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ theo biểu phí được Viettel quy định trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật;
- k. Đề thực hiện tra soát, khiếu nại. Quý khách phải có văn bản gửi Viettel trong thời hạn quy định và cung cấp các hóa đơn, chứng từ/thông tin liên quan. Viettel sẽ tiến hành tra soát theo quy trình giải quyết tra soát, khiếu nại tại Viettel. Nếu kết quả tra soát được kết luận là không đúng, Quý khách chịu trách nhiệm thanh toán phí tra soát, khiếu nại sai theo quy định của Viettel.
- l. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch gian lận và/hoặc giả mạo bởi bất cứ người nào trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Viettel nhận được thông báo bằng văn bản của chủ thẻ về việc mất cắp, thất lạc, thông tin thẻ bị lộ hoặc thẻ bị lợi dụng (*áp dụng đối với thẻ MasterCard*).

- m. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và Nghĩa vụ của Viettel

1. Quyền của Viettel

- a. Yêu cầu Quý khách cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết để đăng ký thông tin dịch vụ khi Quý khách yêu cầu thay đổi gói cước hoặc thông tin chủ dịch vụ.
- b. Từ chối giao dịch, phối hợp với Ngân hàng tạm khóa thẻ, tạm dừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ ViettelPay và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của Quý khách trong trường hợp thông tin đăng ký dịch vụ của Quý khách có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thực hiện nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật.
- c. Từ chối yêu cầu nâng cấp gói cước/phát hành thẻ của Quý khách nếu không đáp ứng đầy đủ các quy định theo yêu cầu.
- d. Lựa chọn tổ chức đối tác để ký kết hợp đồng hợp tác, liên kết cung ứng nền tảng dịch vụ, phát hành, thanh toán thẻ trên cơ sở an toàn và hiệu quả.
- e. Xây dựng chính sách liên quan đến sản phẩm dịch vụ phù hợp quy định pháp luật và Ngân hàng Nhà nước.
- f. Thu phí dịch vụ của Quý khách theo quy định của Viettel và Ngân hàng hợp tác trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật. Thu tiền mặt hay trích nợ tài khoản/thẻ của Quý khách tại Ngân hàng theo yêu cầu của Quý khách để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay theo quy định. Tất cả các lệnh trích nợ tài khoản/thẻ gửi đến Ngân hàng đều được chúng tôi thực hiện sau khi có sự đồng ý của quý khách, vì vậy quý khách cần kết và thừa nhận rằng, bằng việc đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, để nghị phát hành và sử dụng thẻ ViettelPay, quý khách đã đồng ý cấp quyền cho chúng tôi, quý khách sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với chúng tôi về việc tự động trích nợ tài khoản/thẻ của Quý khách tại Ngân hàng.
- g. Nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ ViettelPay trên tất cả các kênh giao dịch nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ một cách tốt nhất của Quý khách. Những sự thay đổi này được thông báo qua các kênh: tin nhắn SMS, website dịch vụ ViettelPay, tổng đài hỗ trợ Khách hàng, ứng dụng trên di động, quầy giao dịch và các kênh khác. Do đó, khi sử dụng dịch vụ ViettelPay có nghĩa rằng Quý khách đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên.
- h. Truy cập, thu thập, sử dụng thông tin của Quý khách, cụ thể như sau:
 - Khi đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, quý khách đồng ý và thừa nhận rằng chúng tôi được phép truy cập vào dữ liệu liên quan đến thông tin của quý khách như sau: (1) Đọc và ghi vào danh bạ điện thoại, (2) Ghi dữ liệu của ViettelPay lên thẻ nhớ, (3) Truy cập vào Internet từ thiết bị của quý khách.
 - Tất cả các truy cập này đều được chúng tôi thực hiện sau khi có sự đồng ý của quý khách, vì vậy quý

