

QUY ĐỊNH ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG CỦA DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ FOXPAY

MỤC LỤC

I. THÔNG TIN CHUNG	2
1. Mục tiêu	2
2. Phạm vi.....	2
II. NỘI DUNG QUY ĐỊNH	2
1. Một số thuật ngữ:	2
2. Quy định chung về Tài Khoản Foxpay	4
3. Nạp/ Rút/ Chuyển tiền Tài Khoản Foxpay và số dư Tài Khoản Foxpay.....	6
4. Tiếp nhận và thanh toán Dịch Vụ	7
5. Trách nhiệm của các bên	10
6. Quy định về sở hữu trí tuệ.....	12
7. Quy định về xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại	13
8. Các quy định khác	14

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Mục tiêu

Quy định về Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử Foxpay

2. Phạm vi

Công ty cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom)

II. NỘI DUNG QUY ĐỊNH

Người Dùng cần đọc và đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện này trước khi sử dụng Dịch Vụ. Bằng việc sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng xác nhận đã đọc, hiểu, hoàn toàn đồng ý với toàn bộ Điều khoản và Điều kiện này cũng như các điều chỉnh liên quan. FPT Telecom có toàn quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ nội dung nào trong Điều khoản và Điều kiện vào bất cứ lúc nào và các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng tải mà không cần thông báo trước. Tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau khi có thay đổi về Điều khoản và Điều kiện cũng có nghĩa Người Dùng đã chấp thuận các thay đổi đó.

Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Foxpay là Thỏa Thuận cấu thành một thỏa thuận pháp lý giữa Người Dùng và FPT Telecom.

1. Một số thuật ngữ:

- 1.1 “**Thỏa Thuận**” là toàn bộ nội dung Điều Khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Foxpay được quy định trong tài liệu này và/hoặc các tài liệu liên quan tại từng thời điểm theo quy định của FPT Telecom.
- 1.2 “**FPT Telecom**” là Công ty Cổ phần Viễn thông FPT.
- 1.3 “**Người Dùng**” là khách hàng cá nhân hoặc tổ chức đăng ký thành công và sử dụng Dịch Vụ trên Nền tảng Dịch Vụ.
- 1.4 “**Dịch Vụ**” là toàn bộ sản phẩm, dịch vụ và các tính năng được cung cấp bởi FPT Telecom và/hoặc các Nhà cung cấp của FPT Telecom trên Ứng Dụng Foxpay và/hoặc các phương thức khác theo quy định của FPT Telecom.
- 1.5 “**Nền tảng Dịch Vụ**” là môi trường nơi FPT Telecom cung cấp Dịch Vụ cho Người Dùng, bao gồm Ứng Dụng Foxpay và các phương thức khác theo quy định của FPT Telecom.
- 1.6 “**Ứng Dụng Foxpay**” là ứng dụng Ví điện tử do FPT Telecom sở hữu, cung cấp, quản lý dưới thương hiệu Foxpay.
- 1.7 “**Tài Khoản Foxpay**” hay tài khoản Ví điện tử Foxpay là một tài khoản điện tử định danh do FPT Telecom phát hành cho Người Dùng trên Nền tảng Dịch Vụ, cho phép lưu trữ 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 hoặc thẻ

ghi nợ của Người Dùng tại ngân hàng và được sử dụng để thanh toán trực tuyến cho các Dịch Vụ thông qua Nền tảng Dịch Vụ.

- 1.8 **“Tài khoản doanh nghiệp”** là Tài Khoản Foxpay của Người Dùng cho mục đích kinh doanh, được đăng ký, thiết lập và sử dụng theo hướng dẫn của FPT Telecom.
- 1.9 **“Giao Dịch Foxpay”** là toàn bộ các giao dịch của Người Dùng liên quan đến Dịch Vụ được thực hiện thông qua Tài Khoản Foxpay trên Nền tảng Dịch Vụ.
- 1.10 **“Số Điện thoại đăng ký”** là số điện thoại của Người Dùng sử dụng để đăng ký Dịch Vụ.
- 1.11 **“Giấy tờ Tùy thân”** là bất cứ giấy tờ nào chứng minh nhân thân của Người Dùng, bao gồm (i) Chứng minh nhân dân (CMND), (ii) Căn cước công dân (CCCD), (iii) Hộ chiếu được cơ quan thẩm quyền của Việt Nam thừa nhận cấp và còn hiệu lực. Trường hợp Người Dùng có tài khoản thanh toán được mở thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thì Giấy tờ Tùy thân còn bao gồm căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật và các giấy tờ chứng minh tư cách giám hộ, đại diện hợp pháp của người đó đối với Người Dùng.
- 1.12 **“Giấy tờ pháp lý”** là bất cứ giấy tờ nào chứng minh tư cách pháp lý của Người Dùng là tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp, bao gồm (i) Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/doanh nghiệp, (ii) Giấy chứng nhận đầu tư, (iii) Quyết định thành lập và/hoặc bất cứ loại giấy tờ pháp lý nào khác ghi nhận tư cách pháp lý của một tổ chức, kể cả có hay không có tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật Việt Nam còn hiệu lực; (iv) các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền (gọi là người đại diện hợp pháp) của Người Dùng là tổ chức kèm theo Giấy tờ Tùy thân còn hiệu lực của người đó.
- 1.13 **“Xác thực thông tin Người Dùng (KYC)”** là hoạt động được yêu cầu bắt buộc từ Ngân hàng Nhà nước đối với Người Dùng mở và sử dụng Ví điện tử. Người Dùng phải cung cấp, cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin cho FPT Telecom và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- 1.14 **“Ngày làm việc”** là các ngày dương lịch từ thứ hai đến thứ sáu mà FPT Telecom làm việc, không bao gồm thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 1.15 **“Giờ làm việc”** là thời gian làm việc hành chính từ 08h00 sáng đến 17h30 của các Ngày làm việc.
- 1.16 **“Nhà cung cấp”** là bên cung ứng các sản phẩm, dịch vụ cho Người Dùng và chấp nhận cho Người Dùng sử dụng Dịch Vụ để thanh toán tiền mua các sản phẩm, dịch vụ và ủy quyền cho FPT Telecom thực hiện thu hộ giá trị thanh toán từ Người Dùng.
- 1.17 **“Ngân hàng liên kết”** là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi Người Dùng mở tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ, trong đó tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ này được Người Dùng sử dụng để liên kết với Ví điện tử của Người Dùng.

