



QUY ĐỊNH ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ FPT PAY CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

MỤC LỤC

I. MỤC TIÊU	3
II. NỘI DUNG QUY ĐỊNH.....	3
1. Một số thuật ngữ:.....	3
2. Quy định chung về Tài khoản Ví điện tử FPT Pay	5
2.1 Đăng ký Tài khoản Ví điện tử FPT Pay	5
2.2 Xác thực thông tin Khách hàng.....	5
2.3 Quản lý tài khoản	6
2.4 Liên kết Ngân hàng	7
2.5 Số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay.....	7
3. Nạp, Rút, Chuyển tiền Tài khoản Ví điện tử FPT Pay và số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay	7
3.1 Nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay	7
3.2 Rút tiền và chuyển tiền từ Tài khoản Ví điện tử FPT Pay	8
4. Tiếp nhận và thanh toán Dịch vụ.....	8
4.1. Quy định chung	8
4.2. Giao dịch bị từ chối và hoàn trả giao dịch bị từ chối	9
4.3. Giao dịch bất thường	9
4.4. Khóa/Tạm khóa Tài khoản Ví điện tử FPT Pay.....	10
4.5. Khóa/Tạm khóa Tài khoản FPT Pay.....	10
4.6. Chấm dứt sử dụng Dịch vụ	10
4.7. Phí dịch vụ.....	11
4.8. Hạn mức giao dịch	11
4.9. Giao dịch thanh toán	12
5. Trách nhiệm của các bên	12
5.1 Trách nhiệm của Khách hàng	12
5.2 Trách nhiệm của FPT Telecom.....	14
6. Quy định về sở hữu trí tuệ.....	14
7. Quy định về xử lý yêu cầu hỗ trợ và tra soát, khiếu nại.....	15
8. Quy định về thu thập, sử dụng, bảo vệ và bảo mật dữ liệu Khách hàng.....	16
9. Các quy định khác	17
9.1. Thông tin liên lạc	17
9.2. Giải quyết tranh chấp	18
9.3. Quy định thay đổi	18

I. MỤC TIÊU

Quy định về Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng cá nhân.

II. NỘI DUNG QUY ĐỊNH

Khách hàng cần đọc và đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng cá nhân này (“Điều khoản và Điều kiện”) trước khi sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay.

Bằng việc sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu, hoàn toàn đồng ý với toàn bộ Điều khoản và Điều kiện này cũng như các nội dung điều chỉnh liên quan. FPT Telecom có toàn quyền thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung hoặc lược bỏ bất kỳ nội dung nào trong Điều khoản và Điều kiện vào bất cứ thời điểm nào và các thay đổi có hiệu lực ngay khi được đăng tải công khai trên website <https://foypay.vn/> và các kênh khác theo quy định của FPT Telecom. Việc tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay sau khi có thay đổi về Điều khoản và Điều kiện đồng nghĩa Khách hàng chấp thuận các thay đổi đó.

Điều khoản và Điều kiện này là Thỏa Thuận cấu thành một thỏa thuận pháp lý giữa Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng cá nhân 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 “**Khách hàng**” là cá nhân có nhu cầu đăng ký, sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán và sản phẩm/dịch vụ khác do FPT Telecom và/hoặc đối tác của FPT Telecom cung cấp.
- 1.4 “**Dịch vụ Trung gian thanh toán**” là dịch vụ do Ngân hàng Nhà nước cấp giấy phép hoạt động cho FPT Telecom, bao gồm Dịch vụ Cổng Thanh toán điện tử, Dịch vụ Ví điện tử và Dịch vụ Hỗ trợ thu hộ, chi hộ.
- 1.5 “**Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay**” là dịch vụ do FPT Telecom cung cấp, cho phép Khách hàng sau khi hoàn thành việc liên kết Tài khoản Ví điện tử FPT Pay với tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại ngân hàng liên kết, có thể thực hiện nạp tiền, rút tiền, chuyển tiền, nhận tiền và thực hiện giao dịch bằng số dư Ví điện tử.
- 1.6 “**Dịch vụ**” là toàn bộ sản phẩm, dịch vụ và các tính năng được cung cấp bởi FPT Telecom và/hoặc các đối tác của FPT Telecom trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom.
- 1.7 “**Ứng dụng FPT Pay**” là sản phẩm phần mềm do FPT Telecom phát triển và vận hành, dành cho Khách hàng dưới dạng ứng dụng trên thiết bị di động hoặc trình duyệt internet (website) để truy cập, quản lý và sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán và sản phẩm/dịch vụ khác do FPT Telecom và/hoặc đối tác của FPT Telecom cung cấp.
- 1.8 “**Tài khoản FPT Pay**” là tài khoản điện tử trên hệ thống công nghệ thông tin của FPT Telecom do Khách hàng tạo lập và quản lý thông qua nhiều hình thức khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn bởi ứng dụng trên thiết bị di động, website và các hình thức khác để truy cập và sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán và sản phẩm/dịch vụ khác do FPT Telecom và/hoặc đối tác của FPT Telecom cung cấp.

