



## BIỂU PHÍ DỊCH VỤ VÀ ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ DIGITALPAY

### I. BIỂU PHÍ DỊCH VỤ DIGITALPAY

1. Đối tượng áp dụng: Khách hàng cá nhân sử dụng ví điện tử DigitalPay

2. Biểu phí

HẠNG MỤC	MỨC PHÍ/CHIẾT KHẤU
<b>A. Nạp tiền vào ví điện tử</b>	
Nạp tiền từ tài khoản thanh toán	Mức phí: 0.3%* Giá trị giao dịch
<b>B. Chuyển tiền giữa các Ví điện tử</b>	Miễn phí
Người nhận	Miễn phí
<b>C. Rút tiền từ ví điện tử</b>	
Rút tiền từ Ví điện tử về tài khoản thanh toán	Miễn phí
<b>D. Phí thanh toán hàng hóa, dịch vụ</b>	
Thanh toán cước viễn thông Viettel	Chiết khấu: - Thanh toán cho chính mình: 5% - Thanh toán cho người khác: 3%
Mua thẻ cào Viettel	Chiết khấu: 3%
<b>E. Các phí khác</b>	
Phí thường niên	Miễn phí
Phí tra cứu giao dịch	Miễn phí
Phí tra cứu số dư	Miễn phí

3. Hạn mức

Tổng hạn mức giao dịch qua Ví điện tử DigitalPay của 01 khách hàng cá nhân (bao gồm giao dịch thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và giao dịch chuyển tiền từ Ví điện tử DigitalPay cho Ví điện tử DigitalPay khác): 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam/một tháng.

### II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ DIGITALPAY

#### Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ DigitalPay (gọi tắt là “Điều khoản sử dụng”) giữa Quý khách và Viettel.

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 các 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 DigitalPay ra khỏi thiết bị di động của quý khách. Khi đã sử dụng DigitalPay (đã đăng ký thành công dịch vụ ví điện tử DigitalPay) 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 thông báo app DigitalPay trước thời điểm có hiệu lực 05 (năm) ngày.

4. Trường hợp Quý khách không đồng ý với nội dung thay đổi thì có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ DigitalPay. Việc Quý khách tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với Biểu phí dịch vụ và các điều khoản, điều kiện của Bản đăng ký sử dụng dịch vụ DigitalPay đồng nghĩa với việc Quý khách đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

## **Điều 2: Mô tả dịch vụ**

1. MB: là Ngân hàng TMCP Quân Đội, ngân hàng liên kết làm nguồn tiền để nạp vào Ví DigitalPay.

2. 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. Số điện thoại: (024) 62556789.

3. Ví điện tử: Dịch vụ ví điện tử là dịch vụ cung cấp cho khách hàng một tài khoản điện tử định danh do các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử theo tỷ lệ 1:1.

4. Dịch vụ Ví điện tử DigitalPay: là dịch vụ Ví điện tử mà Viettel cung cấp, cho phép Quý khách thực hiện bao gồm nhưng không hạn chế các giao dịch nạp, rút tiền, chuyển tiền tới Ví điện tử khác, thanh toán hàng hóa, dịch vụ,...

5. Mô tả dịch vụ:

a. Tính năng chính: nạp tiền từ ngân hàng liên kết, rút tiền từ tài khoản ví DigitalPay về tài khoản ngân hàng, chuyển khoản trong hệ thống ví DigitalPay, thanh toán dịch vụ viễn thông, mua thẻ cào,...

b. Cách sử dụng: tải ứng dụng DigitalPay từ App Store/Google Play.

c. Cách đăng ký: Đăng ký trực tiếp tại quầy giao dịch của Viettel tại Tầng 45 Keangnam Landmark 72, phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội. Để đăng kí dịch vụ khách hàng cần sử dụng số di động Viettel đang hoạt động, cung cấp thông tin giấy tờ tùy thân và tài khoản ngân hàng MB BankPlus tại ngân hàng MB.

d. Để cập nhật thông tin chi tiết về DigitalPay và các chương trình khuyến mại, Quý khách vui lòng xem thông tin tại app DigitalPay.

