



ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ PAY2PAY

Bằng việc tải, cài đặt và sử dụng Ứng dụng Ví điện tử **PAY2PAY** do Công ty Cổ phần PayPay (“**Công ty Cổ phần PayPay**”) cung cấp, Khách hàng tại đây xác nhận đã đọc, hiểu rõ, chấp nhận và đồng ý tuân theo Điều khoản sử dụng dịch vụ Ví điện tử **PAY2PAY** (“**Điều khoản sử dụng**”) và bất kỳ sửa đổi hoặc bổ sung nào đối với Điều khoản sử dụng này, như được công bố tại từng thời điểm trên website của Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc tất cả các phương tiện, công cụ, ứng dụng, dịch vụ liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của Công ty Cổ phần PayPay. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Ứng dụng Ví điện tử **PAY2PAY** sau thời điểm đó sẽ được xem là việc Khách hàng đồng ý đối với các thay đổi đối với Điều khoản sử dụng mới được cập nhật.

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Trong Điều khoản sử dụng này, các từ và thuật ngữ sau đây sẽ có nghĩa dưới đây:

1.1. “**Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY**” là ứng dụng do Công ty Cổ phần PayPay sở hữu và vận hành, dành cho Khách hàng trên thiết bị di động để sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY và các dịch vụ khác do Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc đối tác của Công ty Cổ phần PayPay cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ nạp tiền, rút tiền, thanh toán từ Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng, đặt mua hàng hóa và dịch vụ, tra cứu thông tin và thanh toán hóa đơn.

1.2. “**Ví điện tử PAY2PAY**” là Ví điện tử PAY2PAY.

1.3. “**Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY**” là dịch vụ mà Công ty Cổ phần PayPay sẽ cung cấp cho Khách hàng một tài khoản điện tử định danh do Công ty Cổ phần PayPay tạo lập trên Hệ thống Ví điện tử, cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán Khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của Công ty Cổ phần PayPay theo tỷ lệ 1:1 trước khi Khách hàng sử dụng giá trị tiền tệ trên tài khoản điện tử.

1.4. “**Khách hàng**” là cá nhân hoặc tổ chức đăng ký sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY do Công ty Cổ phần PayPay cung cấp.

1.5. “**Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán (ĐVCNTT)**” là tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận để Khách hàng thanh toán bằng hình thức Ví điện tử PAY2PAY.

1.6. “**Hệ thống Ví điện tử**” là hệ thống vận hành dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY và hệ thống ứng dụng dành cho Khách hàng.

1.7. “**Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY**” là tài khoản mà Khách hàng đã đăng ký để sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY trên Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY.

1.8. “**Nạp tiền**” là dịch vụ Công ty Cổ phần PayPay cho phép Khách hàng có thể nạp tiền từ tài khoản thanh toán liên kết với Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng.

1.9. “**Rút tiền**” là dịch vụ cho phép Khách hàng có thể rút tiền ra khỏi Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY về tài khoản thanh toán có liên kết với Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng.

1.10. “**Chuyển tiền**” là một dịch vụ cho phép Khách hàng có thể chuyển tiền từ Ví điện tử PAY2PAY của mình tới một hoặc nhiều Ví điện tử PAY2PAY khác cùng trong Hệ thống Ví điện tử PAY2PAY.



1.11. “**Thanh toán**” là một loại dịch vụ Công ty Cổ phần PayPay cung cấp cho Khách hàng, cho phép Khách hàng sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp của ĐVCNTT.

1.12. “**Bồi hoàn**” là yêu cầu phát sinh đối với giao dịch sử dụng phương thức thanh toán Ví điện tử PAY2PAY dẫn đến việc xử lý theo các quy định về bồi hoàn.

1.13. “**Luật áp dụng**” có nghĩa là tất cả các luật hiện hành, quy chế, sắc lệnh, quy định, chính sách được quy định, pháp lệnh, nghị định, bộ quy tắc ngành, giấy phép theo quy định, giấy phép hành nghề theo quy định, có hiệu lực vào từng thời điểm trong thời hạn của các Điều khoản sử dụng này theo quy định của pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 2. MỞ, KHÓA/PHONG TỎA, ĐÓNG TÀI KHOẢN VÍ ĐIỆN TỬ PAY2PAY

2.1. Mở tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

2.1.1. Điều kiện mở và sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

Để được mở và sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY, Khách hàng phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện, nghĩa vụ sau:

- a. Đáp ứng đủ điều kiện mở tài khoản thanh toán tại các ngân hàng theo quy định của pháp luật;
- b. Đồng ý với tất cả các quy định tại Điều khoản sử dụng này cũng như tất cả các chính sách, điều khoản, điều kiện khác do Công ty Cổ phần PayPay đưa ra, thông báo và thay đổi trên website và Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY tại từng thời điểm;
- c. Cung cấp, cập nhật cho Công ty Cổ phần PayPay kịp thời, đầy đủ, chính xác và đúng sự thật các thông tin, tài liệu theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay vào từng thời điểm;
- d. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp cho Công ty Cổ phần PayPay trong quá trình mở và sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY. Nếu có bất cứ thay đổi nào so với các thông tin đã khai báo hoặc cung cấp cho Công ty Cổ phần PayPay, Khách hàng phải kịp thời cập nhật cho Công ty Cổ phần PayPay.

