ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Các điều khoản sử dụng dịch vụ hiển thị dưới đây (sau đây gọi là **"Điều khoản sử dụng dịch vụ"**, hoặc **"Điều Khoản Sử Dụng"**) quy định các điều khoản và điều kiện được đồng ý bởi và giữa Công ty Cổ phần 9Pay, mã số doanh nghiệp 0108425897, địa chỉ: Số 34 Nguyễn Khánh Toàn, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là **"Công ty"**, hoặc **"9Pay"**, hoặc **"chúng tôi"**), Khách Hàng và đơn vị chấp nhận thanh toán về việc, hoặc có liên quan tới việc cung cấp, sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán được cung ứng bởi Công ty (sau đây gọi tắt là **"Dịch vụ"**).

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trừ trường hợp ngữ cảnh cụ thể có quy định khác, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

a. **Dịch vụ trung gian thanh toán (Dịch vụ TGTT):** được hiểu là Dịch vụ cổng thanh toán 9Pay, Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, hỗ trợ chi hộ và Dịch vụ ví điện tử.

b. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** Là các tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận cho khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ TGTT.

c. **Website/ứng dụng thương mại điện tử (website/ứng dụng TMĐT)**: Là các website/ứng dụng cung cấp hàng hóa dịch vụ do ĐVCNTT sở hữu chấp nhận thanh toán thông qua Dịch vụ TGTT của 9Pay.

d. **Tổ chức phát hành**: Là ngân hàng/tổ chức phát hành thẻ/tài khoản, tổ chức phát hành ví điện tử cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng.

e. **Thẻ**: Là thẻ nội địa/quốc tế dùng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ tại các ĐVCNTT.

f. **Thẻ thanh toán**: Là tên gọi chung của các loại thẻ nhựa hoặc thẻ ảo (tín dụng, ghi nợ, trả trước). Các loại thẻ này có chức năng thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ.

g. **Thẻ tín dụng**: Là một loại thẻ thanh toán cho phép chủ thẻ tiêu dùng hay rút tiền theo hạn mức nhất định cho phép. Thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ chi tiêu trước, trả tiền sau.

h. **Thẻ ghi nợ**: Là một loại thẻ ngân hàng cho phép chủ thẻ có thể tiêu dùng hay rút tiền. Thẻ ghi nợ được nối đến một tài khoản trong ngân hàng và cho phép sử dụng trong phạm vi số dư của tài khoản đó.

i. **Khách hàng**: Là cá nhân/tổ chức thực hiện thanh toán cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT bằng Dịch vụ TGTT do 9Pay phát triển và cung ứng.

j. **Công cụ quản lý giao dịch**: là trang web và/hoặc ứng dụng trên thiết bị di động do 9Pay phát triển và cung cấp cho ĐVCNTT, cho phép ĐVCNTT quản lý thông tin giao dịch sử dụng dịch vụ, theo dõi tình trạng giao dịch, xem báo cáo giao dịch và/hoặc nhận thông báo giao dịch phát sinh mới.

k. **Giao dịch thành công**: Là giao dịch thanh toán đã được ghi nhận và xử lý thành công thông qua hệ thống của 9Pay và ĐVCNTT đã nhận được thông báo giao dịch thành công từ 9Pay.

l. **Giao dịch hoàn trả**: Là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu 9Pay hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho khách hàng.

m. **Giao dịch gian lận, giả mạo**: Là giao dịch xảy ra khi thông tin về thẻ/tài khoản/ứng dụng của khách hàng dùng để mua/đặt hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của chủ thẻ/tài khoản/ứng dụng. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của chủ thẻ hoặc dựa trên các báo cáo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.

n. **Nội dung**: là những thông tin như văn bản, hình ảnh, số liệu, dữ liệu, phần mềm, chương trình, ... mà có thể được truy cập hoặc sử dụng thông qua dịch vụ.

o. **Nội dung đệ trình**: là những nội dung mà khách hàng đã gửi, truyền hoặc tải lên, bao gồm nhưng không giới hạn ở các ký tự, văn bản, nội dung, thông điệp, thông báo, hình ảnh, số liệu, dữ liệu, ...

Điều 2. Phí dịch vụ

3.1. Phí dịch vụ là các khoản phí khách hàng phải trả khi sử dụng các dịch vụ do 9Pay cung cấp và Phí khách hàng phải trả khi sử dụng các dịch vụ thẻ của các Ngân hàng liên kết. Biểu phí dịch vụ được 9Pay quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên website của 9Pay tại địa chỉ: https://9pay.vn. Tất cả các loại phí trên đều không được hoàn trả lại cho khách hàng trong bất kỳ trường hợp nào.

3.2. 9Pay có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ 9Pay. Nếu khách hàng 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 của khách hàng tại ngân hàng theo yêu cầu của khách hàng để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của 9Pay thì được coi là khách hàng chấp nhận biểu phí mới.

3.3. Bảng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư sẽ được các bên cung cấp cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.

Điều 3. Quy định về Giải quyết tra soát và khiếu nại

3.1. Phân định trách nhiệm

a. Trách nhiệm của ĐVCNTT

• Tiếp nhận và trả lời trực tiếp khách hàng các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc cung cấp và chất lượng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.

• Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan tới thanh toán giao dịch, quản lý tài khoản của khách hàng: trong trường hợp Khách hàng liên hệ khiếu nại trực tiếp với ĐVCNTT, ĐVCNTT có trách nhiệm tiếp nhận và gửi yêu cầu tra soát cho 9Pay.

• Trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ 9Pay.

• Phối hợp với 9Pay xử lý giao dịch được 9Pay thông báo là gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo.

b. Trách nhiệm của 9Pay

• Là đầu mối tổ chức thực hiện tra soát khiếu nại giữa các Tổ chức phát hành và ĐVCNTT.

• Tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ ĐVCNTT/ Tổ chức phát hành/Khách hàng và trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại theo quy định.

• Thông báo cho ĐVCNTT các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo để ĐVCNTT phối hợp xử lý.

• Hướng dẫn ĐVCNTT cung cấp chứng từ theo đúng quy định của Tổ chức phát hành và Tổ chức liên quan để xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng/Ngân hàng đối với từng trường hợp cụ thể.