- 1.9 **“Tài khoản Ví điện tử FPT Pay”** là tài khoản điện tử định danh do FPT Telecom tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của FPT Telecom theo tỷ lệ 1:1.
- 1.10 **“Giao Dịch FPT Pay”** là toàn bộ các giao dịch của Khách hàng được thực hiện thông qua Tài khoản Ví điện tử FPT Pay và/hoặc Tài khoản FPT Pay.
- 1.11 **“Số Điện thoại đăng ký”** là số điện thoại của Khách hàng sử dụng để đăng ký Dịch vụ.
- 1.12 **“Giấy tờ Tù thân”** là bất cứ giấy tờ nào chứng minh nhân thân của Khách hàng, bao gồm (i) Chứng minh nhân dân (CMND), (ii) Căn cước công dân (CCCD), (iii) Hộ chiếu còn hiệu lực. Trường hợp Khách hàng có tài khoản thanh toán được mở thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thì Giấy tờ Tù 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 Khách hàng.
- 1.13 **“Xác thực thông tin Khách hàng”** là hoạt động được yêu cầu bắt buộc từ Ngân hàng Nhà nước đối với Khách hàng mở và sử dụng Ví điện tử nhằm kiểm tra, đối chiếu, xác minh, đảm bảo thông tin Khách hàng cung cấp là đầy đủ và hợp lệ. Khách hàng phải cung cấp, cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin cho FPT Telecom và chịu trách nhiệm về sự đầy đủ, tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- 1.14 **“Phương thức xác thực”** là biện pháp được FPT Telecom sử dụng để xác thực khi Khách hàng thực hiện đăng ký, đăng nhập, cấp lại mật khẩu (quên mật khẩu), thay đổi mật khẩu, thực hiện giao dịch của Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích được cung cấp trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc thực hiện liên kết Ví điện tử FPT Pay với Ngân hàng và/hoặc thực hiện các liên kết, dịch vụ khác mà FPT Telecom nhận định là cần thiết theo quy định của FPT Telecom, quy định của pháp luật có liên quan nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng. Các phương thức xác thực bao gồm nhưng không giới hạn mật khẩu, mã PIN, sinh trắc học,... phù hợp với quy định của FPT Telecom, quy định của pháp luật tại từng thời kỳ.
- 1.15 **“Khoá/Tạm khoá Tài khoản Ví điện tử FPT Pay”** là trạng thái Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng không thể sử dụng một phần hoặc toàn bộ các tiện ích của Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay theo các quy định của FPT Telecom trong từng thời kỳ trong khoảng thời gian Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng bị khoá/tạm khoá.
- 1.16 **“Khóa/tạm khóa Tài khoản FPT Pay”** là trạng thái Tài khoản FPT Pay của Khách hàng không thể đăng nhập Ứng dụng FPT Pay và/hoặc không thể sử dụng một phần hoặc toàn bộ các sản phẩm/dịch vụ (theo quy định của FPT Telecom trong từng thời kỳ) trong khoảng thời gian Tài khoản FPT Pay của Khách hàng bị khoá/tạm khóa.
- 1.17 **“Đóng Tài khoản FPT Pay”** là việc chấm dứt hay xóa bỏ vĩnh viễn quyền truy cập đến Tài khoản FPT Pay. Khách hàng không thể sử dụng lại Tài khoản FPT Pay đã đóng và Tài khoản Ví điện tử FPT Pay tương ứng với Tài khoản FPT Pay đã đóng đó.
- 1.18 **“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, tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 1.19 **“Giờ làm việc”** là thời gian làm việc hành chính từ 08h00 sáng đến 17h30 của các Ngày làm việc.

- 1.20 “**Nhà cung cấp**” là đối tác của FPT Telecom, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng và chấp nhận cho Khách hàng sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán 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 Khách hàng.
- 1.21 “**Ngân hàng liên kết**” là ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi Khách hàng mở tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ, trong đó tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ này được Khách hàng sử dụng để liên kết với Ví điện tử của Khách hàng.

2. Quy định chung về Tài khoản Ví điện tử FPT Pay

2.1 Đăng ký Tài khoản Ví điện tử FPT Pay

- 2.1.1 Trước khi đăng ký sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay theo yêu cầu của FPT Telecom tại từng thời điểm. Khi đã sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay theo yêu cầu của FPT Telecom.
- 2.1.2 Để đăng ký Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng 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; nghề nghiệp, chức vụ; số căn cước công dân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại khác (nếu có); bản chính hoặc bản sao/bản quét (scan) từ bản gốc Giấy tờ Tùy thân và tự chịu trách nhiệm về tính hợp lệ, chính xác của các thông tin mà Khách hàng cung cấp này.
- 2.1.3 Trường hợp phát sinh rủi ro, khiếu nại trong quá trình đăng ký Tài khoản Ví điện tử FPT Pay và sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay, FPT Telecom sẽ căn cứ vào những thông tin Khách hàng cung cấp để tiếp nhận và giải quyết. FPT Telecom được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm trong các trường hợp Khách hàng 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 từ chối, ngăn chặn, giới hạn, hủy bỏ quyền truy cập Tài khoản Ví điện tử FPT Pay khi không thể xác minh được thông tin Khách hàng cung cấp và/hoặc thông tin Khách hàng cung cấp là không chính xác. Tất cả thông tin Khách hàng cung cấp cho FPT Telecom được lập thành Dữ liệu cá nhân của Khách hàng do FPT Telecom quản lý trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay.