2.1.2. Quy trình mở Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

- a. Để sử dụng Ví điện tử PAY2PAY, Khách hàng đăng ký mở Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bằng cách tải Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY từ các kho ứng dụng AppStore (dành cho các thiết bị sử dụng hệ điều hành IOS) hoặc Google Play (dành cho các thiết bị sử dụng hệ điều hành Android). Sau khi tải Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY, Khách hàng chọn mục Đăng ký tài khoản và điền thông tin, thực hiện các bước theo hướng dẫn của Công ty Cổ phần PayPay. Sau khi hoàn thành việc đăng ký, Công ty Cổ phần PayPay sẽ tạo Tài khoản Ví điện tử với trạng thái là chưa định danh. Để sử dụng đầy đủ Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY, Tài khoản Ví điện tử của Khách hàng cần phải được định danh. Khách hàng nhấn nút chọn “Định danh” và thực hiện theo hướng dẫn để định danh Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;
- b. Việc liên kết tài khoản thanh toán của Khách hàng với Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY thực hiện theo nguyên tắc sau:



- Nếu Khách hàng đã có tài khoản thanh toán thì mỗi tài khoản ngân hàng chỉ được dùng để liên kết với (01) một Ví điện tử PAY2PAY. Việc nạp tiền vào Ví điện tử PAY2PAY, rút tiền ra khỏi Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng phải được thực hiện thông qua tài khoản thanh toán của Khách hàng tại ngân hàng;
- Nếu Khách hàng chưa có tài khoản ngân hàng: Khách hàng liên hệ với các ngân hàng để mở tài khoản thanh toán và/hoặc liên hệ với Công ty Cổ phần PayPay để được tư vấn thủ tục.

2.1.3. Các loại Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY và các hạn mức giao dịch

Căn cứ trên thông tin định danh Khách hàng cung cấp và theo các yêu cầu quản lý rủi ro, yêu cầu pháp luật hiện hành và các mức độ xác thực tài khoản theo thông lệ, Công ty Cổ phần PayPay có quyền tự phân loại Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY thành các cấp độ khác nhau với các hạn mức giao dịch khác nhau, cho phép Khách hàng được sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY ở một phạm vi nhất định theo quy định tại từng thời kỳ của Công ty Cổ phần PayPay.

2.2. Khóa và Phong tỏa tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

2.2.1. Khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

a. Khi xảy ra một hoặc một số trong các trường hợp quy định tại Điểm b Khoản này, Công ty Cổ phần PayPay sẽ tiến hành Khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY để Khách hàng không thể sử dụng số tiền bị khóa trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của mình cho các dịch vụ Thanh toán/Chuyển tiền/Rút tiền và các tính năng, dịch vụ khác trên Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY;

b. Công ty Cổ phần PayPay sẽ tiến hành khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trong Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng bằng việc thông báo cho Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng yêu cầu khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY theo đúng quy định của Công ty Cổ phần PayPay;
- Các trường hợp khác mà Công ty Cổ phần PayPay thấy là cần thiết trên cơ sở bảo đảm quyền lợi của Khách hàng và tuân thủ với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

c. Tùy thuộc vào các trường hợp quy định tại Điểm b Khoản này, Công ty Cổ phần PayPay sẽ chỉ thực hiện mở Khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY trong các trường hợp sau:

- Có yêu cầu mở khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng;
- Công ty Cổ phần PayPay đồng ý mở Khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY trên cơ sở bảo đảm quyền lợi của Khách hàng và tuân thủ với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

2.2.2. Phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

a. Khi xảy ra một hoặc một số trong các trường hợp quy định tại Điểm b Khoản này, Công ty Cổ phần PayPay sẽ tiến hành Phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY để Khách hàng không thể sử dụng số tiền bị phong tỏa trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của mình cho các dịch



vụ Thanh toán/Chuyển tiền/Rút tiền trong khoảng thời gian số tiền đó bị Công ty Cổ phần PayPay thực hiện phong tỏa;

b. Công ty Cổ phần PayPay sẽ tiến hành phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bằng việc thông báo cho Khách hàng nếu xảy ra một trong số các trường hợp sau:

- Khách hàng thỏa thuận với Công ty Cổ phần PayPay để phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY nhằm đảm bảo khả năng thực hiện nghĩa vụ tài chính của Khách hàng;
- Công ty Cổ phần PayPay phát hiện có nhầm lẫn, sai sót trong việc hạch toán Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;
- Khi Công ty Cổ phần PayPay phát hiện Khách hàng vi phạm bất cứ quy định nào tại Điều khoản sử dụng này hoặc có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan tới tài khoản thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố trong giao dịch hoặc khi phát sinh tranh chấp, tra soát, khiếu nại liên quan đến các giao dịch của Ví điện tử PAY2PAY mà Công ty Cổ phần PayPay thấy là cần thiết phải phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY để ngăn chặn các thiệt hại có thể phát sinh;
- Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền yêu cầu phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY theo quy định của pháp luật;
- Các trường hợp khác mà Công ty Cổ phần PayPay thấy là cần thiết trên cơ sở bảo đảm quyền lợi của Khách hàng và tuân thủ với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

c. Tùy thuộc vào các trường hợp quy định tại Điểm b Khoản này, Công ty Cổ phần PayPay sẽ chỉ chấm dứt việc phong tỏa số tiền trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY khi có một trong các điều kiện sau:

- Hết thời hạn phong tỏa như thỏa thuận giữa Công ty Cổ phần PayPay và Khách hàng;
- Công ty Cổ phần PayPay và Khách hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong hạch toán Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;
- Có bằng chứng hợp lệ để chứng minh Khách hàng không vi phạm Điều khoản sử dụng, không gian lận, lừa đảo và/hoặc không vi phạm pháp luật, hoặc có kết quả xử lý tranh chấp, tra soát, khiếu nại mà Công ty Cổ phần PayPay cho phép Khách hàng mở lại Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;
- Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của đơn vị có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa theo quy định của pháp luật;
- Công ty Cổ phần PayPay đồng ý chấm dứt phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY trên cơ sở bảo đảm quyền lợi của Khách hàng và tuân thủ với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

