



**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN  
SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN  
FPT PAY CHO ĐVCNTT**

## MỤC LỤC

I. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG.....	3
II. QUY TRÌNH THANH TOÁN HÀNG HÓA, DỊCH VỤ.....	16
III. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI .....	17
IV. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO ĐỐI VỚI DỊCH VỤ .....	19
V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH .....	22

## I. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

### Điều 1: Giải thích từ ngữ

- Điều khoản và điều kiện:** là toàn bộ nội dung Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Trung gian thanh toán này của FPT Telecom áp dụng với ĐVCNTT, được đính kèm theo Hợp đồng hợp tác giữa FPT Telecom và ĐVCNTT. Điều khoản và điều kiện được quy định trong tài liệu này và/hoặc các tài liệu liên quan tại từng thời điểm theo quy định của FPT Telecom.
- FPT Telecom:** là Công ty Cổ phần Viễn thông FPT.
- Đơn vị chấp nhận thanh toán (“ĐVCNTT”):** là các tổ chức hoặc cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp, chấp nhận cho Khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- Dịch vụ Trung gian thanh toán (“Dịch vụ”):** 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.
- Tài khoản Ví điện tử:** tài khoản điện tử định danh do tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán 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 của Khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử theo tỷ lệ 1:1
- Tài khoản thanh toán:** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại ngân hàng để sử dụng các dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung ứng.
- Thẻ:** là phương tiện thanh toán do các Tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ.
- Thẻ nội địa:** là Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp, được các Tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện các giao dịch thẻ trong lãnh thổ Việt Nam.
- Thẻ quốc tế:** là Thẻ có BIN do các Tổ chức thẻ quốc tế cấp và mang thương hiệu của các Tổ chức Thẻ quốc tế.
- Khách hàng:** là tổ chức/cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT và thực hiện thanh toán bằng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- Hàng hóa, dịch vụ:** là những hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ hợp pháp do ĐVCNTT cung cấp và được tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật.
- Điểm bán hàng:** là điểm bán thuộc quyền sở hữu hợp pháp của ĐVCNTT, cho phép Khách hàng có thể mua hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT:** là tất cả các hình thức, phương tiện cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT đến Khách hàng và thuộc sở hữu của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: website, ứng dụng bán hàng, cửa hàng trưng bày, cửa hàng giới thiệu sản phẩm, điểm bán hàng, ...
- Giao dịch:** là các giao dịch mà Khách hàng thực hiện việc thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT bằng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.
- Giao dịch thành công:** là những giao dịch đã được ghi nhận xử lý thành công trên hệ thống của FPT Telecom.
- Giao dịch hoàn trả:** là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu FPT Telecom hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Khách hàng.

