

# ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG THANH TOÁN ĐIỆN TỬ VIETTEL PAYGATE

## Điều 1. Thỏa thuận chung

1. Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ công thanh toán điện tử Viettel Paygate (gọi tắt là “Điều khoản sử dụng”) giữa Quý khách và Viettel tại <https://pay.viettel.vn>. Trước khi sử dụng dịch vụ hoặc bất kỳ phần nào của dịch vụ, Quý khách đảm bảo đã đọc rõ và đồng ý với các nội dung Điều khoản sử dụng này.
2. Nếu không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào, Quý khách vui lòng không sử dụng dịch vụ. Khi đã sử dụng dịch vụ 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 trên website <https://pay.viettel.vn> 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. Việc Quý khách tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm thay đổi đối với Biểu phí dịch vụ và điều khoản sử dụng đồng nghĩa với việc Quý khách đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

## Điều 2: Mô tả dịch vụ

1. Viettel là Tổng Công ty Viễn thông 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.
2. Công thanh toán điện tử Viettel Paygate là dịch vụ kết nối giữa đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT) và Ngân hàng nhằm hỗ trợ Quý khách thực hiện thanh toán trong giao dịch thương mại điện tử, thanh toán hóa đơn điện tử, QR code và các dịch vụ thanh toán điện tử khác.
3. Các phương thức thanh toán:
  - Tài khoản: Bankplus, ViettelPay.
  - Tài khoản/thẻ ngân hàng nội địa.
  - Thẻ quốc tế của các ngân hàng trên toàn thế giới.

## Điều 3: Phí dịch vụ

1. Phí dịch vụ là các khoản phí Quý khách cần thanh toán khi sử dụng dịch vụ công thanh toán điện tử Viettel Paygate do Viettel cung cấp. Biểu phí dịch vụ được Viettel quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên website của dịch vụ tại địa chỉ: <https://pay.viettel.vn> và các phương tiện thông tin đại chúng hoặc được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Viettel. Tất cả các loại phí dịch vụ đã thanh toán hợp pháp đều không hoàn lại trong bất kỳ trường hợp nào.
2. Viettel có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ và thống nhất với Đơn vị chấp nhận thanh toán bằng văn bản.
3. Phí dịch vụ áp dụng cho Đơn vị chấp nhận thanh toán (\*)

Biểu phí (gồm VAT)	ViettelPay/BankPlus	Thẻ/Ngân hàng nội địa	Thẻ Quốc tế
<b>Công thanh toán</b>	0.9%	1.100VNĐ + 1.1%	2.200VNĐ +3.0%
<b>Đơn vị chấp nhận thanh toán offline</b>	Miễn phí	Chưa triển khai	Chưa triển khai

(\*) Đơn vị chấp nhận thanh toán online, offline không được phép thu thêm phụ phí khi Quý khách thanh toán qua công thanh toán Viettel Paygate dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu đơn vị vi phạm và bị phát hiện thì Viettel có thể chấm dứt hợp đồng công thanh toán theo quy định của NHNN.