2. Quy định chung về Tài Khoản Foxpay

2.1 Đăng ký Tài Khoản Foxpay

2.1.1 Trước khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng cần đọc, hiểu và đồng ý tất cả các quy định trong Thỏa Thuận này và/hoặc các tài liệu, chính sách liên quan đến Dịch Vụ theo yêu cầu của FPT Telecom tùy từng thời điểm. Khi đã sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng được hiểu đã hoàn toàn tự nguyện đồng ý và tuân thủ quy định tại Thỏa Thuận này và/hoặc các tài liệu, chính sách liên quan đến Dịch Vụ theo yêu cầu của FPT Telecom.

2.1.2 Để đăng ký Tài Khoản Foxpay, Người Dùng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ thông tin cá nhân bao gồm: Số điện thoại di động; Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số căn cước công dân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp và tự chịu trách nhiệm về tính hợp lệ, chính xác của các thông tin mà Người Dùng cung cấp này. Người Dùng đồng ý hợp tác với FPT Telecom khi có yêu cầu xác thực thông tin cá nhân trước khi thực hiện Giao Dịch Foxpay.

2.1.3 Trường hợp phát sinh rủi ro, khiếu nại trong quá trình đăng ký Tài Khoản Foxpay và sử dụng Dịch Vụ, FPT Telecom sẽ căn cứ vào những thông tin Người Dùng cung cấp để tiếp nhận và giải quyết. FPT Telecom được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm trong các trường hợp Người Dùng không cung cấp đầy đủ thông tin và/hoặc thông tin không chính xác. FPT Telecom có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn, giới hạn, hủy bỏ quyền truy cập Dịch Vụ khi không thể xác minh được thông tin Người Dùng cung cấp và/hoặc thông tin Người Dùng cung cấp là không chính xác. Tất cả thông tin Người Dùng cung cấp cho FPT Telecom được lập thành dữ liệu cá nhân của Người Dùng do FPT Telecom quản lý trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

2.2 Xác thực thông tin Người Dùng

Thời gian để FPT Telecom xác thực thông tin Người Dùng là trong vòng 24 giờ đồng hồ kể từ thời điểm Người Dùng cung cấp các thông tin cho FPT Telecom theo đúng các quy định của FPT Telecom. Thông tin được yêu cầu xác thực cần trùng khớp với hình ảnh và thông tin trên Giấy tờ Tùy thân và/ hoặc Giấy tờ pháp lý và/hoặc hình ảnh chân dung do Người Dùng cung cấp, lưu ý:

- (i) Thông tin dùng để xác thực phải là của chính Người Dùng đăng ký Tài Khoản Foxpay. Người Dùng chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp cho FPT Telecom.
- (ii) Hình ảnh Giấy tờ Tùy thân và/hoặc Giấy tờ pháp lý và/hoặc hình ảnh chân dung khi gửi xác thực cần chụp rõ ràng, đủ thông tin, góc cạnh và tuân thủ đúng yêu cầu của FPT Telecom.

FPT Telecom có toàn quyền quyết định trong việc xác thực thông tin Người Dùng, bao gồm nhưng không giới hạn việc: chấp thuận, từ chối, yêu cầu bổ sung, cập nhật, điều chỉnh ... đối với các thông tin/hình ảnh mà Người Dùng cung cấp.