3.2. Quy trình tiếp nhận xử lý tra soát, khiếu nại

a. ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại từ Khách hàng.

ĐVCNTT tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại từ khách hàng và kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa dịch vụ với khách hàng.

+ Đối với giao dịch được ghi nhận thành công trên công cụ quản lý giao dịch: ĐVCNTT kiểm tra tình trạng cung cấp hàng hóa dịch vụ và trả lời Khách hàng.

+ Đối với giao dịch không được ghi nhận hoặc được ghi nhận không thành công trên công cụ quản lý giao dịch:

Bước 1: ĐVCNTT gửi yêu cầu tra soát cho 9Pay, 9Pay kiểm tra thông tin giao dịch và tình trạng thanh quyết toán.

Bước 2: 9Pay phối hợp với ngân hàng kiểm tra tình trạng trừ tiền của khách hàng tại ngân hàng. Nếu khách hàng đã bị trừ tiền, 9Pay sẽ phối hợp với ngân hàng xử lý hoàn tiền cho khách hàng.

Bước 3: 9Pay thông báo kết quả xử lý cho ĐVCNTT trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát từ ĐVCNTT để ĐVCNTT làm căn cứ trả lời Khách hàng.

b. 9Pay nhận tra soát của Khách hàng qua Ngân hàng hoặc nhận tra soát trực tiếp từ Khách hàng

Bước 1: Ngân hàng/Khách hàng gửi yêu cầu tra soát cho 9Pay.

Bước 2: 9Pay tiếp nhận và kiểm tra tình trạng giao dịch thanh toán ghi nhận trên hệ thống 9Pay:

+ Trường hợp giao dịch được ghi nhận là thành công:

1. Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được hàng hóa dịch vụ, 9Pay gửi yêu cầu tra soát tới ĐVCNTT.
2. Nếu khách hàng khiếu nại chưa nhận được tiền hoàn của giao dịch, 9Pay thực hiện kiểm tra trên hệ thống của 9Pay:

• Nếu trên hệ thống chưa ghi nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ ĐVCNTT, 9Pay gửi yêu cầu tra soát cho ĐVCNTT, ĐVCNTT có trách nhiệm trả lời cho 9Pay trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của 9Pay.

• Nếu trên hệ thống đã tiếp nhận yêu cầu hoàn cho giao dịch từ ĐVCNTT, 9Pay kiểm tra tình trạng hoàn và phản hồi kết quả cho Ngân hàng/Khách hàng trong vòng hai (02) ngày làm việc từ thời điểm tiếp nhận tra soát từ Ngân hàng/ Khách hàng.

+ Trường hợp giao dịch được ghi nhận là không thành công, 9Pay trả lời kết quả tra soát là giao dịch Không thành công, Tổ chức phát hành kiểm tra tài khoản của Khách hàng:

1. Trường hợp tài khoản của Khách hàng đã bị trừ tiền, Tổ chức phát hành thực hiện hoàn tiền ngay cho Khách hàng.
2. Trường hợp tài khoản của Khách hàng không bị trừ tiền, Tổ chức phát hành thông báo kết quả tới Khách hàng.

Bước 3: ĐVCNTT tiếp nhận yêu cầu tra soát từ 9Pay và kiểm tra thông tin được ghi nhận tại ĐVCNTT.

+ Trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng, ĐVCNTT chủ động liên hệ với Khách hàng để trao đổi thông tin:

1. Nếu Khách hàng yêu cầu cung cấp hàng hóa dịch vụ, ĐVCNTT tiến hành cung cấp hàng hóa dịch vụ và thông báo cho Khách hàng. Đồng thời, ĐVCNTT gửi trả lời tra soát cho 9Pay trong ngày làm việc để 9Pay trả lời cho Ngân hàng/Tổ chức phát hành.
2. Nếu Khách hàng chấp nhận hoàn tiền:

• ĐVCNTT thực hiện hoàn tiền trực tiếp trên công cụ quản lý giao dịch.

• ĐVCNTT thông báo kết quả hoàn trả cho 9Pay trong vòng hai (02) ngày làm việc để 9Pay trả lời Tổ chức phát hành/Khách hàng.

3.3. Quy định xử lý giao dịch gian lận, giả mạo

a. Đối với các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ là gian lận, giả mạo, 9Pay có quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ chứng từ, tài liệu, thông tin của bất kỳ/toàn bộ giao dịch theo yêu cầu của 9Pay trong vòng hai (02) ngày làm việc. ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp chứng từ, tài liệu, thông tin theo yêu cầu của 9Pay, đồng thời có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với khách hàng để kịp thời ngăn chặn các giao dịch giả mạo.

b. 9Pay có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TGTT đối với các giao dịch gian lận giả mạo

c. Trường hợp ĐVCNTT không cung cấp đầy đủ chứng từ, tài liệu, thông tin theo yêu cầu của 9Pay và/hoặc giao dịch được xác định là gian lận, giả mạo, ĐVCNTT thực hiện hủy giao dịch và thực hiện giao dịch hoàn trả cho Khách hàng.

3.4. Quy định về chứng từ/thông tin trả lời tra soát của ĐVCNTT

a. Chứng từ phải rõ ràng, có thể đọc trong điều kiện nhìn thông thường, có thể lưu trữ và in ấn.

b. Đối với những giao dịch tra soát ĐVCNTT nhận được từ 9Pay, ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp toàn bộ thông tin/chứng từ (bao gồm nhưng không giới hạn chứng từ giao/nhận hàng hóa, thông tin chi tiết đơn hàng, dịch vụ; hóa đơn và các thông tin, mối liên hệ liên quan tới khách hàng) để chứng minh giao dịch có thực và được thực hiện theo đúng thỏa thuận cung cấp hàng hóa, dịch vụ giữa ĐVCNTT và khách hàng. Trong trường hợp quá thời hạn hợp lý mà ĐVCNTT không có phản hồi hoặc phản hồi không đầy đủ thông tin, 9Pay có quyền giữ lại một khoản tiền tương ứng với giá trị giao dịch bị khiếu nại từ khoản tiền 9Pay phải thanh toán cho ĐVCNTT cho đến khi khiếu nại được giải quyết xong.

c. Bên có lỗi trong việc chậm trễ cung cấp chứng từ hoặc cung cấp chứng từ giả mạo chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh do hành vi này gây ra.

d. Để phục vụ cho các tra soát khiếu nại đặc thù (nếu có), ĐVCNTT cam kết bảo quản, lưu giữ, bảo quản và cung cấp cho 9Pay các thông tin, chứng từ, dữ liệu liên quan đến các giao dịch của Khách hàng trong trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch.