## Điều 4. Quy định xử lý tra soát, khiếu nại

1. Nguyên tắc tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại
  - a) Quý khách liên hệ trực tiếp với ĐVCNTT để khiếu nại về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT. Quý khách cần lựa chọn mua hàng tại các website/ứng dụng có thông tin địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ rõ ràng và có chính sách về đổi trả, hủy hàng hoá dịch vụ, xử lý khiếu nại công bố trên website/ứng dụng.
  - b) Nếu ĐVCNTT không giải quyết thỏa đáng yêu cầu của Quý khách hoặc nếu Quý khách muốn khiếu nại về giao dịch thanh toán (lỗi giao dịch không thành công nhưng vẫn bị trừ tiền, thanh toán sai số tiền, giao dịch trùng lặp...) Quý khách cần liên hệ với Tổ chức phát hành (Ngân hàng mở thẻ, tài khoản mà Quý khách sử dụng để thanh toán) và thực hiện tra soát giao dịch theo quy trình của Tổ chức phát hành.
  - c) Quý khách cần lưu giữ các chứng từ giao dịch, chứng từ giao hàng hóa, dịch vụ và cung cấp cho Ngân hàng khi thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch.
  - d) Trường hợp Quý khách sử dụng tài khoản ViettelPay, BankPlus để thực hiện giao dịch tại ĐVCNTT và phát sinh khiếu nại về giao dịch: tuân theo điều khoản, điều kiện sử dụng [ViettelPay/BankPlus](#).
2. Các kênh tiếp nhận hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại tại Viettel:
  - a) Trường hợp Quý khách thực hiện giao dịch từ tài khoản ViettelPay, Bankplus, khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại, Quý khách có thể liên hệ trực tiếp bộ phận Chăm sóc Quý khách hoặc các cửa hàng trực tiếp của Viettel.

## Bộ phận Chăm sóc Quý khách:

- o Tổng đài: 18009000 (miễn phí)
- o Thời gian hỗ trợ: 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần.
- o Việc tra soát và giải quyết khiếu nại qua tổng đài điện thoại được ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- **Tại các cửa hàng trực tiếp của Viettel:**
- o Địa điểm: Quý khách có thể tìm thấy cửa hàng Viettel gần nhất bằng cách:
- ✓ Cách 1: Truy cập website: <https://vietteltelecom.vn/ho-tro/thong-tin-hotro/danh-sach-cua-hang>
- ✓ Cách 2: Truy cập ứng dụng ViettelPay/Menu/Tìm địa điểm/Tra cứu điểm giao dịch chuyển tiền/Nhập khu vực cần tìm/Chọn Cửa hàng trực tiếp
- o Thời gian hỗ trợ: từ 8h – 20h tất cả các ngày trong tuần
- 3. Điều kiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ tra soát, khiếu nại:
- a) Quý khách liên hệ trực tiếp ĐVCNTT hoặc Tổ chức phát hành thẻ, ngân hàng mở tài khoản của Quý khách để thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- b) Viettel tiếp nhận yêu cầu tra soát của Quý khách là chủ tài khoản ViettelPay, BankPlus;
- c) Các khiếu nại phải được yêu cầu trong thời hạn được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại;
- d) Quý khách có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại theo yêu cầu của tổ chức phát hành, ngân hàng 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.
- e) Trường hợp Quý khách cung cấp thông tin đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại Viettel, Quý khách phải tới các cửa hàng trực tiếp của Viettel bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của Viettel làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Quý khách thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- 4. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại:
- a) Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền trong tài khoản ViettelPay, tài khoản BankPlus liên kết: trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- b) Đối với các giao dịch thanh toán sử dụng nguồn tiền thẻ quốc tế, nội địa: theo quy định Điều khoản sử dụng của tổ chức phát hành thẻ.
- 5. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:
- a) Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản ViettelPay, tài khoản BankPlus liên kết: trong vòng 05 ngày kể ngày tiếp nhận yêu cầu của Quý khách.
- b) Đối với các giao dịch thanh toán từ nguồn tiền thẻ quốc tế, nội địa: theo quy định Điều khoản sử dụng của tổ chức thẻ, ngân hàng và Pháp luật từng thời điểm..
- 6. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
- a) Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại đáp ứng các quy định tại Điều khoản sử dụng này, các quy định tại Điều khoản sử dụng thẻ và tài khoản của Quý khách và các quy định pháp luật liên quan tại thời điểm xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- b) Tôn trọng nguyên tắc thỏa thuận, thương lượng.
- c) Việc hoàn trả tổn thất (nếu có) sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả tra soát, khiếu nại và thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Quý khách và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;
- d) 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.
- e) 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 5. Các trường hợp bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không hạn chế như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn ... dẫn tới việc không cung cấp được dịch vụ tới Quý khách thì Viettel sẽ phải nhanh chóng thông báo cho Quý khách qua các phương tiện truyền thông: website <https://pay.viettel.vn>, tổng đài hỗ trợ, quầy giao dịch ...
3. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Viettel dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của Quý khách như:
  - a) Hệ thống đường truyền giữa Viettel và (các) Ngân hàng, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
  - b) Hệ thống thông tin, máy tính của Viettel gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.
  - c) Hệ thống xử lý giao dịch thẻ của (các) Ngân hàng bị lỗi.
  - d) Giao dịch được phê chuẩn thực hiện trên hệ thống của các Ngân hàng không gửi yêu cầu phê chuẩn thực hiện cho Viettel.