2.2 Xác thực thông tin Khách hàng

- 2.2.1. Thời gian để FPT Telecom xác thực thông tin Khách hàng là trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ đồng hồ kể từ thời điểm Khách hàng 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 hình ảnh/video chân dung do Khách hàng cung cấp, lưu ý:
- Thông tin dùng để xác thực phải là của chính Khách hàng đăng ký Tài khoản Ví điện tử FPT Pay. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà Khách hàng cung cấp cho FPT Telecom.
 - Hình ảnh Giấy tờ Tùy thân và/hoặc hình ảnh/video chân dung khi gửi xác thực cần chụp/quay rõ ràng, đủ thông tin, góc cạnh và tuân thủ đúng yêu cầu của FPT Telecom.
- 2.2.2. Khách hàng đồng ý hợp tác với FPT Telecom khi có yêu cầu xác thực thông tin. FPT Telecom có toàn quyền quyết định trong việc xác thực thông tin Khách hàng, 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/video mà Khách hàng cung cấp.

- 2.2.3. FPT Telecom có quyền xác thực, nhận biết thông tin Khách hàng cung cấp thông qua các cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định của pháp luật, thông qua Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, tổ chức khác, bên thứ ba hoặc các phương thức phù hợp khác trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật.

2.3 Quản lý tài khoản

- 2.3.1 *Cập nhật thông tin Tài khoản Ví điện tử FPT Pay:* Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho FPT Telecom về việc thay đổi và cập nhật các thông tin thay đổi của Khách hàng thông qua liên hệ tổng đài hỗ trợ của FPT Telecom 19006600 hoặc gửi email đến hotro.foxpay@fpt.com hoặc hotro.fptpay@fpt.com hoặc Khách hàng trực tiếp đến yêu cầu tại một trong số các điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc hoặc hình thức khác theo quy định của FPT Telecom tại từng thời kỳ và cung cấp các thông tin:

- (i) Số Điện thoại di động đăng ký sử dụng Tài khoản Ví điện tử FPT Pay;
- (ii) Số CMND/CCCD/Hộ chiếu;
- (iii) Nội dung yêu cầu.

FPT Telecom sẽ hướng dẫn Khách hàng cung cấp thêm các thông tin cần thiết theo từng loại yêu cầu của Khách hàng.

- 2.3.2 Tên đăng nhập, mật khẩu và các phương thức xác thực tài khoản:

Khách hàng có trách nhiệm:

- (i) Duy trì bảo mật của Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực Khách hàng đã khai báo và sử dụng trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom (bao gồm cả thông tin mã PIN, mật khẩu thanh toán, các dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng);
- (ii) Với toàn bộ Giao Dịch FPT Pay và các hoạt động xảy ra dưới Số Điện thoại đăng ký, mật khẩu và các phương thức xác thực được Khách hàng 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 Khách hàng.

- 2.3.3 Khách hàng 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 tài khoản được Khách hàng khai báo và sử dụng.

- 2.3.4 Khách hàng 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 tài khoản được Khách hàng khai báo và sử dụng và bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác.

- 2.3.5 Khách hàng 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 thu thập, xử lý, chia sẻ, lưu trữ các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về giao dịch, phương tiện thanh toán,...) để phục vụ cho việc triển khai Dịch vụ Trung gian thanh toán và các mục đích khác như được quy định tại các văn bản của FPT Telecom tại từng thời kỳ.

- 2.3.6 Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng cần liên kết Tài khoản Ví điện tử FPT Pay 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 Khách hàng mở tại Ngân hàng liên kết (sau đây gọi chung là Liên Kết Ngân Hàng) theo quy định. Khách hàng có thể liên kết Tài khoản Ví điện tử với một hoặc nhiều tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại Ngân hàng liên kết. Khách hàng có thể dừng Liên Kết Ngân Hàng bằng cách hủy liên kết tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ đã liên kết trên Ứng dụng FPT Pay hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom hoặc trên Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng liên kết.

2.4.1 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo Khách hàng là người có quyền sử dụng và là chủ sở hữu hợp pháp tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ dùng để liên kết/nạp tiền/rút tiền với Tài khoản Ví điện tử FPT Pay theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

2.4.2 Khách hàng 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 Khách hàng phải chấp nhận những rủi ro phát sinh.

2.5 Số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay

Số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay là số tiền được ghi nhận bằng đồng Việt Nam trên Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, được xem là bằng chứng cuối cùng của tổng số tiền khả dụng của Khách hàng được lưu giữ trong Tài khoản Ví điện tử FPT Pay. Khách hàng có thể kiểm tra số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom.

Số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau như:

- Nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay từ tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại Ngân hàng liên kết;
- Nhận tiền từ Tài khoản Ví điện tử FPT Pay 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 Ví điện tử FPT Pay và số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay

3.1 Nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay

3.1.1 Khách hàng có quyền thực hiện việc nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay từ tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng tại Ngân hàng liên kết theo hướng dẫn nạp tiền quy định trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom. Vào thời điểm FPT Telecom nhận được tiền, FPT Telecom sẽ ghi nhận vào số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng số tiền theo giá trị bằng đồng Việt Nam tương ứng với số tiền mà FPT Telecom nhận được.