5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

- a. Nguyên tắc xử lý:
 - Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại đáp ứng các quy định tại Điều khoản sử dụng này, và các quy định pháp luật liên quan tại thời điểm xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 - Tôn trọng nguyên tắc thỏa thuận, thương lượng.
 - Việc bồi hoàn tổn thất (*nếu có*) sẽ được thực hiện trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại, thỏa thuận hai bên và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Quý khách và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;
 - Đối với đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, Viettel sẽ tạm dừng cung ứng dịch vụ ngay khi tiếp nhận đề nghị của Quý khách, Quý khách phải tự chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh do việc sử dụng dịch vụ trước thời điểm Viettel thực hiện việc tạm dừng cung ứng dịch vụ.
 - Các bên không lợi dụng kết quả giải quyết tra soát, khiếu nại để thực hiện bất kỳ hành động nào gây tổn hại đến danh dự, uy tín của bên còn lại.
- b. Đối với các giao dịch thông qua dịch vụ ViettelPay:
 - Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày Viettel thông báo kết quả tra soát, khiếu nại tới Quý khách.
 - Nếu hết thời hạn xử lý kết quả tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Viettel sẽ thỏa thuận với Quý khách về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền.
- c. Đối với trường hợp có dấu hiệu tội phạm:
 - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Viettel sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (*Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn*), đồng thời thông báo bằng văn bản cho Quý khách 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.
 - Nếu 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, Viettel sẽ thỏa thuận với Quý khách về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;
 - Nếu không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- d. Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại hoàn trả: Việc xử lý sẽ được thực hiện theo chính sách hoàn trả tại Điều khoản sử dụng này

Điều 11. Chính sách hoàn trả tiền đối với dịch vụ ViettelPay

- 1. Điều kiện đối với Quý khách khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả**
 - a. Tài khoản thanh toán hợp lệ và là chủ dịch vụ ViettelPay;
 - b. Yêu cầu phát sinh trong thời hạn giải quyết khiếu nại;
 - c. Cung cấp cho Viettel các chứng từ liên quan đến giao dịch kịp thời, chính xác, đầy đủ trong suốt quá trình xử lý;
 - d. Chưa nhận được bất kỳ khoản hoàn trả nào hoặc giá trị thay thế liên quan đến vấn đề hàng/thanh toán dịch vụ tại thời điểm Viettel thông báo kết quả giải quyết khiếu nại và hoàn trả;
 - e. Nếu khiếu nại yêu cầu hoàn trả đối với giao dịch thẻ quốc tế qua ViettelPay thì người mua, Quý khách phải đáp ứng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế có liên quan;
 - f. Nếu khiếu nại yêu cầu hoàn trả đối với giao dịch thẻ quốc tế qua ViettelPay thì người mua, Quý khách phải đáp ứng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế có liên quan;
 - g. Tuân thủ các hướng dẫn của Viettel trong từng trường hợp cụ thể.

2. Quy định hoàn trả

Các giao dịch hoàn trả hàng hóa, dịch vụ được thực hiện theo chính sách hoàn trả hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT. Viettel sẽ là đơn vị tiếp nhận yêu cầu của Quý khách và phối hợp với ĐVCNTT để xử lý. Chi tiết các trường hợp như sau:

Các trường hợp	Mô tả chi tiết	Xử lý giao dịch Hoàn trả
Giao dịch có yêu cầu hoàn tiền từ ĐVCNTT	Là giao dịch được ĐVCNTT tự nguyện yêu cầu hoàn trả cho Quý khách.	Hoàn tiền theo yêu cầu của ĐVCNTT
Giao dịch bị khiếu nại yêu cầu Hoàn trả	Người mua không nhận được hàng hóa, dịch vụ (sản phẩm) đã thanh toán bằng ViettelPay.	Viettel phối hợp với ĐVCNTT thực hiện kiểm tra xác minh các thông tin yêu cầu xử lý giao dịch hoàn trả. Kết quả sau khi xác minh thông tin: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu không phải hoàn tiền: Kết thúc xử lý yêu cầu. • Nếu phải hoàn tiền, ĐVCNTT thực hiện lệnh hoàn tiền cho người mua.
Giao dịch lỗi	Giao dịch được Viettel xác định có lỗi xảy ra trong quá trình truyền tín hiệu giao dịch.	Viettel phối hợp với ĐVCNTT thực hiện kiểm tra yêu cầu xử lý giao dịch lỗi. Kết quả sau khi xác minh thông tin: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu hai bên tiếp tục hoàn tất giao dịch thì kết thúc xử lý, không phát sinh hoàn tiền. • Nếu hai bên không tiếp tục hoàn tất giao dịch thì Viettel sẽ hoàn tiền cho Quý khách
Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của Quý khách, chủ dịch vụ ViettelPay xác định có gian lận, giả mạo khi thực hiện giao dịch.	Nếu yêu cầu Hoàn trả theo thủ tục giải quyết của Tổ chức thẻ quốc tế, việc xử lý kết quả giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch trái phép sẽ được thực hiện theo Quy định của Tổ chức thẻ quốc tế. Viettel chịu trách nhiệm phối hợp, cung cấp chứng từ cho tổ chức phát hành thẻ trong quá trình giải quyết.