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

#### **Điều 6. Chính sách hoàn trả tiền**

1. Quy định chung
  - a) Quý khách cần thỏa thuận với ĐVCNTT bằng văn bản trước khi mua hàng hoặc đọc thông tin chính sách hoàn trả trên website/ứng dụng của ĐVCNTT. Nếu ĐVCNTT đồng ý hoàn trả cho Quý khách thì cần thực hiện theo đúng quy trình hoàn trả của Công thanh toán, Ngân hàng thanh toán.
  - b) Các bên cung cấp cho Viettel các chứng từ liên quan đến giao dịch kịp thời, chính xác, đầy đủ trong suốt quá trình xử lý;
  - c) Quý khách 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;
  - d) Nếu khiếu nại yêu cầu hoàn trả đối với giao dịch thẻ quốc tế thì người mua, Quý khách phải đáp ứng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế có liên quan;
  - e) Nếu khiếu nại yêu cầu hoàn trả đối với giao dịch thẻ nội địa thì người mua, Quý khách phải đáp ứng các quy định tại Điều khoản sử dụng thẻ và tài khoản của Quý khách và các quy định pháp luật liên quan.
  - f) Tuân thủ các hướng dẫn của Viettel trong từng trường hợp cụ thể.
2. Quy trình 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 ĐVCNTT, ngân hàng hoặc từ Quý khách và phối hợp với các bên để xử lý. Chi tiết các trường hợp như sau:

<b>Các trường hợp</b>	<b>Mô tả chi tiết</b>	<b>Xử lý giao dịch Hoàn trả</b>
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.	<p>Viettel phối hợp với ĐVCNTT và ngân hàng 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu không phải hoàn tiền: Kết thúc xử lý yêu cầu.</li> <li>- Nếu phải hoàn tiền, ĐVCNTT thực hiện lệnh hoàn tiền cho người mua.</li> </ul>
Giao dịch lỗi	Giao dịch được Viettel xác định có lỗi xảy ra trong quá trình truyền tín hiệu giao dịch.	<p>Viettel phối hợp với ĐVCNTT và ngân hàng thực hiện kiểm tra yêu cầu xử lý giao dịch lỗi. Kết quả sau khi xác minh thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu hai bên tiếp tục hoàn tất giao dịch thì kết thúc xử lý, không phát sinh hoàn tiền.</li> <li>- Nếu hai bên không tiếp tục hoàn tất giao dịch thì Viettel sẽ hoàn tiền cho Quý khách vào tài khoản Quý khách sử dụng để thanh toán ban đầu.</li> </ul>

Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của Quý khách xác định có gian lận, giả mạo khi thực hiện giao dịch từ thẻ quốc tế.	Nếu yêu cầu Hoàn trả theo thủ tục giải quyết của Tổ chức thẻ quốc tế, việc xử lý kết quả giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch trái phép sẽ được thực hiện theo Quy định của Tổ chức thẻ quốc tế. Viettel chịu trách nhiệm phối hợp, cung cấp chứng từ cho tổ chức phát hành thẻ trong quá trình giải quyết.
---------------------	---	---

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

3. Giao dịch không hủy ngang
  - a) Quý khách có thể sử dụng dịch vụ vào bất kỳ thời gian nào trong ngày, mọi lệnh thanh toán/giao dịch thỏa mãn các yêu cầu xác thực giao dịch của hệ thống Viettel đều được coi là duy nhất do Quý khách thực hiện;
  - b) Quý khách không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua dịch vụ cổng thanh toán điện tử Viettel Paygate và được Ngân hàng ghi nhận đầy đủ thông tin của Quý khách cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện;
  - c) Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không được hủy ngang và Quý khách cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.

