ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIETTEL MONEY

Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện giữa Khách hàng và Viettel trong việc đăng ký, sử dụng các dịch vụ trung gian thanh toán, dịch vụ Mobile-Money, các dịch vụ khác của Viettel, dịch vụ Viettel hợp tác với ngân hàng, đối tác cung cấp cho khách hàng, (gọi chung là **"Điều khoản Dịch vụ Viettel Money"**), được công bố trên Ứng dụng Viettel Money và trang thông tin điện tử (website) Dịch vụ Viettel Money tại địa chỉ https://viettelmoney.vn.
2. Trước khi đăng ký sử dụng bất kỳ dịch vụ nào, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với bản Điều khoản dịch vụ này và các bản điều khoản dịch vụ tương ứng mà khách hàng đăng ký, sử dụng như dịch vụ Mobile-Money (***từ trang 3***), dịch vụ ViettelPay (***từ trang 20***) và Dịch vụ Ví điện tử ***(từ trang 38).***
3. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, bản Điều khoản dịch vụ này sẽ được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các kênh giao dịch của Viettel trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và niêm yết tại các kênh giao dịch và các kênh khác của Viettel.
4. Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào của Viettel, Khách hàng vui lòng không đăng ký mở và sử dụng dịch vụ, không tải, cài đặt và tiến hành hủy dịch vụ, tháo gỡ ứng dụng Viettel Money ra khỏi thiết bị di động của Khách hàng. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
5. Viettel cung cấp tính năng giúp khách hàng được đăng tải các hình ảnh của Khách hàng trên Viettel Money. Đối với các hình ảnh do Khách hàng đăng tải khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng cam kết các hình ảnh được đăng tải không vi phạm quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ, các quy định pháp luật khác có liên quan, vi phạm đạo đức, thuần phong mĩ tục. Trường hợp phát hiện khách hàng đăng tải các hình ảnh có dấu hiệu vi phạm, Viettel có quyền gỡ bỏ các hình ảnh này trên các nền tảng của Viettel Money.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. ***Viettel****:* là Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Trụ sở chính tại Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội. Điện thoại: 024.62556789.
2. ***Khách hàng:*** là Khách hàng cá nhân, với thông tin cung cấp cho Viettel khi đăng ký, sử dụng Dịch vụ.
3. ***Dịch vụ Viettel Money/Viettel Money****:* là hệ sinh thái tài chính số toàn diện với đa dạng dịch vụ gồm: dịch vụ Mobile – Money, dịch vụ ViettelPay: Dịch vụ trung gian thanh toán và các dịch vụ khác của Viettel và đa dạng nguồn tiền, gồm: nguồn tiền ViettelPay (tài khoản ViettelPay); nguồn tiền Mobile-Money (tài khoản Mobile-Money); Ví điện tử; nguồn tiền từ tài khoản liên kết và các dịch vụ khác do Viettel cung cấp hoặc hợp tác với ngân hàng, đối tác cung cấp cho khách hàng, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch như chuyển, nạp, rút tiền và thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
4. ***Viettel Money/Ứng dụng Viettel Money:*** là (i) chương trình phần mềm cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trên thiết bị di động hoặc trình duyệt internet; (ii) ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, gồm ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử, ứng dụng khuyến mại trực tuyến, đã được xác nhận đăng ký bởi Cục Thương Mại Điện Tử và Kinh tế số, Bộ Công thương tại địa chỉ http://online.gov.vn/Home/AppDetails/549.
5. ***Hệ sinh thái tính năng đa dạng của Viettel Money bao gồm nhiều tính năng, tiện ích, một số các tính năng thanh toán chính như sau:***
    a. Dịch vụ Viễn thông/ Truyền hình Internet;
    b. Thương mại điện tử/ nội dung số;
    c. Giao thông công cộng/ đỗ xe;
    d. Điện/ nước/ học phí/ dịch vụ công;
    e. Cửa hàng tạp hóa, siêu thị/ hiệu thuốc/ xăng dầu;

f. Vay, đầu tư tài chính, thẻ tín dụng;
g. Bảo hiểm;
h. Mua sắm, giải trí;
i. Đi lại, du lịch;

6. ***Kênh giao dịch Viettel****:* bao gồm Kênh giao dịch điện tử Viettel (*ứng dụng Viettel Money; website https://viettelmoney.vn/; cổng thanh toán điện tử của Viettel,…*) hoặc các Kênh giao dịch khác tùy theo từng thời kỳ do Viettel cung cấp cho Khách hàng theo quy định pháp luật.
7. ***Tài khoản Mobile-Money:*** là một nguồn tiền sử dụng trong hệ sinh thái Viettel Money, Khách hàng dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ. Thuật ngữ Mobile-Money được dịch sang tiếng Việt là Tiền di động. Điều khoản và điều kiện sử dụng nguồn tiền Mobile-Money được Viettel quy định tại website https://viettelmoney.vn/.
8. ***Tài khoản ViettelPay*****:** là một nguồn tiền sử dụng trong hệ sinh thái Viettel Money, Khách hàng dùng tài khoản/thẻ ViettelPay thực hiện các giao dịch chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, và các dịch vụ khác tại các kênh giao dịch Viettel, Khách hàng có gửi yêu cầu phát hành Thẻ, tài khoản thanh toán tới Ngân hàng thông qua Viettel (*dịch vụ thanh toán, thẻ, tài khoản do Ngân hàng hợp tác với Viettel cung cấp*). Điều khoản và điều kiện sử dụng nguồn tiền ViettelPay được Viettel quy định tại website https://viettelmoney.vn/.
9. ***Tài khoản Ví điện tử*****:** là một nguồn tiền sử dụng trong hệ sinh thái Viettel Money, Khách hàng dùng tài khoản Ví điện tử thực hiện các giao dịch chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, và các dịch vụ khác tại các kênh giao dịch Viettel. Điều khoản và điều kiện sử dụng nguồn tiền Ví điện tử được Viettel quy định tại website https://viettelmoney.vn/.

Điều 3. Điều khoản thi hành

1. Khách hàng 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 giao kết trên cơ sở thiện chí giữa Viettel và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng 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 Khách hàng vi phạm thỏa thuận, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ Viettel Money, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan.

Bản quyền thuộc về Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Mọi quyền được bảo hộ.

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE-MONEY

Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Mobile-Money giữa Khách hàng và Viettel (gọi tắt là **"*Điều khoản dịch vụ*"**), được công bố trên ứng dụng Viettel Money và trang thông tin điện tử (website) dịch vụ Mobile-Money tại địa chỉ https://viettelmoney.vn/. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile-Money, Khách hàng đã được Viettel công khai rõ ràng về quyền và trách nhiệm mình. Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các nội dung tại bản điều khoản dịch vụ Mobile-Money này và Điều khoản Dịch vụ Viettel Money kèm theo.
2. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, bản Điều khoản dịch vụ này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các kênh giao dịch của Viettel trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và niêm yết qua các kênh như trang thông tin điện tử, ứng dụng cung cấp dịch vụ Mobile-Money, Điểm kinh doanh và các kênh khác của Viettel.
3. Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản dịch vụ, Khách hàng vui lòng không đăng ký mở và sử dụng dịch vụ, không tải, cài đặt ứng dụng và tiến hành hủy dịch vụ, tháo gỡ ứng dụng Viettel Money ra khỏi thiết bị di động của Khách hàng. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
4. **Giải thích từ ngữ:**

a. ***Viettel:*** là Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội, Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (VDS), đơn vị được giao nhiệm vụ vận hành, triển khai việc cung ứng dịch vụ Mobile-Money;

b. ***Khách hàng:*** là Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng dịch vụ Mobile-Money, với thông tin Chứng minh nhân dân (CMND)/Căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu trùng với thông tin đăng ký số thuê bao di động của khách hàng và được Viettel định danh, xác thực theo các quy định của Chính phủ về đăng ký thuê bao di động; và số thuê bao di động có thời gian kích hoạt và sử dụng liên tục trong ít nhất 3 tháng liền kề tính đến thời điểm đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money. Mỗi khách hàng chỉ được mở 01 tài khoản Mobile-Money tại Viettel;

c. ***Dịch vụ Viettel Money/Viettel Money:*** là hệ sinh thái tài chính số toàn diện với đa dạng dịch vụ gồm: dịch vụ Mobile – Money, dịch vụ ViettelPay: Dịch vụ trung gian thanh toán và các dịch vụ khác của Viettel và đa dạng nguồn tiền, gồm: nguồn tiền ViettelPay (tài khoản ViettelPay); nguồn tiền Mobile-Money (tài khoản Mobile-Money); nguồn tiền từ tài khoản liên kết và các dịch vụ khác do Viettel cung cấp hoặc hợp tác với ngân hàng, đối tác cung cấp cho khách hàng, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch như chuyển, nạp, rút tiền và thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

d. ***Dịch vụ Mobile-Money:*** là dịch vụ cho phép Khách hàng dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ. Thuật ngữ Mobile-Money được dịch sang tiếng Việt là Tiền di động.

e. ***Tài khoản Mobile-Money/tài khoản:*** là tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ.

f. ***Ứng dụng Viettel Money/Viettel Money:*** là (i) chương trình phần mềm cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trên thiết bị di động hoặc trình duyệt internet; (ii) ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, gồm ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử, ứng dụng khuyến mại trực tuyến, đã được xác nhận đăng ký bởi Cục Thương Mại Điện Tử và Kinh tế số, Bộ Công thương tại địa chỉ http://online.gov.vn/Home/AppDetails/549

g. ***Điểm kinh doanh:*** là các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do Viettel thiết lập hoặc các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông khác là pháp nhân được Viettel ký hợp đồng ủy quyền. Danh sách các điểm kinh doanh được thông báo công khai trên trang thông tin điện tử https://viettelmoney.vn/, ứng dụng Viettel Money của Viettel và tại các điểm kinh doanh nơi khách hàng có thể tiếp cận và thực hiện giao dịch;

h. ***Đơn vị chấp nhận thanh toán:*** là các cửa hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận sử dụng tài khoản Mobile-Money để thanh toán, kinh doanh các ngành nghề, hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam;

i. ***Quyền sở hữu trí tuệ:*** là quyền của tổ chức, cá nhân đối với tài sản trí tuệ;

j. ***Bảo mật thông tin:*** là việc giữ bí mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, giao dịch và số dư trên tài khoản của Khách hàng dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc theo thỏa thuận khác với Khách hàng dịch vụ;

k. ***Giao dịch không hủy ngang:*** là bất kỳ giao dịch nào được xử lý thành công qua dịch vụ Mobile-Money và được ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện. Các giao dịch đã được xử lý thành công qua dịch vụ Mobile-Money sẽ được coi là có giá trị và không được hủy ngang. Khách hàng chịu trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Viettel và Ngân hàng đối với các giao dịch do mình thực hiện;

l. ***Tra soát:*** là nghiệp vụ được sử dụng khi đơn vị khởi tạo lệnh phải đính chính thông tin hoặc đơn vị nhận lệnh yêu cầu đơn vị khởi tạo lệnh đính chính thông tin;

m. ***Lệnh thanh toán:*** là một tin điện sử dụng để thực hiện các nghiệp vụ được phép;

n. ***Khiếu nại:*** là những phản ánh về việc không hài lòng, những thắc mắc, phàn nàn về các sự cố xảy ra hoặc những tranh chấp, thanh toán phí dịch vụ của Khách hàng liên quan tới các giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ Mobile-Money;

o. ***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 Mobile-Money;

p. ***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;

q. ***Phí dịch vụ:*** là các khoản phí Khách hàng phải thanh toán khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money do Viettel cung cấp;

r. ***Quyết định 316/QĐ-TTg:*** là Quyết định số 316/QĐ-TTg do Thủ tướng Chính phủ ký ban hành ngày 09/03/2021 về việc phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ.

Các từ ngữ khác không được giải thích trong Điều khoản dịch vụ này sẽ được hiểu và giải thích theo Quyết định 316/QĐ-TTg và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 2. Mô tả dịch vụ

1. Viettel cung ứng dịch vụ Mobile-Money để Khách hàng sử dụng cho các nghiệp vụ sau:

a. Nạp tiền mặt vào tài khoản Mobile-Money tại các điểm kinh doanh; nạp tiền vào tài khoản Mobile-Money từ tài khoản thanh toán của khách hàng (chủ tài khoản Mobile-Money) tại ngân hàng hoặc từ Ví điện tử của khách hàng (chủ tài khoản Mobile-Money) tại Viettel;

b. Rút tiền mặt từ tài khoản Mobile-Money tại các điểm kinh doanh; rút tiền từ tài khoản Mobile-Money về tài khoản thanh toán của khách hàng (chủ tài khoản Mobile-Money) tại ngân hàng hoặc rút về Ví điện tử của khách hàng (chủ tài khoản Mobile-Money) tại Viettel;

c. Thanh toán việc mua hàng hóa, dịch vụ cho Đơn vị chấp nhận thanh toán bằng tài khoản Mobile-Money;

d. Chuyển tiền giữa các tài khoản Mobile-Money của khách hàng trong cùng hệ thống của Viettel, giữa tài khoản Mobile- Money của khách hàng với tài khoản thanh toán tại ngân hàng, giữa tài khoản Mobile-Money với Ví điện tử do Viettel cung ứng.