Điều 4. Quy định khác đối với ĐVCNTT sử dụng dịch vụ Cổng thanh toán 9Pay

4.1. Website/ứng dụng TMĐT

Website/ ứng dụng TMĐT của ĐVCNTT làm điểm chấp nhận cổng thanh toán 9Pay phải có các thông tin sau:

4.1.1. Thông tin về ĐVCNT: tên đơn vị, thông tin liên hệ, địa chỉ thư tín/email, địa chỉ website, số điện thoại/ fax.

4.1.2. Thông tin hàng hóa, dịch vụ

a. Đảm bảo rằng hàng hóa, dịch vụ được mô tả rõ ràng, hoàn chỉnh, chính xác trên website, tránh những tranh chấp, sự không hài lòng của khách hàng đối với hàng hóa dịch vụ thực nhận so với những mô tả trên website TMĐT/ứng dụng của ĐVCNTT.

b. Cung cấp đầy đủ thông tin về giá bán, loại tiền giao dịch (bắt buộc là VNĐ), thuế phí khác (nếu có).

c. Sử dụng hình ảnh sản phẩm nếu có thể.

4.1.3. Vận chuyển hàng hoá

a. Xây dựng một chính sách vận chuyển dễ hiểu, rõ ràng và có đường dẫn từ trang chủ và tại thời điểm kết thúc giao dịch.

b. Đưa ra những phương thức vận chuyển và những phương thức giao hàng mà ĐVCNTT có thể đáp ứng.

c. Liệt kê rõ ràng và đầy đủ các loại phí vận chuyển và bảo quản liên quan.

d. Xây dựng hệ thống thư trả lời khách hàng trong trường hợp sản phẩm dịch vụ vận chuyển/giao chậm so với kế hoạch.

4.1.4. Hoàn tiền, trả hàng hoặc huỷ đơn hàng

a. Xây dựng một chính sách hoàn tiền rõ ràng, cụ thể.

b. Hiển thị đường dẫn tới quy định này ngay tại trang chủ của website/ứng dụng TMĐT.

4.1.5. Thông tin chăm sóc khách hàng

a. Ghi rõ tên, địa chỉ của đơn vị trên website.

b. Cung cấp cho Khách hàng một sự lựa chọn cho việc gửi yêu cầu qua thư điện tử hoặc điện thoại.

c. Hiển thị những cách thức "Liên lạc với chúng tôi" trên website TMĐT/ứng dụng một cách dễ thấy nhất và dễ truy cập nhất

4.2. Chứng từ giao dịch

4.2.1. Hoá đơn bán hàng

Hóa đơn bán hàng phải được gửi đến khách hàng (qua đường email và/hoặc chuyển phát) trong vòng 24 tiếng kể từ thời điểm giao dịch thành công.

4.2.2. Hóa đơn giao hàng/sử dụng dịch vụ:

a. Hóa đơn giao hàng phải thể hiện được thông tin hàng hóa được giao/sử dụng, ngày giờ giao dịch, phương thức thanh toán, phương thức giao hàng, ngày giờ giao hàng/sử dụng và chữ ký người nhận hàng/sử dụng dịch vụ (tốt nhất là chủ thẻ).

b. Đối với hàng hóa thuộc loại hình sản phẩm số như bản quyền chương trình/ứng dụng, mã thẻ cào, ĐVCNT phải lưu trữ và cung cấp được lịch sử hệ thống ghi nhận IP, thời gian tải chương trình/ứng dụng, thời gian kích hoạt hoặc sử dụng chương trình/ứng dụng/mã thẻ cào.

Điều 5. Hạn chế

Khách hàng sẽ không được tham gia vào, hoặc thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp những nội dung quy định dưới đây khi sử dụng Dịch vụ:

1. Hoạt động vi phạm pháp luật, các tuyên án, các nghị quyết, các lệnh hoặc các biện pháp hành chính ràng buộc hợp pháp của Việt Nam.

2. Các hoạt động có thể cản trở, vi phạm, đi ngược lại trật tự công cộng hoặc thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

3. Các hoạt động vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, chẳng hạn như bản quyền, thương hiệu và bằng sáng chế, danh tiếng, bảo mật, và tất cả các quyền khác Công ty và/hoặc một bên thứ ba nào đó được cấp bởi pháp luật hoặc hợp đồng.

4. Các hoạt động dẫn đến việc hiểu sai lệch về Công ty và/hoặc bên thứ ba hoặc cố ý lan truyền thông tin sai lệch.

5. Các hoạt động trao đổi quyền sử dụng Nội dung, Nội dung đệ trình, hoặc bất kỳ một phần Nội dung, hoặc Dịch vụ mà khách hàng sử dụng, hoặc có được từ việc cung cấp Dịch vụ bởi Công ty cho khách hàng đó vào tiền mặt, tài sản hoặc lợi ích kinh tế khác mà không có sự cho phép của Công ty.

6. Các hoạt động sử dụng dịch vụ cho doanh số bán hàng, tiếp thị, quảng cáo, hoặc các mục đích thương mại hoặc mục đích vì lợi nhuận, hoặc vì quyền lợi khác (ngoại trừ những người đã được phê duyệt bởi Công ty); sử dụng các dịch vụ cho các mục đích khác với mục đích thực sự của Dịch vụ, hoặc sử dụng cho các mục đích khác trái với pháp luật Việt Nam, hoặc pháp luật nơi khách hàng đó cư trú.