3.1.2 Tùy thuộc vào phương thức mà Khách hàng lựa chọn để nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, thời gian FPT Telecom xử lý để ghi nhận số tiền được nạp vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng có thể khác nhau.

3.1.3 Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng liên kết được trích tiền từ tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng để thực hiện nạp tiền vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay khi có yêu cầu của FPT Telecom căn cứ trên yêu cầu của Khách hàng trên hệ thống của FPT Telecom.

3.1.4 Quy định hạn chế:

3.1.4.1 FPT Telecom có quyền tạm giữ, phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền Khách hàng nạp vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay nếu nghi ngờ hoặc có bằng chứng chứng minh nguồn tiền và/hoặc số tiền

được nạp vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay nhằm mục đích bất hợp pháp và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật Việt Nam hoặc quy định nội bộ của FPT Telecom theo từng thời kỳ. 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 Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng.

3.1.4.2 Trong trường hợp Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng nhận được số tiền có giá trị lớn hơn giá trị của Giao Dịch FPT Pay mà Khách hàng được hưởng theo quy định của FPT Telecom (vì bất kỳ lý do gì: lỗi hệ thống, lỗi chuyển nhầm từ FPT Telecom,...), Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng; (ii) Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay*

3.2.1 Khách hàng có thể rút tiền hiện có (bằng đồng Việt Nam) từ Tài khoản Ví điện tử FPT Pay về tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ đã liên kết của Khách hàng mở tại Ngân hàng liên kết hoặc chuyển tiền đến một Tài khoản Ví điện tử FPT Pay khác. Khi thực hiện rút tiền/chuyển tiền, Khách hàng có thể phải trả phí theo quy định của FPT Telecom tại thời điểm đó.

3.2.2 Quy định hạn chế: Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay mà Khách hàng chỉ thị chuyển tiền đang bị phong tỏa/ khóa/ tạm khóa và/hoặc đang bị khiếu nại;
- (ii) Tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ mở tại Ngân hàng liên kết mà Khách hàng chỉ thị rút tiền không phải là tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng hoặc đang bị phong tỏa/ khóa/ tạm khóa và/hoặc đang bị khiếu nại;
- (iii) FPT Telecom có cơ sở để nghi ngờ rằng số tiền có trong Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng có nguồn gốc không hợp pháp, trục lợi hoặc hưởng lợi không có căn cứ;
- (iv) Theo yêu cầu từ Ngân hàng liên kết mà Khách hàng chỉ thị rút tiền;
- (v) Khách hàng 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 quyền tài sản.
- (vi) 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 Khách hàng sử dụng trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc các hình thức khác để tiếp nhận và thanh toán sản phẩm, dịch vụ. Theo đó, Khách hàng đồng ý rằng:

- (i) FPT Telecom không thực hiện việc kiểm soát, chịu trách nhiệm hay có nghĩa vụ đối với tính pháp lý của sản phẩm, dịch vụ; chất lượng sản phẩm, dịch vụ; hoạt động giao nhận nếu có; chính sách chăm sóc khách hàng, bảo hành, đổi trả sản phẩm, dịch vụ,... của các Nhà cung cấp được thanh toán thông qua Dịch vụ Trung gian thanh toán;
- (ii) trong phạm vi cho phép theo quy định của pháp luật, Khách hàng ủy quyền cho FPT Telecom được quyền trích từ số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay hoặc từ các nguồn tiền khác mà Khách hàng

đã thực hiện liên kết với Tài khoản Ví điện tử FPT Pay 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, Khách hàng chịu trách nhiệm về các hành động của mình trong việc thực hiện Giao Dịch FPT Pay;
- (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 cho Khách hàng trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ làm việc kể từ thời điểm phát sinh Giao Dịch FPT Pay.
- 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 Khách hàng 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, Khách hàng 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 Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng.

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 FPT Pay của Khách hàng (i) không phải do Khách hàng thực hiện, hoặc (ii) không được Khách hàng cho phép thực hiện, hoặc (iii) vi phạm các quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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 Khách hàng nghi ngờ hoặc phát hiện xảy ra gian lận, sai sót trong khi thực hiện Giao Dịch FPT Pay, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - (i) Bất kỳ chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng;
 - (ii) Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng phát sinh giao dịch mà không do Khách hàng thực hiện;
 - (iii) Mật khẩu và các thông tin xác thực tài khoản được Khách hàng khai báo và sử dụng bị tiết lộ cho bên thứ ba;
 - (iv) Có sự truy cập không hợp lệ vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng;
 - (v) Các lỗi khác mà Khách hàng phát hiện được xuất phát từ hệ thống của FPT Telecom.

Khách hàng 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 Ứng dụng FPT Pay hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom để được hỗ trợ xử lý.