2.3. Đóng tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

2.3.1. Công ty Cổ phần PayPay sẽ đóng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng trong các trường hợp sau:

a. Theo yêu cầu của Khách hàng yêu cầu thông qua chức năng đóng tài khoản của Ứng dụng Công ty Cổ phần PayPay, trừ những trường hợp Khách hàng không được quyền đóng tài khoản theo quy định tại Khoản 2.3.2 Điều này;



b. Khách hàng vi phạm pháp luật hoặc vi phạm bất kỳ quy định nào trong Điều khoản sử dụng này, hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY cụ thể;

c. Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự. Khách hàng là tổ chức bị giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;

d. Công ty Cổ phần PayPay bị giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;

e. Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng không phát sinh bất kỳ giao dịch nào bao gồm các giao dịch như Nạp tiền, Chuyển tiền, Thanh toán, trong thời hạn 02 (hai) năm;

f. Các trường hợp khác mà Công ty Cổ phần PayPay thấy là cần thiết trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật.

2.3.2. Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng sẽ không được đóng trong một hoặc một số các trường hợp sau:

a. Khách hàng đang bị điều tra/khiếu nại hoặc Khách hàng đang có giao dịch chưa thực hiện xong;

b. Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng đang trong thời gian bị khóa hoặc phong tỏa như quy định tại Khoản 2.2.1 và Khoản 2.2.2 Điều này;

c. Khách hàng chưa thanh toán xong các khoản phải trả cho Công ty Cổ phần PayPay.

2.3.3. Xử lý số dư khi đóng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY

Trừ khi Công ty Cổ phần PayPay có thông báo khác về chính sách xử lý số dư khi đóng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY tùy từng thời điểm, số dư khi đóng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY được thực hiện như sau:

a. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng bị đóng theo Điểm a, Khoản 2.3.1 Điều này, Công ty Cổ phần PayPay chi trả theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với chính sách của Công ty Cổ phần PayPay theo từng thời kỳ;

b. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị đóng theo Điểm b, Khoản 2.3.1 Điều này, Công ty Cổ phần PayPay sẽ thu hồi toàn bộ số dư và không hoàn trả lại trong mọi trường hợp;

c. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị đóng theo Điểm c, Khoản 2.3.1 Điều này, Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho Công ty Cổ phần PayPay tạm giữ số dư và sẽ chỉ thực hiện việc xử lý số dư theo yêu cầu của người có quyền, lợi ích liên quan theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

d. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị đóng theo Điểm d, Khoản 2.3.1 Điều này, số dư sẽ được xử lý theo chính sách của Công ty Cổ phần PayPay trước thời điểm Công ty Cổ phần PayPay bị giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;

e. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị đóng theo Điểm e, Khoản 2.3.1 Điều này, Công ty Cổ phần PayPay có quyền thu hồi số dư và sẽ hoàn trả lại số dư này khi Khách hàng cung cấp các thông tin định danh theo đúng thông tin đã cung cấp trong quá trình đăng ký và sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;



f. Trường hợp Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị đóng theo Điểm f, Khoản 2.3.1 Điều này, số dư sẽ được xử lý theo chính sách của Công ty Cổ phần PayPay tại thời điểm đóng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY.

ĐIỀU 3. PHÍ DỊCH VỤ

3.1. Công ty Cổ phần PayPay có quyền áp dụng mức Phí dịch vụ đối với Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY. Mức Phí dịch vụ này sẽ được quy định cụ thể tại Biểu Phí Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY được Công ty Cổ phần PayPay quy định theo từng thời kỳ và thông báo công khai trên Website của Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY. Các loại Phí dịch vụ là không hoàn lại cho Khách hàng trong mọi trường hợp, bao gồm cả trường hợp Khách hàng không sử dụng hoặc hủy các nội dung và dịch vụ đã thanh toán.

3.2. Công ty Cổ phần PayPay có quyền truy đòi các loại Phí dịch vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tự động khấu trừ trực tiếp từ Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA PAYPAY

4.1. Quyền của Công ty Cổ phần PayPay

4.1.1. Được tự mình xác minh, đánh giá mức độ tin cậy và phân loại Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY dựa trên các thông tin Khách hàng đã cung cấp liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY.

4.1.2. Được trì hoãn thực hiện yêu cầu giao dịch của Khách hàng khi Công ty Cổ phần PayPay nhận thấy việc trì hoãn là cần thiết để xác minh thông tin và tránh các vi phạm pháp luật cũng như thiệt hại phát sinh cho Công ty Cổ phần PayPay.

4.1.3. Được từ chối các giao dịch của Khách hàng trong các trường hợp sau:

a. Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY không đủ số dư được phép giao dịch để thực hiện giao dịch. Số dư được phép giao dịch là khoản tiền không bị Công ty Cổ phần PayPay phong tỏa hoặc khóa;

b. Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY bị khóa hoặc phong tỏa toàn bộ;

c. Khách hàng không thực hiện đúng và đầy đủ quy trình giao dịch hoặc yêu cầu giao dịch không đúng, thông tin sử dụng để tiến hành giao dịch không trùng với các thông tin đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY;

d. Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

e. Công ty Cổ phần PayPay phát hiện việc giao dịch của Khách hàng vi phạm bất cứ quy định nào tại Điều khoản sử dụng này hoặc nhằm mục đích vi phạm pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn là các vi phạm liên quan tới gian lận, lừa đảo, tài khoản thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

4.1.4. Gửi các thông tin quảng cáo liên quan tới sản phẩm, dịch vụ, hoạt động của Công ty Cổ phần PayPay thông qua các phương thức liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký hoặc các phương thức liên lạc khác do Công ty Cổ phần PayPay quyết định.