Lưu ý: Trường hợp ĐVCNTT tự thỏa thuận với Quý khách việc xử lý hoàn trả thì ĐVCNTT phải cung cấp cho Viettel đầy đủ căn cứ chứng minh việc hoàn tất hoàn trả, và tự chịu trách nhiệm nếu người mua vi phạm tiếp tục yêu cầu Viettel xử lý giao dịch hoàn trả.

3. Xử lý khiếu nại yêu cầu hoàn trả

- a. Thực hiện theo quy định tại Mục này và Quy định xử lý khiếu nại tại Điều khoản sử dụng này;
- b. Trên cơ sở kết quả xử lý khiếu nại, Viettel hoặc ĐVCNTT sẽ thực hiện hoàn trả cho Quý khách.

Điều 12. Các trường hợp bất khả kháng

- 1. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không hạn chế như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn...đảm tối việc không cung cấp được dịch vụ tới Quý khách thì Viettel sẽ phải nhanh chóng thông báo cho Quý khách qua các phương tiện truyền thông: website dịch vụ ViettelPay, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, quầy giao dịch và các phương tiện phù hợp khác.
- 2. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Viettel dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của Quý khách như:
 - a) Hệ thống đường truyền giữa Viettel và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thảm nhập trái phép.

khách cam kết và thừa nhận rằng, quý khách xác nhận đã đồng ý và cấp quyền cho chúng tôi được phép sử dụng các thông tin thu thập vào các mục đích được cho là cần thiết, bao gồm cung cấp cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, cung cấp theo yêu cầu của pháp luật hoặc các hoạt động khác liên quan đến các dịch vụ của Viettel và đối tác bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như phân tích nhu cầu vay, rủi ro tín dụng từ đó đánh giá khả năng hoàn thành nghĩa vụ tài chính và cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới Quý khách. Quý khách sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với chúng tôi về việc truy cập, thu thập, sử dụng thông tin này.