4.4. *Khóa/Tạm khóa Tài khoản Ví điện tử FPT Pay*

FPT Telecom có quyền xem xét và thực hiện khóa/tạm khóa Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- (i) Theo yêu cầu hợp lệ của Khách hàng hoặc người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của Khách hàng;
- (ii) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và FPT Telecom;
- (iii) Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc đánh giá của FPT Telecom Tài Khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng có các dấu hiệu hoặc hành vi vi phạm quy định của FPT Telecom, vi phạm quy định pháp luật cần khóa/ tạm khóa tài khoản để xác minh làm rõ;
- (iv) Trường hợp phát sinh tranh chấp, tra soát, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến Tài Khoản Ví điện tử FPT Pay và việc khóa/tạm khóa tài khoản là cần thiết;
- (v) Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện cập nhật không đầy đủ và hợp lệ thông tin, hồ sơ đăng ký Tài Khoản Ví điện tử FPT Pay theo quy định của FPT Telecom;
- (vi) Tài khoản Ví điện tử FPT Pay không phát sinh giao dịch tài chính (bao gồm Nạp tiền/Rút tiền/Chuyển tiền đến Tài khoản Ví điện tử khác hoặc Nhận tiền chuyển đến từ Tài khoản Ví điện tử khác hoặc Thanh toán bằng số dư Ví điện tử) trong vòng 12 (mười hai) tháng;
- (vii) Trường hợp khác theo quy định của FPT Telecom trong từng thời kỳ và/hoặc theo quy định pháp luật hiện hành liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản Ví điện tử FPT Pay.

4.5. *Khóa/Tạm khóa Tài khoản FPT Pay*

FPT Telecom có quyền xem xét và thực hiện khóa/tạm khóa Tài khoản FPT Pay của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- (i) Theo yêu cầu hợp lệ của Khách hàng hoặc người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của Khách hàng;
- (ii) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và FPT Telecom;
- (i) Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc đánh giá của FPT Telecom Tài Khoản FPT Pay của Khách hàng có các dấu hiệu hoặc hành vi vi phạm quy định của FPT Telecom, vi phạm quy định pháp luật cần khóa/tạm khóa tài khoản để xác minh làm rõ;
- (iii) Trường hợp phát sinh tranh chấp, tra soát, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến Tài Khoản FPT Pay và việc khóa/tạm khóa tài khoản là cần thiết;
- (iv) Trường hợp khác theo quy định của FPT Telecom trong từng thời kỳ và/hoặc theo quy định pháp luật hiện hành liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản FPT Pay.

4.6. *Chấm dứt sử dụng Dịch vụ*

- 4.6.1 Khách hàng có thể chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của mình vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách liên hệ tổng đài hỗ trợ của FPT Telecom 19006600 hoặc gửi email đến hotro.foxpay@fpt.com hoặc hotro.fptpay@fpt.com hoặc Khách hàng trực tiếp đến yêu cầu tại một trong số các điểm giao dịch của FPT Telecom trên toàn quốc hoặc hình thức khác theo quy định của FPT Telecom và yêu cầu đóng Tài khoản FPT Pay theo hướng dẫn và quy định của FPT Telecom tại từng thời kỳ. Trong trường hợp này,

- Khách hàng sẽ không được bồi hoàn bất kỳ khoản phí nào đã trả trước khi ngừng sử dụng Dịch vụ và đảm bảo đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến ví điện tử theo quy định của FPT Telecom;
- 4.6.2 FPT Telecom có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- (ii) Theo yêu cầu hợp lệ của Khách hàng hoặc người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của Khách hàng và đảm bảo đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến ví điện tử theo quy định của FPT Telecom;
 - (iii) Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - (iv) Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc đánh giá của FPT Telecom Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán, không tuân thủ các quy định của FPT Telecom và/hoặc vi phạm các thỏa thuận khác, vi phạm quy định pháp luật liên quan;
 - (v) Trường hợp khác theo quy định của FPT Telecom trong từng thời kỳ và/hoặc theo quy định pháp luật hiện hành liên quan đến việc sử dụng Tài Khoản FPT Pay.
- 4.6.3 Để hoàn tất việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng có trách nhiệm sử dụng hoặc rút toàn bộ số dư có trong Tài khoản Ví điện tử FPT Pay (nếu có) về tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng tại Ngân hàng liên kết sau khi đã thanh toán đầy đủ mọi khoản Phí dịch vụ và các khoản nợ (nếu có) của Khách hàng cho FPT Telecom và các bên liên quan.
- 4.6.4 Tất cả các quy định của Thỏa Thuận này vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ. Ngay cả khi ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này liên quan đến quyền và nghĩa vụ của Khách hàng trong thời gian sử dụng Dịch vụ.
- 4.7. Phí dịch vụ**
- 4.7.1 Phí dịch vụ được FPT Telecom công bố theo từng thời kỳ. Khi có sự thay đổi, FPT Telecom sẽ thông báo công khai trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc trên <https://foxpay.vn> và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom. Khách hàng 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 FPT Pay nào hoặc việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà FPT Telecom tính phí.
- 4.7.2 Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh Giao Dịch FPT Pay tùy vào từng loại Dịch vụ Trung gian thanh toán mà FPT Telecom cung cấp. Đối với hình thức thu Phí dịch vụ trước, Khách hàng có thể không được hoàn trả lại phần phí chưa sử dụng trong trường hợp Khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiếp Dịch vụ Trung gian thanh toán và/hoặc Khách hàng có những thay đổi về thông tin cá nhân dẫn đến việc không thể sử dụng tiếp khoản tiền chưa sử dụng.
- 4.8. Hạn mức giao dịch**
- FPT Telecom sẽ quy định hạn mức giao dịch chi tiết tại trên Ứng dụng FPT Pay và/hoặc trên các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom. 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 FPT Pay và/hoặc trên <https://foxpay.vn> và/hoặc các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom. Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định của FPT Telecom về hạn mức giao dịch đối với Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng.