4.1.5. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản sử dụng này và Luật áp dụng.

4.2. Trách nhiệm của Công ty Cổ phần PayPay

4.2.1. Thực hiện đúng và đầy đủ Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY và đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản sử dụng này.

4.2.2. Cung cấp thông tin định kỳ, đột xuất một cách đầy đủ, kịp thời về các giao dịch thanh toán, số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu của Khách hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đó.

4.2.3. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản sử dụng này và Luật áp dụng.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

5.1. Quyền của Khách hàng

5.1.1. Thông qua các phương thức liên lạc do Công ty Cổ phần PayPay quy định, Khách hàng được quyền yêu cầu Công ty Cổ phần PayPay cung cấp các thông tin trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ bao gồm:

a. Thông tin biến động số dư Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY và thông tin về các giao dịch thanh toán trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng;

b. Giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ, thông báo, quảng bá dịch vụ của Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc các dịch vụ khác của Công ty Cổ phần PayPay, thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại.

5.1.2. Được quyền yêu cầu Công ty Cổ phần PayPay thực hiện các lệnh thanh toán theo yêu cầu của mình và có quyền sử dụng số tiền trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của mình thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, được Công ty Cổ phần PayPay tạo mọi điều kiện để sử dụng Ví điện tử PAY2PAY của mình một cách an toàn và hiệu quả nhất.

5.1.3. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản sử dụng này và Luật áp dụng.

5.2. Trách nhiệm của Khách hàng

5.2.1. Tự chịu trách nhiệm đối với giao dịch mà Khách hàng thực hiện, kể cả trong trường hợp giao dịch đó được thực hiện do nhầm lẫn, sai sót của Khách hàng.

5.2.2. Không vi phạm bất cứ quy định nào tại Điều khoản sử dụng này, không vi phạm pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn các vi phạm liên quan tới gian lận, lừa đảo, tài khoản thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

5.2.3. Có trách nhiệm hoàn trả cho Công ty Cổ phần PayPay những khoản thanh toán thừa và/hoặc thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY (nếu có).

5.2.4. Có trách nhiệm thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY và cam kết không viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý Thông tin Tài khoản, Mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng phải quản lý, bảo mật thiết bị, tài khoản, mật khẩu tài khoản, các



thông tin liên quan đến tài khoản, thiết bị của mình và có nghĩa vụ đổi mật khẩu của Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY ngay sau khi được Công ty Cổ phần PayPay cung cấp.

5.2.5. Khi thấy nghi ngờ có người biết Mật khẩu của Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY được Công ty Cổ phần PayPay cung cấp cho Khách hàng, Khách hàng phải thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Công ty Cổ phần PayPay theo phương thức quy định tại Điều 6.1 Điều khoản sử dụng này. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm về tất cả các yêu cầu giao dịch đã xảy ra trước khi Công ty Cổ phần PayPay nhận được thông báo đó. Công ty Cổ phần PayPay xin lưu ý Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY Khách hàng sẽ chỉ tạm thời ngừng khi Khách hàng đã cung cấp mọi thông tin được yêu cầu cho Công ty Cổ phần PayPay mà Công ty Cổ phần PayPay có thể yêu cầu một cách hợp lý.

5.2.6. Thanh toán đầy đủ các khoản Phí dịch vụ liên quan đến Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY theo quy định tại Điều khoản sử dụng này.

5.2.7. Hợp tác và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo yêu cầu của Công ty Cổ phần PayPay và Luật áp dụng.

5.2.8. Tự chịu trách nhiệm trong việc sử dụng tài khoản thanh toán ngân hàng theo thỏa thuận đã thiết lập với ngân hàng, Công ty Cổ phần PayPay không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh giữa Khách hàng và ngân hàng.

5.2.9. Trong trường hợp xảy ra sự cố, tổn thất, mất mát và các giao dịch lừa đảo, Khách hàng có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại (nếu có) cho Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc bên thứ ba có liên quan và chịu các trách nhiệm khác theo quy định pháp luật. Trong trường hợp này, Công ty Cổ phần PayPay có quyền áp dụng các biện pháp đóng, khóa/phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY và các biện pháp khác theo quy định tại Điều khoản sử dụng này.

5.2.10. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản sử dụng này và Luật áp dụng.

ĐIỀU 6. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

6.1. Hình thức tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại:

- Tổng đài điện thoại: : +84 383.68.68.68
- Email: info@paypay.com.vn
- Website: qua trang Liên hệ tại website <http://www.paypay.com.vn>
- Tiếp nhận trực tiếp tại Văn phòng của Công ty Cổ phần PayPay: 72 Ngõ 203 Hoàng Quốc Việt, Phường Nghĩa Đô, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

6.2. Thời hạn tra soát, khiếu nại

a. Thời hạn để Khách hàng được quyền đề nghị tra soát khiếu nại: 60 ngày;

b. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: không quá 45 ngày;

c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Công ty Cổ phần PayPay thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn



thất cho Khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các Bên.