7. Các hoạt động có lợi hoặc cộng tác với các tổ chức, cá nhân, nhóm có hoạt động, hoặc có biểu hiện hoạt động vi phạm pháp luật của Việt Nam, chống đối xã hội, các chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam, của Nhà nước Việt Nam, …

8. Khách hàng đồng ý và công nhận rằng khách hàng sẽ không tham gia bất kỳ hoạt động hay thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc đe dọa làm gián đoạn hoặc tạm ngừng việc duy trì, cung cấp Dịch vụ của Công ty hoặc các dịch vụ và mạng lưới liên kết với các Dịch vụ của Công ty. Khách hàng không thực hiện bất kỳ hoạt động nào, bao gồm nhưng không giới hạn tới các hoạt động ảnh hưởng đến máy chủ hoặc các hệ thống mạng của Dịch vụ; lạm dụng Dịch vụ bằng các

phương tiện của BOTs, các công cụ gian lận hoặc các biện pháp kỹ thuật khác; cố ý sử dụng lỗi của Dịch vụ; tiếp cận với Dịch vụ thông qua các thiết bị truyền mà sự thay đổi đã được thực hiện, hoặc trên các thiết bị truyền có sự can thiệp, sửa đổi phần cứng hoặc phần mềm (ví dụ, hack hoặc jailbreak) , hoặc tương tự đã tạo ra nhưng đòi hỏi, yêu cầu bất hợp lý như nhiều lần hỏi cùng một câu hỏi không cần thiết, và can thiệp tới hoạt động của Công ty hoặc can thiệp tới việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng hoặc tiếp cận, hoặc sử dụng Dịch vụ bằng các tài khoản đã được tạo lập trên các thiết bị bị đánh cắp, đánh mất mà tài khoản đó không phải do khách hàng như vậy lập ra.

9. Không tiếp cận, hoặc sử dụng Dịch vụ bằng/thông qua tài khoản của người khác.

10. Các hoạt động hỗ trợ hoặc khuyến khích bất kỳ hoạt động nào được nêu trong các Điều khoản của mục này.

11. Các hoạt động khác được Công ty xem xét là không phù hợp.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của 9Pay

6.1. Quyền của 9Pay

- Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu cần thiết để đăng ký thông tin dịch vụ khi khách hàng yêu cầu nâng cấp gói cước cao hơn hoặc thay đổi thông tin chủ dịch vụ.

- Từ chối giao dịch, tạm khóa/tạm ngừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ 9Pay và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của khách hàng trong trường hợp hồ sơ đăng ký dịch vụ của khách hàng (chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, ...) 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.

- Từ chối hỗ trợ các giao dịch nạp/rút không phải từ tài khoản ngân hàng liên kết của Khách hàng đến Ví điện tử của chính mình và ngược lại.

- Từ chối yêu cầu nâng cấp gói cước/phát hành thẻ của khách hàng nếu không đáp ứng đầy đủ các quy định theo yêu cầu.

- Lựa chọn tổ chức đối tác để ký kết hợp đồng liên doanh, liên kết cung ứng nền tảng dịch vụ, phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ trên cơ sở an toàn và hiệu quả.

- Xây dựng chính sách liên quan đến sản phẩm phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước.

- Thu phí dịch vụ của khách hàng theo quy định của 9Pay và Ngân hàng hợp tác trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật. Thu tiền mặt hay trích nợ tài khoản của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của 9Pay theo quy định. Tất cả các lệnh trích nợ tài khoản gửi đến Ngân hàng đều được 9Pay thực hiện sau khi có sự đồng ý của khách hàng, vì vậy khách hàng cam kết và thừa nhận rằng, bằng việc đồng ý với bản Điều khoản sử dụng dịch vụ này, khách hàng đã đồng ý cấp quyền

cho 9Pay, khách hàng sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với 9Pay về việc tự động trích nợ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng.

- 9Pay có quyền nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ 9Pay trên tất cả các kênh giao dịch nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng một cách tốt nhất của khách hàng. Những sự thay đổi này được thông báo qua các kênh: website: https://9pay.vn, ứng dụng trên di động, ... Do đó, khi sử dụng dịch vụ 9Pay có nghĩa rằng khách hàng đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên.

- 9Pay có quyền truy cập, thu thập, sử dụng thông tin của khách hàng, cụ thể như sau:

+ Khi sử dụng dịch vụ của 9Pay, khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng chúng tôi được phép truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của khách hàng như sau: (1) Đọc và ghi vào danh bạ điện thoại, (2) Ghi dữ liệu của 9Pay lên thẻ nhớ, (3) Truy cập vào Internet qua thiết bị của khách hàng. Tất cả các truy cập này đều được chúng tôi thực hiện sau khi có sự đồng ý và cấp quyền của khách hàng, vì vậy 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 9Pay và đối tác bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như phân tích nhu cầu vay, rủi ro tín dụng từ đó xếp hạng tín dụng và cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới khách hàng. Khách hàng 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 đây của khách hàng:

• Thông tin cá nhân: bao gồm các thông tin khách hàng cung cấp cho chúng tôi để xác nhận tài khoản như trên, số điện thoại, ngày tháng năm sinh, giới tính.

• Thông tin chung: như các thông tin về cấu hình điện thoại của khách hàng, thông tin phiên bản Ứng dụng mà khách hàng sử dụng cho điện thoại của mình.

• Danh bạ điện thoại: chúng tôi sẽ lưu trữ danh bạ điện thoại của khách hàng trên máy chủ nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc sử dụng dịch vụ và tránh trường hợp khách hàng bị mất dữ liệu. Chúng tôi cam kết sẽ tôn trọng và không sử dụng danh bạ điện thoại của khách hàng vì bất kỳ mục đích nào nếu không có sự đồng ý của khách hàng.

• 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 của 9Pay.

+ Chủ động khóa tài khoản và đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ trong vòng 03 đến 06 tháng (tùy theo quy định tại từng thời điểm của từng dịch vụ) hoặc khách hàng không hoàn thiện hồ sơ đăng ký dịch vụ 9Pay trong vòng từ 30 đến 90 ngày (tùy theo từng quy định của dịch vụ tại từng thời điểm, áp dụng với các thuê bao đăng ký qua kênh online).