- Cùng với quyền truy cập, chúng tôi sẽ thu thập các thông tin sau của quý khách:
 - Thông tin cá nhân: bao gồm các thông tin quý khách cung cấp cho chúng tôi để xác nhận tài khoản như tên, số điện thoại, ngày tháng năm sinh, giới tính.
 - Thông tin chung: như các thông tin về cấu hình điện thoại của quý khách, thông tin phiên bản Ứng dụng mà quý khách đang sử dụng cho điện thoại của mình.
 - Danh bạ điện thoại: chúng tôi sẽ lưu trữ danh bạ điện thoại của quý khách trên máy chủ nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc sử dụng dịch vụ và tránh trường hợp quý khách bị mất dữ liệu. Chúng tôi cam kết sẽ tôn trọng và không sử dụng danh bạ điện thoại của quý khách vì bất kỳ mục đích nào nếu không có sự đồng ý của quý khách.
 - Chúng tôi không sử dụng bất kỳ biện pháp nào để theo dõi nội dung tin nhắn, trao đổi hoặc hình thức khác nhằm theo dõi người dùng khi sử dụng dịch vụ ViettelPay.
 - i. Phôi hợp với Ngân hàng khóa tài khoản/thẻ và đơn phương chấm dứt Bản đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, Giấy đề nghị phát hành và sử dụng thẻ ViettelPay với Quý khách trong trường hợp Quý khách không sử dụng dịch vụ trong vòng 03 đến 06 tháng (*tùy theo quy định tại từng thời điểm*) hoặc Quý khách không hoàn thiện hồ sơ đăng ký dịch vụ ViettelPay trong vòng từ 30-90 ngày khi có yêu cầu từ Viettel (*tùy theo quy định của dịch vụ ViettelPay tại từng thời điểm*).
 - j. Thực hiện các biện pháp cần thiết như phối hợp với ngân hàng khóa tài khoản/thẻ, tạm dừng/dừng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:
 - Viettel phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ dịch vụ là cá nhân cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
 - Chủ dịch vụ là cá nhân bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
 - Chủ dịch vụ là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - Các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, quản lý rủi ro hoặc trực tiếp liên quan của Viettel hoặc Bên thứ ba có liên quan;
 - Các trường hợp do các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu thực hiện và các trường hợp khác theo quy định của Viettel và pháp luật.
 - k. Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Quý khách như dừng giao dịch, khóa tài khoản/thẻ tạm dừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ khi Quý khách vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hoặc vi phạm các điều khoản chung hoặc các trường hợp sau đây cho thấy tài khoản/thẻ bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trực tiếp chính sách, hoặc tổn thất phù hợp với các quy định của pháp luật.
 - l. Được quyền sử dụng các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ và cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với Quý khách liên quan đến các dịch vụ của Viettel và đối tác để nâng cao chất lượng và cung cấp dịch vụ phù hợp nhất tới Quý khách;
 - m. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.
- ## 2. Nghĩa vụ của Viettel
- a. Hướng dẫn Quý khách sử dụng dịch vụ ViettelPay;
 - b. Tuân thủ các quy định của pháp luật về dịch vụ cung cấp.
 - c. Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ trừ khi có pháp luật có quy định khác.
 - d. Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ của Quý khách trong quá trình sử dụng dịch vụ và phối hợp Ngân hàng, các đơn vị liên quan giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Quý khách.
 - e. Phối hợp với Ngân hàng khóa thẻ trong vòng 1 giờ kể từ khi nhận được thông báo của Quý khách về việc Quý khách phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ ViettelPay, Viettel chỉ chịu trách nhiệm với các giao dịch xảy ra sau 01 giờ kể từ khi nhận được thông báo của Quý khách và sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Quý khách (*áp dụng đối với thẻ MasterCard*).
 - f. Thực hiện các yêu cầu trợ giúp như mở lại tài khoản phù hợp theo quy định của Viettel.
 - g. Giải quyết các sự cố xảy ra liên quan đến lỗi hệ thống, rớt đường truyền mạng...
 - h. Khi hệ thống lỗi dẫn đến thanh toán không thành công, Viettel trừ tiền sai trong tài khoản thẻ của Quý khách, Viettel sẽ gửi thông báo lại cho Quý khách về phần trừ sai này (hệ thống chuyển trả lại tiền vào tài khoản thẻ cho Quý khách).
 - i. Bồi thường thiệt hại cho Quý khách do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi dữ liệu thông tin và các lỗi khác;
 - j. Công bố các loại phí và mức phí cho Quý khách trước khi khách hàng sử dụng dịch vụ.
 - k. Phối hợp với Quý khách và các đối tác thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng, cung ứng dịch vụ.
 - l. Kiểm tra, xác thực, cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ
 - m. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Bảo mật thông tin, Quyền sở hữu trí tuệ