4.9. *Giao dịch thanh toán*

Cùng với hình thức thanh toán bằng nguồn tiền Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng có quyền lựa chọn hình thức thanh toán bằng nguồn tiền Ngân hàng liên kết. Khi lựa chọn thanh toán bằng nguồn tiền Ngân hàng liên kết, Khách hàng hiểu và đồng ý với các quy định sau:

- 4.9.1 Thanh toán bằng nguồn tiền Ngân hàng liên kết là việc thực hiện 02 (hai) giao dịch sau: (i) Giao dịch Nạp tiền từ Ngân hàng liên kết vào Tài khoản Ví điện tử FPT Pay và (ii) Giao dịch thanh toán bằng số dư trong Tài khoản Ví điện tử FPT Pay tương ứng với số tiền vừa nạp từ Ngân hàng liên kết. Theo đó:
- (i) Trường hợp Giao dịch nạp tiền thất bại thì sẽ không phát sinh Giao dịch thanh toán và do đó yêu cầu thanh toán bằng nguồn tiền Ngân hàng liên kết sẽ không được thực hiện.
 - (ii) Trường hợp Giao dịch nạp tiền thành công, Giao dịch thanh toán thất bại thì FPT Telecom sẽ ghi nhận số tiền nạp được theo Giao dịch nạp tiền vào số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng và không tiếp tục thực hiện Giao dịch thanh toán.
- 4.9.2 Đối với các giao dịch thanh toán nêu tại Khoản 4.9 này, thông báo của FPT Telecom gửi Khách hàng sẽ tương ứng với trạng thái của từng giao dịch.

5. **Trách nhiệm của các bên**

5.1 *Trách nhiệm của Khách hàng*

- 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 Trung gian thanh toán.
- 5.1.3 Cam kết sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán, Tài khoản FPT Pay và Tài khoản Ví điện tử FPT Pay đúng mục đích và tuân thủ pháp luật và 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 Trung gian thanh toán và Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, 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 FPT Pay, hóa đơn trực tuyến, thông tin của Khách hàng 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 có quyền thu thập, xử lý, chia sẻ, lưu trữ các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng để triển khai Dịch vụ Trung gian thanh toán cho Khách hàng.
- 5.1.6 Để hỗ trợ Khách hàng trong việc thực hiện Giao Dịch FPT Pay, Khách hàng cho phép FPT Telecom được quyền lưu trữ thông tin của Khách hàng 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 FPT Pay 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...), Khách hàng 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 Khách hàng 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 Khách hàng 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 FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng.
- 5.1.9 Không được lợi dụng hoặc sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng khác sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán và Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, 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 Ví điện tử FPT Pay hoặc mua, bán thông tin Tài khoản Ví điện tử FPT Pay,....
- 5.1.11 Có tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng trước khi sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay.
- 5.1.12 Đồng ý và cam kết tuân thủ với Chính sách Xử lý Dữ liệu cá nhân, Chính sách bảo vệ quyền riêng tư và các bản sửa đổi, cập nhật, bổ sung, thay thế được FPT Telecom quy định tại từng thời kỳ.
- 5.1.13 Khách hàng 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 FPT Pay 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 Khách hàng vi phạm quy định này, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng FPT Telecom có toàn quyền quyết định các biện pháp xử lý, gồm:
 - (i) Trì hoãn và/hoặc từ chối xử lý Giao Dịch FPT Pay;
 - (ii) Phong tỏa, tạm khóa Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng và/hoặc bất cứ Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay 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 Nhà nước có thẩm quyền;
 - (iii) Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến các Giao Dịch FPT Pay và Khách hàng cho các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để thực hiện các thủ tục điều tra theo quy định pháp luật;
 - (iv) Thu hồi các ưu đãi và/hoặc các khoản tiền mà Khách hàng 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;
 - (v) Đóng Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay. Trường hợp FPT Telecom phải đóng Tài khoản FPT Pay, Tài khoản Ví điện tử FPT Pay hoặc Khách hàng không còn nhu cầu sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay/Dịch vụ Trung gian thanh toán mà vẫn còn số dư trên Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, số dư trên Tài khoản Ví điện tử FPT Pay sẽ được xử lý theo quy định nội bộ của FPT Telecom quy định tại từng thời điểm. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để xử lý số dư trên Tài khoản Ví điện tử FPT Pay theo quy trình tại thời điểm đóng tài khoản, trường hợp Khách hàng 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 Ví điện tử FPT Pay của Khách hàng.

(vi) 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.

5.1.14 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 Trung gian thanh toán hoạt động 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 Khách hàng.

5.2.2 Hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán theo quy định tại Thỏa Thuận này và theo quy định của pháp luật hiện hành.

5.2.3 Bảo mật, bảo vệ Dữ liệu cá nhân và dữ liệu về giao dịch của Khách hàng, FPT Telecom cam kết không sử dụng Dữ liệu cá nhân của Khách hàng vào các mục đích trái với quy định của Thỏa Thuận này và các văn bản, quy định khác của FPT Telecom tại từng thời kỳ.