6.3. Điều kiện, quy trình và xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

6.3.1. Điều kiện để được hỗ trợ tra soát, xử lý khiếu nại

a. Để được hỗ trợ tra soát, khiếu nại, Khách hàng phải lập và gửi cho Công ty Cổ phần PayPay đơn đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của Công ty Cổ phần PayPay được đăng tải trên Website hoặc Ứng dụng Công ty Cổ phần PayPay. Trường hợp Khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại qua kênh tiếp nhận Tổng đài điện thoại, Khách hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại bằng văn bản/E-mail trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm Công ty Cổ phần PayPay nhận yêu cầu của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, thì Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

b. Điều kiện để được hỗ trợ tra soát, xử lý khiếu nại như sau:

- Do chính chủ Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY thực hiện. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về ủy quyền;
- Trong thời gian được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay;
- Chủ Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY hoặc người được ủy quyền phải cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của Công ty Cổ phần PayPay trong từng trường hợp cụ thể.

6.2.2. Quy trình tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay tại từng thời điểm.

6.2.3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

a. Sau khi Công ty Cổ phần PayPay tiến hành tra soát theo quy trình giải quyết tra soát, khiếu nại, nếu yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng không đúng, Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán phí tra soát, khiếu nại sai theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay;

b. Nếu yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng là đúng, Công ty Cổ phần PayPay thực hiện hoàn trả tiền cho Khách hàng hoặc thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật trong thời hạn 05(năm) ngày kể từ ngày Công ty Cổ phần PayPay thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng;

c. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Công ty Cổ phần PayPay sẽ thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về luật tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. 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 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Công ty Cổ phần PayPay và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;



d. Trong trường hợp Công ty Cổ phần PayPay, Khách hàng và các bên liên quan khác không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại, việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của Luật áp dụng.

ĐIỀU 7. CHÍNH SÁCH KHẤU TRỪ VÀ BỒI HOÀN

7.1. Chính sách khấu trừ

Khách hàng ủy quyền cho Công ty Cổ phần PayPay được tự động khấu trừ tiền từ Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Để Khách hàng chi trả các khoản thanh toán định kỳ theo thỏa thuận;
- b. Khi Công ty Cổ phần PayPay phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trong việc hạch toán, hoặc có yêu cầu hủy lệnh chuyển tiền, hủy giao dịch từ các tổ chức liên kết cung ứng dịch vụ hoặc Khách hàng do phát hiện có sai sót so với nội dung thanh toán của Khách hàng;
- c. Để thực hiện nghĩa vụ thanh toán liên quan đến các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản phạt, phí, chi phí hợp lệ trong quản lý Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY và các khoản phải chi khác liên quan đến khiếu nại, tranh chấp theo quy định của Công ty Cổ phần PayPay và pháp luật;
- d. Khi Công ty Cổ phần PayPay phát hiện Khách hàng tiến hành các giao dịch với mục đích vi phạm pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn là các vi phạm liên quan tới gian lận, lừa đảo, tài khoản thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, và/hoặc Công ty Cổ phần PayPay có căn cứ nghi ngờ về nguồn gốc, sở hữu hợp pháp các khoản tiền trong Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng.

7.2. Chính sách bồi hoàn

7.2.1. Điều kiện để Khách hàng có quyền yêu cầu bồi hoàn bao gồm:

- a. Khách hàng có tài khoản thanh toán hợp lệ mở tại ngân hàng và là chủ Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY đã được xác nhận;
- b. Yêu cầu bồi hoàn phát sinh trong thời hạn giải quyết khiếu nại theo Điều khoản sử dụng này;
- c. Theo yêu cầu của Công ty Cổ phần PayPay, Khách hàng phải cung cấp cho Công ty Cổ phần PayPay các thông tin, tài liệu, chứng từ liên quan đến giao dịch thanh toán và phối hợp cung cấp thông tin liên quan khác (nếu có) một cách đầy đủ, kịp thời, chính xác để phục vụ việc xử lý yêu cầu bồi hoàn;
- d. Khách hàng chưa nhận được bất kỳ khoản bồi hoàn nào hoặc giá trị thay thế liên quan đến giao dịch tại thời điểm Công ty Cổ phần PayPay thông báo kết quả giải quyết tra soát và khiếu nại;
- e. Khách hàng phải đáp ứng các quy định của tổ chức phát hành thẻ quốc tế trong các giao dịch thanh toán thẻ quốc tế qua Ví điện tử PAY2PAY;
- f. Tuân thủ các chính sách, quy trình, hướng dẫn của Công ty Cổ phần PayPay tùy từng trường hợp.



7.2.2. Công ty Cổ phần PayPay sẽ bồi hoàn vào Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng trong những trường hợp sau:

- a. Theo yêu cầu hoàn trả tự nguyện từ ĐVCNTT cho Khách hàng với điều kiện ĐVCNTT phải cung cấp cho Công ty Cổ phần PayPay đầy đủ hồ sơ, tài liệu chứng minh việc thỏa thuận bồi hoàn giữa ĐVCNTT và Khách hàng. Khách hàng không được tiếp tục yêu cầu Công ty Cổ phần PayPay bồi hoàn đối với giao dịch đã có thỏa thuận bồi hoàn giữa ĐVCNTT và Khách hàng;
- b. Khách hàng khiếu nại đòi bồi hoàn và có kết luận khiếu nại của Khách hàng là chính xác;
- c. Trường hợp Khách hàng đã bị trừ số dư trong Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY hoặc trong tài khoản thanh toán liên kết với Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng nhưng không được Hệ thống Ví điện tử PAY2PAY ghi nhận thành công.

7.2.3. Xử lý yêu cầu đòi bồi hoàn

Các yêu cầu đòi bồi hoàn được thực hiện theo chính sách hoàn trả tiền hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT. Công ty Cổ phần PayPay sẽ là đơn vị tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng và chuyển đến các ĐVCNTT để xử lý.