2.3 Quản lý tài khoản

2.3.1 Cập nhật thông tin: Người Dùng có trách nhiệm thông báo cho FPT Telecom về việc thay đổi và cập nhật các thông tin thay đổi của Người Dùng trên Nền tảng Dịch Vụ thông qua việc thay đổi trực tiếp trên Ứng Dụng Foxpay hoặc đến yêu cầu tại một trong số các Điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc (tùy theo nội dung thông tin cần thay đổi), cụ thể như sau:

- Đối với việc thay đổi thông tin địa chỉ email: Người Dùng thực hiện thay đổi trực tiếp trên Ứng Dụng Foxpay.
- Đối với việc thay đổi thông tin Số Điện thoại đăng ký Dịch Vụ Foxpay: Người Dùng thực hiện yêu cầu tại một trong số các Điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc để tiến hành hủy Tài Khoản Foxpay cũ. Việc thực hiện đăng ký Tài Khoản Foxpay mới, Người Dùng sẽ chủ động thực hiện trên Nền tảng Dịch Vụ.
- Trong trường hợp Người Dùng thay đổi Số Điện thoại đã đăng ký với ngân hàng liên kết, Người Dùng có trách nhiệm thông báo với FPT Telecom về việc thay đổi này.
- Đối với việc thay đổi các thông tin còn lại: Người Dùng cần đến yêu cầu tại một trong số các Điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc để tiến hành hủy xác thực thông tin Người Dùng sau đó thực hiện xác thực lại thông tin Người Dùng với các thông tin được thay đổi.

2.3.2 Tên đăng nhập, mật khẩu và các phương thức xác thực: Người Dùng có trách nhiệm:

- (i) duy trì bảo mật của Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực Người Dùng đã khai báo và sử dụng trên Nền tảng Dịch Vụ (bao gồm cả thông tin mã pin, mật khẩu thanh toán, các dữ liệu sinh trắc học của Người Dùng);
- (ii) với toàn bộ Giao Dịch Foxpay và các hoạt động xảy ra dưới Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực được Người Dùng đã khai báo và sử dụng;
- (iii) với bất kỳ và tất cả các hậu quả của việc sử dụng hoặc lạm dụng Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu của Người Dùng.

2.3.3 Người Dùng đảm bảo không chia sẻ hoặc chỉ định, chuyển nhượng, ủy quyền cho người khác biết hay sử dụng Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực được Người Dùng đã khai báo và sử dụng.

2.3.4 Người Dùng có trách nhiệm thông báo ngay lập tức với FPT Telecom khi bị sử dụng trái phép Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực được Người Dùng đã khai báo và sử dụng đối với Tài Khoản Foxpay và bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác.

2.3.5 Người Dùng chấp thuận để FPT Telecom và bên thứ ba có liên quan (ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán) có quyền lưu trữ các thông tin của Người Dùng (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về giao dịch, phương tiện thanh toán, ...) để phục vụ cho việc triển khai Dịch vụ.

2.3.6 Người Dùng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm nếu có hậu quả phát sinh từ việc không tuân thủ các quy định này.

2.4 *Liên kết Ngân hàng*

Để sử dụng Dịch vụ trên Nền tảng Dịch Vụ, Người Dùng cần liên kết Tài Khoản Foxpay với Tài khoản Thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc Thẻ ghi nợ (có gắn với Tài khoản Thanh toán bằng đồng Việt Nam) của Người Dùng mở tại Ngân hàng liên kết (sau đây gọi chung là Liên Kết Ngân Hàng) theo quy định. Người Dùng có thể dừng Liên Kết Ngân Hàng bằng cách hủy liên kết Tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ đã liên kết trên Nền tảng Dịch Vụ hoặc trên Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng liên kết.

2.4.1 Người Dùng chịu trách nhiệm đảm bảo Người Dùng là người được quyền sử dụng hợp pháp Tài khoản Thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ dùng để liên kết với Tài Khoản Foxpay theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

2.4.2 Người Dùng có trách nhiệm bảo mật thông tin Tài khoản Thanh toán, thông tin Thẻ ghi nợ, nếu tiết lộ những thông tin trên dưới bất kỳ hình thức nào thì Người Dùng phải chấp nhận những rủi ro phát sinh.

2.5 *Số dư Tài Khoản Foxpay*

Số dư Tài Khoản Foxpay là số tiền được ghi nhận bằng đồng Việt Nam trên Tài Khoản Foxpay, được xem là bằng chứng cuối cùng của tổng số tiền khả dụng của Người Dùng được lưu giữ trong Tài Khoản Foxpay. Người Dùng có thể kiểm tra số dư Tài Khoản Foxpay trên Nền tảng Dịch Vụ.

Số dư Tài Khoản Foxpay được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau như:

- Nạp tiền vào Tài Khoản Foxpay từ Tài khoản Thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ của Người Dùng mở tại Ngân hàng;
- Nhận tiền (tiền được chuyển hoặc thanh toán) từ Tài Khoản Foxpay khác do cùng FPT Telecom mở;
- Các phương thức khác phù hợp với Thỏa thuận này hoặc quy định pháp luật hiện hành.