2. **Hạn mức sử dụng dịch vụ Mobile-Money:**
   Hạn mức giao dịch không quá 10 triệu đồng/tháng/tài khoản Mobile-Money cho tổng các giao dịch: rút tiền, chuyển tiền và thanh toán.
3. **Cách sử dụng:** qua USSD hoặc ứng dụng Viettel Money tải từ App Store/Google Play.
4. **Cách đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money:** bằng phương thức điện tử hoặc đăng ký tại các Điểm kinh doanh của Viettel. Để cập nhật thông tin chi tiết về dịch vụ Mobile-Money và các chương trình khuyến mại, Khách hàng xem tại trang thông tin điện tử, ứng dụng của dịch vụ Mobile-Money.
5. **Phạm vi địa lý:** Việc cung ứng, sử dụng dịch vụ được áp dụng trên phạm vi toàn quốc, trong đó Viettel ưu tiên triển khai thí điểm dịch vụ Mobile- Money tại các địa bàn thuộc khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo của Việt Nam.
6. **Phạm vi hàng hóa, dịch vụ:** Viettel cung ứng dịch vụ Mobile-Money để chuyển tiền, thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại Việt Nam theo quy định của pháp luật hiện hành phục vụ cho nhu cầu cuộc sống người dân; việc triển khai thí điểm dịch vụ Mobile-Money chỉ áp dụng đối với giao dịch nội địa hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam bằng đồng Việt Nam, không thực hiện thanh toán/chuyển tiền cho các hàng hóa, dịch vụ cung cấp xuyên biên giới.

Điều 3. Các hành vi bị cấm

1. Cung ứng hoặc sử dụng các kênh, hình thức khác (ngoài các kênh, hình thức nạp tiền, rút tiền đã được quy định tại mục III Quyết định 316/QĐ-TTg) để nạp tiền vào/rút tiền ra từ tài khoản Mobile-Money.
2. Cung ứng hoặc sử dụng tài khoản Mobile-Money cho các nghiệp vụ khác ngoài việc nạp tiền, rút tiền, thanh toán, chuyển tiền đã được quy định tại mục III Quyết định 316/QĐ-TTg.
3. Cung ứng hoặc sử dụng tài khoản Mobile-Money để thực hiện các giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
4. Thuê, cho thuê, mượn, cho mượn, trao đổi, tặng, cho hoặc mua, bán tài khoản Mobile-Money, thông tin tài khoản Mobile-Money.

Điều 4. Phí dịch vụ

1. Biểu phí dịch vụ Mobile-Money được Viettel quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên trang thông tin điện tử, ứng dụng của dịch vụ Mobile-Money. Tất cả các loại phí được thanh toán theo thỏa thuận đều không hoàn lại cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không sử dụng nhưng không hủy dịch vụ. Trong trường hợp Khách hàng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo quy định pháp luật và thông báo bằng văn bản cho Viettel, khách hàng chỉ phải thanh toán phí dịch vụ cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.
2. Viettel có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ Mobile-Money. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (*ràng buộc*) nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi có hiệu lực (*ngày biểu phí thay đổi có hiệu lực*). Các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile-Money theo thỏa thuận có thể được trừ trực tiếp từ tài khoản Mobile-Money hoặc thu tiền mặt hoặc trích (ghi nợ) tài khoản Ví điện tử, tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng.
3. Khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money, Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Viettel, Ngân hàng hợp tác với Viettel được quyền chủ động trừ tiền tài khoản Mobile-Money/tài khoản Ví điện tử/tài khoản ngân hàng (ghi nợ) để thanh toán các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile-Money theo thỏa thuận đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ Mobile-Money**.**
4. Nếu Khách hàng không đồng ý với mức phí đưa ra, Khách hàng có quyền gửi văn bản thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Mobile-Money hoặc hình thức khác theo thỏa thuận.
5. Bảng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư sẽ được cung cấp cho Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. **Quyền của Khách hàng**

a. Thực hiện các giao dịch qua tài khoản Mobile-Money theo quy định tại Điều khoản dịch vụ này;
b. Thay đổi thông tin Khách hàng đã đăng ký (không bao gồm thay đổi về số điện thoại đăng ký), yêu cầu cấp lại mật khẩu;
c. Đóng tài khoản, chấm dứt sử dụng dịch vụ sau khi thông báo cho Viettel theo hình thức mà hai bên thỏa thuận, 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 Điều khoản dịch vụ;
d. Được hướng dẫn cách thức sử dụng dịch vụ;
e. Được lựa chọn sử dụng một hoặc một số dịch vụ Mobile-Money;
f. Được yêu cầu Viettel cung cấp thông tin về giao dịch, việc thực hiện các dịch vụ theo thỏa thuận khi đăng ký sử dụng dịch vụ;
g. Được giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát;
h. Được cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch khi có yêu cầu;
i. Được hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ thông qua tổng đài CSKH (miễn phí cước gọi); Email hỗ trợ: ViettelMoney@viettel.com.vn.
j. Các quyền khác theo quy định tại Quyết định 316/QĐ-TTg và quy định pháp luật.

2. **Nghĩa vụ của Khách hàng**

a. Tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của Viettel liên quan đến việc đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money, tài khoản Mobile-Money và thực hiện các giao dịch tài khoản Mobile-Money;
b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin theo yêu cầu của Viettel khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ và khi có thay đổi về các thông tin này. Mọi quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng sẽ căn cứ trên thông tin Khách hàng đã đăng ký, do đó 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 Khách hàng. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì khách hàng chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất;
c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin, giấy tờ mà mình cung cấp; Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thanh toán, chuyển tiền từ tài khoản Mobile-Money do mình thực hiện và/hoặc hóa đơn thanh toán của Khách hàng kèm theo (nếu có);
d. Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch qua dịch vụ Mobile-Money đã được Viettel, Ngân hàng ghi nhận và cung cấp; thanh toán toàn bộ các giao dịch của Khách hàng được thực hiện bằng tài khoản Mobile-Money của Khách hàng.
e. Hoàn trả hoặc phối hợp với Viettel, Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Viettel, Ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống).
f. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Mobile-Money; 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 Mobile-Money cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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 Khách hàng khác.
i. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money sau:

i. Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP, USSD và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
ii. 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;
iii. Không dùng thiết bị không phải của cá nhân, thiết bị công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Mobile-Money;
iv. Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên điện thoại;
v. Thoát khỏi ứng dụng cung cấp dịch vụ Mobile-Money khi không sử dụng;
vi. Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo ứng dụng cung cấp dịch vụ Mobile-Money theo hướng dẫn của Viettel;
vii. Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để sử dụng dịch vụ Mobile-Money;
viii. Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu về hạn mức giao dịch;
ix. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng ứng dụng Viettel Money;
x. Thông báo ngay cho Viettel các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị cá nhân, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, OTP; 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;
xi. 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.
xii. Thông báo ngay cho Viettel để tạm dừng cung ứng dịch vụ Mobile-Money 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 thể sở hữu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất Sim điện thoại đăng ký dịch vụ Mobile-Money.
xiii. Thực hiện đúng, đầy đủ tất cả các quy định, hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile-Money qua các kênh như: Hướng dẫn/tờ rơi tại Điểm kinh doanh, trên trang web chính thức, ứng dụng của dịch vụ Mobile-Money, 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. Để thực hiện tra soát, khiếu nại, Khách hàng 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.
l. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc tài khoản bị lợi dụng phát sinh do lỗi của Khách hàng.
m. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Quyết định 316/QĐ-TTg và quy định pháp luật.

Điều 6. Quyền, Nghĩa vụ của Viettel

1. **Quyền của Viettel**

a. Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin, giấy tờ cần thiết khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ hoặc thông tin Khách hàng.
b. Từ chối giao dịch, phối hợp với các bên tạm khóa/đóng băng tài khoản, tạm dừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ Mobile-Money và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của Khách hàng trong trường hợp thông tin đăng ký dịch vụ của Khách hàng 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, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật. rửa tiền
c. Từ chối yêu cầu đăng ký mở và sử dụng dịch vụ của Khách hàng nếu không đáp ứng đầy đủ các quy định của Viettel về mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money.
d. Lựa chọn đối tác để ký kết hợp đồng hợp tác, liên kết cung ứng dịch vụ Mobile-Money.
e. Xây dựng chính sách liên quan đến sản phẩm dịch vụ phù hợp quy định pháp luật.

f. Thu phí dịch vụ của Khách hàng theo quy định của Viettel trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật. Thu phí dịch vụ bằng tiền mặt hoặc trích nợ tài khoản Mobile-Money/tài khoản ví điện tử/phối hợp với ngân hàng trích nợ tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile-Money theo quy định.

g. Nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ Mobile-Money để đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ một cách tốt nhất của Khách hàng. Những thay đổi này được thông báo qua các kênh: tin nhắn SMS, trang thông tin điện tử dịch vụ Mobile-Money, tổng đài hỗ trợ Khách hàng, ứng dụng trên di động, Điểm kinh doanh và các kênh khác. Do đó, khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money có nghĩa rằng Khách hàng đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên và đồng ý rằng, Viettel được quyền sử dụng thông tin Khách hàng đã cung cấp trong quá trình đăng ký mở và sử dụng dịch vụ viễn thông Viettel để đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money; bổ sung, cập nhật thông tin đã đăng ký dịch vụ Mobile-Money theo quy định. Khách hàng đồng ý để Viettel cung cấp các thông tin giao dịch cho Ngân hàng hợp tác với Viettel và ngược lại, đồng ý cho ngân hàng hợp tác với Viettel cung cấp các thông tin giao dịch liên quan đến tải khoản cho Viettel để cung cấp dịch vụ Mobile-Money.

h. Truy cập, thu thập, sử dụng, cung cấp thông tin của Khách hàng, cụ thể:
- Khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money, Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng Viettel được quyền truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của Khách hàng với mục đích: (1) Đọc và ghi vào danh bạ điện thoại, (2) Ghi dữ liệu của Mobile-Money lên thẻ nhớ, (3) Truy cập vào Internet từ thiết bị của Khách hàng.
- Cùng với quyền truy cập, Viettel có thể thu thập, sử dụng, xử lý các thông tin thu thập vào các mục đích: phục vụ Khách hàng thực hiện các giao dịch và sử dụng dịch vụ do Viettel cung cấp; dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác cung cấp mà khách hàng đồng ý sử dụng; cung cấp cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật, cung cấp theo yêu cầu của pháp luật; nâng cao chất lượng dịch vụ Mobile Money và cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới Khách hàng; Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại; Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới. Chi tiết về mục đích, phạm vi, nội dung hoạt động xử lý dữ liệu của Viettel, Khách hàng vui lòng đọc và nghiên cứu kỹ Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân tại đây. Chính sách này là một phần không thể tách rời của bản Điều khoản này.

i. Thực hiện các biện pháp cần thiết như tạm khóa/đóng băng tài khoản Mobile-Money, tạm dừng/dừng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:
- Viettel phát hiện giấy tờ, thông tin do Khách hàng cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
- Khách hàng bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
- Khách hàng 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, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quản lý rủi ro hoặc trục lợi chính sách 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.

j. Thực hiện các biện pháp cần thiết như dừng giao dịch, khóa tài khoản Mobile-Money, tạm dừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ khi Khách hàng vi phạm các quy định pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hoặc vi phạm Điều khoản dịch vụ này hoặc các trường hợp có dấu hiệu cho thấy tài khoản Mobile-Money bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trục lợi chính sách, hoặc tổn thất phù hợp với các quy định của pháp luật.

k. Viettel có quyền tạm dừng, đóng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ Mobile-Money cho Khách hàng nếu số điện thoại Khách hàng sử dụng để đăng ký dịch vụ Mobile-Money đã bị hủy, bị chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định trong quá trình sử dụng dịch vụ viễn thông và bị thu hồi về kho số và đã được cung cấp cho các cá nhân, tổ chức khác có nhu cầu hoặc thuê bao di động đã chuyển sang sử dụng dịch vụ thông tin di động của Doanh nghiệp viễn thông khác theo thủ tục chuyển mạng giữ số thuê bao. Đối với khách hàng đã được xác thực hồ sơ đăng ký dịch vụ Mobile-Money, khách hàng có thể yêu cầu hoàn trả số dư tài khoản Mobile-Money tại Điểm kinh doanh của Viettel.

l. Viettel không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do lỗi của Khách hàng khi không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Mobile-Money.

m. Các quyền khác theo quy định tại Quyết định 316/QĐ-TTg và quy định pháp luật.

2. **Nghĩa vụ của Viettel**

a. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile-Money;

b. Tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng khi cung cấp dịch vụ Mobile-Money.

c. Chịu trách nhiệm trong trường hợp xảy ra mất tiền trong tài khoản Mobile-Money của khách hàng (trừ các trường hợp lỗi phát sinh từ phía khách hàng).

d. Xây dựng quy định, cơ chế về xử lý, giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp của khách hàng theo quy định hiện hành.

e. Xây dựng phương án xử lý đối với trường hợp tài khoản Mobile-Money của khách hàng vẫn còn tiền nhưng số thuê bao di động đã bị thu hồi và cấp cho người khác sử dụng hoặc thuê bao di động đã chuyển sang sử dụng dịch vụ thông tin di động của Doanh nghiệp viễn thông khác theo thủ tục chuyển mạng giữ số thuê bao;

f. Thông báo đầy đủ, chính xác, rõ ràng và công khai tới khách hàng về các dịch vụ được triển khai; mức phí; điều khoản và các điều kiện; quyền và lợi ích của khách hàng, trách nhiệm của Viettel để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng sử dụng dịch vụ;

g. Xây dựng quy định về việc mã hóa và kiểm soát truy cập thông tin khách hàng, thông tin giao dịch để đảm bảo an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu khách hàng do Viettel thu thập; lưu trữ trên hệ thống dữ liệu về các thông tin liên quan đến tài khoản, số dư tài khoản Mobile-Money của khách hàng để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng;

h. Quy định và công khai rõ ràng về quyền và trách nhiệm của khách hàng khi khách hàng đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money.

i. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng trừ khi có quy định khác theo pháp luật hoặc thỏa thuận với khách hàng.

j. Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ và phối hợp với các đơn vị liên quan giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

k. Thực hiện các yêu cầu trợ giúp theo quy định của Viettel.

l. Giải quyết các sự cố xảy ra liên quan đến lỗi hệ thống.

m. Khi hệ thống lỗi dẫn đến thanh toán không thành công, Viettel trừ tiền sai trong tài khoản của Khách hàng, Viettel sẽ gửi thông báo lại cho Khách hàng về phần trừ sai này (thời gian hệ thống chuyển trả lại tiền vào tài khoản cho Khách hàng theo thông báo của Viettel).

n. Công bố các loại phí và mức phí cho Khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ.

o. Phối hợp với Khách hàng 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.

p. Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do lỗi của Khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ trước thời điểm Viettel thực hiện việc tạm dừng cung ứng dịch vụ.

q. Kiểm tra, xác thực, cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

r. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Quyết định 316/QĐ-TTg và quy định pháp luật.