## **Điều 3: Phí dịch vụ**

1. Phí dịch vụ là các khoản phí Quý khách phải thanh toán khi sử dụng các dịch vụ DigitalPay do Viettel cung cấp. Biểu phí dịch vụ được Viettel quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên app DigitalPay. Tất cả các loại phí trên đều không hoàn lại cho Quý khách trong bất kỳ trường hợp nào.

2. Viettel có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ DigitalPay. 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).

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 trách nhiệm của Quý khách**

1. Quyền của Quý khách:

a. Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ DigitalPay đã đăng ký sử dụng.

- b. Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến ví điện tử theo quy định của pháp luật và Ngân hàng.
- c. Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ tại các 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.
- d. Tra soát, khiếu nại về các giao dịch từ Ví điện tử DigitalPay theo quy định.
- e. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, nếu có vướng mắc, Quý khách gọi đến tổng đài CSKH của dịch vụ để kịp thời hỗ trợ: 18009000 (miễn phí cước gọi).
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
2. Trách nhiệm của Quý khách:
- a. Tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Viettel, Ngân hàng liên quan đến việc đăng ký và sử dụng dịch vụ DigitalPay, cũng như các quy định pháp luật và quy định của Ngân hàng trong quá trình sử dụng Ví điện tử DigitalPay (nếu có);
- b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết 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. Cam kết không thực hiện các giao dịch qua dịch vụ DigitalPay trái với các quy định của pháp luật hoặc quy định sử dụng thẻ của Ngân hàng Nhà nước;
- d. Quý khách có quyền sử dụng dịch vụ DigitalPay và các tiện ích khác mà chúng tôi cung cấp, tuy nhiên việc sử dụng đó sẽ không bao gồm các hành vi sau đây nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của chúng tôi:
- Tiết lộ mã đăng ký cho ai đó.
  - Tiết lộ mật khẩu đăng nhập/OTP (mật khẩu xác thực một lần) cho ai đó, quý khách chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng mã đăng nhập mật khẩu đăng nhập hoặc OTP.
  - Lưu giữ thông tin mật khẩu trên điện thoại hoặc máy tính cá nhân để người khác lấy được.
  - Cho người khác mượn, sử dụng DigitalPay và vô tình để người khác lợi dụng lấy thông tin để sử dụng cho các mục đích khác.
  - 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.
  - Đối với các giao dịch tài chính:
    - + Không kiểm tra kỹ thông tin giao dịch đã nhập và thông tin người thụ hưởng, nhập sai thông tin khiến giao dịch không thành công hoặc chuyển nhầm người thụ hưởng.
    - + Yêu cầu hủy hoặc xóa các giao dịch tài chính khi giao dịch đã được thực hiện.
  - Đối với các dịch vụ tiện ích:
    - + Sử dụng DigitalPay để đăng tải, chuyển, truyền hoặc lưu trữ các thông tin vi phạm pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục của dân tộc.
    - + Sử dụng DigitalPay hoặc các dịch vụ khác được cung cấp bởi Viettel trong bất kỳ hình thức vi phạm pháp luật nào, cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào.
- e. Bảo mật mật khẩu dịch vụ DigitalPay, và thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép mật khẩu. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Viettel để khóa ví điện tử tạm thời khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ DigitalPay. Viettel chỉ chịu trách nhiệm với các giao dịch xảy ra sau 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc khóa ví điện tử DigitalPay.