#### **Điều 7. Quyền và Trách nhiệm của Quý khách**

##### **1. Quyền của Quý khách**

- a) Được hướng dẫn cách thức sử dụng dịch vụ;
- b) Được giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát;
- c) Được bồi thường thiệt hại do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi để lộ thông tin Quý khách và các lỗi khác;
- d) Phối hợp Viettel thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày;
- e) Được cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thông qua hệ thống của Viettel khi có yêu cầu bằng văn bản;
- f) Được tra cứu các loại phí và mức phí trước khi sử dụng dịch vụ.
- g) Thực hiện các giao dịch qua dịch vụ thanh toán trực tuyến đã đăng ký tại Ngân hàng, Tổ chức phát hành thẻ theo quy định tương ứng;
- h) Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến tài khoản và thẻ theo quy định của pháp luật và Ngân hàng;
- i) Tra soát, khiếu nại về các giao dịch qua Cổng thanh toán Viettel theo quy định và được miễn phí cước gọi đến tổng đài CSKH của dịch vụ để kịp thời hỗ trợ: 18009000.
- j) 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, quy định điều kiện sử dụng dịch vụ và các biện pháp đảm bảo an toàn cho việc sử dụng dịch vụ cổng thanh toán điện tử của Viettel.
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ. Mọi quyền lợi và nghĩa vụ của Quý khách sẽ căn cứ trên thông tin Quý khách đã đăng ký.
- c) Không thực hiện các giao dịch trái với các quy định của pháp luật hoặc quy định sử dụng thẻ của Ngân hàng Nhà nước và hoàn trả theo yêu cầu của Viettel đối với các khoản tiền có được do lỗi hoặc do sự cố hệ thống.
- d) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Cổng thanh toán và các tiện ích khác mà Viettel cung cấp sau:
  - Bảo vệ bí mật thông tin thẻ/tài khoản/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;
  - Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web và thoát khỏi trình duyệt, ứng dụng cung cấp dịch vụ khi không sử dụng;
  - Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website; các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ;
  - Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng trước khi sử dụng dịch vụ;
  - Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Quý khách về hạn mức giao dịch;
  - Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Internet Banking, phần mềm tạo OTP, dịch vụ cổng thanh toán;
  - Thông báo kịp thời cho Viettel khi phát hiện các giao dịch bất thường;

- Thông báo ngay cho ngân hàng mở thẻ, tài khoản 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 và đề nghị ngân hàng tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Quý khách nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
  - Không thực hiện theo các hướng dẫn của bất kỳ một ai yêu cầu gửi thông tin thẻ, tài khoản qua email, điện thoại để thực hiện thanh toán qua Công thanh toán.
  - Đọc kỹ thông tin giao dịch, tên ĐVCNTT, số tiền, loại hàng hóa trước khi xác nhận thanh toán cho giao dịch.
- e)  
f) Không sử dụng dịch vụ của Viettel cho hoạt động rửa tiền và các hành vi vi phạm Pháp luật.
- g) Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ từ thẻ/tài khoản của mình trên Công thanh toán và với các giao dịch có sử dụng mã đăng nhập mật khẩu đăng nhập hoặc OTP;
- h) Để thực hiện tra soát khiếu nại, Quý khách phải có văn bản gửi Viettel, Ngân hàng 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 theo quy định giữa Viettel và các Bên.
- i) Chủ tài khoản chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc không tuân thủ các quy định của Viettel.
- j) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 8. Quyền và trách nhiệm của Viettel**