7.2.4. Phương thức bồi hoàn

Việc bồi hoàn được Công ty Cổ phần PayPay thực hiện theo chính sách vận hành Ví điện tử PAY2PAY được Công ty Cổ phần PayPay thiết lập và thay đổi tại từng thời điểm trên cơ sở tuân thủ quy định của Luật áp dụng.

ĐIỀU 8. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM

8.1. Nghiêm cấm Khách hàng thực hiện các hành vi sau đây trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY:

- a. Vi phạm các Điều khoản và điều kiện được quy định tại Điều khoản sử dụng này và/hoặc bất kỳ chính sách nào khác mà Khách hàng đã đồng ý tuân thủ với Công ty Cổ phần PayPay. Việc đồng ý tuân thủ của Khách hàng thể hiện bằng văn bản hoặc bằng hành vi thực tế là việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của Công ty Cổ phần PayPay sau khi Chính sách đã Công ty Cổ phần PayPay thông báo đến Khách hàng hoặc đăng tải trên website và Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY;
- b. Nghiêm cấm việc sử dụng Ví điện tử PAY2PAY để thực hiện các giao dịch cho các mục đích vi phạm pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn là các vi phạm liên quan tới gian lận, lừa đảo, tài khoản thanh toán, pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- c. Nghiêm cấm việc thuê, cho thuê, mượn, cho mượn Ví điện tử PAY2PAY hoặc mua, bán thông tin Ví điện tử PAY2PAY;
- d. Thực hiện hành vi gây ảnh hưởng đến an toàn Hệ thống Ví điện tử của Công ty Cổ phần PayPay và quyền lợi của Khách hàng khác và của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau:
 - Phát tán hoặc có bất kỳ hành vi nào hỗ trợ bất kỳ virus, worms, trojans, bots hay các chương trình lập trình máy tính khác có thể gây hại bất kỳ hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin nào của Hệ thống Ví điện tử của Công ty Cổ phần PayPay;



- Sử dụng bất kỳ biện pháp kỹ thuật để khai thác dữ liệu hoặc theo bất kỳ cách thức nào khác sao chép hoặc phá cấu trúc hình thức hoặc tính năng của trang website, Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY.

e. Mở hoặc duy trì Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY nặc danh, mạo danh cá nhân, tổ chức khác;

f. Sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY để cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường và bồi hoàn.

8.2. Xử lý trong trường hợp Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm

Trường hợp Công ty Cổ phần PayPay phát hiện rằng Khách hàng đã thực hiện một hoặc nhiều hành vi bị cấm quy định tại Khoản 8.1 Điều này hoặc Công ty Cổ phần PayPay đánh giá rằng việc tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Khách hàng ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Công ty Cổ phần PayPay và bất cứ bên thứ ba nào, Công ty Cổ phần PayPay có quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Công ty Cổ phần PayPay và bất cứ bên thứ ba nào khác có liên quan, bao gồm:

a. Ngừng/tạm ngừng/từ chối cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY hoặc các chương trình khuyến mại cho Khách hàng;

b. Có quyền đơn phương chấm dứt ngay lập tức mà không cần thông báo trước các hợp đồng, thỏa thuận đã ký kết với Khách hàng;

c. Đóng, Khóa, Phong tỏa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY của Khách hàng theo các quy định tại Điều khoản sử dụng này;

d. Các biện pháp xử lý khác mà Công ty Cổ phần PayPay thấy là cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích của Công ty Cổ phần PayPay, cũng như của Khách hàng khác và các ĐVCNTT trên cơ sở tuân thủ quy định của Luật áp dụng.

ĐIỀU 9. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng:

9.1. Trong trường hợp xảy ra sự kiện Bất khả kháng hoặc khi Khách hàng vi phạm các quy định của Điều khoản sử dụng này và/hoặc quy định của Luật áp dụng, Công ty Cổ phần PayPay sẽ được miễn trừ trách nhiệm đối với mọi tổn thất, thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan tới quyền lợi của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY.

9.2. Trong khoảng thời gian từ lúc Khách hàng yêu cầu khóa Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY đến khi Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY chính thức bị khóa, Công ty Cổ phần PayPay được miễn trừ trách nhiệm đối với tổn thất phát sinh liên quan đến số dư Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY.

9.3. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY, bất kỳ thỏa thuận nào giữa Khách hàng với bất cứ bên thứ ba nào sẽ không có ràng buộc về mặt pháp lý đối với Công ty Cổ phần PayPay. Công ty Cổ phần PayPay cũng không chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của các giao dịch giữa Khách hàng với bất cứ bên thứ ba nào.

9.4. Nếu bất kỳ nghĩa vụ nào của Công ty Cổ phần PayPay theo Điều khoản sử dụng này vi phạm bất kỳ Luật áp dụng và bản án có hiệu lực của Tòa án hoặc bất cứ quyết định nào khác



của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Công ty Cổ phần PayPay được miễn trừ trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ đó.

9.5. Liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY, mọi tổn thất, thiệt hại mà Công ty Cổ phần PayPay phải bồi thường cho Khách hàng và/hoặc bất cứ bên thứ ba nào theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền sẽ không vượt quá số tiền Phí dịch vụ mà Công ty Cổ phần PayPay đã nhận được trên thực tế.

9.6. Khách hàng sẽ giữ cho Công ty Cổ phần PayPay vô hại khỏi mọi tranh chấp, thiệt hại, tổn thất liên quan đến giao dịch thông qua Dịch vụ Ví điện tử PAY2PAY mà không phải do lỗi của Công ty Cổ phần PayPay gây ra.