+ Có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết như: khóa tài khoản/tạm ngưng/ngừng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:

• 9Pay phát hiện tài liệu, thông tin do khách hàng cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;

• Khách hàng bị bắt, bị khởi tố, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;

• Khách hàng chết, mất tích;

• Khách hàng mất năng lực hành vi dân sự hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật;

• Các trường hợp liên quan đến giả mạo, quản lý rủi ro hoặc trục lợi chính sách của 9Pay 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 khách theo quy định của 9Pay và pháp luật.

+ Mức nợ phí dịch vụ hoặc thời gian khách hàng không sử dụng thẻ nói trên có thể thay đổi theo quy định của 9Pay hoặc Ngân hàng trong từng thời kỳ. 9Pay sẽ thông báo bằng văn bản, tin nhắn hoặc gửi email cho khách hàng hoặc công bố trên website của 9Pay. Chủ động thu nợ bất cứ tài sản nào của khách hàng mà không cần chữ ký hay xác nhận của khách hàng hoặc thực hiện biện pháp khác để thu hồi nợ theo đúng quy định của pháp luật và quy định của 9Pay trong trường hợp khách hàng không thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo yêu cầu của 9Pay các khoản giao dịch/phí sử dụng dịch vụ đó theo từng thời kỳ. Việc thu nợ vẫn được thực hiện khi việc sử dụng thẻ chưa hoặc đã chấm dứt.

+ Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan.

+ Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho khách hàng như dừng giao dịch, khóa tài khoản, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng tài khoản khi khách hàng vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hoặc vi phạm các Điều khoản sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp có dấu hiệu cho thấy tài khoản bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trục lợi chính sách hoặc tổn thất.
+ Từ chối cấp phép thanh toán hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ liên quan đến tài khoản phù hợp với các quy định của pháp luật và của 9Pay.

+ Được miễn trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và dịch vụ hàng hóa mà được thanh toán bằng tài khoản giữa khách hàng và ĐVCNTT.

+ 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 khách hàng khi 9Pay không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận với khách hàng liên quan đến việc quản lý và sử dụng dịch vụ của 9Pay hoặc vì bất cứ lý do gì nằm ngoài khả năng kiểm soát của 9Pay.

+ Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật của 9Pay và quy định của pháp luật có liên quan.

6.2. Trách nhiệm của 9Pay

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ của 9Pay và quản lý phương thức xác thực và mật khẩu.

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về dịch vụ cung cấp.

- Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ tài khoản, trừ khi pháp luật có quy định khác.

- Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng và phối hợp với Ngân hàng, các đơn vị liên quan giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng.

- Khóa tài khoản trong vòng 01 giờ kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng về việc khách hàng phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ của 9Pay. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm với các giao dịch xảy ra sau 01 giờ kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của khách hàng (đối với thẻ MasterCard).

- Thực hiện các yêu cầu trợ giúp như mở lại tài khoản phù hợp theo quy định của 9Pay.
- Giải quyết các sự cố xảy ra liên quan đến lỗi hệ thống, rớt đường truyền mạng, ...

- Khi hệ thống lỗi dẫn đến thanh toán không thành công, 9Pay trừ tiền sai trong tài khoản thẻ của khách hàng, 9Pay sẽ gửi thông báo cho khách hàng về phần trừ sai này (hệ thống chuyển trả lại tiền vào tài khoản thẻ cho khách hàng).

- Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật cùng với các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Trách nhiệm của khách hàng

7.1. Quyền của Khách hàng

- Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ của 9Pay đã đăng ký theo quy định tương ứng với từng gói dịch vụ.

- Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến tài khoản và thẻ theo quy định của pháp luật và Ngân hàng.

- 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.

- Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thông báo bằng văn bản cho điểm giao dịch của 9Pay, bao gồm cả trường hợp khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với biểu phí dịch vụ và các Điều khoản sử dụng dịch vụ do 9Pay đưa ra.

+ Tra soát, khiếu nại về các dịch vụ từ 9Pay theo quy định.

- Đồng ý 9Pay được toàn quyền sử dụng các thông tin liên quan đến chủ dịch vụ và cung cấp cho bên thứ ba có thẩm quyền theo quy định của 9Pay hoặc quy định của pháp luật hoặc các hoạt động khác liên quan đến các dịch vụ của 9Pay và đối tác để cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới khách hàng.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

7.2. Trách nhiệm của khách hàng

- Thực hiện nghiêm ngặt, đúng và đầy đủ các nội dung điều chỉnh bởi pháp luật có liên quan, của Điều khoản sử dụng dịch vụ này.

- Chỉ được phép thực hiện hoạt động nạp/rút từ tài khoản ngân hàng liên kết của mình về Ví điện tử của mình và ngược lại theo quy định pháp luật hiện hành.

- Khách hàng sử dụng dịch vụ này phải chấp nhận rủi ro của riêng mình, phải chịu tất cả trách nhiệm cho các hành động mà khách hàng thực hiện cũng như kết quả tại Dịch vụ. Công ty sẽ không có trách nhiệm với việc mất các dữ liệu cá nhân (Tài khoản, Mật khẩu, thông tin thanh toán, ...) do lỗi của khách hàng.

- Khi sử dụng hoặc thực hiện thanh toán thông qua nền tảng/ứng dụng ví điện tử và cổng thanh toán 9Pay, khách hàng/chủ thẻ xác nhận rằng đã hiểu rõ và đồng ý với chính sách & điều khoản của nhà cung cấp (Merchant) và 9Pay, nội dung này được làm căn cứ để xử lý khi phát sinh tranh chấp, khiếu nại.

- Công ty có thể áp dụng một hoặc đồng thời nhiều biện pháp sau đây mà không cần thông báo trước cho khách hàng, nếu Công ty nhận thấy khách hàng đang sử dụng Dịch vụ theo cách vi phạm các Điều khoản sử dụng. Tuy nhiên, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm sửa chữa hoặc ngăn chặn vi phạm đó của khách hàng hoặc những người khác.

+ Thu hồi hoặc xoá toàn bộ hoặc một phần của Nội dung đệ trình.

+ Đình chỉ hoặc thu hồi quyền của khách hàng trong việc sử dụng Nội dung.