17. **Đòi bồi hoàn:** là việc FPT Telecom yêu cầu ĐVCNTT phải hoàn trả toàn bộ số tiền giao dịch đối với các giao dịch Khách hàng khiếu nại.
18. **Giao dịch gian lận, giả mạo:** là giao dịch xảy ra khi thông tin về tài khoản Ví điện tử/tài khoản ngân hàng/thẻ của Khách hàng dùng để mua/đặt mua hàng hóa, dịch vụ mà không được sự cho phép của chính chủ tài khoản đó. Việc xác định giao dịch gian lận, giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của chủ tài khoản hoặc dựa trên các báo cáo gian lận, giả mạo của FPT Telecom hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
19. **Giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bị nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, giả mạo. Khi phát hiện giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo thì ĐVCNTT có trách nhiệm xác minh hoặc hỗ trợ FPT Telecom trong quá trình cung cấp thông tin/xác minh các giao dịch đó có phải là giao dịch gian lận, giả mạo.
20. **Giao dịch rửa tiền** là giao dịch được thực hiện bởi các cá nhân, tổ chức nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc tài sản do phạm tội mà có hoặc thực hiện nhằm mục đích tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
21. **Giao dịch nghi ngờ rửa tiền:** là giao dịch mà tài sản trong giao dịch bị nghi ngờ là có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan đến hành vi rửa tiền của các cá nhân, tổ chức nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc tài sản do phạm tội mà có hoặc thực hiện nhằm mục đích tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
22. **Hệ thống quản trị dữ liệu (“Merchant view”):** là hệ thống do FPT Telecom xây dựng và quản lý, cho phép ĐVCNTT có thể theo dõi các thông tin giao dịch và thực hiện một số thao tác được FPT Telecom phân quyền, bao gồm nhưng không giới hạn: truy vấn/theo dõi giao dịch, xuất báo cáo giao dịch phục vụ đối chiếu, thanh quyết toán...
23. **Ngày làm việc:** là các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu, trừ thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế.
24. **Dữ liệu cá nhân:** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật.
25. **Chủ thể dữ liệu:** là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh.
26. **Xử lý dữ liệu cá nhân:** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan theo quy định của pháp luật.
27. **Hợp đồng:** là Hợp đồng hợp tác giữa FPT Telecom và ĐVCNTT, Điều khoản và Điều kiện và các Phụ lục, văn bản thỏa thuận đính kèm Hợp đồng (bao gồm cả các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có)).

## Điều 2: Nội dung hợp tác

1. FPT Telecom đồng ý hợp tác với ĐVCNTT để tích hợp Dịch vụ, cho phép Khách hàng thực hiện thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
2. FPT Telecom được hưởng khoản phí dịch vụ từ ĐVCNTT khi cung cấp Dịch vụ được quy định tại Hợp đồng, Điều khoản và Điều kiện và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng.

## Điều 3: Nguyên tắc hợp tác

1. Việc phối hợp giữa các bên trong quá trình cung cấp Dịch vụ phải tuân thủ theo các nguyên tắc, các quy trình, quy định nghiệp vụ có liên quan cũng như các thay đổi, bổ sung theo từng thời kỳ

- của các bên được các bên thống nhất bằng văn bản, có giá trị pháp lý tương đương các Phụ lục Hợp đồng và là một phần không thể tách rời Hợp đồng.
2. Trong trường hợp có sự thay đổi, bổ sung của các quy trình, quy định nghiệp vụ của một trong các bên thì Bên có thay đổi sẽ thông báo bằng văn bản trước 30 (ba mươi) ngày cho Bên còn lại. Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày nhận được thông báo, Bên nhận được thông báo có trách nhiệm phản hồi lại cho Bên có sự thay đổi. Nếu quá thời hạn trên, Bên nhận thông báo không có ý kiến phản hồi, các bên hiểu và đồng ý rằng các bên đã đồng ý với các thay đổi, bổ sung đó. Trường hợp Bên nhận thông báo không đồng ý với các thay đổi, bổ sung, các bên sẽ cùng bàn bạc, thỏa thuận để thống nhất và ghi nhận các nội dung thay đổi, bổ sung bằng văn bản, có xác nhận bởi người đại diện có thẩm quyền của các bên và trở thành Phụ lục Hợp đồng.
  3. Các bên cam kết thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các điều khoản trong Hợp đồng, đồng thời cùng phối hợp xử lý những vấn đề phát sinh (chưa được quy định trong Hợp đồng) trên cơ sở quyền và trách nhiệm tương ứng của mỗi Bên.