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 Khách hàng sử dụng hoặc không có khả năng sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán.

(ii) Các trách nhiệm của FPT Telecom chỉ căn cứ trên số tiền thực tế, trực tiếp phát sinh của các thiệt hại mà Khách hàng trực tiếp phải chịu.

(iii) FPT Telecom được miễn trừ 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 nhiệm đối với các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom, bao gồm nhưng không giới hạn các hành động hoặc không hành động từ phía Khách hàng như: không cung cấp thông tin hoặc không cập nhật chính xác, đầy đủ, trung thực thông tin cho FPT Telecom; không thực hiện đúng, đủ các nội dung và quy định về an toàn, bảo mật thông tin theo đã quy định tại Thỏa Thuận này và các văn bản, quy định khác của FPT Telecom tại từng thời kỳ.

(v) 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

Khách hàng đồng ý và công nhận rằng, Dịch vụ Trung gian thanh toán của FPT Telecom và tất cả các phần mềm cần thiết, cũng như các yếu tố cấu thành của Dịch vụ Trung gian thanh toán, 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 Trung gian thanh toán (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.

Khách hàng 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 FPT Telecom tiến hành thủ tục đăng ký bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ hay chưa. Khách hàng 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 Khách hàng 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 Khách hàng 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 hỗ trợ và tra soát, khiếu nại

- 7.1 Trường hợp Khách hàng mong muốn yêu cầu tra soát, khiếu nại về việc sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay, Khách hàng cần đáp ứng yêu cầu về chủ thể khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- 7.2 Khách hàng cần cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin về giao dịch yêu cầu hỗ trợ, tra soát, khiếu nại theo quy định của FPT Telecom (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 Khách hàng cung cấp phải khớp với các thông tin Khách hàng đã cung cấp cho FPT Telecom khi đăng ký sử dụng Dịch vụ Ví điện tử FPT Pay và khớp với các thông tin Khách hàng đã sử dụng khi thực hiện Giao Dịch FPT Pay.
- 7.3 Khách hàng 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 Khách hàng đã cung cấp cho FPT Telecom sau đó hướng dẫn Khách hàng điền Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại (theo mẫu của FPT Telecom quy định tại từng thời kỳ) và gửi tới trụ sở chính của FPT Telecom hoặc gửi bản quét/scan từ bản chính Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại tới email hotro.foxpay@fpt.com hoặc hotro.fptpay@fpt.com hoặc hình thức khác theo quy định của FPT Telecom quy định tại từng thời kỳ 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 Khách hàng đã cung cấp cho FPT Telecom sau đó hướng dẫn Khách hàng điền Phiếu yêu cầu tra soát và xử lý khiếu nại (theo mẫu của FPT Telecom quy định tại từng thời kỳ) 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 FPT Pay 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 Khách hàng chỉ được chấp thuận là phù hợp khi Khách hàng thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày giao dịch tra soát được

thực hiện, 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 Khách hàng đối với số dư Tài khoản Ví điện tử FPT Pay, tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại Ngân hàng liên kết trên Ứng dụng FPT Pay là 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày FPT Telecom tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng 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. Quy định về thu thập, sử dụng, bảo vệ và bảo mật dữ liệu Khách hàng

- 8.1. Bằng việc sử dụng Dịch vụ, Khách hàng đồng ý với: (i) Thỏa Thuận này; (ii) Chính sách Xử lý Dữ liệu cá nhân; và (iii) các văn bản, quy định khác, các bản sửa đổi, cập nhật, bổ sung, thay thế được đăng tải trên Ứng dụng FPT Pay, website: <https://foxpay.vn> và/hoặc hình thức khác theo quy định của FPT Telecom tại từng thời kỳ. Theo đó, Khách hàng đồng ý cho FPT Telecom xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo các quy định này.
- 8.2. Các thông tin Người Dùng cung cấp:
- 8.2.1 Thông tin cá nhân: FPT Telecom chỉ thực hiện thu thập các thông tin mà Khách hàng đã cung cấp khi thực hiện tạo mới tài khoản, bao gồm họ tên, Số Điện thoại di động đăng ký sử dụng tài khoản và các thông tin Khách hàng cung cấp để xác thực thông tin theo quy định của FPT Telecom (bao gồm giới tính, giấy tờ tùy thân, nguyên quán, địa chỉ, email (nếu có), ...).
- 8.2.2 Thông tin thiết bị: FPT Telecom chỉ thực hiện thu thập các thông tin về thiết bị như mã hiệu/số hiệu phần cứng thiết bị và phiên bản của Ứng dụng FPT Pay đang được cài đặt trên thiết bị.
- 8.2.3 Thông tin danh bạ: FPT Telecom chỉ thực hiện thu thập thông tin danh bạ của Khách hàng và các thông tin danh bạ sẽ được lưu trữ trên hệ thống của FPT Telecom nhằm mục đích tối ưu hóa trải nghiệm Khách hàng. Trừ trường hợp được quy định cụ thể tại Thỏa Thuận, các thông tin danh bạ của Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bên thứ ba vì bất kỳ lý do nào nếu chưa có sự đồng ý của Khách hàng.
- 8.2.4 Thông tin vị trí: Dưới sự chấp thuận của Khách hàng về việc cấp quyền cho FPT Telecom, FPT Telecom chỉ thực hiện thu thập các thông tin về vị trí như GPS, IP nhằm mục đích tối ưu hóa trải nghiệm Khách hàng. Trừ trường hợp được quy định cụ thể tại Thỏa Thuận, các thông tin vị trí của Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bên thứ ba vì bất kỳ lý do nào nếu chưa có sự đồng ý của Khách hàng.
- 8.2.5 Các thông tin khác mà FPT Telecom cần nhằm thực hiện nghĩa vụ pháp lý theo quy định của pháp luật, thông lệ quốc tế, quy định của tổ chức khác về việc cung cấp các Dịch vụ Trung gian thanh toán và sản phẩm/dịch vụ khác do FPT Telecom và/hoặc đối tác của FPT Telecom cung cấp.
- 8.3. Việc sử dụng các thông tin Khách hàng
Khách hàng đồng ý cho FPT Telecom sử dụng và chia sẻ các thông tin Khách hàng nhằm tối ưu hóa và hỗ trợ trải nghiệm cho Khách hàng, trong đó:
- (i) Vận hành và cung cấp dịch vụ của FPT Telecom đến Khách hàng bao gồm:
- a. Cung cấp dịch vụ và tính năng cho Khách hàng;