3. *Nạp/ Rút/ Chuyển tiền Tài Khoản Foxpay và số dư Tài Khoản Foxpay*

3.1 *Nạp tiền vào Tài Khoản Foxpay*

3.1.1 Người Dùng có quyền thực hiện việc nạp tiền vào Tài Khoản Foxpay theo hướng dẫn nạp tiền quy định trên Nền tảng Dịch Vụ. Vào thời điểm FPT Telecom nhận được tiền, FPT Telecom sẽ ghi nhận vào số dư Tài Khoản Foxpay của Người Dùng số tiền theo giá trị bằng đồng Việt Nam tương ứng với số tiền mà FPT Telecom nhận được sau khi trừ đi các khoản phí mà Người Dùng phải trả (nếu có).

3.1.2 Tùy thuộc vào phương thức mà Người Dùng lựa chọn để nạp tiền vào Tài Khoản Foxpay, thời gian FPT Telecom xử lý để ghi nhận số tiền được nạp vào Tài Khoản Foxpay của Người Dùng có thể khác nhau.

3.1.3 Quy định hạn chế:

3.1.3.1 FPT Telecom có quyền phong tỏa/ tạm giữ một phần hoặc toàn bộ số tiền Người Dùng nạp vào Tài Khoản Foxpay nếu nghi ngờ hoặc có bằng chứng chứng minh nguồn tiền và/hoặc số tiền được nạp vào Tài Khoản Foxpay nhằm mục đích bất hợp pháp và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp này, FPT Telecom đều được miễn trừ mọi trách nhiệm với việc chậm trễ hoặc không ghi nhận số tiền nạp vào Tài Khoản Foxpay của Người Dùng.

3.1.3.2 Trong trường hợp Tài khoản Foxpay của Người Dùng nhận được số tiền có giá trị lớn hơn giá trị của Giao Dịch Foxpay mà Người Dùng được hưởng theo quy định của FPT Telecom (ví bất kỳ lý do gì: lỗi hệ thống, lỗi chuyển nhầm từ FPT Telecom...), Người Dùng mặc nhiên đồng ý cho FPT Telecom tạm giữ/tạm khóa và thu hồi số tiền chênh lệch bằng một trong các phương thức sau: (i) FPT Telecom trích thu từ số dư Tài khoản Foxpay của Người Dùng; (ii) Người Dùng chuyển khoản số tiền chênh lệch cho FPT Telecom; (iii) bất kỳ hình thức chuyển tiền hợp pháp nào khác trên cơ sở thống nhất với FPT Telecom.

3.2 *Rút tiền và chuyển tiền từ Tài Khoản Foxpay*

3.2.1 Người Dùng có thể rút tiền hiện có (bằng đồng Việt Nam) từ Tài Khoản Foxpay về Tài khoản Thanh toán và/hoặc Thẻ ghi nợ đã liên kết của Người Dùng mở tại ngân hàng liên kết hoặc chuyển tiền đến một Tài Khoản Foxpay khác. Khi thực hiện rút tiền/chuyển tiền, Người Dùng có thể phải trả phí theo quy định của FPT Telecom tại thời điểm đó.

3.2.2 Quy định hạn chế: Người Dùng có thể không được rút tiền/chuyển tiền và/hoặc phải chờ thời gian xử lý dài hơn quy định của FPT Telecom trong một số trường hợp sau đây:

- (i) Tài Khoản Foxpay và/hoặc Tài khoản Thanh toán và/hoặc Thẻ ghi nợ mở tại Ngân hàng liên kết mà Người Dùng chỉ thị rút tiền đang bị phong tỏa/tạm khóa và/hoặc đang bị khiếu nại hoặc FPT Telecom có cơ sở để nghi ngờ rằng số tiền có trong tài khoản của Người Dùng có nguồn gốc không hợp pháp, trục lợi hoặc hưởng lợi không có căn cứ;
- (ii) Theo yêu cầu từ Ngân hàng liên kết mà Người Dùng chỉ thị rút tiền;
- (iii) Người Dùng vi phạm pháp luật, bị hạn chế quyền hoặc đang bị giới hạn tư cách pháp lý để thực hiện các quyền nhân thân và/hoặc tài sản.
- (iv) Theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. **Tiếp nhận và thanh toán Dịch Vụ**

4.1. *Quy định chung*

FPT Telecom cung cấp các tính năng cho phép Người Dùng sử dụng trên Nền tảng Dịch Vụ và các phương thức khác theo quy định của FPT Telecom để tiếp nhận và thanh toán dịch vụ. Theo đó, Người Dùng đồng ý rằng:

- (i) FPT Telecom không thực hiện việc kiểm soát, chịu trách nhiệm hay có nghĩa vụ đối với các sản phẩm, dịch vụ của các Nhà cung cấp thanh toán thông qua Nền tảng Dịch Vụ. FPT Telecom cũng không chịu trách nhiệm trong việc đảm bảo chất lượng và quá trình giao nhận các sản phẩm, dịch vụ đó;
- (ii) Trong phạm vi cho phép theo quy định của pháp luật, Người Dùng ủy quyền cho FPT Telecom được quyền trích từ số dư Tài Khoản Foxpay hoặc từ các nguồn tiền khác mà Người Dùng đã thực hiện liên kết với Tài Khoản Foxpay để thanh toán cho Nhà cung cấp và các bên liên quan;
- (iii) Cam kết có đủ năng lực theo quy định của pháp luật để sử dụng Dịch Vụ. Khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ đó, Người Dùng chịu trách nhiệm về các hành động của mình trong việc thực hiện Giao Dịch Foxpay;
- (iv) Cam kết không thực hiện các giao dịch đối với các sản phẩm, dịch vụ nằm trong danh mục sản phẩm, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và cam kết chịu toàn bộ trách nhiệm, thiệt hại phát sinh trong trường hợp thực hiện các giao dịch nêu tại điểm iv Khoản 4.1 Điều này.