#### **Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của FPT Telecom**

##### **1. Quyền lợi của FPT Telecom**

- a. Được phát triển Dịch vụ trên các Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT để Khách hàng có thể mua sắm và thanh toán các hàng hóa, dịch vụ cung cấp từ ĐVCNTT.
- b. Được hưởng phí dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng.
- c. Được đề nghị ĐVCNTT phối hợp triển khai các hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm, chăm sóc khách hàng (trong trường hợp các bên có nhu cầu).
- d. Được ĐVCNTT bồi thường toàn bộ thiệt hại trong trường hợp ĐVCNTT vi phạm các quy định của pháp luật, vi phạm các quy định của Hợp đồng và các chính sách, quy định của FPT Telecom đã thông báo cho ĐVCNTT tại từng thời kỳ.
- e. Yêu cầu ĐVCNTT phối hợp, hỗ trợ xử lý các sự cố, bao gồm nhưng không giới hạn các sự cố liên quan đến lỗi hỏng hệ thống, lỗi hỏng bảo mật phát sinh trong quá trình thực hiện Dịch vụ nhằm đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng.
- f. Được quyền tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch vụ và thông báo về việc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ bằng văn bản cho ĐVCNTT khi phát hiện các hành vi của ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật hoặc quy định tại Hợp đồng.
- g. Được miễn trừ trách nhiệm và không có bất kỳ liên quan nào đến hoạt động kinh doanh, các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn: tính pháp lý của hàng hóa, dịch vụ; chất lượng hàng hóa, dịch vụ; hoạt động giao nhận hàng hóa, dịch vụ; chính sách chăm sóc khách hàng, bảo hành, đổi trả hàng hóa, dịch vụ, .... Trong trường hợp FPT Telecom chịu thiệt hại bởi các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện và các vấn đề khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh, hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp, ĐVCNTT có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho FPT Telecom.
- h. Được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng xảy ra theo quy định của Hợp đồng.

##### **2. Nghĩa vụ của FPT Telecom**

- a. Đảm bảo Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp hoạt động ổn định, chính xác và liên tục. Trong trường hợp bị gián đoạn Dịch vụ, FPT Telecom phải thông báo ngay cho ĐVCNTT để cùng nắm thông tin.
- b. Khi có yêu cầu của ĐVCNTT, cung cấp thông tin về giao dịch thanh toán trực tuyến của Khách hàng thực hiện qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp.

- c. Đối soát số liệu và thực hiện thanh toán cho ĐVCNTT theo đúng quy định tại (i) Hợp đồng, (ii) quy định tại Điều khoản và Điều kiện và (iii) các phụ lục đi kèm Hợp đồng (nếu có).
- d. Phát hành hóa đơn giá trị gia tăng hợp lệ, hợp pháp cho ĐVCNTT đối với phần phí dịch vụ mà FPT Telecom được hưởng từ ĐVCNTT theo quy định của Hợp đồng.
- e. Phối hợp với ĐVCNTT để giải quyết các vấn đề khiếu nại, khiếu kiện của Khách hàng hoặc điều tra của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền (nếu có).
- f. Thực hiện nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT**

### **1. Quyền lợi của ĐVCNTT**

- a. Được FPT Telecom hỗ trợ hoạt động thanh toán bằng Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng.
- b. Được nhận đầy đủ khoản tiền Khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp theo quy định của Hợp đồng.
- c. Yêu cầu FPT Telecom cung cấp các đầu mối kỹ thuật để tích hợp Dịch vụ vào Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
- d. Được FPT Telecom bồi thường các thiệt hại thực tế trực tiếp phát sinh về những sai sót, vi phạm do FPT Telecom gây ra trong quá trình triển khai Hợp đồng.
- e. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng xảy ra theo quy định của hợp đồng.