Điều 7. Bảo mật thông tin, Quyền sở hữu trí tuệ

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng dịch vụ, Khách hàng 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, bảo mật các thiết bị di động được dùng để sử dụng dịch vụ Mobile-Money. Khách hàng không được rời thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch;

e. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện từ tài khoản Mobile-Money của mình

f. Bồi thường cho Viettel và/hoặc Khách hàng khác hoặc bên thứ ba có liên quan nếu Khách hàng vi phạm Điều khoản sử dụng này hay nếu Khách hàng 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 Khách hàng. Viettel cam kết giữ bí mật tất cả thông tin mà Khách hàng cung cấp và không cung cấp thông tin cho bên thứ ba ngoại trừ thỏa thuận với Khách hàng trong Điều khoản dịch vụ này;

b. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ. Hướng dẫn các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật trong thanh toán thông qua dịch vụ Mobile-Money đối với đơn vị chấp nhận thanh toán và khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile-Money.

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 và tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật và quản lý rủi ro.

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.

4. Tất cả các Dữ Liệu sẽ được bảo vệ và được sử dụng theo quy định tại Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân **tại đây**. Chính sách này được công bố công khai và cập nhật tùy từng thời điểm trên các Kênh giao dịch của Viettel.

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 Mobile-Money, ứng dụng Viettel Money. Không cá nhân, tổ chức nào được quyền 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 8. Các trường hợp miễn trách nhiệm

Viettel 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 lí do nào khác không phải lỗi của Viettel.
2. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng này hoặc của pháp luật.
3. Số dư trong tài khoản Mobile-Money của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch hoặc đã bị đóng băng/đảm 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 Mobile-Money bị công bố/công khai cho bất kỳ bên nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Viettel không phải lỗi của Viettel (*bị thâm nhập trái phép,...*).
5. Việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua dịch vụ Mobile-Money giữa Khách hàng và Đơn vị chấp nhận thanh toán.
6. 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 Viettel 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 Mobile-Money hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải lỗi của Viettel.
7. Hệ thống xử lý dữ liệu, phần mềm, hệ thống truyền tín hiệu; thiết bị sử dụng dịch Mobile-Money của Khách hàng gặp sự cố, bị lỗi, bị tấn công, virus, mã độc,... hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải lỗi của Viettel.

Điều 9. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi các giao dịch đã được thực hiện thành công qua dịch vụ Mobile-Money và được ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Các giao dịch đã được xử lý thành công qua dịch vụ Mobile-Money sẽ được coi là có giá trị và không được hủy ngang và Khách hàng chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ đối với các giao dịch do mình thực hiện.

Điều 10. Thực hiện lệnh thanh toán

1. Các lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của dịch vụ Mobile-Money 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 Mobile-Money sẽ được chuyển đi ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch vào bất kỳ thời gian nào trong ngày.
4. Khách hàng đồng ý Viettel, các ngân hàng hợp tác với Viettel được quyền chủ động chi hộ, chuyển tiền theo yêu cầu trực tiếp tại Điểm kinh doanh, từ tài khoản Mobile-Money của Khách hàng đến tài khoản Mobile-Money/tài khoản Ví điện tử/tài khoản ngân hàng để thực hiện giao dịch mà Khách hàng đề nghị sử dụng.

Điều 11. Quy định xử lý tra soát, khiếu nại

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

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 Điểm kinh doanh của Viettel:

. Địa điểm: Khách hàng có thể tìm thấy Điểm kinh doanh của Viettel gần nhất bằng cách:

✓ Cách 1: Truy cập trang thông tin điện tử https://viettelmoney.vn/
✓ Cách 2: Truy cập ứng dụng Viettel Money/Menu/Tìm địa điểm/Tra cứu Điểm kinh doanh/Nhập khu vực cần tìm.

. 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

Khách hàng cần đảm bảo các điều kiện sau đây khi gửi yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại tới Viettel:

a. Khách hàng phản ánh là Khách hàng Mobile-Money. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và cung cấp văn bản ủy quyền có công chứng hoặc chứng thực kèm theo bản sao giấy tờ tùy thân có công chứng hoặc chứng thực của Khách hàng;
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, Khách hàng có nghĩa vụ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu tại các Điểm kinh doanh của Viettel trong thời hạn theo hướng dẫn của nhân viên tổng đài làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.

3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại

Khách hàng có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với dịch vụ Mobile-Money trong thời hạn quy định. Viettel được quyền từ chối giải quyết nếu Khách hàng gửi yêu cầu quá thời hạn sau đây:

a. Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền trong tài khoản Mobile-Money, tài khoản liên kết: trong vòng 60 ngày kể ngày phát sinh giao dịch.

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

a. Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản Mobile-Money: trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng.

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 Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại bản điều khoản dịch vụ này;
. 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 bằng văn bản của Khách hàng, Khách hàng chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do lỗi của Khách hàng trong 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 Mobile-Money:

. 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 Khách hàng.
. 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 Khách hàng 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, Bộ Công an, Bộ TT&TT, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng 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 Khách hàng 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 12. Chính sách hoàn trả tiền đối với dịch vụ Mobile-Money

1. Điều kiện đối với Khách hàng khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả

a. Tài khoản hợp lệ và là Khách hàng Mobile-Money;
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

a. Các giao dịch hoàn trả hàng hóa, dịch vụ được thực hiện theo chính sách hoàn trả hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT.
b. Viettel sẽ là đơn vị tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng 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 tự nguyện từ ĐVCNTT	Là giao dịch được ĐVCNTT tự nguyện yêu cầu hoàn trả cho Khách hàng.	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 đã thanh toán tiền.	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: • 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: • 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 Khách hàng

Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của Khách hàng, Khách hàng xác định có gian lận, giả mạo khi thực hiện giao dịch.	Việc xử lý kết quả giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch trái phép sẽ được thực hiện theo Quy định Viettel và các cơ quan có thẩm quyền. Viettel chịu trách nhiệm phối hợp, cung cấp chứng từ cho các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết.

Lưu ý: *Trường hợp ĐVCNTT tự thỏa thuận với Khách hàng 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 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 Khách hàng.

Điều 13. Các trường hợp bất khả kháng

1. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh,…dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới Khách hàng thì Viettel sẽ nhanh chóng thông báo cho Khách hàng qua các phương tiện truyền thông: trang thông tin điện tử dịch vụ Mobile-Money, tổng đài hỗ trợ, tin nhắn SMS, Điểm kinh doanh và các phương tiện phù hợp khác.
2. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoại 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 Khách hàng và/hoặc dẫn đến thiệt hại cho Khách hàng không do lỗi của Viettel như:

a. Hệ thống đường truyền giữa Viettel và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
b. Hệ thống thông tin, thiết bị của Viettel, thiết bị sử dụng dịch vụ Mobile-Money của Khách hàng 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 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) và bất kỳ bên thứ ba nào khác cung cấp dịch vụ cho hoạt động cung cấp dịch vụ Mobile-Money:

a) Các sự cố do mất nguồn điện, 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 hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng bị xảy ra sự cố.

4. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của Viettel.
5. Viettel 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 không phải lỗi của Viettel. Nếu Viettel không thể thực hiện nghĩa vụ với Khách hàng 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 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 14. Thỏa thuận khác

1. **Thỏa thuận giữa Viettel và Khách hàng sẽ chấm dứt trong trường hợp sau**

a. Các Bên đồng ý chấm dứt Điều khoản sử dụng này theo quy định của Viettel**;**

b. Khi Khách hàng 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 tố tụng trong vụ án 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 Viettel thì trong những trường hợp này Thỏa thuận sẽ kết thúc bằng cách thức do hai Bên thoả thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

2. **Đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ**

a. Viettel được quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ khi:

- Khách hàng 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;
- 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 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm 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 cung cấp, sử dụng 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 cung cấp, sử dụng dịch vụ của các Bên.

3. **Dừng cung cấp dịch vụ Mobile-Money**

a. Viettel có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ Mobile-Money sau khi thông báo trước cho Khách hàng khi:

- Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Mobile-Money trong từng thời kỳ; 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 có gian lận;
- Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- Khi lợi ích của Viettel/Khách hàng/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 gửi cho Khách hàng được xem là Khách hàng đã nhận trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi (*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 Khách hàng đã đăng ký với Viettel; hoặc vào ngày gửi đi nếu Viettel gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD cho Khách hàng; hoặc 05 (năm) ngày sau ngày công bố trên trang thông tin điện tử hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại Điểm kinh doanh của Viettel.

c. Khách hàng đồng ý rằng Viettel có thể gửi thông báo tới Khách hàng bằng bất kỳ hình thức nào bao gồm tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email/Qua ứng dụng Viettel Money hoặc hình thức khác nhằm bảo đảm Khách hàng nhận được thông báo của Viettel.

d. Khách hàng có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng Mobile-Money.

e. Bằng việc cung cấp số điện thoại (*di động và/hoặc cố định*) và/hoặc Email khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money, Viettel sẽ gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email/Qua

ứng dụng Viettel Money hoặc gọi điện thoại tới số điện thoại của Khách hàng để giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ hoặc thông báo hoặc quảng cáo sản phẩm, dịch vụ của Viettel và dịch vụ hợp tác với đối tác.

4. Khách hàng có quyền nhận và từ chối nhận các tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo, cuộc gọi điện thoại quảng cáo từ Viettel và các Nhà quảng cáo hợp tác với Viettel kể từ thời điểm đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile-Money**.**

5. **Thỏa thuận về giao dịch thanh toán chủ động**

Bằng việc đăng ký, sử dụng giao dịch thanh toán chủ động trên Viettel Money, khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với điều khoản và điều kiện sau:

5.1 Giao dịch thanh toán chủ động bằng tài khoản Mobile-Money (sau đây gọi tắt là "*giao dịch thanh toán chủ động*") là một tính năng cho phép Khách hàng thanh toán chủ động các khoản thanh toán định kỳ bằng Tài khoản Mobile-Money.

5.2 Sau khi Khách hàng đăng ký thành công giao dịch thanh toán chủ động, Khách hàng đồng ý:

a) Ủy quyền toàn bộ và không hủy ngang cho Viettel chủ động trừ tiền thực hiện giao dịch thanh toán từ Tài khoản Mobile-Money khi Khách hàng đến hạn thanh toán các khoản thanh toán định kỳ.

b) Đảm bảo số dư Tài khoản Mobile-Money để thanh toán các khoản thanh toán định kỳ theo yêu cầu của khách hàng;

c) Đảm bảo Tài khoản Mobile-Money còn hoạt động tại thời điểm trích (ghi Nợ) chủ động.

5.3 Trong trường hợp Tài khoản Mobile-Money của Khách hàng không đáp ứng điều kiện nêu trên, Viettel có quyền:

a) Từ chối giao dịch thanh toán chủ động cho các khoản thanh toán định kỳ;

b) Hủy đăng ký giao dịch thanh toán chủ động mà Khách hàng đã đăng ký.

c) Viettel sẽ không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại Khách hàng phải chịu, phát sinh từ hoặc liên quan đến việc giao dịch thanh toán chủ động cho các khoản thanh toán định kỳ của Khách hàng bị từ chối và/hoặc giao dịch thanh toán chủ động đã bị hủy đăng ký không do lỗi của Viettel.

5.4 Hủy đăng ký và hủy bỏ giao dịch thanh toán chủ động:

a) Giao dịch thanh toán chủ động có thể bị hủy đăng ký nếu:

i. Khách hàng hủy đăng ký trên ứng dụng Viettel Money bằng cách sử dụng chức năng hủy đăng ký trên ứng dụng Viettel Money. Khách hàng chịu trách nhiệm về nghĩa vụ thanh toán của mình sau khi hủy đăng ký giao dịch thanh toán chủ động; hoặc

ii. Theo quyết định của Viettel như được quy định nêu trên.

b) Giao dịch thanh toán chủ động có thể bị hủy bỏ bởi Viettel khi hợp đồng giữa Viettel và ĐVCNTT/đối tác chấm dứt.

Khách hàng sẽ nhận được thông báo của Viettel qua ứng dụng Viettel Money về việc hủy bỏ giao dịch thanh toán chủ động và Khách hàng đồng ý sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán của mình theo các phương thức khác ngoài sử dụng dịch vụ Mobile-Money.