9.7. Các trang web của Công ty Cổ phần PayPay hoặc Ứng dụng Công ty Cổ phần PayPay có thể chứa các liên kết tới các trang web của các bên thứ ba. Công ty Cổ phần PayPay không chịu trách nhiệm đối với việc thu thập, sử dụng, duy trì, chia sẻ, hoặc tiết lộ dữ liệu và thông tin của Khách hàng cho các bên thứ ba đó. Nếu Khách hàng trực tiếp cung cấp thông tin cho những trang đó, chính sách bảo mật và điều khoản sử dụng của những trang đó sẽ được áp dụng và Công ty Cổ phần PayPay không chịu trách nhiệm đối với các hoạt động xử lý thông tin hoặc các chính sách bảo mật của những trang đó.

ĐIỀU 10. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

10.1. Bằng Điều khoản sử dụng này, Khách hàng công nhận rằng Quyền sở hữu trí tuệ đối với nhãn hiệu, website, phần mềm, mã nguồn liên quan, ứng dụng, hình ảnh, video, tài liệu, đồ họa, âm nhạc, âm thanh và các tài sản trí tuệ khác liên quan đến Công ty Cổ phần PayPay đều thuộc quyền sở hữu của Công ty Cổ phần PayPay, không phụ thuộc vào việc các Quyền sở hữu trí tuệ đó đã được đăng ký hay chưa.

10.2. Điều khoản sử dụng này không cấu thành một thỏa thuận bán và không trao cho Khách hàng bất kỳ quyền sở hữu nào thuộc hoặc liên quan đến dịch vụ, Phần mềm và/hoặc Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY, các quyền sở hữu trí tuệ do Công ty Cổ phần PayPay và/hoặc các bên cấp phép của Công ty Cổ phần PayPay sở hữu.

10.3. Khách hàng đã đọc, hiểu, đồng ý và cam kết rằng:

a. Tôn trọng Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần PayPay và các sản phẩm, dịch vụ của Công ty Cổ phần PayPay, không tự ý sử dụng, thay đổi tên gọi, hình ảnh và các thành phần liên quan đến Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần PayPay tại bất kỳ đâu;

b. Khách hàng không và sẽ không được quyền sử dụng, chiếm đoạt, mạo danh, phân phối, sửa chữa, cắt xén, sao chép, tạo các tác phẩm phái sinh hoặc thực hiện sửa đổi dưới bất kỳ hình thức nào khác đối với Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần PayPay mà không được sự đồng ý bằng văn bản của Công ty Cổ phần PayPay;

c. Khách hàng sẽ không thực hiện hoặc trợ giúp cho bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện các hành vi xâm phạm Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần PayPay;

d. Hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Công ty Cổ phần PayPay trong quá trình điều tra các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc xâm phạm các Quyền sở hữu trí tuệ của Công ty Cổ phần PayPay.



ĐIỀU 11. THU THẬP VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN

11.1. Thu thập và sử dụng thông tin

a. Mục đích thu thập và sử dụng thông tin Khách hàng

Công ty Cổ phần PayPay sẽ thu thập và sử dụng thông tin Khách hàng với các mục đích sau:

- Xác thực thông tin Khách hàng;
- Xem xét, xử lý yêu cầu/giao dịch; gửi thông báo về các giao dịch của Khách hàng;
- Nhằm mục đích thực hiện các hoạt động quảng bá, giới thiệu, khảo sát, nghiên cứu thị trường, đo lường và đánh giá hiệu quả để cải thiện, nâng cao chất lượng, nội dung dịch vụ;
- Tăng cường khả năng bảo mật cho tài khoản của Khách hàng;
- Để thực hiện các nghĩa vụ của Công ty Cổ phần PayPay như đã cam kết với Khách hàng;
- Để phục vụ mục đích quản lý nội bộ như kiểm toán, phân tích dữ liệu, lưu trữ cơ sở dữ liệu;
- Để phục vụ mục đích phát hiện, ngăn chặn và truy tố tội phạm;
- Để giúp Công ty Cổ phần PayPay tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

b. Cách thức thu thập thông tin Khách hàng

Bên cạnh những thông tin Khách hàng trực tiếp cung cấp cho Công ty Cổ phần PayPay, Công ty Cổ phần PayPay cũng có thể thu thập thông tin của Khách hàng từ nhiều nguồn khác nhau như:

- Khách hàng điền các đơn đăng ký hoặc đơn xin gia nhập hoặc các đơn tương tự khác;
- Khi Khách hàng tương tác và giao tiếp với Công ty Cổ phần PayPay tại bất kỳ sự kiện hay hoạt động nào;
- Khi Khách hàng tham gia các cuộc thi do Công ty Cổ phần PayPay tổ chức;
- Qua việc Khách hàng sử dụng các trang website của Công ty Cổ phần PayPay, bao gồm tất cả các website do Công ty Cổ phần PayPay điều hành và đặt dưới tên thương hiệu tương ứng;
- Từ các nguồn thông tin công khai khác.

c. Chia sẻ thông tin Khách hàng với bên thứ ba

Khách hàng tại đây nhất trí và đồng ý cho phép Công ty Cổ phần PayPay cung cấp Thông tin của Khách hàng cho các Bên thứ ba sau đây để phục vụ việc Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ trên Ứng dụng Công ty Cổ phần PayPay:

i. Các đối tác của Công ty Cổ phần PayPay, bao gồm các bên Công ty Cổ phần PayPay cộng tác trong việc cung cấp dịch vụ như các nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) về cơ sở hạ tầng, phần mềm và công tác phát triển, và các đối tác kinh doanh khác của Công ty Cổ phần PayPay liên quan đến việc Khách hàng sử dụng các tính năng trên Ứng dụng Ví điện tử PAY2PAY;

ii. Các nhân viên, cố vấn chuyên môn và kiểm toán viên bên ngoài, bao gồm cố vấn pháp lý, cố vấn tài chính và chuyên gia tư vấn của Công ty Cổ phần PayPay;



- iii. Các công ty liên kết của Công ty Cổ phần PayPay;
- iv. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật;
- v. Các đối tượng khác theo quy định của pháp luật.