+ Tạm dừng hoặc xoá các tài khoản.

+ Đình chỉ sử dụng toàn bộ hoặc một phần của Dịch vụ.

+ Bất kỳ biện pháp khác mà Công ty xem xét thấy cần thiết và thích đáng

- Trong trường hợp mà Công ty đã bị mất/thiệt hại hoặc phải trả một chi phí (bao gồm nhưng không giới hạn phí luật sư) trực tiếp hoặc gián tiếp (bao gồm nhưng không giới hạn đối với trường hợp mà Công ty đã bị một bên thứ ba kiện về việc làm hư hại) do khách hàng vi phạm pháp luật hiện hành hoặc các Điều khoản sử dụng trong khi sử dụng Dịch vụ, khách hàng đó ngay lập tức phải bồi hoàn cho Công ty mọi thiệt hại, chi phí theo yêu cầu của Công ty.

- Bất cứ khi nào có một vấn đề về lỗi Dịch vụ, người dùng nên báo các lỗi đó với Công ty ngay lập tức, Công ty sẽ có quy định cụ thể về thời hạn để người dùng báo lỗi, nếu quá thời hạn này mà lỗi không được báo, Công ty không cam kết có thể tìm ra và khắc phục được lỗi cho khách hàng. Công ty có quyền thực hiện bất cứ hành động nào để sửa chữa các lỗi đó trong khả năng hợp lý nhất có thể. Việc sử dụng những lỗi hoặc các hành vi hack/gian lận sẽ khiến khách hàng bị cảnh báo hoặc bị cấm.

- Khách hàng đồng ý rằng khách hàng sẽ không tham gia bất kỳ hoạt động hay thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể hoặc đe dọa làm gián đoạn hoặc tạm ngừng Dịch vụ.

Điều 8. Trách nhiệm của ĐVCNTT

- Đảm bảo các điều kiện kỹ thuật (hệ thống thiết bị và đường truyền thuộc trách nhiệm đầu tư quản lý của ĐVCNTT) để đồng bộ dữ liệu tức thời, thông suốt, an toàn giữa máy chủ của các Bên.
- ĐVCNTT đảm bảo duy trì đầy đủ điều kiện kinh doanh bao gồm nhưng không giới hạn giấy phép, chấp thuận theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Cam kết không cấu kết với các tổ chức, cá nhân thực hiện hành vi gian lận trong quá trình sử dụng Dịch vụ của 9Pay. Trường hợp xảy ra giao dịch gian lận, lừa đảo, và/hoặc tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật như rửa tiền, hỗ trợ khủng bố… hay các vi phạm khác do ĐVCNTT thực hiện, ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo thực tế phát sinh (nếu có) đối với 9Pay và/hoặc đối tác của 9Pay cho các hành vi này theo quy định tại Hợp đồng này.
- Tuân thủ đúng quy định về chất lượng dịch vụ khách hàng và các điều khoản quy định tại Điều khoản sử dụng về quy trình giao dịch, việc đối soát dữ liệu hàng ngày.
- Chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của Khách hàng/Người sử dụng dịch vụ thuộc phạm vi trách nhiệm của ĐVCNTT.
- ĐVCNTT cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về Hàng hóa/dịch vụ cung cấp cho Khách hàng, đảm bảo các Hàng hóa/dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp có đầy đủ giấy phép, chấp thuận pháp lý cần thiết theo quy định của pháp luật và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật. Trường hợp vi phạm quy định tại khoản này, ĐVCNTT có trách nhiệm đền bù cho 9Pay toàn bộ thiệt hại phát sinh bao gồm không giới hạn: thiệt hại trực tiếp và gián tiếp cho 9Pay, các khoản phạt theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc các khoản bồi thường Bên thứ ba (nếu có) mà 9Pay phải thực hiện. ĐVCNTT cũng thừa nhận rằng, với các vi phạm của ĐVCNTT, 9Pay có quyền dừng Hợp đồng ngay lập tức và không chịu bất cứ trách nhiệm nào.
- ĐVCNTT cam kết không được thu thêm các loại phí đối với Khách hàng khi thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán dưới bất kỳ hình thức nào. Trường hợp vi phạm quy định tại khoản này, ĐVCNTT có trách nhiệm đền bù cho 9Pay toàn bộ thiệt hại phát sinh bao gồm không giới hạn: thiệt hại trực tiếp và gián tiếp cho 9Pay, các khoản phạt theo

yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc các khoản bồi thường Bên thứ ba (nếu có) mà 9Pay phải thực hiện. ĐVCNTT cũng thừa nhận rằng, với các vi phạm của ĐVCNTT, 9Pay có quyền dừng Hợp đồng ngay lập tức và không chịu bất cứ trách nhiệm nào.

- ĐVCNTT có trách nhiệm chia sẻ và cung cấp một cách trung thực các giấy tờ về bản quyền, giấy chứng nhận theo quy định đối với hàng hóa/dịch vụ hoặc hợp đồng hợp tác liên quan đến các nội dung thông tin của các dịch vụ hợp tác cho 9Pay khi 9Pay yêu cầu. Đồng thời, phải hoàn toàn hợp tác trong trường hợp bị điều tra theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước, cơ quan có thẩm quyền cho đến khi kết thúc điều tra. ĐVCNTT đồng ý cho 9Pay, cơ quan có thẩm quyền điều tra thông tin tín dụng, lịch sử quan hệ tài chính – ngân hàng của ĐVCNTT.
- Phối hợp cùng 9Pay xử lý các tranh chấp, sự cố phát sinh thuộc phạm vi trách nhiệm của ĐVCNTT...
- ĐVCNTT cam kết chỉ sử dụng dịch vụ của 9Pay cho mục đích giao dịch thu và trả tiền theo quy định tại Điều khoản sử dụng. Mọi trường hợp bán, chuyển nhượng dịch vụ của 9Pay và/hoặc cho phép một Bên thứ ba sử dụng dịch vụ của 9Pay phải được sự chấp thuận của 9Pay trước khi thực hiện. Trường hợp ĐVCNTT vi phạm quy định này, 9Pay có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không chịu bất cứ trách nhiệm nào, đồng thời ĐVCNTT có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho 9Pay
- ĐVCNTT có trách nhiệm phối hợp với 9Pay trong trường hợp phát sinh giao dịch Khách hàng chuyển tiền với nội dung chuyển tiền không đúng với nội dung chuyển tiền được sinh ra từ hệ thống của 9Pay.
- ĐVCNTT được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý có liên quan đến Dịch vụ do Bên A cung cấp.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng và pháp luật.