6. **Quy định về việc xử lý số dư tài khoản Mobile-Money trong trường hợp khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ viễn thông**

5.1 **Đối với trường hợp khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ viễn thông trên SIM thuê bao di động**:

a. Với Khách hàng có SIM bị khóa 1 chiều (nhưng vẫn nhận được tin nhắn) thì Khách hàng vẫn được sử dụng Dịch vụ Mobile – Money bình thường như các khách hàng khác.

b. Với Khách hàng có SIM bị khóa 1 chiều (không nhận được tin nhắn báo mã OTP) thì Khách hàng không sử dụng được các tính năng của Dịch vụ Mobile – Money qua các ứng dụng, nhưng vẫn sử dụng được các dịch vụ tại Điểm kinh doanh và chỉ xác thực bằng Giấy tờ tùy thân, không yêu cầu khách hàng cung cấp OTP. Để sử dụng

các tính năng dịch vụ Mobile-Money trên ứng dụng Viettel Money thì khách hàng cần ra Điểm Cung cấp dịch vụ viễn thông/hoặc gọi tổng đài Viettel.

c. Với Khách hàng có SIM bị khóa 2 chiều (không nhận được tin nhắn báo mã OTP), Khách hàng có thể ra điểm kinh doanh của Viettel để thực hiện nạp/rút tiền mặt và xác thực giao dịch chỉ thông qua Giấy tờ tùy thân gắn với thông tin khách hàng trước khi thuê bao bị chấm dứt, không yêu cầu khách hàng cung cấp OTP. Để sử dụng các tính năng dịch vụ Mobile-Money trên ứng dụng Viettel Money thì khách hàng cần ra Điểm Cung cấp dịch vụ viễn thông/hoặc gọi tổng đài Viettel.

d. Đối với trường hợp tài khoản Mobile-Money của khách hàng vẫn còn tiền nhưng dịch vụ viễn thông của khách hàng bị chấm dứt do thuê bao di động đã bị Viettel thu hồi và cấp cho người khác sử dụng nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng, Viettel thực hiện như sau:

   i. Viettel bảo lưu số dư trong tài khoản Mobile-Money của khách hàng (lưu trữ tại cơ sở dữ liệu độc lập – nếu có khách hàng sử dụng thuê bao này thì số dư này vẫn được bảo lưu).

   ii. Khách hàng *(đã có SIM thuê bao di động bị thu hồi nhưng tài khoản Mobile – Money vẫn còn số dư)* có thể ra điểm kinh doanh của Viettel để thực hiện rút tiền mặt trực tiếp thông qua Giấy tờ tùy thân gắn với thông tin khách hàng trước khi thuê bao bị chấm dứt. Trong trường hợp này, vì khách hàng đã bị thu hồi SIM thuê bao di động nên chỉ xác thực thông qua Giấy tờ tùy thân gắn với thông tin khách hàng trước khi thuê bao bị chấm dứt, không yêu cầu khách hàng cung cấp OTP.

   iii. Khách hàng không được thực hiện các giao dịch trực tuyến, trong trường hợp khách hàng thực hiện tại Điểm kinh doanh của Viettel, Viettel sẽ cảnh báo khách hàng về trường hợp thuê bao di động của khách hàng bị chấm dứt và chấm dứt việc sử dụng các tính năng đối với dịch vụ Mobile-Money trên ứng dụng trước khi thực hiện giao dịch rút tiền.

5.2 **Đối với khách hàng chuyển mạng giữ nguyên số thuê bao:**

Quy trình xử lý số dư tài khoản Mobile Money đối với việc đăng ký - hoàn tất quá trình chuyển mạng như sau:

a. Khách hàng sử dụng tất cả các tính năng dịch vụ Mobile-Money bình thường cho đến thời điểm Viettel hoàn tất các thủ tục có liên quan đến quá trình chuyển mạng cho KH.

b. Sau khi Viettel hoàn tất các thủ tục có liên quan đến quá trình chuyển mạng cho KH thì thực hiện theo quy định xử lý số dư tài khoản Mobile – Money như sau:

   i. Viettel bảo lưu số dư trong tài khoản Mobile-Money của khách hàng (lưu trữ tại cơ sở dữ liệu độc lập – nếu có khách hàng sử dụng thuê bao này thì số dư này vẫn được bảo lưu).

   ii. Khách hàng (đã hoàn thành thủ tục chuyển mạng giữ nguyên số thuê bao SIM thuê bao di động, tài khoản Mobile – Money của Viettel vẫn còn số dư) có thể ra điểm kinh doanh của Viettel để thực hiện rút tiền mặt trực tiếp thông qua Giấy tờ tùy thân gắn với thông tin khách hàng trước khi thuê bao bị chấm dứt. Trong trường hợp này, vì khách hàng đã bị thu hồi SIM thuê bao di động nên chỉ xác thực thông qua Giấy tờ tùy thân gắn với thông tin khách hàng trước khi thuê bao bị chấm dứt, không yêu cầu khách hàng cung cấp OTP.

   iii. Khách hàng không được thực hiện các giao dịch trực tuyến, trong trường hợp khách hàng thực hiện tại Điểm kinh doanh của Viettel, Viettel sẽ cảnh báo khách hàng về trường hợp thuê bao di động của khách hàng bị chấm dứt và chấm dứt

việc sử dụng các tính năng của dịch vụ Mobile-Money trên ứng dụng trước khi thực hiện giao dịch rút tiền.

7. **Tách bạch tài khoản Mobile-Money và Tài khoản của Sim thuê bao di động**

Tài khoản Mobile-Money tách bạch với Tài khoản của Sim thuê bao di động thể hiện ở những điểm sau:

a. Tài khoản của Sim thuê bao di động: là tài khoản sử dụng cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động, dịch vụ viễn thông. Tài khoản Mobile-Money: là tài khoản Mobile-Money do Viettel cung cấp cho khách hàng để thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ.

b. Tài khoản Mobile-Money được nạp tiền theo các hình thức được phép như: Tiền mặt tại Điểm kinh doanh, tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng.

c. Không cho phép chuyển tiền từ Tài khoản của Sim thuê bao di động sang Tài khoản Mobile Money.

d. Khách hàng có thể truy vấn số dư của hai tài khoản khác nhau các cách thức thông qua ứng dụng do Viettel cung cấp, trong đó thể hiện rõ từng số dư tương ứng của 2 tài khoản.

e. Khi khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ Viễn thông tại Viettel (bao gồm thuê bao hủy/ bị hủy/ chuyển mạng giữ số), tài khoản MobileMoney – gắn với thông tin khách hàng đã sử dụng - vẫn được bảo lưu để Khách hàng có thể rút tiền mặt trực tiếp tại các điểm kinh doanh, trong khi Tài khoản của Sim thuê bao di động được thu hồi để cấp phát cho các thuê bao mới. Cơ chế bảo lưu tiền của khách hàng như sau:

   i. Tài khoản Mobile Money chỉ dùng để rút tiền mặt trực tiếp tại Điểm kinh doanh, không thể chuyển tiền hoặc chi tiêu, thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ khác.

   ii. Khách hàng (đã có SIM thuê bao di động bị thu hồi nhưng tài khoản Mobile – Money vẫn còn số dư hoặc đã hoàn thành thủ tục chuyển mạng giữ nguyên số thuê bao SIM thuê bao di động, tài khoản Mobile – Money của khách hàng trên hệ thống cung cấp dịch vụ Mobile - Money của Viettel vẫn còn số dư) cần cung cấp Giấy tờ tùy thân trùng với thông tin tài khoản Mobile Money tại Điểm kinh doanh để thực hiện rút tiền mặt.

   iii. Thời gian bảo lưu: mãi mãi nếu khách hàng còn tiền trong tài khoản Mobile Money, chỉ thực hiện thu hồi tài khoản Mobile Money khi tài khoản hết tiền.

f. Không thực hiện chuyển tiền tự động từ tài khoản Mobile Money sang tài khoản SIM thuê bao di động.

g. Không thực hiện thanh toán tự động từ tài khoản Mobile Money sang tài khoản SIM thuê bao di động khi khách hàng đang sử dụng dịch vụ viễn thông nhưng hết tiền trong tài khoản SIM thuê bao di động.

8. **Chấm dứt dịch vụ Mobile-Money**

8.1 Viettel thực hiện chấm dứt dịch vụ Mobile-Money của khách hàng trong các trường hợp sau:

a. Có yêu cầu chấm dứt dịch vụ Mobile-Money của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản Mobile-Money.

b. Chủ tài khoản Mobile-Money của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích;

c. Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản Mobile-Money với Viettel;

d. Các trường hợp khác theo quy định tại Quyết định 316/QĐ-TTg (sửa đổi, bổ sung nếu có).

8.2 Thời hạn đối với việc chấm dứt dịch vụ Mobile-Money do không phát sinh giao dịch trong thời gian dài; thời hạn thông báo cho chủ tài khoản trước khi chấm dứt dịch vụ

Mobile-Money và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ Mobile-Money trong trường hợp này do Viettel quy định và thông báo công khai cho khách hàng.

8.3 Sau khi chấm dứt dịch vụ Mobile-Money, Viettel sẽ thông báo cho chủ tài khoản hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản Mobile-Money của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.

8.4 Số dư còn lại sau khi chấm dứt dịch vụ Mobile-Money được xử lý như sau:

a. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản Mobile-Money bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
b. Chi trả theo quyết định của tòa án;
c. Viettel xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

8.5 Sau khi chấm dứt dịch vụ Mobile-Money, khách hàng muốn sử dụng tài khoản Mobile-Money phải làm thủ tục mở tài khoản Mobile-Money theo quy định của Viettel.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Khách hàng đã đọc, hiểu rõ, 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 sửa đổi, bổ sung Điều khoản dịch vụ này được Viettel thông báo cho khách hàng trong từng thời kỳ.
2. Điều khoản sử dụng này được giao kết trên cơ sở thiện chí giữa Viettel và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng 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 Khách hàng vi phạm thỏa thuận, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ Mobile-Money, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan. Những hành động Viettel có thể thực hiện trong phạm vi pháp luật cho phép bao gồm nhưng không chỉ giới hạn:

a. Liên hệ với ĐVCNTT mà Khách hàng giao dịch, ngân hàng, với bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Khách hàng;
b. Từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ Mobile-Money cho Khách hàng khi Khách hàng 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. Tạm khóa tài khoản Mobile-Money, đóng băng các khoản tiền, tạm dừng, từ chối cung cấp dịch vụ để phòng ngừa các rủi ro có thể xảy ra theo Quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc khi Khách hàng bị khiếu nại, tranh chấp cho đến khi vấn đề được giải quyết.

6. Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Mobile-Money này được ban hành, công bố và áp dụng từ ngày 17/7/2024 và có giá trị cập nhật, thay thế bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Mobile-Money đã được Viettel công bố trước đây trên trang thông tin điện tử https://viettelmoney.vn và ứng dụng Viettel Money.

(c) Bản quyền thuộc về Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Mọi quyền được bảo hộ.

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 giữa Khách hàng (*chủ dịch vụ*) và Viettel trong việc đăng ký, sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán của Viettel, dịch vụ Viettel hợp tác với Ngân hàng, đối tác cung cấp cho khách hàng (gọi tắt là **"Điều khoản dịch vụ"**), được công bố trên Ứng dụng Viettel Money và trang thông tin điện tử (website) dịch vụ ViettelPay tại địa chỉ https://viettelmoney.vn/. Trước khi đăng ký, sử dụng dịch vụ, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với bản Điều khoản dịch vụ này và Điều khoản Dịch vụ Viettel Money kèm theo.
2. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, bản Điều khoản dịch vụ này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các kênh giao dịch của Viettel trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và niêm yết tại các kênh giao dịch Viettel. .
3. Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản dịch vụ nào của Viettel, Khách hàng vui lòng không đăng ký mở và sử dụng dịch vụ, không tải, cài đặt ứng dụng và tiến hành hủy dịch vụ, tháo gỡ ứng dụng Viettel Money ra khỏi thiết bị di động của Khách hàng. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. ***Viettel:*** là Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Trụ sở chính tại Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội. Điện thoại: 024.62556789.
2. ***MB:*** là Ngân hàng TMCP Quân Đội, ngân hàng hợp tác thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán thẻ ViettelPay. MB được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Quân đội.
3. ***Ngân hàng:*** là các ngân hàng hợp tác với Viettel để cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán đến khách hàng (bao gồm MB và các ngân hàng khác được cấp phép trên toàn quốc).
4. ***Khách hàng:*** là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Hồ sơ đăng ký, sử dụng dịch vụ ViettelPay, dịch vụ của Ngân hàng. Khách hàng giao dịch với Viettel cũng là khách hàng của Ngân hàng và do Ngân hàng quản lý theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
5. ***ViettelPay MB/ViettelPay:*** Là kênh Dịch vụ Ngân hàng số của MB, cho phép Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng điện tử, ngân hàng di động trên Ứng dụng Viettel Money sau khi đã được định danh, mở tài khoản thanh toán và phát hành thẻ ViettelPay theo đúng quy định.
   Các sản phẩm, dịch vụ được Viettel, MB cung cấp đến Khách hàng là các sản phẩm, dịch vụ được triển khai trên cơ sở hợp tác giữa Viettel và MB và/hoặc các tổ chức khác do Viettel chỉ định. Các Sản phẩm, dịch vụ này được cung cấp thông qua thiết bị điện tử được kết nối Internet và các dịch vụ không trực tuyến khác được cung cấp trong từng thời điểm.
6. ***Dịch vụ ViettelPay:*** là một trong các Dịch vụ Viettel Money, bao gồm dịch vụ trung gian thanh toán của Viettel và các dịch vụ khác của Viettel cung cấp/hợp tác với các đối tác cung cấp cho khách hàng theo quy định pháp luật. Dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch chuyển khoản, chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, và các dịch vụ khác tại các kênh giao dịch Viettel, đồng thời cho phép Khách hàng gửi yêu cầu phát hành Thẻ ViettelPay , tài khoản thanh toán tới Ngân hàng thông qua Viettel (*dịch vụ thanh toán, thẻ, tài khoản do Ngân hàng cung cấp, giúp khách hàng sử dụng dịch vụ ViettelPay dễ dàng đăng ký mở tài khoản thanh toán, phát hành thẻ trực tuyến và dịch vụ khác trên Ứng dụng Viettel Money, bao gồm các tính năng, hạn mức giao dịch được*

Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ và được thông báo trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng và hoặc Kênh giao dịch Viettel).