11.2. Khách hàng tại đây cũng nhất trí và đồng ý cho phép Công ty Cổ phần PayPay sử dụng các Thông tin đã dùng để đăng ký Tài khoản Ví điện tử PAY2PAY để đăng ký tài khoản, đăng ký sử dụng các dịch vụ khác của Bên thứ ba trên hoặc có liên kết với Ứng dụng Công ty Cổ phần PayPay;

11.3. Bảo mật thông tin

a. Công ty Cổ phần PayPay cam kết bảo mật thông tin, không cung cấp hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên nào các thông tin liên quan đến Khách hàng khi không có sự đồng ý của Khách hàng, ngoại trừ các trường hợp quy định tại Điều 10.1.c Điều này hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;

b. Công ty Cổ phần PayPay lưu giữ và bảo mật thông tin cá nhân của Khách hàng tại các máy chủ hệ thống, hệ thống lưu trữ đám mây được đảm bảo an toàn theo tiêu chuẩn của Công ty Cổ phần PayPay;

11.4. Điều chỉnh thông tin Khách hàng

Khách hàng có quyền chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin của mình bất kỳ lúc nào bằng cách truy cập vào tài khoản của Khách hàng và thực hiện điều chỉnh. Trường hợp Khách hàng đóng tài khoản của mình, Công ty Cổ phần PayPay sẽ tiến hành đóng tài khoản đó nhưng có thể sẽ vẫn lưu giữ thông tin cá nhân của Khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định nhằm phục vụ cho việc truy thu nợ, giải quyết tranh chấp, khắc phục sự cố, hỗ trợ điều tra, ngăn ngừa rủi ro, tuân thủ Điều khoản sử dụng, chống lại hành vi vi phạm pháp luật.

ĐIỀU 12. BẤT KHẢ KHÁNG

12.1. Sự Kiện Bất Khả Kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được, mà các bên mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn nhưng không thể khắc phục được. Trong trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, bên bị ảnh hưởng sẽ phải nhanh chóng thông báo cho bên kia về việc không thực hiện được nghĩa vụ của mình do Sự Kiện Bất Khả Kháng, và sẽ, trong thời gian 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, chuyển trực tiếp bằng thư bảo đảm cho bên kia các bằng chứng về việc xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng và khoảng thời gian xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng đó, đồng thời đề xuất phương án giải quyết/ khắc phục Sự Kiện Bất Khả Kháng. Công ty Cổ phần PayPay và Khách hàng cam kết sẽ thực hiện mọi nỗ lực trong khả năng của mình cho phép để giải quyết hoặc giảm thiểu ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

12.2. Các trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, hệ thống điện bị trục trặc, gặp sự cố, bị tấn công hoặc vì bất kỳ lý do gì nằm ngoài khả năng kiểm soát của Công ty Cổ phần PayPay mà không phải phát sinh do lỗi của Công ty Cổ phần PayPay cũng được xem là một Sự Kiện Bất Khả Kháng theo quy định tại Điều này.



ĐIỀU 13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

13.1. Điều khoản sử dụng này chịu sự điều chỉnh của Luật áp dụng.

13.2. Mọi tranh chấp liên quan đến Điều khoản sử dụng sẽ được thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp không thống nhất giải quyết, thì vụ việc sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của Luật áp dụng.

ĐIỀU 14. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

14.1. Khách hàng không được quyền chuyển nhượng, chuyển giao bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo Điều Khoản sử dụng mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty Cổ phần PayPay và được pháp luật cho phép.

14.2. Thông báo

a. Việc thông báo thực hiện theo một trong các phương thức sau: (i) trên website của Công ty Cổ phần PayPay (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng ; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Công ty Cổ phần PayPay; (iv) gửi thông tin cho Khách hàng thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) Các phương thức khác đã được Khách hàng đồng ý;

b. Thông báo được xem như Khách hàng đã nhận: (i) Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc (ii) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp; hoặc

c. Kể từ ngày đã nhận hoặc ngày hiệu lực của thông báo (nếu ngày hiệu lực của thông báo sau ngày Khách hàng nhận).

14.3. Trường hợp tranh chấp giữa Khách hàng và bên thứ ba, Công ty Cổ phần PayPay chỉ đóng vai trò hỗ trợ, cung cấp thông tin cần thiết cho Khách hàng trong phạm vi khả năng của Công ty Cổ phần PayPay để Khách hàng và bên thứ ba cùng giải quyết. Khách hàng và bên thứ ba phải trực tiếp giải quyết mọi tranh chấp liên quan đến giao dịch của Khách hàng và bên thứ ba.

14.4. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Điều khoản sử dụng được tuyên là vô hiệu hoặc không thể thi hành thì các điều khoản còn lại của Điều khoản sử dụng vẫn giữ nguyên hiệu lực. Trường hợp có sự khác biệt giữa Điều khoản sử dụng và các chính sách khác của Công ty Cổ phần PayPay thì quy định nào được ban hành sau sẽ được ưu tiên áp dụng.