- f. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Viettel để khóa hoặc hủy dịch vụ DigitalPay khi thuê bao di động bị khóa hai chiều hoặc có sự chuyển đổi chủ thẻ sở hữu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất Sim điện thoại đăng ký dịch vụ DigitalPay. 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;
- g. 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;
- h. Chấp hành tất cả các quy định, hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ DigitalPay, gồm một và/hoặc các phương thức như: Hướng dẫn/tờ rơi tại quầy giao dịch, Ngân hàng, trên các phương tiện truyền thông đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Viettel/Ngân hàng và các phương thức khác do các bên thỏa thuận.
- i. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ từ ví DigitalPay và/hoặc hóa đơn thanh toán có chữ ký của Quý khách kèm theo;
- j. Để 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 quy định tại Viettel.
- k. Chủ ví điện tử chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc ví điện tử 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 ví điện tử về việc thông tin ví điện tử bị lộ.
- l. Tuân thủ theo quy định về Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Viettel được đăng tải tại website <https://digital.viettel.vn/>.
- m. Các trách nhiệm khác tại Bản điều khoản sử dụng, quy định của Viettel và theo quy định pháp luật.

#### **Điều 5: Quyền và trách nhiệm 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.
- b. Từ chối giao dịch, tạm khóa/tạm ngừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ DigitalPay và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của Quý khách trong trường hợp hồ sơ đăng ký dịch vụ của Quý khách (chứng minh nhân dân, chứng minh quân đội, 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.
- c. Lựa chọn tổ chức đối tác để ký kết hợp đồng liên doanh, liên kết cung ứng nền tảng dịch vụ, tổ chức thanh toán trên cơ sở an toàn và hiệu quả.
- d. Xây dựng chính sách liên quan đến sản phẩm dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước.
- e. 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. Trích nợ Ví điện tử DigitalPay theo yêu cầu của Quý khách để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ DigitalPay. Tất cả các lệnh trích nợ thực hiện sau khi có sự đồng ý của quý khách, vì vậy quý khách cam kết và thừa nhận rằng, bằng việc ký đăng ký sử dụng dịch vụ DigitalPay, quý khách sẽ không có bất kỳ khiếu nại nào đối với chúng tôi về việc trích nợ ví điện tử của Khách hàng.
- f. Viettel có quyền nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ DigitalPay 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, tổng đài hỗ trợ Quý khách, ứng dụng trên di động, quầy giao dịch... Do đó, khi sử dụng dịch vụ DigitalPay có nghĩa rằng Quý khách đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên.

- g. Viettel có quyền truy cập, thu thập, sử dụng thông tin của Quý khách, cụ thể như sau:
- Khi sử dụng DigitalPay, quý khách thừa nhận rằng chúng tôi được phép truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của quý khách như sau: (1) Đọc và ghi vào danh bạ điện thoại, (2) Ghi dữ liệu của DigitalPay 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 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 xếp hạng tín dụng 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 định danh quý khách cung cấp cho chúng tôi 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 DigitalPay.
- h. Chủ động khóa ví điện tử và đơn phương chấm dứt Bản đăng ký với Quý khách trong trường hợp Quý khách không sử dụng dịch vụ trong vòng một thời hạn tùy theo quy định của Viettel tại từng thời điểm hoặc Quý khách không hoàn thiện hồ sơ đăng ký dịch vụ DigitalPay trong vòng từ 30-90 ngày (tùy theo quy định của dịch vụ DigitalPay tại từng thời điểm).
- i. Mức nợ phí dịch vụ có thể thay đổi theo quy định của Viettel hoặc Ngân hàng trong từng thời kỳ. Viettel sẽ thông báo bằng văn bản, tin nhắn hoặc gửi email cho Quý khách hoặc công bố trên website của Viettel và Ngân hàng.
- j. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan.
- k. Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Quý khách như dừng giao dịch, khóa ví điện tử, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng ví điện tử 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 có dấu hiệu cho thấy ví điện tử bị lợi dụng hoặc ví điện tử nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo.
- l. Từ chối thực hiện giao dịch hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ theo với các quy định của pháp luật và của Viettel.
- m. Được miễn trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và dịch vụ hàng hóa mà được thanh toán bằng ví điện tử DigitalPay giữa Quý khách và Đơn vị chấp nhận thanh toán.
- n. Các quyền khác theo quy định tại Các điều khoản chung, các quy định của Viettel, và quy định pháp luật có liên quan
2. Trách nhiệm của Viettel:
- a. Hướng dẫn Quý khách sử dụng dịch vụ DigitalPay và quản lý phương thức xác thực và mật khẩu.