- 1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng dịch vụ, Quý khách có trách nhiệm:
 - a. Cung cấp đủ, đúng và chính xác các thông tin để đăng nhập ứng dụng và thực hiện giao dịch. Nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào, Viettel sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Quý khách;
 - b. Bảo mật các thông tin về tài khoản, Mật khẩu, OTP và các thông tin khác phục vụ giao dịch. Viettel không chịu trách nhiệm với các rủi ro xảy ra do Quý khách tự mình để lộ hay rò rỉ một trong số các thông tin trên và cho phép cá nhân khác sử dụng ứng dụng của mình;
 - c. Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Viettel và Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của Pháp luật có liên quan;
 - d. Bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của Viettel và thực hiện các giao dịch tài khoản (*máy tính, điện thoại,...*). Quý khách không nên rời thiết bị mà Quý khách dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Quý khách đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch;
 - e. Chịu trách nhiệm với mọi giao dịch xuất phát từ tài khoản/thẻ của mình. Có thể Quý khách phải bồi thường cho Viettel và/hoặc người sử dụng khác hoặc bên thứ ba có liên quan nếu Quý khách vi phạm Điều khoản sử dụng này hay nếu Quý khách gây tổn thất, thiệt hại cho Viettel, cho người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan.
- 2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong cung cấp dịch vụ, Viettel có trách nhiệm:
 - a. Sử dụng các phương thức truyền tin an toàn và mã hóa để truyền tải, lưu trữ các thông tin cá nhân và giao tiếp của Quý khách. Chúng tôi cam kết giữ bí mật tất cả thông tin mà quý khách cung cấp và không tiết lộ thông tin cho đơn vị khác trừ khi có sự đồng ý của Quý khách hoặc yêu cầu từ Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - b. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ. Phối hợp với Ngân hàng hướng dẫn các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật trong thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán đối với đơn vị chấp nhận thanh toán và khách hàng sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán.
 - c. Đảm bảo các điều kiện về mặt kỹ thuật, giải pháp công nghệ, khả năng về an toàn bảo mật, đội ngũ cán bộ kỹ thuật đảm bảo thực hiện dịch vụ trung gian thanh toán. Tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật và quản lý rủi ro trong giao dịch điện tử của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

- b) Hệ thống thông tin, máy tính của Viettel gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.
- c) Hệ thống xử lý giao dịch của các (các) Ngân hàng bị lỗi.
- d) Giao dịch được phê chuẩn thực hiện trên hệ thống của các Ngân hàng không gửi yêu cầu phê chuẩn thực hiện cho Viettel.
- 3. Các sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp/bảo trì hệ thống, hạ tầng thanh toán, thẻ) và bất kỳ bên thứ ba nào khác cung cấp dịch vụ cho hoạt động cung cấp dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay:
 - a) Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do trung gian thông,
 - b) Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của Quý khách.
 - c) Hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực hiện các lệnh/chi thị thanh toán của Quý khách bị xảy ra sự cố.
- 4. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của Viettel.
- 5. Viettel có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Điều khoản sử dụng này trong trường hợp bị cản trở hoặc ngăn cản bởi các trường hợp bất khả kháng hoặc bất kỳ tình huống tương tự nào vượt quá sự kiểm soát của Viettel. Nếu Viettel không thể thực hiện nghĩa vụ với Quý khách do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự như hồng học kỹ thuật nằm ngoài tầm kiểm soát của Viettel và/hoặc do lỗi của hệ thống ngân hàng. Viettel sẽ cố gắng gửi thông báo cho Quý khách về sự kiện đã xảy ra và áp dụng các biện pháp cần thiết, hợp lý để ngăn chặn, hạn chế thiệt hại.