4.2. *Giao dịch bị từ chối và hoàn trả giao dịch bị từ chối*

- 4.2.1 Các giao dịch bị từ chối do không có người nhận sẽ được hoàn trả vào Tài Khoản Foxpay của Người Dùng trong vòng 24 giờ làm việc kể từ thời điểm phát sinh Giao Dịch Foxpay.
 - 4.2.2 FPT Telecom có quyền từ chối thực hiện bất kỳ giao dịch nào trong trường hợp có cơ sở hoặc bằng chứng chứng minh giao dịch đó có thể là giao dịch do nhầm lẫn, giao dịch gian lận, giả mạo, không hợp pháp hoặc có liên quan đến bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật nào hoặc vi phạm các quy định của Thỏa Thuận này.
 - 4.2.3 Trong trường hợp Người Dùng nhận được một khoản tiền từ một giao dịch không hợp lệ - là giao dịch mà FPT Telecom có cơ sở cho rằng giao dịch đó là giao dịch nhầm lẫn, gian lận, giả mạo, vi phạm quy định của pháp luật, vi phạm các quy định tại Thỏa Thuận này hoặc quy định của FPT Telecom áp dụng tại từng thời kỳ, Người Dùng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ hoặc đồng ý rằng FPT Telecom mặc nhiên có toàn quyền thực hiện (i) thu hồi hoặc khấu trừ số tiền tương ứng với số tiền đã nhận được từ giao dịch không hợp lệ cùng tất cả các chi phí tương ứng, các khoản phải thu khác (nếu có) và (ii) các trách nhiệm khác theo quy định của FPT Telecom.
 - 4.2.4 Người Dùng đồng ý rằng FPT Telecom có toàn quyền quyết định bên phải chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại, giao dịch bồi hoàn hoặc giao dịch bị hủy và quyết định thu hồi khoản tiền đó bằng cách khấu trừ từ Tài Khoản Foxpay của Người Dùng.
- #### 4.3. *Giao dịch bất thường*
- 4.3.1. Giao dịch bất thường xảy ra trong một số trường hợp sau đây, khi Giao Dịch Foxpay của Người Dùng (i) không phải do Người Dùng thực hiện, (ii) không được Người Dùng cho phép thực hiện, hoặc (iii) vi

phạm các quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc (iv) bị Ngân hàng quản lý tài khoản ngân hàng, tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thẻ quốc tế xác định nghi ngờ gian lận, giả mạo.

4.3.2. Nếu Người Dùng nghi ngờ hoặc phát hiện xảy ra gian lận, sai sót trong khi thực hiện Giao Dịch Foxpay, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Bất kỳ chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Người Dùng;
- (ii) Tài Khoản Foxpay của Người Dùng phát sinh giao dịch mà không do Người Dùng thực hiện;
- (iii) Mật khẩu đặt lệnh và/hoặc thông tin xác thực của Người Dùng đã đăng ký bị tiết lộ cho Bên thứ ba;
- (iv) Có sự truy cập không hợp lệ vào Tài Khoản Foxpay của Người Dùng; hoặc
- (v) Các lỗi khác mà Người Dùng phát hiện được xuất phát từ hệ thống của FPT Telecom.

Người Dùng có trách nhiệm ngay lập tức liên hệ trực tiếp với bộ phận Chăm sóc khách hàng của FPT Telecom thông qua Tổng đài 19006600 hoặc tại điểm giao dịch bất kỳ của FPT Telecom hoặc qua tính năng Hỗ trợ trên Nền tảng Dịch Vụ để được hỗ trợ xử lý.

4.4. *Chấm dứt sử dụng Dịch Vụ*

4.4.1. Người Dùng có thể chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ của mình vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách liên hệ với bộ phận Chăm sóc khách hàng FPT Telecom và yêu cầu khóa tài khoản thông qua Tổng đài 19006600 hoặc tại điểm giao dịch bất kỳ của FPT Telecom. Trong trường hợp này, Người Dùng sẽ không được bồi hoàn bất kỳ khoản phí nào đã trả trước khi ngừng sử dụng Dịch Vụ.

4.4.2. FPT Telecom có quyền tạm khóa, ngừng hoặc chấm dứt Tài Khoản Foxpay của Người Dùng vì một trong các lý do bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp Người Dùng vi phạm bất kỳ quy định nào của Thỏa thuận này hoặc làm trái hoặc vi phạm bất kỳ quy định nào của pháp luật hiện hành liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ.