- b. Tuân thủ các quy định của pháp luật về dịch vụ cung cấp.
- c. Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ ví điện tử 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. Khóa ví điện tử 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 DigitalPay. Viettel chỉ chịu trách nhiệm với các giao dịch xảy ra sau 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo của Quý khách.
- f. Thực hiện các yêu cầu trợ giúp như mở lại ví điện tử 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 ví điện tử của Quý khách, Viettel sẽ gửi thông báo lại cho Quý khách về phần trừ sai này (hệ thống chuyển trả lại tiền vào ví điện tử cho Quý khách).
- i. Các trách nhiệm khác theo quy định tại Bản Điều khoản sử dụng, các quy định của Viettel, và quy định pháp luật có liên quan.

#### **Điều 6. Quyền sở hữu trí tuệ và Bảo mật thông tin**

1. Ứng dụng này được phát triển và sở hữu bởi Viettel, tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đều được bảo hộ. Ứng dụng sẽ thuộc quyền sở hữu duy nhất bởi Viettel và không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối, tự ý thay đổi tên gọi, hình ảnh, giao diện, vị trí nút bấm và các thành phần liên quan đến thương hiệu của các sản phẩm của Viettel tại bất kỳ đâu, hoặc có hình thức xâm phạm khác.
2. Quý khách cam kết chịu trách nhiệm cung cấp đủ, đúng và chính xác các thông tin nhằm 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.
3. Quý khách cam kết chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin về ví điện tử, 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.
4. Quý khách cam kết 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.
5. Viettel 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 yêu cầu từ Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
6. Khi sử dụng DigitalPay Quý khách sẽ luôn phải chịu trách nhiệm với mọi giao dịch xuất phát từ ví điện tử 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 Thỏa thuận 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.

#### **Điều 7: Các trường hợp miễn trách nhiệm:**

Viettel và Ngân hàng 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 Ngân hàng/Viettel;
2. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thiên tai, dịch họa, chiến tranh...;

3. Số dư trong ví điện tử của Quý khách không đủ/không có để thực hiện giao dịch hoặc số dư ví điện tử đã bị phong tỏa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước;
4. 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 Quý khách thanh toán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến;
5. Việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ DigitalPay bị công bố/công khai trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Viettel và Ngân hàng (bị thâm nhập trái phép,...) sẽ là sự kiện loại trừ trách nhiệm của Viettel và Ngân hàng.

#### **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 DigitalPay 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 DigitalPay 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 DigitalPay 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 cùng sử dụng dịch vụ DigitalPay sẽ được chuyển đi ngay sau khi Quý khách thực hiện giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.

#### **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 Quý khách:
    - 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 quầy giao dịch Viettel tại Tầng 45 Keangnam Landmark 72, phường Mỹ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.  
Thời gian hỗ trợ: từ 8h – 17h các ngày từ thứ 2 đến thứ 6.
2. Điều kiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại:  
Quý khách cần đảm bảo các điều kiện sau đây khi gửi yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại dịch vụ DigitalPay tới Viettel:
  - a. Quý khách phản ánh là chủ ví điện tử DigitalPay;
  - 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.
3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại:  
Quý khách có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với dịch vụ DigitalPay 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 ví điện tử DigitalPay: trong vòng 60 ngày kể ngày phát sinh giao dịch.
4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:  
Đối với các giao dịch thanh toán, chuyển tiền từ ví điện tử DigitalPay: trong vòng 45 ngày làm việc kể ngày tiếp nhận yêu cầu của Quý khách.
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 hoàn trả tổn thất (nếu có) sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả tra soát, khiếu nại và 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, 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 hoạt động sử dụng dịch vụ DigitalPay:
- 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 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 thanh toán qua DigitalPay**

1. Điều kiện đối với Quý khách khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả:
- a) Người khiếu nại là chủ ví điện tử DigitalPay;