Điều 13. Thỏa thuận khác

1. Thỏa thuận giữa Viettel và Quý khách sẽ chấm dứt trong trường hợp sau

- a. Các Bên đồng ý chấm dứt Điều khoản sử dụng này và sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt;
 - b. Khi Chủ dịch vụ là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, hoặc là người tham gia tổ tụng trong vụ án Hình sự/Dân sự/Hành chính/Lao động và tất cả các sự kiện khác làm ảnh hưởng đến tình hình tài chính, tài sản và khả năng trả nợ của Quý khách theo đánh giá của Viettel, Ngân hàng thì trong những trường hợp này Thỏa thuận sẽ kết thúc bằng cách thực do hai Bên thỏa thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.
- 2. **Đơn phương chấm dứt Thỏa thuận**
 - a. Viettel được quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ khi:
 - Quý khách liên quan đến các vụ án, vụ việc, các sự kiện làm ảnh hưởng đến tình hình tài chính, tài sản và khả năng trả nợ của Quý khách theo đánh giá của Viettel.
 - Quý khách vi phạm các nghĩa vụ, trách nhiệm đã quy định trong Thỏa thuận và không có bất kỳ sửa chữa, khắc phục nào trong thời hạn mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Viettel, Ngân hàng;
 - Nếu Thỏa thuận bị đơn phương chấm dứt theo quy định trên thì ngoài việc bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế và trực tiếp cho Bên bị vi phạm, Bên vi phạm còn phải chịu phạt theo quy định của pháp luật hiện hành;
 - b. Khi chấm dứt Thỏa thuận, các Bên có nghĩa vụ:
 - Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán còn lại (*nếu có*) liên quan đến việc thực hiện dịch vụ theo quy định tại nội dung Thỏa thuận được các Bên ký kết trong quá trình thực hiện Thỏa thuận;
 - Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của các hai Bên.
- 3. **Dừng cung cấp dịch vụ ViettelPay**
 - a. Viettel, Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ ViettelPay mà không cần báo trước cho Quý khách, bao gồm các trường hợp:
 - Quý khách không tuân thủ các điều kiện, điều khoản của Bản đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, Giấy đề nghị phát hành và sử dụng thẻ ViettelPay; quy định của Viettel và/hoặc quy định khác của pháp luật có liên quan;
 - Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc cố Gian lận;
 - Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố;
 - Khi lợi ích của Viettel/Quý khách/bên thứ ba có thể bị phương hại;
 - Khi có các sự cố do sự kiện bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Viettel.
 - b. Thông báo do Viettel, Ngân hàng gửi cho Quý khách được xem là Quý khách đã nhận trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi (*tính theo đầu bưu điện nơi gửi*) nếu gửi bằng thư; hoặc vào ngày gửi đi nếu gửi bằng các phương thức có ghi nhận thông tin ngày gửi như fax, email mà Quý khách đã đăng ký với Viettel; hoặc vào ngày công bố trên website hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại địa chỉ giao dịch của Viettel, Ngân hàng.
 - c. Quý khách đồng ý rằng Viettel có thể gửi thông báo tới Quý khách bằng bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi tin nhắn SMS/MMS/USDD/Email.
 - d. Quý khách có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng của ViettelPay.
 - e. Bằng việc cung cấp số điện thoại (*dĩ động và/hoặc cố định*) và/hoặc Email khi sử dụng dịch vụ ViettelPay, Quý khách đã đồng ý cho phép Viettel được gửi tin nhắn SMS/MMS/USDD/Email hoặc gọi điện thoại tới số điện thoại của Quý khách để giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ hoặc thông báo hoặc quảng bá sản phẩm, dịch vụ của Viettel và dịch vụ hợp tác với đối tác.

Điều 14. Điều khoản thi hành

- 1. Quý khách đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện nghiêm túc các điều khoản, điều kiện nêu tại Điều khoản sử dụng này. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các cam kết/thỏa thuận có hiệu lực khác giữa các Bên.
- 2. Điều khoản sử dụng này được lập trên cơ sở thiện chí giữa Viettel và Quý khách. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở trung lượng, hòa giải trên tinh thần các bên cùng có lợi. Trường hợp tranh chấp không giải quyết được, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.
- 3. Các Phụ lục và/hoặc các văn bản, thỏa thuận bổ sung (nếu có) của Điều khoản sử dụng này và các cam kết, thỏa thuận khác có liên quan của các bên là một phần không tách rời.
- 4. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại/phạt vi phạm của các Bên được áp dụng theo quy định của pháp luật.
- 5. Nếu Viettel có lý do để cho rằng Quý khách vi phạm những hoạt động bị giới hạn, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ ViettelPay, và/hoặc ngừng cung cấp hoặc bên thứ ba có liên quan. Những hành động chúng tôi có thể thực hiện bao gồm nhưng không chỉ giới hạn:
 - a) Liên hệ với EVCNTT mà Quý khách giao dịch, ngân hàng, với người sử dụng khác bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Quý khách;
 - b) Từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ ViettelPay cho Quý khách khi Quý khách không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ, không tuân thủ quy định của Viettel hoặc vi phạm các thỏa thuận khác;
 - c) Phối hợp với Ngân hàng tạm khóa tài khoản/thẻ, phong tỏa các khoản tiền, tạm dừng, từ chối cung cấp dịch vụ để phong ngừa các rủi ro có thể xảy ra theo Quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc khi Quý khách bị khiếu nại, tranh chấp cho đến khi vấn đề được giải quyết.

(c) Bản quyền thuộc về Tổng công ty Dịch vụ số Viettel. Tất cả các quyền được bảo hộ.