4.4.3. Để hoàn tất việc ngừng hoặc chấm dứt Dịch Vụ, Người Dùng có trách nhiệm rút toàn bộ số dư có trong Tài Khoản Foxpay (nếu có) về Tài khoản Thanh toán và/hoặc Thẻ ghi nợ của Người Dùng tại Ngân hàng liên kết sau khi đã thanh toán đầy đủ mọi khoản Phí dịch vụ và các khoản nợ (nếu có) của Người Dùng cho FPT Telecom và các bên liên quan.

4.4.4. Tất cả các quy định của Thỏa Thuận này vẫn có hiệu lực sau khi Người Dùng ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch Vụ. Ngay cả khi ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này liên quan đến quyền và nghĩa vụ của Người Dùng trong thời gian sử dụng Dịch Vụ.

4.5. *Phí Dịch Vụ*

4.5.1. Phí Dịch Vụ được FPT Telecom công bố theo từng thời kỳ, tùy theo đặc điểm của từng loại Dịch Vụ. Khi có sự thay đổi, FPT Telecom sẽ thông báo hạn mức giao dịch mới công khai trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay và/hoặc trên <https://foxpay.vn>. Người Dùng đồng ý sẽ chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ và

đúng hạn mọi khoản Phí Dịch Vụ đến hạn thanh toán liên quan đến bất kỳ Giao Dịch Foxpay nào hoặc việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ mà FPT Telecom tính phí.

4.5.2. Phí Dịch Vụ có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh Giao Dịch Foxpay tùy vào từng loại Dịch Vụ mà FPT Telecom cung cấp. Đối với hình thức thu Phí Dịch Vụ trước, Người Dùng có thể không được hoàn trả lại phần phí chưa sử dụng trong trường hợp Người Dùng không có nhu cầu sử dụng tiếp Dịch Vụ và/hoặc Người Dùng có những thay đổi về thông tin cá nhân dẫn đến việc không thể sử dụng tiếp khoản tiền chưa sử dụng.

4.6. *Hạn mức giao dịch*

FPT Telecom sẽ quy định hạn mức giao dịch chi tiết tại Nền tảng Dịch Vụ. Hạn mức giao dịch có thể thay đổi tùy từng thời điểm theo chính sách của FPT Telecom. Khi có sự thay đổi, FPT Telecom sẽ thông báo hạn mức giao dịch mới công khai trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay và/hoặc trên <https://foxpay.vn>. Người Dùng cam kết tuân thủ các quy định của FPT Telecom về hạn mức giao dịch đối với Tài Khoản Foxpay của Người Dùng.

5. **Trách nhiệm của các bên**

5.1 *Trách nhiệm của Người Dùng*

5.1.1 Cung cấp, cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin cá nhân cho FPT Telecom và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

5.1.2 Cam kết tuân thủ các thủ tục đăng ký, giao dịch và hướng dẫn của FPT Telecom liên quan đến sử dụng Dịch Vụ.

5.1.3 Cam kết sử dụng Dịch Vụ và Tài Khoản Foxpay đúng mục đích và tuân thủ các cảnh báo của FPT Telecom về phương thức bảo mật nhằm giảm thiểu rủi ro ở mức cao nhất.

5.1.4 Phối hợp với FPT Telecom và các cơ quan có thẩm quyền trong việc xác minh, xử lý các giao dịch liên quan đến Dịch Vụ và Tài Khoản Foxpay, bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch nhầm lẫn; giao dịch nghi ngờ; giao dịch phát sinh tranh chấp; giao dịch gian lận, giả mạo; giao dịch bị khiếu nại,...

5.1.5 Lưu trữ các thông tin Giao Dịch Foxpay, hóa đơn trực tuyến, thông tin của Người dùng và các chứng từ liên quan đến giao dịch để làm bằng chứng đối chiếu khi cần thiết. Chấp thuận cho FPT Telecom và các bên liên quan (ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán) được quyền lưu trữ, sử dụng các thông tin này để triển khai Dịch Vụ cho Người Dùng.

5.1.6 Để hỗ trợ Người dùng trong việc thực hiện giao dịch, Người dùng cho phép FPT Telecom được quyền lưu trữ thông tin của Người dùng đối với giao dịch được thực hiện qua tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử được Ngân hàng Nhà nước cấp.

5.1.7 Trường hợp Giao Dịch Foxpay được thực hiện thông qua một đơn vị trung gian (ngân hàng, tổ chức tín dụng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán...), Người Dùng có trách nhiệm tuân thủ các quy

định của đơn vị trung gian này nếu có. Mọi vấn đề phát sinh về nghĩa vụ và quyền lợi của Người Dùng và đơn vị trung gian này nằm ngoài sự kiểm soát và trách nhiệm của FPT Telecom do đó FPT Telecom sẽ được miễn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh khiếu nại của Người Dùng liên quan đến trách nhiệm của đơn vị trung gian.