7. ***Dịch vụ Trung gian thanh toán mà Viettel cung ứng:*** (i) Dịch vụ cổng thanh toán điện tử; (ii) Dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán, gồm: Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ; Dịch vụ Ví điện tử.
8. ***Dịch vụ cổng thanh toán điện tử:*** dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu điện tử các giao dịch thanh toán được thực hiện bằng phương tiện thanh toán giữa khách hàng, đơn vị chấp nhận thanh toán với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, công ty tài chính được phép phát hành thẻ tín dụng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
9. ***Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ:*** Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ là việc tiếp nhận, xử lý dữ liệu điện tử, tính toán kết quả thu hộ, chi hộ, hủy việc thu hộ, chi hộ cho khách hàng có tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng và thực hiện thanh toán cho các bên có liên quan.
10. ***Dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử:*** là dịch vụ hỗ trợ việc tiếp nhận, truyền dẫn và xử lý dữ liệu trong các giao dịch chuyển tiền điện tử của ngân hàng hoặc được ngân hàng ủy thác.
11. ***Ứng dụng Viettel Money:*** là (i) chương trình phần mềm cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trên thiết bị di động hoặc trình duyệt internet; (ii) ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, gồm ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử, ứng dụng khuyến mại trực tuyến, đã được xác nhận đăng ký bởi Cục Thương Mại Điện Tử và Kinh tế số, Bộ Công thương tại địa chỉ http://online.gov.vn/Home/AppDetails/549.
12. ***Thẻ ViettelPay:*** là tên gọi chung của thẻ trả trước/ghi nợ do Ngân hàng phát hành. Trong phạm vi hợp tác, thẻ ViettelPay được các ngân hàng hợp tác với Viettel như MB (gọi là ViettelPay MB),... phát hành cho Khách hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay để thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
13. ***Nhãn hiệu thương mại:*** Thẻ có nhãn hiệu thương mại ***ViettelPay*** trên thẻ.
14. ***Tài khoản thanh toán:*** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại ngân hàng hợp tác với Viettel để sử dụng các dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán do ngân hàng hợp tác, Viettel cung ứng.
15. ***Công bố thông tin:*** Các Điều khoản giao dịch chung áp dụng với tài khoản, thẻ được quy định tại trang thông tin điện tử của Ngân hàng (như www.mbbank.com.vn,…).
16. ***Quyền sở hữu trí tuệ*** là quyền của tổ chức, cá nhân đối với tài sản trí tuệ;
17. ***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, thẻ 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;
18. ***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 Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện. Các giao dịch đã được xử lý thành công qua dịch vụ ViettelPay sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang. Khách hàng chịu trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch do mình thực hiện;
19. ***Tra soát*** là nghiệp vụ được sử dụng khi Đơn vị khởi tạo lệnh phải đính chính thông tin hoặc đơn vị nhận lệnh yêu cầu đơn vị khởi tạo lệnh đính chính thông tin;
20. ***Lệnh thanh toán*** là một tin điện sử dụng để thực hiện một giao dịch thanh toán trong Hệ thống thanh toán liên ngân hàng;
21. ***Khiếu nại*** là là những phản ánh về việc không hài lòng, những thắc mắc, phàn nàn về các sự cố xảy ra hoặc những tranh chấp, thanh toán cước phí dịch vụ của Khách hàng liên quan tới các giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán;
22. ***Đơn vị chấp nhận thanh toán/Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNTT)*** là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện

thanh toán không dùng tiền mặt theo hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng văn bản ký kết với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

23. ***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;
24. ***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;
25. ***Phí dịch vụ*** là các khoản phí Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ ViettelPay do Viettel cung cấp và Phí Khách hàng phải trả khi sử dụng dịch vụ tài khoản/thẻ của Ngân hàng;

    Các thuật khác không được giải thích trong bản Điều khoản này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Hồ sơ Đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.
26. ***Mô tả dịch vụ:***

a. Tính năng chính: chuyển tiền, thanh toán hàng hóa, dịch vụ viễn thông, điện, nước và các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp khác trên Kênh giao dịch Viettel.

b. Cách sử dụng: gọi *998# trên di động hoặc tải Ứng dụng Viettel Money từ App Store/Google Play.

c. Các gói dịch vụ được cập nhật tại trang thông tin điện tử 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, Khách hàng cần hoàn thiện thủ tục đăng ký thông tin dịch vụ ViettelPay tại quầy giao dịch của Viettel. Mỗi loại giấy tờ tùy thân như chứng minh thư, căn cước công dân, hộ chiếu được đăng ký một tài khoản, thẻ ViettelPay.

e. Để cập nhật thông tin chi tiết về dịch vụ ViettelPay và các chương trình khuyến mại, Khách hàng xem tại trang thông tin điện tử của dịch vụ ViettelPay.

f. ***Kênh giao dịch Viettel****:* bao gồm Kênh giao dịch điện tử Viettel (*ứng dụng Viettel Money, cổng thanh toán điện tử của Viettel,…*) hoặc các Kênh giao dịch khác tùy theo từng thời kỳ do Viettel cung cấp cho Khách hàng.

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 trang thông tin điện tử của Viettel.
2. Phí dịch vụ thẻ ViettelPay được công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng (như www.mbbank.com.vn,…) và các phương tiện thông tin đại chúng, được niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch của Viettel và MB cho Khách hàng. Tất cả các loại phí trên đều không hoàn lại cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không sử dụng hoặc hủy các nội dung và dịch vụ đã thanh toán.
3. 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 Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực (*ngày biểu phí mới có hiệu lực*). Các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay theo thỏa thuận có thể được trừ trực tiếp từ số dư tài khoản/thẻ hoặc thu tiền mặt hoặc ghi nợ tài khoản/thẻ của Khách hàng tại Ngân hàng theo yêu cầu của Khách hàng.
4. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng hợp tác với Viettel được quyền chủ động trừ tiền tài khoản/thẻ hoặc ghi Nợ tài khoản/thẻ của Khách hàng để thanh toán các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay theo thỏa thuận đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ ViettelPay.

5. Nếu Khách hàng không đồng ý với mức phí đưa ra, Khách hàng có quyền gửi văn bản thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ ViettelPay, thẻ ViettelPay hoặc hình thức khác theo thỏa thuận.
6. Bảng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư sẽ được cung cấp cho Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.
7. Phí duy trì dịch vụ ViettelPay **11.000 đồng** sẽ được thu hàng tháng trong trường hợp Khách hàng không sử dụng dịch vụ từ 06 (sáu) tháng trở lên theo thông báo từ Viettel. Dịch vụ ViettelPay sẽ được tự động hủy khi số dư không đủ để duy trì dịch vụ. Khách hàng cần thực hiện giao dịch gây giảm tiền tài khoản ViettelPay để miễn phí duy trì và tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

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, 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 Khách hàng 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 một hoặc một số dịch vụ của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
g. Được thỏa thuận với Viettel về quyền và nghĩa vụ khác 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;
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); Email hỗ trợ: viettelpay@viettel.com.vn.
m. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

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, tài khoản/thẻ ViettelPay và thực hiện các giao dịch tài khoản/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 Khách hàng sẽ căn cứ trên thông tin Khách hàng đã đăng ký, do đó 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 Khách hàng. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất;

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 trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ từ ViettelPay, thẻ ViettelPay do mình thực hiện và/hoặc hóa đơn thanh toán có chữ ký của Khách hàng 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 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 thụ hưởng do Viettel, Ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống).

f. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, thẻ giao dịch Khách hàng 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, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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 Khách hàng 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 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 trang thông tin điện tử (website) theo hướng dẫn của Viettel;
- 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 Viettel Money, 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 thể sở hữu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất Sim điện thoại đăng ký dịch vụ ViettelPay.

j. Viettel không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do lỗi của Khách hàng khi không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ ViettelPay nói trên;

k. 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/tờ rơi 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.

l. 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;

m. Để thực hiện tra soát, khiếu nại, Khách hàng 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, Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán phí tra soát, khiếu nại sai theo quy định của Viettel.

n. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng phát sinh do lỗi của khách hàng.

o. Đảm bảo số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động hợp lệ và Khách hàng có đầy đủ quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ.

p. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền, Nghĩa vụ của Viettel, Ngân hàng

1. Quyền của Viettel

a. Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết, đầy đủ, chính xác để cung cấp Dịch vụ ViettelPay bao gồm nhưng không giới hạn: đăng ký thông tin dịch vụ khi Khách hàng yêu cầu thay đổi gói cước hoặc thông tin chủ dịch vụ, thực hiện các giao dịch trung gian thanh toán.

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 Khách hàng trong trường hợp thông tin đăng ký dịch vụ của Khách hàng có dấu hiệu gian lận, giả mạo, không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ, không tuân thủ quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ hoặc vi phạm các thỏa thuận khác 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, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật.

c. 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.

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. Được quy định các loại phí dịch vụ, thực hiện thu phí dịch vụ của Khách hàng theo quy định của Viettel và Ngân hàng hợp tác trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật. Trích nợ tài khoản/thẻ của Khách hàng, ví điện tử 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 ViettelPay, thẻ ViettelPay theo quy định. Tất cả các lệnh trích nợ tài khoản/thẻ gửi đến Ngân hàng đều được Viettel thực hiện sau khi có sự đồng ý của Khách hàng, vì vậy Khách hàng cam kết và thừa nhận rằng, bằng việc đăng ký sử dụng dịch vụ ViettelPay, đề nghị phát hành và sử dụng thẻ ViettelPay, Khách hàng đã đồng ý cấp quyền cho Viettel.

g. Nâng cấp, thay đổi, điều chỉnh dịch vụ ViettelPay trên tất cả các kênh giao dịch để đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ một cách tốt nhất của Khách hàng. Những thay đổi này được thông báo qua các kênh: tin nhắn SMS, trang thông tin điện tử 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 Khách hàng đồng ý chủ động cập nhật thông tin về sự thay đổi của dịch vụ qua các kênh trên và đồng ý rằng, Viettel và Ngân hàng hợp tác được quyền sử dụng thông tin Khách hàng đã cung cấp trong quá trình đăng

ký dịch vụ viễn thông Viettel để bổ sung, cập nhật thông tin đã đăng ký dịch vụ ViettelPay hoặc đăng ký mới dịch vụ ViettelPay theo quy định. Khách hàng đồng ý để Viettel cung cấp các thông tin giao dịch cho Ngân hàng hợp tác với Viettel và ngược lại, đồng ý cho ngân hàng hợp tác với Viettel cung cấp các thông tin giao dịch liên quan đến tải khoản, thẻ ViettelPay cho Viettel để cung cấp dịch vụ ViettelPay.

h. Truy cập, thu thập, sử dụng thông tin của Khách hàng, cụ thể như sau:

i. Khi đăng ký mở và sử dụng dịch vụ ViettelPay, Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng Viettel được quyền truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của Khách hàng với mục đích: (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 Khách hàng.

j. Cùng với quyền truy cập, Viettel có thể thu thập, sử dụng, xử lý các thông tin thu thập vào các mục đích: phục vụ Khách hàng thực hiện các giao dịch và sử dụng dịch vụ do Viettel cung cấp; dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác cung cấp mà khách hàng đồng ý sử dụng; cung cấp cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật, cung cấp theo yêu cầu của pháp luật; nâng cao chất lượng dịch vụ Mobile Money và cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất tới Khách hàng; Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại; Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới. Chi tiết về mục đích, phạm vi, nội dung hoạt động xử lý dữ liệu của Viettel, Khách hàng vui lòng đọc và nghiên cứu kỹ Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân tại đây. Chính sách này là một phần không thể tách rời của bản Điều khoản này.

k. Phối 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 hoặc biểu mẫu khác trong từng thời kỳ với Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không sử dụng dịch vụ trong vòng 03 đến 06 tháng *(tuỳ theo quy định tại từng thời điểm)* hoặc Khách hàng 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*).

l. Thực hiện các biện pháp cần thiết như phối hợp với ngân hàng khóa tài khoản/thẻ, tạm dừng/dừng cung cấp dịch vụ, điều chỉnh hạn mức sử dụng 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, hành vi giao dịch bất thường, rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt quản lý rủi ro hoặc trục lợi chính sách 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.

m. Thực hiện các biện pháp cần thiết như dừng giao dịch, khóa tài khoản/thẻ tạm dừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ khi Khách hàng 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 tài khoản/thẻ bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trục lợi chính sách, hoặc tổn thất phù hợp với các quy định của pháp luật.

n. 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 Khách hàng 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 Khách hàng;

o. Viettel có quyền tạm dừng, đóng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ Viettelpay cho Khách hàng nếu số điện thoại Khách hàng sử dụng để đăng ký dịch vụ Viettelpay đã bị hủy, bị chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định trong quá trình sử dụng dịch vụ viễn thông và bị thu hồi về kho số và đã được cung cấp cho các cá nhân, tổ chức khác có nhu cầu. Đối với khách hàng đã được xác thực hồ sơ đăng ký dịch vụ ViettelPay, khách hàng có thể yêu cầu hoàn trả số dư tài khoản/thẻ ViettelPay tại quầy của MB. Đối với các khách hàng chưa được xác thực hoặc không thể xác thực được hồ sơ đăng ký dịch vụ ViettelPay, số dư trên tài khoản/thẻ ViettelPay sẽ không được hoàn lại và xử lý theo quy định của pháp luật.

p. Phối hợp với Ngân hàng chuyển đổi các dịch vụ và sản phẩm mà khách hàng đang sử dụng qua kênh ViettelPay MB sang Kênh ngân hàng số hợp tác tương ứng và trích nợ tài khoản/thẻ của khách hàng để chuyển số dư sang tài khoản/thẻ ViettelPay của Khách hàng tại Ngân hàng hợp tác theo yêu cầu của khách hàng.

q. Lựa chọn ngân hàng, các tổ chức khác làm đối tác để ký kết hợp đồng cung ứng, phát triển dịch vụ trên cơ sở đảm bảo an toàn, hiệu quả và phù hợp với nội dung Giấy phép và quy định của pháp luật.

r. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Viettel

a. Hướng dẫn Khách hàng 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 Khách hàng 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 Khách hàng.

e. Phối hợp với Ngân hàng khoá thẻ trong vòng 1 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 ViettelPay. Viettel 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 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Khách hàng (*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 gửi lệnh trừ tiền sai trong tài khoản thẻ của Khách hàng, Viettel sẽ gửi thông báo lại cho Khách hàng về phần trừ sai này (thời gian hệ thống chuyển trả lại tiền vào tài khoản thẻ cho Khách hàng theo thông báo của Viettel).