### **1. Quyền của Viettel**

- a) Quy định điều kiện sử dụng dịch vụ cổng thanh toán điện tử Viettel Paygate và các biện pháp đảm bảo an toàn cho việc sử dụng dịch vụ.
- b) Yêu cầu Quý khách cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- c) Từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ khi Quý khách 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.
- d) Quy định Quy định loại phí và mức phí sử dụng dịch vụ phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.
- e) Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng hoặc trường hợp sau:
- Giao dịch của Quý khách không thể thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lý do nào khác không phải lỗi của Viettel;
  - Số dư trong tài khoản của Quý khách không đủ/không có để thực hiện giao dịch hoặc số dư tài khoản đã bị phong tỏa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước đó;
  - Các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao hàng, chất lượng hàng hóa dịch vụ cũng như những tranh chấp khác (nếu có) phát sinh sau khi Quý khách thanh toán việc mua hàng hóa, dịch vụ thông qua cổng thanh toán điện tử của Viettel;
  - Việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Viettel.
  - Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho Quý khách khi Viettel không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận với Quý khách liên quan đến việc quản lý và sử dụng dịch vụ hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Viettel.
- f) Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Quý khách như dừng giao dịch, khóa tài khoản, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng tài khoản 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 tài khoản bị lợi dụng hoặc tài khoản nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trục lợi chính sách, hoặc tổn thất.
- g) Miễn trách nhiệm trong trường hợp Quý khách không cung cấp, hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, chính xác dẫn tới ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của quý khách.
- h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan;

### **2. Trách nhiệm của Viettel**

- a) Hướng dẫn Quý khách cách thức sử dụng dịch vụ;
- b) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Quý khách;
- c) Bồi thường thiệt hại cho Quý khách do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi để lộ thông tin Quý khách và các lỗi khác của tổ chức cung ứng dịch vụ;
- d) Phối hợp với Quý khách thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày;
- e) 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 Quý khách;
- f) Công bố các loại phí và mức phí cho Quý khách trước khi Quý khách sử dụng dịch vụ.
- g) Phối hợp với Quý khách và các đối tác thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng, cung ứng dịch vụ.
- h) Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Quý khách đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Quý khách do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ;
- i) Bảo mật các thông tin liên quan đến Quý khách trừ khi có pháp luật có quy định khác.

j) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật có liên quan

**Điều 9. Các hành vi bị cấm**

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNTT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
3. ĐVCNTT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
4. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
5. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
6. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
7. ĐVCNTT chuyển thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code cho bên khác sử dụng; chấp nhận thanh toán thẻ mà không có hợp đồng thanh toán thẻ; sử dụng trái phép các thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code của Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT) ở Việt Nam hoặc của TCTTT ở nước ngoài.
8. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh).

**Điều 10: Điều khoản thi hành:**

1. Quý khách đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản, điều kiện nêu tại 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. Nếu Viettel có lý do để cho rằng Quý khách vi phạm những Điều khoản nêu trên, Viettel sẽ làm hết mức để bảo vệ dịch vụ Công thanh toán điện tử Viettel Paygate, và/ hoặc người dùng khác hoặc bên thứ ba có liên quan. Quý khách đồng ý những hành động Viettel có thể thực hiện bao gồm nhưng không chỉ giới hạn bởi:
  - a) Viettel có thể đóng, tạm ngừng hoặc giới hạn truy nhập của Quý khách vào dịch vụ;
  - b) Viettel có thể liên hệ với người bán/người mua hàng mà Quý khách giao dịch, liên hệ với ngân hàng của Quý khách, với người sử dụng khác hoặc liên hệ tới bên thứ ba để cảnh báo hoặc lưu ý tới hành động của Quý khách;
  - c) Viettel có thể có những thông tin cập nhật sai vì thông tin đó do Quý khách cung cấp cho Viettel;
  - d) Bất cứ lúc nào, Viettel cũng có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho Quý khách theo quy định của Pháp luật;

**(c) Bản quyền thuộc về Tổng công ty Viễn thông Viettel. Tất cả các quyền được bảo hộ.**