- 5.1.8 Chịu trách nhiệm trong việc áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép Tài Khoản Foxpay của Người Dùng.
- 5.1.9 Không được lợi dụng hoặc sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng khác sử dụng Dịch Vụ và Tài Khoản Foxpay, tài khoản ngân hàng, thẻ ngân hàng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác, phát tán virus hoặc các chương trình có khả năng cản trở, gây hại tới hệ thống của FPT Telecom.
- 5.1.10 Không thực hiện các hành vi bị cấm như thuê, cho thuê, mượn, cho mượn Tài Khoản Foxpay hoặc mua, bán thông tin Tài Khoản Foxpay....
- 5.1.11 Có tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng trước khi sử dụng Dịch Vụ.
- 5.1.12 Người Dùng không thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, không thực hiện hành vi có khả năng gây tác động tiêu cực đến quyền và lợi ích hợp pháp của FPT Telecom và bất cứ bên thứ ba nào, bao gồm nhưng không giới hạn hành vi trục lợi từ các chương trình và chính sách của FPT Telecom tại từng thời điểm, lợi dụng lỗ hổng hệ thống của FPT Telecom để thực hiện Giao Dịch Foxpay vì bất cứ mục đích nào, có biểu hiện chiếm đoạt, tẩu tán khoản tiền phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch nhằm lừa, gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật, ... Trong trường hợp Người Dùng vi phạm quy định này, Người Dùng hiểu và đồng ý rằng FPT Telecom có toàn quyền quyết định các biện pháp xử lý, gồm:
 - (i) Phong tỏa/tạm khóa Tài Khoản Foxpay và/hoặc bất cứ tài khoản ví nào khác mà FPT Telecom nhận thấy có liên quan đến hành vi có khả năng gây tác động tiêu cực đến quyền, lợi ích hợp pháp của FPT Telecom và bất cứ bên thứ ba nào hoặc phải được duy trì nguyên hiện trạng để phục vụ các công tác điều tra nội bộ của FPT Telecom hoặc của các cơ quan có thẩm quyền;
 - (ii) Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến các Giao Dịch Foxpay và Người Dùng cho các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện các thủ tục điều tra theo quy định pháp luật;
 - (iii) Thu hồi các ưu đãi và/hoặc các khoản tiền mà Người Dùng có được từ việc thực hiện hành vi có khả năng gây tác động tiêu cực đến quyền và lợi ích hợp pháp của FPT Telecom và bất cứ bên thứ ba nào khác;
 - (iv) Đóng Tài Khoản Foxpay. Trường hợp FPT Telecom phải đóng Tài Khoản Foxpay mà vẫn còn số dư trên Tài Khoản Foxpay, số dư trên Tài Khoản Foxpay sẽ được xử lý theo quy định nội bộ của FPT Telecom quy định tại từng thời điểm. Người Dùng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để xử lý số dư trên Tài Khoản Foxpay theo quy trình tại thời điểm đóng tài khoản, trường hợp Người Dùng không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không chính xác các

thông tin được yêu cầu, FPT Telecom sẽ không có trách nhiệm hoàn trả số dư trên Tài Khoản Foxpay của Người Dùng.

- (v) Yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý, bao gồm cả xử lý hình sự trong trường hợp có dấu hiệu tội phạm.

5.1.13 Các trách nhiệm khác theo quy định của FPT Telecom và quy định tại Thỏa Thuận này.

5.2 Trách nhiệm của FPT Telecom

5.2.1 Đảm bảo Dịch Vụ chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến các dịch vụ trung gian thanh toán mà FPT Telecom cung cấp tới Người Dùng.

5.2.2 Hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Người Dùng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo quy định tại Thỏa Thuận này và theo quy định của pháp luật hiện hành.

5.2.3 Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu về giao dịch của Người Dùng, FPT Telecom cam kết không sử dụng thông tin cá nhân của Người Dùng vào các mục đích trái với quy định của Thỏa Thuận này.

5.2.4 Quy định về giới hạn trách nhiệm của FPT Telecom:

- (i) Trong mọi trường hợp FPT Telecom sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại và chi phí nào do bất kỳ nguyên nhân, hành động gây ra bởi việc Người Dùng sử dụng, hoặc không có khả năng sử dụng Dịch Vụ.
- (ii) Các trách nhiệm của FPT Telecom chỉ căn cứ trên số tiền thực tế, trực tiếp phát sinh của các thiệt hại mà Người Dùng trực tiếp phải chịu.
- (iii) FPT Telecom được miễn toàn bộ trách nhiệm về việc không hoặc chậm thực hiện các nghĩa vụ của mình do các tình huống bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom, bao gồm nhưng không giới hạn: thiên tai, bệnh dịch, các hạn chế của chính phủ, đình công, chiến tranh, bạo loạn, cướp, hỏng mạng, virus máy tính, tội phạm truy cập trái phép vào máy chủ, thiết bị, dữ liệu của FPT Telecom, theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- (iv) FPT Telecom được miễn trách đối với các trường hợp khác theo quy định cụ thể tại Thỏa thuận này.