i. Công bố các loại phí và mức phí cho Khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ.

j. Phối hợp với Khách hàng 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.

k. Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với thiệt hại phát sinh đối với Khách hàng do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng 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. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của khách hàng;

n. Bồi thường thiệt hại cho khách hàng do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi để lộ thông tin khách hàng và các lỗi khác của tổ chức cung ứng dịch vụ;

o. Phối hợp với khách hàng thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày;

p. Cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thông qua hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ khi có yêu cầu của khách hàng;

q. Công bố các loại phí và mức phí cho khách hàng trước khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

r. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. **Quyền của Ngân hàng**

a. Ngân hàng được miễn trừ đối với tất cả các tổn thất, thiệt hại phát sinh của Khách hàng trong trường hợp Ngân hàng cung cấp dịch vụ thông qua thông tin liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký nhưng các thông tin liên lạc này không còn được Khách hàng sử dụng và/hoặc không còn tồn tại nhưng Khách hàng không đăng ký thay đổi với Ngân hàng hay vì bất kỳ lý do nào dẫn đến việc Khách hàng không tiếp nhận dịch vụ từ Ngân hàng.

b. Được tự động trích nợ tài khoản/thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:

c. Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản/thẻ Khách hàng;

d. Các nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

e. Chuyển trả Ngân hàng trả tiền trong trường hợp Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền được ghi Có theo thông báo của Ngân hàng;

f. Các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình Viettel, Ngân hàng cung ứng dịch vụ theo quy định;

g. Khách hàng thay đổi Ngân hàng cung cấp dịch vụ tài khoản/thẻ ViettelPay theo thông báo của Viettel trong từng thời kỳ. Trong trường hợp này, toàn bộ các dịch vụ và sản phẩm mà khách hàng đang sử dụng qua kênh ViettelPay MB sẽ được tự động chuyển đổi và tiếp tục được Viettel và Ngân hàng hợp tác cung cấp thông qua Kênh ngân hàng số hợp tác tương ứng; toàn bộ số dư trong tài khoản/thẻ Viettelpay sẽ được tự động trích nợ và chuyển sang tài khoản/thẻ ViettelPay của Khách hàng tại Ngân hàng hợp tác.

h. Các trường hợp khác theo thoả thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng.

i. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

j. Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.

k. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật;

l. Tài khoản/thẻ đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản/thẻ đang bị đóng, tài khoản/thẻ bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

m. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không đúng với các thông tin đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa các Bên.

n. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản/thẻ vi phạm các thỏa thuận với Ngân hàng, Viettel, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xem xét và xử lý.

o. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư tài khoản/thẻ theo quy định.

p. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong dịch vụ thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và được công bố tại Kênh giao dịch, trang thông tin điện tử của Ngân hàng và/hoặc tại Kênh giao dịch Viettel.

q. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.

r. Phạt khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản/thẻ đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.

s. Các quyền khác theo bản Điều khoản này và theo quy định của pháp luật.

4. **Nghĩa vụ của Ngân hàng**

a. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng quy định về lập hồ sơ mở tài khoản/thẻ, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản/thẻ.

b. Niêm yết công khai các quy định về mở, sử dụng và quản lý tài khoản/thẻ và các quy định liên quan được nêu tại bản Điều khoản này tại Kênh giao dịch, trang thông tin điện tử của Ngân hàng và/hoặc tại Kênh giao dịch Viettel.

c. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán của khách hàng, các yêu cầu sử dụng tài khoản/thẻ của khách hàng và điều chỉnh các khoản mục hạch toán không đúng, không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản/thẻ theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng, cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng.

d. Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản/thẻ theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản/thẻ theo quy định.

e. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản/thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản/thẻ, giao dịch trên tài khoản/thẻ theo quy định của pháp luật, không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:

- Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của Ngân hàng hoặc bất kỳ người nào hành động nhân danh khách hàng, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản/thẻ, cơ quan kiểm toán độc lập, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ;
- Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các giao dịch tài khoản/thẻ của khách hàng hoặc các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của khách hàng.

f. Trường hợp phong tỏa tài khoản/thẻ thanh toán, Ngân hàng thông báo bằng văn bản, email cho Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản/thẻ ngay sau khi thực hiện phong tỏa, bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ số tiền phong tỏa trên tài khoản/thẻ theo nội dung phong tỏa.

g. Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản/thẻ của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.

h. 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, Khách hàng 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, bảo mật các thiết bị điện tử được dùng để sử dụng dịch vụ ViettelPay (*máy tính, điện thoại,…*). Khách hàng không được rời thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch;

e. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện từ tài khoản/thẻ của mình. Khách hàng có trách nhiệm bồi thường cho Viettel và/hoặc người sử dụng khác hoặc bên thứ ba có liên quan nếu Khách hàng vi phạm Điều khoản sử dụng này hay nếu Khách hàng 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 Khách hàng. Viettel cam kết giữ bí mật tất cả thông tin mà Khách hàng cung cấp và không tiết lộ thông tin cho đơn vị khác trừ khi có sự đồng ý của Khách hàng 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.

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 Viettel Money, Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng Viettel có quyền sử dụng những API hệ thống sau để truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của Khách hàng: Đọc và sử dụng danh bạ điện thoại, thông tin trên SIM; Ghi dữ liệu của ứng dụng lên thẻ nhớ; Truy cập vào Internet từ thiết bị của Khách hàng.

a. Khách hàng 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 Khách hàng.

b. Tất cả các Dữ Liệu sẽ được bảo vệ và được sử dụng theo quy định tại Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân **tại đây**. Chính sách này được công bố công khai và cập nhật tùy từng thời điểm trên các Kênh giao dịch của Viettel.

c. 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 Khách hàng không thể thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lí do nào khác không phải lỗi của Viettel.
2. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng này hoặc của pháp luật.
3. Số dư trong tài khoản/thẻ của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch hoặc đã bị phong tỏa/đảm 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 không phải do lỗi của Viettel (*bị thâm 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 Khách hàng và Đơn vị chấp nhận thanh toán trên Kênh giao dịch của Viettel.
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 Khách hàng khi Viettel 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 ViettelPay, thẻ ViettelPay hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải do lỗi của Viettel.
7. Viettel được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý dữ liệu, phần mềm, hệ thống truyền tín hiệu; thiết bị sử dụng dịch vụ ViettelPay của Khách hàng gặp sự cố, bị lỗi, bị tấn công, virus, mã độc,... hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải do lỗi của Viettel.

Điều 8. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi các giao dịch đã được thực hiện thành công qua dịch vụ ViettelPay và được Ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Các giao dịch 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 Khách hàng chịu 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 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 ViettelPay 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 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 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.
5. Khách hàng đồng ý các ngân hàng hợp tác với Viettel được quyền chủ động chi hộ, chuyển tiền theo yêu cầu trực tiếp tại quầy giao dịch, từ tài khoản/thẻ mở tại ngân hàng hợp tác của Khách hàng đến tài khoản của Viettel để thực hiện giao dịch chuyển tiền đến tài khoản/thẻ ViettelPay của dịch vụ mà Khách hàng đề nghị sử dụng.

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

1. **Các kênh tiếp nhận hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng**

a. Bộ phận chăm sóc khách hàng:

b. Tổng đài: **18009000** (*miễn phí*).

c. Thời gian hỗ trợ: 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần.

d. Việc tra soát và giải quyết khiếu nại qua tổng đài điện thoại được ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ.

e. Tại các cửa hàng trực tiếp của Viettel:

f. Địa điểm: Khách hàng có thể tìm thấy cửa hàng Viettel gần nhất bằng cách:

g. Cách 1: Truy cập trang thông tin điện tử:
https://vietteltelecom.vn/ho-tro/thong-tin-hotro/danh-sach-cua-hang

h. Cách 2: Truy cập Ứng dụng Viettel Money/Menu/Tìm địa điểm/Tra cứu điểm giao dịch chuyển tiền/Nhập khu vực cần tìm/Chọn Cửa hàng trực tiếp.

i. 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

Khách hàng cần đảm bảo các điều kiện sau đây khi gửi yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại tới Viettel:

a. Khách hàng phản ánh là chủ dịch vụ ViettelPay. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và cung cấp văn bản ủy quyền có công chứng hoặc chứng thực kèm theo bản sao giấy tờ tùy thân có công chứng hoặc chứng thực của Chủ dịch vụ;

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, Khách hàng 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 theo hướng dẫn của nhân viên tổng đài làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.

3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại

Khách hàng 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 Khách hàng gửi yêu cầu quá thời hạn sau đây:

a. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại**:** trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.

b. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ.

c. Với các giao dịch sử dụng tài khoản/thẻ liên kết, thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định của ngân hàng.

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

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 Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại bản điều khoản dịch vụ này;
- 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 bằng văn bản của Khách hàng, Khách hàng chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do lỗi của Khách hàng trong 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.
- 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 Khách hàng.
- 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 Khách hàng về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền.

- 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 Khách hàng 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 Khách hàng 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.
- 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 Khách hàng khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả

a. Tài khoản 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 việc mua 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, Khách hàng 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, Khách hàng 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

a. Các giao dịch hoàn trả hàng hóa, dịch vụ được thực hiện theo chính sách hoàn trả hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT.

b. Viettel sẽ là đơn vị tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng 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 tự nguyện từ ĐVCNTT	Là giao dịch được ĐVCNTT tự nguyện yêu cầu hoàn trả cho Khách hàng.	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: • 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: • 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 Khách hàng
Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của Khách hàng, 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 Khách hàng 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 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 Khách hàng.

Điều 12. Các trường hợp bất khả kháng

1. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, …dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới Khách hàng thì Viettel sẽ nhanh chóng thông báo cho Khách hàng qua các phương tiện truyền thông: trang thông tin điện tử 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 ngoại 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 Khách hàng và/hoặc dẫn đến thiệt hại cho Khách hàng không do lỗi của Viettel như:

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

b. Hệ thống thông tin, thiết bị của Viettel, thiết bị sử dụng dịch vụ ViettelPay của Khách hàng 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 thẻ của 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.

e. 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:

f. Các sự cố do mất nguồn điện, do truyền thông,

g. 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.

h. 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.

i. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của Viettel.

3. Viettel 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 không phải lỗi của Viettel. Nếu Viettel không thể thực hiện nghĩa vụ với Khách hàng 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 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 13. Thỏa thuận khác

1. Thỏa thuận giữa Viettel và Khách hàng sẽ chấm dứt trong trường hợp sau

a. Các Bên đồng ý chấm dứt Điều khoản sử dụng này theo quy định của Viettel**;**

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 tố tụng trong vụ án 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 Viettel, Ngân hàng thì trong những trường hợp này Thỏa thuận sẽ kết thúc bằng cách thức do hai Bên thoả 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:

b. Khách hàng 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;

c. 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 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm theo quy định của pháp luật hiện hành.

d. Khi chấm dứt Thỏa thuận, các Bên có nghĩa vụ:

e. 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;

f. 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 có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ ViettelPay sau khi thông báo trước cho Khách hàng khi:

b. Khách hàng 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 hoặc biểu mẫu khác trong từng thời kỳ; quy định của Viettel và/hoặc quy định khác của pháp luật có liên quan;

c. Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

d. Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận;
e. Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
f. Khi lợi ích của Viettel/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị phương hại;
g. Khi có các sự cố do sự kiện bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Viettel.

4. Thông báo do Viettel hàng gửi cho Khách hàng được xem là Khách hàng đã nhận trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi (*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 Khách hàng đã đăng ký với Viettel hoặc vào ngày gửi đi nếu Viettel gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD cho Khách hàng; hoặc 05 (năm) ngày sau ngày công bố trên trang thông tin điện tử hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại địa điểm giao dịch của Viettel, Ngân hàng.

5. Khách hàng đồng ý rằng Viettel có thể gửi thông báo tới Khách hàng bằng bất kỳ hình thức nào bao gồm tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email hoặc hình thức khác nhằm bảo đảm Khách hàng nhận được thông báo của Viettel.

6. Khách hàng có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng ViettelPay.

7. Bằng việc cung cấp số điện thoại (*di động và/hoặc cố định*) và/hoặc Email khi sử dụng dịch vụ ViettelPay, Viettel sẽ gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email hoặc gọi điện thoại tới số điện thoại của Khách hàng 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.

8. Khách hàng có quyền nhận và từ chối nhận các tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo, cuộc gọi điện thoại quảng cáo từ Viettel và các Nhà quảng cáo hợp tác với Viettel kể từ thời điểm đăng ký, sử dụng dịch vụ ViettelPay**.**

9. Đồng ý Viettel được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc cung cấp các thông tin của Khách hàng (bao gồm các thông tin của Khách hàng trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ của Viettel) cho đối tác của Viettel nhằm một hoặc các mục đích sau: (i) Cung cấp dịch vụ khác của Viettel phát sinh sau thời điểm hòa mạng và/hoặc các dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác khi Khách hàng đăng ký, sử dụng dịch vụ; (ii) Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại; (iii) Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Khách hàng 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 sửa đổi, bổ sung Điều khoản dịch vụ này được Viettel thông báo cho khách hàng trong từng thời kỳ.

2. Điều khoản sử dụng này được giao kết trên cơ sở thiện chí giữa Viettel và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng 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 Khách hàng vi phạm thỏa thuận, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ ViettelPay, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan. Những hành động Viettel có thể thực hiện trong phạm vi pháp luật cho phép bao gồm nhưng không chỉ giới hạn:

6. Liên hệ với ĐVCNTT mà Khách hàng giao dịch, ngân hàng, với bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Khách hàng;

7. Từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ ViettelPay cho Khách hàng khi Khách hàng 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;
8. Phối hợp với Ngân hàng tạm khóa tài khoản/thẻ, phong tỏa các khoản tiền, tạm dừng, từ chối cung cấp dịch vụ để phòng ngừa các rủi ro có thể xảy ra theo Quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc khi Khách hàng bị khiếu nại, tranh chấp cho đến khi vấn đề được giải quyết.
9. Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ViettelPay này được ban hành, công bố và áp dụng từ ngày 17/07/2024 và có giá trị cập nhật, thay thế bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ViettelPay đã được Viettel công bố trước đây trên trang thông tin điện tử https://viettelmoney.vn và ứng dụng Viettel Money.