Điều 9. Từ chối bảo đảm

Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự mất mát dữ liệu, tổn thất lợi ích nào hoặc các vấn đề khác liên quan đến việc truy cập website và sử dụng Dịch vụ của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn đến tất cả các Nội dung, thông tin, dữ liệu, văn bản, phần mềm, âm nhạc, âm thanh, hình ảnh, đồ họa, video, thông điệp hoặc các nguyên liệu khác mà khách hàng có thể lưu giữ, đưa lên, hoặc truyền tải thông qua Dịch vụ của chúng tôi, hoặc các thông tin về tài khoản và các thông tin khác hình thành nên trong quá trình sử dụng Dịch vụ bởi khách hàng. Khách hàng đồng ý và hiểu rằng, mặc dù chúng tôi luôn nỗ lực để cung cấp Dịch vụ cũng như bảo đảm cho việc cung cấp Dịch vụ được diễn ra một cách ổn định nhất, nhưng rủi ro luôn có thể xảy ra do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, bao gồm nhưng không giới hạn tới sự kiện Bất khả kháng, sự cố kỹ thuật, lỗi đường truyền, tấn công từ bên ngoài, sự cố của nhà thầu/Đối tác cung cấp dịch vụ,.... Khách hàng đồng ý sử dụng Dịch vụ của chúng tôi với tất cả sự rủi ro (nếu có) và đồng ý sẽ không tiến hành bất kỳ hành động pháp lý, hoặc tuyên bố, yêu cầu nào để yêu cầu bồi thường thiệt hại cho bất kỳ thiệt hại nào (nếu có) từ việc khách hàng sử dụng Dịch vụ của chúng tôi.

Điều 10. Các trường hợp miễn trách nhiệm 9Pay và các Ngân hàng liên kết không chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau:

1. Giao dịch của khách hàng 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 9Pay/Ngân hàng.

Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này, của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thiên tai, địch họa, chiến tránh, ... hoặc trở ngại khách quan.

2. Số dư trong tài khoản của khách hàng không đủ/không có để thực hiện giao dịch hoặc số dư tài khoản đã bị phong tỏa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước.
3. Về các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao hàng, chất lượng hàng hóa dịch vụ cũng như những tranh chấp khác (nếu có) phát sinh khi khách hàng thanh toán việc mua hàng trên mạng.
4. Việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ 9Pay bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của 9Pay và Ngân hàng (bị thâm nhập trái phép, ...) sẽ là sự kiện loại trừ trách nhiệm của 9Pay và Ngân hàng.

Điều 11. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua dịch vụ 9Pay và được Ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.

2. Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công thông qua dịch vụ của 9Pay sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang, và khách hàng cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.

Điều 12. Thực hiện lệnh thanh toán

1. Mọi lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của dịch vụ 9Pay đều được coi là duy nhất do khách hàng thực hiện.

2. Khách hàng 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 khách hàng cùng sử dụng dịch vụ 9Pay sẽ được chuyển đi ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.

4. Các lệnh thanh toán/giao dịch ngoài dịch vụ 9Pay 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 ngày sai khi khách hàng thực hiện giao dịch. Các lệnh được thực hiện ngoài giờ trên sẽ được chuyển đi chậm nhất vào ngày làm việc tiếp theo sau.

Điều 13. Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty

Khách hàng đồng ý và công nhận rằng, Dịch vụ của chúng tôi, và tất cả các phần mềm cần thiết, cũng như các yếu tố/nguyên liệu cấu thành của Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn tới các hình ảnh, nhãn hiệu, logo, kiểu dáng, bản vẽ, mô tả, chỉ dẫn, thông báo, mẫu hội thoại, bản đồ, mã lập trình, … và các yếu tố/nguyên liệu khác cấu thành nên Dịch vụ, (sau đây gọi chung là “Tài sản

trí tuệ"), là tài sản độc quyền của Công ty và của Đối tác cung cấp Dịch vụ đó tại mọi thời điểm và trong mọi trường hợp. Khách hàng đồng ý và công nhận rằng, tại mọi

thời điểm, Tài sản Trí tuệ được bảo vệ bởi pháp luật Việt Nam cũng như các Điều ước Quốc tế mà Việt Nam là thành viên bất kể các Tài sản Trí tuệ đó đã được Công ty tiến hành thủ tục đăng ký bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ hay chưa. Khách hàng không có quyền sử dụng bất kỳ Tài sản Trí tuệ nào của Công ty và Đối tác vào mục đích thương mại, hoặc vì mục đích lợi nhuận trừ khi người dụng nhận được sự chấp thuận bằng văn bản của Công ty. Trong trường hợp được phép sử dụng Tài sản Trí tuệ cho các mục đích phi thương mại, khách hàng cam kết rằng việc sử dụng Tài sản Trí tuệ như vậy sẽ không tạo ra bất kỳ chỉnh sửa, thay đổi, ảnh hưởng, cản trở, tác động tiêu cực tới Tài sản Trí tuệ, cũng như uy tín, thương hiệu của Công ty.

Điều 14. Các trường hợp bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.

2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn ở 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, ... dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới khách hàng thì 9Pay sẽ nhanh chóng thông báo tới khách hàng thông qua website: https://9pay.vn, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, ...

3. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của 9Pay dẫn đến việc không thể tiếp nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của khách hàng như:

a. Hệ thống đường truyền giữa 9Pay và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.

b. Hệ thống thông tin, máy tính của 9Pay gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của sự cố khác ngoài ý muốn.

c. Hệ thống xử lý giao dịch thẻ của (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 9Pay.

4. 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 ứng dịch vụ 9Pay:

a. Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền 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 khách hàng.