6. Quy định về sở hữu trí tuệ

Người Dùng đồng ý và công nhận rằng, Dịch Vụ của FPT Telecom, và tất cả các phần mềm cần thiết, cũng như các yếu tố cấu thành của Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn tới các hình ảnh, nhãn hiệu, logo, kiểu dáng, bản vẽ, mô tả, chỉ dẫn, thông báo, mẫu hội thoại, bản đồ, mã lập trình,... và các yếu tố khác cấu thành nên Dịch Vụ, (sau đây gọi chung là “Tài sản trí tuệ”), là tài sản độc quyền của FPT Telecom tại mọi thời điểm và trong mọi trường hợp.

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

7. Quy định về xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại

- 7.1 Trường hợp Người Dùng mong muốn yêu cầu tra soát, khiếu nại về việc sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng cần đáp ứng yêu cầu về chủ thể khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Người Dùng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- 7.2 Người Dùng cần điền đầy đủ các thông tin cá nhân và thông tin giao dịch vào Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại (theo mẫu của FPT Telecom quy định tại từng thời kỳ) và gửi cùng các hồ sơ, tài liệu liên quan theo hướng dẫn của FPT Telecom trong từng trường hợp cụ thể. Các thông tin cá nhân và thông tin giao dịch Người Dùng cung cấp trong Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại phải khớp với các thông tin Người Dùng đã cung cấp cho FPT Telecom và đã sử dụng khi thực hiện Giao Dịch Foxpay.
- 7.3 Người Dùng thực hiện gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại tới FPT Telecom theo một trong các hình thức tiếp nhận khiếu nại sau:
 - (i) Khiếu nại trực tiếp tại trụ sở chính hoặc các điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc: nhân viên FPT Telecom thực hiện xác thực các thông tin cơ bản Người Dùng đã cung cấp cho FPT Telecom sau đó hướng dẫn Người Dùng điền Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại và gửi tới trụ sở chính của FPT Telecom để làm căn cứ chính thức cho FPT Telecom xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
 - (ii) Khiếu nại qua tổng đài chăm sóc khách hàng của FPT Telecom 19006600 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần): nhân viên trực tổng đài thực hiện xác thực các thông tin cơ bản Người Dùng đã cung cấp cho FPT Telecom sau đó hướng dẫn Người Dùng điền Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại và gửi tới trụ sở chính của FPT Telecom theo thời hạn do FPT Telecom quy định để làm căn cứ chính thức cho FPT Telecom xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.

- (iii) Gửi yêu cầu khiếu nại tại mục Hỗ trợ trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay của FPT Telecom và chấp thuận các điều khoản, điều kiện liên quan tới yêu cầu tra soát, khiếu nại.

7.4 Các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Người Dùng chỉ được chấp thuận là phù hợp khi Người Dùng thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày thực hiện Giao Dịch Foxpay, sau thời hạn này, FPT Telecom có quyền từ chối và không có nghĩa vụ phải giải quyết khiếu nại.

7.5 Thời hạn để xử lý các yêu cầu tra soát khiếu nại của Người Dùng đối với số dư Tài Khoản Foxpay, Tài khoản Thanh toán, Thẻ ghi nợ của Người Dùng mở tại Ngân hàng liên kết trên Ứng Dụng Foxpay là 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày FPT Telecom tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Người Dùng theo một trong các hình thức tiếp nhận khiếu nại được quy định tại khoản 7.3 nêu trên. Đối với giao dịch thẻ quốc tế, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ thực hiện theo Quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các ngân hàng liên quan.

8. Các quy định khác

8.1. Chính sách bảo vệ quyền riêng tư FPT Telecom

Người Dùng thiết lập thỏa thuận với FPT Telecom về Chính sách bảo vệ quyền riêng tư được đăng tải trên ứng dụng Ví điện tử Foxpay và/hoặc tại <https://foxpay.vn>.

8.2. Thông tin liên lạc

Người Dùng có thể liên lạc với bộ phận hỗ trợ của FPT Telecom theo một trong các phương thức sau:

- (i) Gọi tới tổng đài hỗ trợ của FPT Telecom 19006600;
- (ii) Gửi yêu cầu hỗ trợ trên Nền tảng Dịch Vụ.
- (iii) Trực tiếp yêu cầu hỗ trợ tại Điểm giao dịch của FPT Telecom trên Toàn quốc

8.3. Giải quyết tranh chấp

FPT Telecom và Người Dùng đồng ý nghiêm túc thực hiện các điều khoản của Thỏa Thuận này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành, thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

8.4. Quy định thay đổi



Trong trường hợp cần thiết, FPT Telecom có quyền thay đổi các quy định tại Thỏa Thuận này theo quyết định của mình hoặc để phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam. Bằng việc tiếp tục sử dụng Dịch vụ, Người Dùng đã đọc, hiểu và đồng ý với các thay đổi đó của FPT Telecom.

----- *hết tài liệu* -----