(c) Bản quyền thuộc về Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Mọi quyền được bảo hộ.

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ

Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử (gọi tắt là "Điều khoản sử dụng") giữa Quý khách và Viettel. Điều khoản sử dụng này là một phần không tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng Ví điện tử.

   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 Viettel Money ra khỏi thiết bị di động của quý khách. Khi đã sử dụng Viettel Money (đã đăng ký thành công dịch vụ Ví điện tử) 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 thông qua Ứng dụng Viettel Money 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 Ví điện tử. 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 Ví điện tử đồng nghĩa với việc Quý khách đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 2: Mô tả dịch vụ

1. Ngân hàng liên kết: là các ngân hàng liên kết làm nguồn tiền để nạp/rút tiền vào Ví điện tử.

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/Ví điện tử: Dịch vụ Ví điện tử là dịch vụ do Viettel cung ứng cho khách hàng để nạp tiền vào ví điện tử, rút tiền ra khỏi ví điện tử và thực hiện giao dịch thanh toán.

4. Ngân hàng hợp tác: là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có ký hợp đồng hoặc thỏa thuận với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán về việc hợp tác cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

5. Ngân hàng liên kết: là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi khách hàng sử dụng ví điện tử mở tài khoản đồng Việt Nam, thẻ ghi nợ và tài khoản đồng Việt Nam, thẻ ghi nợ này được khách hàng sử dụng để liên kết với ví điện tử của chính khách hàng.

6. Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT): là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt theo hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng văn bản ký kết với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

7. Mô tả dịch vụ:

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

b. Cách sử dụng: tải ứng dụng Viettel Money từ App Store/Google Play, sử dụng thanh toán trên các website/ứng dụng trung gian thanh toán của Viettel/Viettel hợp tác/ĐVCNTT.

c. Cách đăng ký: tải ứng dụng Viettel Money từ App Store/Google Play thực hiện thao tác theo hướng dẫn của Viettel Money tại từng thời kỳ.

d. Để cập nhật thông tin chi tiết về Viettel Money và các chương trình khuyến mại, Quý khách vui lòng xem thông tin tại Ứng dụng Viettel Money.

Điều 3: Quy định về các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở, sử dụng ví điện tử

1. Phí dịch vụ là các khoản phí Quý khách phải thanh toán khi sử dụng các dịch vụ Ví điện tử do Viettel cung cấp. Biểu phí dịch vụ được Viettel quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai tại https://viettelmoney.vn/.
2. Cách thức thu phí dịch vụ: Viettel thực hiện thu phí dịch vụ thông qua việc trích nợ Ví điện tử của khách hàng theo đúng mức phí Viettel thông báo công khai.
3. Viettel có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ Viettel Money. 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).

Điều 4: Quyền và trách nhiệm của Quý khách

1. Quyền của Quý khách:

a. Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ Viettel Money đã đăng ký sử dụng và được Viettel cung cấp theo quy định pháp luật.

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 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 Viettel Money, cũng như các quy định pháp luật và quy định của Ngân hàng trong quá trình sử dụng Ví điện tử (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 Viettel Money trái với các quy định của pháp luật hoặc quy định sử dụng ví điện tử của Ngân hàng Nhà nước;

d. Viettel cảnh báo về các hành vi không được thực hiện khi mở và sử dụng ví điện tử, bằng việc đồng ý với Điều kiện điều khoản này, Khách hàng đồng ý đã đọc đầy đủ và tuyệt đối tuân thủ thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Viettel Money dưới đây:

- Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP 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/thanh toán trực tuyến;
- 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 trang thông tin điện tử (website) theo hướng dẫn của Viettel;
- 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 Viettel Money, 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 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 thể sở hữu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất Sim điện thoại đăng ký dịch vụ Viettel Money.

Viettel không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do lỗi của Khách hàng khi không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Viettel Money nói trên;

e. 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;

f. Chấp hành tất cả các quy định, hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Viettel Money, 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.

g. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ từ ví Viettel Money và/hoặc hóa đơn thanh toán có chữ ký của Quý khách kèm theo;

h. 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.

i. 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.

j. Tuân thủ theo quy định về Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Viettel được đăng tải tại website https://viettelmoney.vn/.

k. 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 Viettel Money 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, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật.

c. Lựa chọn tổ chức đối tác để ký kết hợp đồng liên kết, hợp tác với các ngân hàng, đối tác 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/ngân hàng liên kết trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật. Trích nợ Ví điện tử theo yêu cầu của Quý khách để thu các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Viettel Money. 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 Viettel Money, 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 Viettel Money 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 Viettel Money 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 Viettel Money, 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 Viettel Money 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 Viettel Money.

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 tuỳ theo quy định của Viettel tại từng thời điểm hoặc Quý khách không hoàn thiện hồ sơ đăng ký dịch vụ Viettel Money theo quy định của dịch vụ Viettel Money tại Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này.

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 điều chỉnh hạn mức sử dụng dịch vụ , 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 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 Viettel Money 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. Khoá 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 Viettel Money. 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. Sử dụng ví điện tử của khách hàng

1. Việc nạp tiền vào ví điện tử được thực hiện thông qua:

a. Nộp tiền mặt vào tài khoản đảm bảo thanh toán của Viettel (cho dịch vụ ví điện tử) mở tại ngân hàng hợp tác;

b. Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam của chính Khách hàng tại ngân hàng liên kết;

c. Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản này;

d. Nhận tiền từ ví điện tử khác trong cùng hệ thống (do Viettel mở);

e. Nhận tiền từ ví điện tử khác ngoài hệ thống (do tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử khác không phải Viettel mở).

Quy định tại điểm c, e này áp dụng từ ngày 1/7/2025.

2. Khách hàng được sử dụng ví điện tử để:

a. Rút tiền ra khỏi ví điện tử về tài khoản đồng Việt Nam của chính khách hàng tại ngân hàng liên kết;

b. Chuyển tiền đến tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, trừ trường hợp quy định tại điểm a khoản này;

c. Chuyển tiền đến ví điện tử khác trong cùng hệ thống (do Viettel mở);

d. Chuyển tiền đến ví điện tử khác ngoài hệ thống (do tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử khác không phải mở);

e. Thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ; nộp phí, lệ phí cho các dịch vụ công hợp pháp theo quy định của pháp luật.

Quy định tại điểm b, d này áp dụng từ ngày 1/7/2025.

3. Khách hàng không được sử dụng ví điện tử để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Viettel thực hiện hoàn trả tiền cho khách hàng trong các trường hợp:

a. Viettel chấm dứt cung ứng dịch vụ ví điện tử cho khách hàng;

b. Viettel chấm dứt hoạt động, bị thu hồi Giấy phép, giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;

c. Khách hàng không thực hiện liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính chủ ví điện tử theo quy định của Viettel tại Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử;

d. Chi trả thừa kế theo quy định của pháp luật khi khách hàng chết hoặc bị tuyên bố là đã chết;

e. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

f. Các trường hợp đóng ví điện tử và xử lý số dư còn lại khi đóng ví điện tử**, bao gồm:**

(i) Trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng ví điện tử cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

(ii) Trường hợp ví điện tử không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử;

(iii) Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật;

5. Viettel không nhận tiền mặt từ khách hàng để nạp tiền vào ví điện tử; không thực hiện cấp tín dụng cho khách hàng sử dụng ví điện tử, trả lãi trên số dư ví điện tử.

6. Khách hàng chỉ được sử dụng ví điện tử khi đảm bảo nguyên tắc:

a. Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng khách hàng phù hợp với quy định về quản lý rủi ro, thỏa thuận mở và sử dụng ví điện tử do Viettel ban hành tại từng thời kỳ.

b. Viettel có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng ví điện tử;

c. Đối với các Khách hàng mở Ví điện tử sau ngày 1/10/2024, khách hàng chỉ được sử dụng ví điện tử để thực hiện các giao dịch theo quy định tại khoản 2 này trên Ứng dụng Viettel Money/web/Ứng dụng trung gian thanh toán của Viettel hoặc Viettel hợp tác khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ ví điện

tử hoặc người đại diện (đối với khách hàng cá nhân) hoặc người đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) với:

(i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

(ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

(iii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

(iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;

d. Khách hàng cam kết thực hiện đầy đủ các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

7. Hạn mức giao dịch qua ví điện tử

a. Tổng hạn mức giao dịch qua các ví điện tử cá nhân của 01 khách hàng tại Viettel (bao gồm giao dịch chuyển tiền và thanh toán theo quy định tại điểm b, điểm c, điểm d, điểm e khoản 2 Điều này) tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong một tháng.

b. Quy định tại điểm a khoản 7 Điều này không áp dụng đối với:

(i) Ví điện tử cá nhân của người có ký hợp đồng hoặc thỏa thuận làm đơn vị chấp nhận thanh toán với Viettel;

(ii) Các giao dịch thanh toán: Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; điện; nước; viễn thông; các loại phí, giá, tiền dịch vụ liên quan đến hoạt động giao thông của phương tiện giao thông đường bộ; học phí; viện phí; đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, phí bảo hiểm theo quy định tại Luật Kinh doanh bảo hiểm; chi trả các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh cho ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

(iii) Tổng hạn mức cho các giao dịch thanh toán quy định tại mục (ii) điểm b khoản 7 Điều này qua các ví điện tử cá nhân của 01 (một) khách hàng không lớn hơn tổng hạn mức giao dịch qua các ví điện tử cá nhân đã được tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử cấp cho khách hàng đó theo quy định tại điểm a khoản 7 Điều này.

(iv) Viettel sẽ liên tục kiểm tra, giám sát và đảm bảo việc sử dụng ví điện tử cá nhân của khách hàng là phù hợp với hạn mức đã được Viettel cấp cho khách hàng đó. Viettel chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng sử dụng ví điện tử không đúng hạn mức đã được Viettel cấp cho khách hàng.

8. Đối tượng mở Ví điện tử

Cá nhân mở Ví điện tử bao gồm:

Người từ đủ 18 tuổi trở lên không bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật Việt Nam;

9. Phạm vi sử dụng ví điện tử

a. Ví điện tử có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch tại khoản 1, khoản 2 Điều 6 và hạn mức giao dịch tại khoản 7 Điều 6 Điều kiện điều khoản này.

b. Viettel cung cấp dịch vụ Ví điện tử thông qua phương tiện điện tử, hiện tại chưa thực hiện cung cấp dịch vụ tại quầy giao dịch.

c. Phạm vi sử dụng Ví điện tử có thể thay đổi theo quy định của Viettel trong từng thời kỳ. Viettel sẽ công bố trên website hoặc Ứng dụng của Viettel/đối tác của Viettel trước khi cung cấp dịch vụ đến khách hàng, Khách hàng có trách nhiệm theo dõi để sử dụng dịch vụ tại từng thời kỳ.

10. Các trường hợp trích Nợ ví điện tử theo quy định pháp luật và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

a. Viettel thực hiện trích nợ theo quy định tại Điều 18 để thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng yêu cầu của khách hàng tại khoản 2 Điều này.

b. Viettel được quyền thực hiện trích nợ ví điện tử của khách hàng khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào ví điện tử của khách hàng do sai sót, nhầm lẫn hoặc lỗi hệ thống.

c. Viettel có quyền thực hiện trích nợ ví điện tử của khách hàng theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền.

d. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Điều 7: Quy định về việc liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của khách hàng tại ngân hàng liên kết

1. Khách hàng phải hoàn thành việc liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của chính khách hàng mở tại ngân hàng liên kết trước khi sử dụng ví điện tử và duy trì việc liên kết trong suốt thời gian sử dụng ví điện tử.

2. Tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ được khách hàng sử dụng để liên kết với ví điện tử phải có đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại ngân hàng liên kết.

3. Viettel không cung cấp dịch vụ ví điện tử đối với các khách hàng không liên kết với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính khách hàng tại ngân hàng liên kết.

4. Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày ví điện tử chưa được liên kết hoặc không còn liên kết với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính khách hàng, Viettel sẽ gửi thông báo (bằng tối thiểu hai hình thức) tới khách hàng đề nghị thực hiện liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ theo quy định. Sau 01 tháng kể từ ngày Viettel gửi thông báo cho khách hàng, nếu khách hàng vẫn không thực hiện liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính khách hàng, Viettel thực hiện đóng ví điện tử và liên hệ với khách hàng để hoàn trả tiền trên ví điện tử cho khách hàng (nếu có).

5. Sau thời gian 01 tháng kể từ ngày đóng ví điện tử mà Viettel không thể thực hiện hoàn trả tiền trên ví điện tử cho khách hàng do nguyên nhân từ phía khách hàng, Viettel thực hiện theo dõi số dư còn lại trên ví điện tử của khách hàng và phải đảm bảo nghĩa vụ hoàn trả tiền trên ví điện tử khi chủ ví điện tử có yêu cầu.

6. Viettel cam kết có thỏa thuận với ngân hàng liên kết và/hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính và dịch vụ bù trừ điện tử về quy trình, cách thức liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính khách hàng.

7. Khách hàng được liên kết ví điện tử với một hoặc nhiều tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ của chính khách hàng mở tại các ngân hàng liên kết.

Điều 8: Cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho khách hàng

2. Về số dư và các giao dịch phát sinh trên ví điện tử: Để tra cứu thông tin về số dư và giao dịch phát sinh qua Ví điện tử, khách hàng thực hiện đăng nhập vào ứng dụng Viettel Money, thực hiện các biện pháp xác thực giao dịch của Viettel sau đó tra cứu thông tin.