- 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 việc mua hàng/thanh toán dịch vụ tại thời điểm Viettel thông báo kết quả giải quyết khiếu nại và hoàn trả;
- e) 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 Đơn vị chấp nhận thanh toán (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:

<i>Các trường hợp</i>	<i>Mô tả chi tiết</i>	<i>Xử lý giao dịch Hoàn trả</i>
Giao dịch có yêu cầu hoàn tiền tự nguyện 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 DigitalPay.	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"> <li>– Nếu không phải hoàn tiền: Kết thúc xử lý yêu cầu.</li> <li>– Nếu phải hoàn tiền, ĐVCNTT thực hiện lệnh hoàn tiền cho người mua.</li> </ul>
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"> <li>– Nếu hai bên tiếp tục hoàn tất giao dịch thì kết thúc xử lý, không phát sinh hoàn tiền.</li> <li>– Nếu hai bên không tiếp tục hoàn tất giao dịch thì Viettel sẽ hoàn tiền cho Quý khách.</li> </ul>

**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 khách hàng vẫn 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. 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 hạn chế như thiên tai, hoả 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 Quý khách thì Viettel sẽ phải nhanh chóng thông báo cho Quý khách qua các phương tiện truyền thông, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, quây giao dịch ...

3. 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 hỏng hóc 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 Quý khách 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 Quý khách theo đánh giá của Viettel/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. Ngừng cung cấp dịch vụ DigitalPay:

Viettel/MB có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các dịch vụ DigitalPay mà không cần báo trước cho Quý khách, bao gồm các trường hợp:

- a) Quý khách không tuân thủ các điều kiện, điều khoản của Phiếu đăng ký mở và sử dụng dịch vụ DigitalPay, quy định của Viettel và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ DigitalPay.
- b) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- c) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận;
- d) Có căn cứ/ngghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Quý khách;
- e) Khi lợi ích của Viettel/Quý khách/bên thứ ba có thể bị phương hại;
- f) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Viettel.

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. 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 DigitalPay, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan. Những hành động chúng tôi có thể thực hiện bao gồm nhưng không chỉ giới hạn bởi những hành động sau:

- a) Viettel có thể đóng, tạm ngừng hoặc giới hạn truy nhập của Quý khách vào ví điện tử hoặc dịch vụ;
- b) Viettel có thể liên hệ với người bán/người mua hàng mà Quý khách giao dịch, liên hệ với ngân hàng của Quý khách, với người sử dụng khác hoặc liên hệ tới bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Quý khách;
- c) Viettel có thể có những thông tin cập nhật sai vì thông tin đó do Quý khách cung cấp cho Viettel;
- d) Theo Quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Viettel và Ngân hàng có thể tạm khóa/phong tỏa các khoản tiền của Quý khách để phòng ngừa các rủi ro có thể xảy ra.

e) Nếu Quý khách bị khiếu nại, tranh chấp Viettel có thể tạm khóa/phong tỏa các khoản tiền trong ví điện tử của Quý khách đến khi nào vấn đề được giải quyết theo quy định của Điều khoản sử dụng này và Pháp luật có liên quan.

5. 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 thương 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.

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

7. Tất cả các thông báo do Viettel/Ngân hàng thông báo cho Quý khách sẽ xem như Quý khách nhận được:

– Trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu 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 chính thức của Viettel hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại địa chỉ giao dịch của Viettel.

– 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, Email.

– Quý khách có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng của DigitalPay.

– Bằng việc cung cấp số điện thoại (di động và/hoặc cố định) và/hoặc Email khi sử dụng DigitalPay, Quý khách đã đồng ý cho phép Viettel được gửi tin nhắn SMS/ MMS, 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.

**Điều 14: Điều khoản thi hành:**

1. Quý khách đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản, điều kiện nêu tại Bản đăng ký sử dụng dịch vụ DigitalPay 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. Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ DigitalPay này được ban hành, công bố và áp dụng từ ngày 06/06/2019 và có giá trị cập nhật, thay thế bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ DigitalPay đã được Viettel công bố trước đây.

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