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/chỉ thị thanh toán của khách hàng bị xảy ra sự cố.

5. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của 9Pay.

6. 9Pay có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Điều khoản sử dụng dịch vụ 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 9Pay. Nếu 9Pay không thực hiện nghĩa vụ với khách hàng do bất kỳ nguyên nhân nào nếu trên hoặc sự kiện nào tương tự như hỏng hóc kỹ thuật nằm ngoài tầm kiểm soát của 9Pay và/hoặc do lỗi hệ thống của Ngân hàng. 9Pay sẽ cố gắng gửi thông báo cho khách hàng về sự kiện đã xảy ra và áp dụng các biện pháp cần thiết, hợp lý để ngăn chặn, hạn chế thiệt hại.

Điều 15. Thỏa thuận khác

1. Thỏa thuận giữa 9Pay và khách hàng sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- 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;

- Khi khách hàng bị chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc là người tham gia tố 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 khách hàng theo đánh giá của 9Pay/Ngân hàng thì trong những trường hợp này thỏa thuận sẽ kết thúc bằng cách thức 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:

9Pay được quyền đơn phương chấm dứt thực hiện thỏa thuận khi:

- Khách hàng 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 khách hàng theo đánh giá của 9Pay.

- Khách hàng vi phạm các trách nhiệm đã quy định trong Điều kiện sử dụng dịch vụ và Chính sách bảo mật mà không có bất kỳ sửa chữa, khắc phục nào trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Ngân hàng/9Pay.

- Nếu thỏa thuận bị đơn phương chấm dứt theo điểm nói 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.

Khi chấm dứt thỏa thuận, các bên có nghĩa vụ:

+ Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán còn lại (nếu có) đến việc thực hiện dịch vụ theo quy định tại nội dung của Điều khoản sử dụng dịch vụ này và Chính sách bảo mật mà khách hàng đã đồng ý khi sử dụng dịch vụ của 9Pay.

+ Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của các bên.

3. Ngừng cung cấp dịch vụ 9Pay

9Pay có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các dịch vụ 9Pay mà không cần báo trước cho khách hàng trong các trường hợp:

- Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản của Điều khoản sử dụng dịch vụ 9Pay, quy định của 9Pay và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ 9Pay.

- 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 có gian lận.

- Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng.

- Khi lợi ích của 9Pay/khách hàng/bên thứ ba có thể bị phương hại.

- Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, nằm ngoài phạm vi kiểm soát của 9Pay.

Điều 16. Tranh chấp và giải quyết tranh chấp

1. Liên lạc với 9Pay: Nếu có bất cứ vấn đề tranh chấp nào giữa khách hàng với 9Pay, thì trước tiên khách hàng hãy vui lòng liên hệ tới Trung tâm hỗ trợ khách hàng của 9Pay theo một trong các phương thức sau:

- Gọi tới số điện thoại: 1900 88 68 32
- Gửi Email tới địa chỉ: hotro@9pay.vn
- Gửi Khiếu nại trong mục Tra soát khiếu nại của 9Pay.

2. Luật và Tòa án cho sự tranh chấp: Khách hàng đồng ý rằng, tất cả các tranh chấp nếu có giữa khách hàng và 9Pay nếu không giải quyết được thông qua thỏa thuận hoặc thương lượng giữa hai bên sẽ được đưa ra giải quyết tại tòa án theo Luật quy định của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

3. Tranh chấp không thích hợp: Tất cả các yêu cầu khách hàng đưa ra để chống lại 9Pay sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 15 của Điều khoản này. Các yêu cầu mang tính đối lập với Điều 15 của Điều khoản này sẽ được xem là các vấn đề kiện tụng/tranh chấp không thích hợp và là một sự vi phạm đối với bản thỏa thuận này. Và thông qua bản thông báo của 9Pay về vấn đề kiện tụng/tranh chấp không thích hợp được gửi tới khách hàng, khách hàng đã thất bại trong việc yêu cầu giải quyết tranh chấp với 9Pay.

Điều 17. Điều khoản chung

1. Điều khoản sử dụng dịch vụ này, Chính sách bảo mật và các chính sách khác của 9Pay cấu thành một bản thỏa thuận thống nhất và hoàn chỉnh được áp dụng đối với khách hàng sử dụng dịch vụ của 9Pay.

2. 9Pay có quyền sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, nội dung, hạng mục nào được nêu tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này, tại Chính sách bảo mật của chúng tôi và bất kỳ chính sách nào khác có liên quan đến dịch vụ của 9Pay tại bất kỳ thời điểm nào và sẽ có thông báo tại website của Công ty về sự điều chỉnh này. Nếu khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ của 9Pay, các bên đồng ý rằng khách hàng đã mặc nhiên đồng ý đối với những điều chỉnh đó của chúng tôi.

3. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại/phạt vi phạm của các bên được áp dụng theo quy định của pháp luật.

4. Tất cả các thông báo do 9Pay/Ngân hàng thông báo cho khách hàng theo các hình thức được quy định tại Điều khoản sử dụng dịch vụ sẽ được xem như khách hàng nhận được:

- Trong 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi thư (tính bằng dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc vào ngày gửi đi nếu gửi bằng các phương thức khác có ghi nhận thông tin ngày gửi như fax, email, ... mà khách hàng đã đăng ký với 9Pay; hoặc vào ngày công bố trên website chính thức của 9Pay.

- Khách hàng đồng ý rằng 9Pay có thể gửi thông báo tới khách hàng bằng bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi tin nhắn SMS/MMS/Email, ...

- Khách hàng có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ tổng đài hỗ trợ của 9Pay.

- Bằng việc cung cấp số điện thoại (di động và/hoặc số cố định) và hoặc email khi sử dụng dịch vụ của 9Pay, khách hàng đã cho phép 9Pay được gửi tin nhắn SMS/MMS, email hoặc gọi điện đến số điện thoại của khách hàng để giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ, thông báo hoặc quảng bá sản phẩm, dịch vụ của 9Pay.

5. Các điều khoản này được cập nhật ngày 01 tháng 06 năm 2022.

6. Bản quyền © 2019 9Pay Team. Tất cả các quyền đều đã được bảo lưu.