Ngoài ra, khách hàng có thể tra cứu thông tin các hình thức khác do Viettel thỏa thuận với khách hàng tại từng thời kỳ.

3. Việc thông báo ví điện tử bị đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở ví điện tử và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng ví điện tử được Viettel gửi thông báo cho chính khách hàng thông qua ứng dụng Viettel Money hoặc SMS hoặc qua hình thức khác do Viettel thỏa thuận với khách hàng tại từng thời kỳ.

Điều 9: Các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng ví điện tử

1. Viettel thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
a) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
b) Viettel nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở ví điện tử của khách hàng đã thu thập trước đây;

c) Thông tin của Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức mở ví điện tử có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);

d) Thông tin về ví điện tử, Khách hàng sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch, điều chỉnh hạn mức sử dụng dịch vụ trên ví điện tử khi:

a. Lệnh thanh toán không hợp lệ hoặc số dư Ví điện tử không đủ tiền.

b. Theo yêu cầu của khách hàng.

c. Viettel phát hiện khách hàng không cung cấp đầy đủ thông tin của khách hàng hoặc tài liệu của khách hàng không đầy đủ/không hợp lệ hoặc có cơ sở để nghi ngờ và/hoặc được xác định có dính líu đến các hoạt động phi pháp như rửa tiền, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

d. Viettel phát hiện các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo, hành vi giao dịch bất thường hoặc trục lợi chính sách của Viettel và bên thứ 3 có liên quan.

e. Trường hợp do cơ quan có thẩm quyền yêu cầu thực hiện.

f. Trường hợp khác tại Điều kiện điều khoản này hoặc theo quy định pháp luật tại từng thời kỳ.

Điều 10: Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại; Quy trình xử lý sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại

1. Khi phát hiện việc chuyển tiền có sai sót hoặc chênh lệch số liệu trong các giao dịch ví điện tử: gồm: nạp tiền/rút tiền/chuyển tiền/thanh toán (gọi chung là sai sót), Viettel phối hợp với khách hàng và các bên có liên quan để xử lý điều chỉnh theo đúng quy định, đảm bảo số liệu chính xác, thống nhất không để ảnh hưởng đến hoạt động sử dụng ví điện tử hoặc gây thiệt hại cho Viettel, Ngân hàng, các đối tác và/hoặc khách hàng. Viettel đảm bảo việc điều chỉnh sai sót trong giao dịch ví điện tử đảm bảo các nguyên tắc sau:

a. Tuân thủ chặt chẽ quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót trong kế toán và thanh toán, chuyển tiền: sai sót ở khâu nào sửa chữa điều chỉnh ở khâu đó, không được tự ý sửa chữa số liệu điều chỉnh sai sót;

b. Cá nhân, tổ chức gây ra sai sót hoặc vi phạm quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý và bồi thường thiệt hại do mình gây ra cho các bên liên quan theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn khách hàng sử dụng dịch vụ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với Viettel: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.

3. Viettel cam kết xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ, đảm bảo tuân thủ tối thiểu các quy định sau:

a. Viettel áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của Viettel; cụ thể:

(i) Hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại khách hàng sử dụng ví điện tử:

– Tổng đài: 18009000 (miễn phí) *(có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần);*

– Địa điểm giao dịch tại Tầng 45 Keangnam Landmark 72, phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội *(Thời gian hỗ trợ: từ 8h – 17h tất cả các ngày trong tuần)*

(ii) Điều kiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại:

a. Quý khách cung cấp được thông tin chứng minh Quý khách phản ánh là chủ Ví điện tử *(đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho Viettel);*

b. Khiếu nại vẫn nằm trong thời gian được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại;

c. Quý khách 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.

b. Viettel thực hiện ban hành mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy) để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại các địa điểm giao dịch của Viettel. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

c. Viettel có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định tại điểm a Khoản này;

Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.

4. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại:

a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, Viettel thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;

b. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Viettel thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Viettel thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho 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 khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp 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 thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

6. Viettel cung cấp công cụ để khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại thông qua Ứng dụng Viettel Money hoặc khách hàng có thể gọi trực tiếp đến tổng đài của Viettel cung cấp tại Điều này để cập nhật tiến độ.

Điều 11: Chính sách hoàn trả tiền đối với giao dịch thanh toán qua Ví điện tử

1. Điều kiện đối với Quý khách khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả:

a) Người khiếu nại là chủ Ví điện tử;

b) Yêu cầu phát sinh trong thời hạn giải quyết khiếu nại tại Điều 10;

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:

Các trường hợp	*Mô tả chi tiết*	*Xử lý giao dịch Hoàn trả*
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 Viettel Money.	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: – 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: – 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.

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: Xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp; Cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng

Viettel quy định chi tiết việc xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng được tại Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được đăng tải tại https://viettelmoney.vn/wp-content/uploads/2023/09/Viettelmoney-Baovedulieucanhan.pdf

Điều 13: Xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật

Viettel có quyền áp dụng ngay lập tức một hoặc đồng thời biện pháp sau đây để xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật:

1. Theo dõi, giám sát hoạt động của các khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.
2. Điều chỉnh hạn mức sử dụng dịch vụ của Khách hàng trong trường hợp hành vi giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu bất thường, gian lận.
3. Từ chối giao dịch, phối hợp với các bên tạm khóa/đóng băng tài khoản liên kết/Ví điện tử; tạm dừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ liên quan khác của Khách hàng trong trường hợp thông tin đăng ký dịch vụ của Khách hàng và/hoặc hành vi giao dịch của Khách hàng 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, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Các trường hợp cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ Ví điện tử

1. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng;
2. Cung cấp thông tin về số dư trên ví điện tử cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ ví điện tử cá nhân khi chủ ví điện tử chết hoặc bị tuyên bố là đã chết.
3. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Điều 15. Bảo mật thông tin, Quyền sở hữu trí tuệ

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng dịch vụ, Khách hàng 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, bảo mật các thiết bị điện tử được dùng để sử dụng dịch vụ Ví điện tử (*máy tính, điện thoại,…*). Khách hàng không được rời thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch vào bất

kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch;

e. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện từ tài khoản/thẻ của mình. Khách hàng có trách nhiệm bồi thường cho Viettel và/hoặc người sử dụng khác hoặc bên thứ ba có liên quan nếu Khách hàng vi phạm Điều khoản sử dụng này hay nếu Khách hàng 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 Khách hàng. Viettel cam kết giữ bí mật tất cả thông tin mà Khách hàng cung cấp và không tiết lộ thông tin cho đơn vị khác trừ khi có sự đồng ý của Khách hàng 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.

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 Viettel Money, Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng Viettel có quyền sử dụng những API hệ thống sau để truy cập vào dữ liệu trên điện thoại của Khách hàng: Đọc và sử dụng danh bạ điện thoại, thông tin trên SIM; Ghi dữ liệu của ứng dụng lên thẻ nhớ; Truy cập vào Internet từ thiết bị của Khách hàng.

a. Khách hàng 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 Khách hàng.

b. Tất cả các Dữ Liệu sẽ được bảo vệ và được sử dụng theo quy định tại Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân **tại đây**. Chính sách này được công bố công khai và cập nhật tùy từng thời điểm trên các Kênh giao dịch của Viettel.

c. 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 Viettel Money. 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 16. Các trường hợp miễn trách nhiệm

Viettel 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 lí do nào khác không phải lỗi của Viettel.

2. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản sử dụng này hoặc của pháp luật.

3. Số dư trong tài khoản/thẻ của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch hoặc đã bị phong tỏa/đảm 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 Viettel Money bị công bố/công khai cho bất kỳ bên nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Viettel không phải do lỗi của Viettel (*bị thâm 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 Viettel Money giữa Khách hàng và Đơn vị chấp nhận thanh toán trên Kênh giao dịch của Viettel.
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 Khách hàng khi Viettel 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 Ví điện tử hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải do lỗi của Viettel.
7. Viettel được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý dữ liệu, phần mềm, hệ thống truyền tín hiệu; thiết bị sử dụng dịch vụ ví điện tử của Khách hàng gặp sự cố, bị lỗi, bị tấn công, virus, mã độc,... hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Viettel không phải do lỗi của Viettel.

Điều 17. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi các giao dịch đã được thực hiện thành công qua Ví điện tử và được Viettel ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Các giao dịch đã được xử lý thành công qua dịch vụ ví điện tử sẽ được Viettel coi là có giá trị và không được hủy ngang và Khách hàng chịu trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Viettel đối với các giao dịch đó.

Điều 18. Thực hiện lệnh thanh toán

1. Mọi lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của dịch vụ ví điện tử 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. Khách hàng đồng ý các ngân hàng hợp tác với Viettel được quyền chủ động trích nợ từ tài khoản/thẻ mở tại ngân hàng hợp tác của Khách hàng đến tài khoản đảm bảo thanh toán Ví điện tử của Viettel để thực hiện giao dịch Nạp tiền đến Ví điện tử của Khách hàng.

Điều 19. Các trường hợp bất khả kháng

1. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, …dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới Khách hàng thì Viettel sẽ nhanh chóng thông báo cho Khách hàng qua các phương tiện truyền thông: trang thông tin điện tử dịch vụ Viettel Money, 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 ngoại 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 Khách hàng và/hoặc dẫn đến thiệt hại cho Khách hàng không do lỗi của Viettel như:

a. Hệ thống đường truyền giữa Viettel và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
b. Hệ thống thông tin, thiết bị của Viettel, thiết bị sử dụng dịch vụ Viettel Money của Khách hàng 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 thẻ/TKTT của 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.
e. 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 Ví điện tử:
f. Các sự cố do mất nguồn điện, do truyền thông,

g. 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.

h. 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.

i. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của Viettel.

3. Viettel 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 không phải lỗi của Viettel. Nếu Viettel không thể thực hiện nghĩa vụ với Khách hàng 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 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 20. Thỏa thuận khác

1. Thỏa thuận giữa Viettel và Khách hàng sẽ chấm dứt trong trường hợp sau

a. Các Bên đồng ý chấm dứt Điều khoản sử dụng này theo quy định của Viettel**;**

b. Khi Khách hàng 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 tố tụng trong vụ án 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 Viettel thì trong những trường hợp này Thỏa thuận sẽ kết thúc bằng cách thức do hai Bên thoả thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đơn phương chấm dứt Thỏa thuận

Viettel được quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ khi:

a. Khách hàng 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;

b. 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 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Khi chấm dứt Thỏa thuận, các Bên có nghĩa vụ:

a. 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;

b. Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của các hai Bên.

4. Dừng cung cấp dịch vụ Viettel Money

a. Viettel có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ Viettel Money sau khi thông báo trước cho Khách hàng khi:

b. Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản Ví điện tử trong từng thời kỳ; quy định của Viettel và/hoặc quy định khác của pháp luật có liên quan;

c. Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

d. Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận;

e. Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố;

f. Khi lợi ích của Viettel/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị phương hại;

g. Khi có các sự cố do sự kiện bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Viettel.

5. Thông báo do Viettel hàng gửi cho Khách hàng được xem là Khách hàng đã nhận trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày gửi (*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 Khách hàng đã đăng ký với Viettel hoặc vào ngày gửi đi nếu Viettel gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD cho Khách hàng; hoặc 05 (năm) ngày sau ngày công bố trên trang thông tin điện tử hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại địa điểm giao dịch của Viettel, Ngân hàng.

6. Khách hàng đồng ý rằng Viettel có thể gửi thông báo tới Khách hàng bằng bất kỳ hình thức nào bao gồm tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email hoặc hình thức khác nhằm bảo đảm Khách hàng nhận được thông báo của Viettel.
7. Khách hàng có thể giới hạn yêu cầu chia sẻ thông tin qua việc liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng theo quy định tại Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ này.
8. Bằng việc cung cấp số điện thoại (*di động và/hoặc cố định*) và/hoặc Email khi sử dụng dịch vụ Viettel Money, Viettel sẽ gửi tin nhắn SMS/MMS/USSD/Email hoặc gọi điện thoại tới số điện thoại của Khách hàng 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.
9. Khách hàng có quyền nhận và từ chối nhận các tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo, cuộc gọi điện thoại quảng cáo từ Viettel và các Nhà quảng cáo hợp tác với Viettel kể từ thời điểm đăng ký, sử dụng dịch vụ Viettel Money**.**
10. Đồng ý Viettel được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc cung cấp các thông tin của Khách hàng (bao gồm các thông tin của Khách hàng trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ của Viettel) cho đối tác của Viettel nhằm một hoặc các mục đích sau: (i) Cung cấp dịch vụ khác của Viettel phát sinh sau thời điểm hòa mạng và/hoặc các dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác khi Khách hàng đăng ký, sử dụng dịch vụ; (ii) Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại; (iii) Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Khách hàng 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 sửa đổi, bổ sung Điều khoản dịch vụ này được Viettel thông báo cho khách hàng trong từng thời kỳ.
2. Điều khoản sử dụng này được giao kết trên cơ sở thiện chí giữa Viettel và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng 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 Khách hàng vi phạm thỏa thuận, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ Viettel Money, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan. Những hành động Viettel có thể thực hiện trong phạm vi pháp luật cho phép bao gồm nhưng không chỉ giới hạn:

a. Liên hệ với ĐVCNTT mà Khách hàng giao dịch, ngân hàng, với bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Khách hàng;
b. Từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ Viettel Money cho Khách hàng khi Khách hàng 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 phòng ngừa các rủi ro có thể xảy ra theo Quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc khi Khách hàng bị khiếu nại, tranh chấp cho đến khi vấn đề được giải quyết.

6. Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử này được ban hành, công bố và áp dụng từ ngày 17/07/2024 và có giá trị cập nhật, thay thế bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử đã được Viettel công bố trước đây trên trang thông tin điện tử https://viettelmoney.vn và ứng dụng Viettel Money.

(c) Bản quyền thuộc về Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội. Mọi quyền được bảo hộ.