- b. Phát triển, cải thiện tốt nhất sản phẩm và dịch vụ;
 - c. Kết nối Khách hàng với các dịch vụ của FPT Telecom và phản hồi tới Khách hàng nhanh nhất khi Khách hàng cần hỗ trợ;
 - d. Nâng cao độ an toàn và bảo mật của sản phẩm và dịch vụ;
 - e. Xác minh danh tính và ngăn ngừa các hành vi lừa đảo, bất hợp pháp, phân loại rủi ro theo quy định của pháp luật hiện hành;
 - f. Tạo kết nối dịch vụ giữa Khách hàng và Bên thứ ba (như các tổ chức tín dụng, tổ chức trung gian thanh toán, bên cung cấp hàng hóa/dịch vụ, bên thứ ba khác theo sự đồng ý của Khách hàng trong từng trường hợp);
 - g. Cung cấp, chia sẻ thông tin của Khách hàng với đối tác theo yêu cầu hoặc xác nhận của Khách hàng, thông qua bất kỳ hình thức nào trên các phương tiện điện tử của FPT Telecom (ứng dụng, website,...) hoặc các hình thức khác. Theo đó, Khách hàng đồng ý rằng FPT Telecom có thể chia sẻ thông tin của Khách hàng với các đối tác và thông tin được chia sẻ với đối tác của FPT Telecom có thể được chuyển giao tới các bên trong mối liên hệ với Dịch vụ được sử dụng bởi Khách hàng (Các đối tác của FPT Telecom bao gồm các đối tác tích hợp với ứng dụng/website của FPT Telecom hoặc ứng dụng/website của FPT Telecom tích hợp với hệ thống của đối tác để cung cấp các dịch vụ cho Khách hàng);
 - h. Cung cấp thông tin Khách hàng cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.
- (ii) Đánh giá việc đã tuân thủ, đang tuân thủ và có thể tiếp tục tuân thủ tất cả các nghĩa vụ của Khách hàng theo Thỏa Thuận này và theo thông tin đến Khách hàng qua tin nhắn, thông báo trên Ứng dụng FPT Pay (notification), website, điện thoại hoặc công cụ khác.
 - (iii) Thực thi các chính sách, điều khoản khi sử dụng sản phẩm dịch vụ (bao gồm thực hiện các hoạt động tuân thủ các quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước với hoạt động của FPT Telecom,...).
 - (iv) Thực hiện các thủ tục và yêu cầu pháp lý (trên cơ sở các thông tin mà FPT Telecom có thể thu thập) để giải quyết các khiếu nại hoặc tranh chấp liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng hoặc các hoạt động khác được pháp luật hiện hành cho phép.
 - (v) Các mục đích khác theo quy định của FPT Telecom tại từng thời kỳ và quy định của pháp luật (nếu có) đã được đăng ký, tuyên bố và được Khách hàng đồng ý.
- 8.4. *FPT Telecom đảm bảo tính bảo mật cho các thông tin của Khách hàng theo chứng chỉ bảo mật quốc tế PCI-DSS và SSL.*

9. Các quy định khác

9.1. Thông tin liên lạc

Khách hàng 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 Ứng dụng FPT Pay;
- (iii) Trực tiếp yêu cầu hỗ trợ tại điểm giao dịch của FPT Telecom trên Toàn quốc;
- (iv) Gửi yêu cầu hỗ trợ tới email: hotro.foxpay@fpt.com hoặc hotro.fptpay@fpt.com;
- (v) Các hình thức khác theo quy định của FPT Telecom tại từng thời kỳ.

9.2. *Giải quyết tranh chấp*

FPT Telecom và Khách hàng đồng ý nghiêm túc thực hiện các điều khoản của Thỏa Thuận này và các bản sửa đổi, cập nhật, bổ sung, thay thế, 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.

9.3. *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, Khách hàng đã đọc, hiểu và hoàn toàn đồng ý với các thay đổi của FPT Telecom.