### **2. Nghĩa vụ của ĐVCNTT**

- a. Cam kết không thu thêm các loại phí đối với Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào khi Khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông qua Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp theo quy định tại Hợp đồng.
- b. Phối hợp và chịu sự kiểm tra, rà soát của FPT Telecom cũng như các bên liên quan khi cần thiết đối với giao dịch đáng ngờ, giao dịch với số tiền lớn không phù hợp với thu nhập, hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT, giao dịch có dấu hiệu bất thường khác.
- c. Không được cấu kết với các tổ chức, cá nhân để thực hiện các hành vi gian lận trong quá trình thanh toán; không thực hiện giao dịch thanh toán khống (thanh toán mà không cung ứng hàng hóa, dịch vụ) và/hoặc không sử dụng Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp vào mục đích bất hợp pháp (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hành vi: rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, đưa và nhận hối lộ, trốn thuế...).
- d. Công bố đầy đủ và chính xác trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT: (i) thông tin về hàng hóa, dịch vụ; (ii) thông tin thanh toán, hóa đơn; (iii) chính sách đổi/trả/hủy và bảo hành hàng hóa; (iv) chính sách giao nhận hàng hóa và các chính sách khác (nếu có) theo yêu cầu tại từng thời điểm của FPT Telecom phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- e. Kiểm tra lại thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thành công của Khách hàng trước khi bàn giao hàng hóa, dịch vụ. Trong trường hợp phát hiện sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng, ĐVCNTT phải thông báo ngay cho FPT Telecom và các bên liên quan để xử lý.
- f. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo đúng cam kết trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT và các chính sách, quy định khác (nếu có) đã được các bên thống nhất. Thực hiện lưu trữ các chứng từ, hóa đơn bán hàng, phiếu xuất kho, phiếu giao nhận hàng hóa có chữ ký Khách hàng và vận đơn của hãng vận chuyển để đối chiếu khi xảy ra khiếu nại. ĐVCNTT chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp thiếu các chứng từ nêu trên.

- g. Cam kết hoàn trả lại số tiền mà Khách hàng đã thanh toán thành công thông qua Dịch vụ trong trường hợp:
- (i) Khách hàng có khiếu nại bằng văn bản về việc không nhận được hàng hóa, dịch vụ và ĐVCNTT không có văn bản, chứng từ chứng minh về việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng; và
  - (ii) Khách hàng có khiếu nại giao dịch thanh toán của mình là bị gian lận/giả mạo và ĐVCNTT chưa thực hiện việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng.
- h. Sau khi đối chiếu thông tin giữa Khách hàng với ĐVCNTT và có đủ cơ sở khẳng định khiếu nại của Khách hàng là chính xác, FPT Telecom tiến hành hoàn lại tiền cho Khách hàng căn cứ trên yêu cầu của ĐVCNTT gửi đến FPT Telecom (bằng văn bản hoặc được thực hiện trên Merchant view). FPT Telecom có quyền:
- (i) Khấu trừ số tiền đã hoàn lại cho Khách hàng vào đợt thanh toán – đối soát tiếp theo hoặc
  - (ii) Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả cho FPT Telecom số tiền nêu trên bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản do FPT Telecom chỉ định. Đối với trường hợp này, FPT Telecom chỉ thực hiện hoàn trả cho Khách hàng sau khi đã nhận được khoản tiền hoàn trả của ĐVCNTT.
- i. Thực hiện các biện pháp cần thiết trước khi thực hiện giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các yêu cầu mua sắm hàng hóa/dịch vụ của Khách hàng và tuân thủ các quy định về quản lý rủi ro của FPT Telecom theo quy định tại Hợp đồng.
- j. Phối hợp với FPT Telecom trong việc đối chiếu, xác nhận số liệu và cung cấp các chứng từ cần thiết phục vụ cho hoạt động thanh toán.
- k. Thông báo ngay cho FPT Telecom khi có sự cố xảy ra làm ảnh hưởng tới việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ và khi có sự cố làm ảnh hưởng đến tính an toàn, an ninh thông tin của FPT Telecom. ĐVCNTT phải thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng, hủy/thu hồi hàng hóa, dịch vụ do nghi ngờ có gian lận, giả mạo hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- l. Phối hợp với FPT Telecom cung cấp thông tin cần thiết để giải quyết các vấn đề khiếu nại, khiếu kiện của khách hàng hoặc điều tra của các cơ quan quản lý nhà nước (nếu có).
- m. Bồi thường toàn bộ các thiệt hại gây ra cho FPT Telecom, Khách hàng; thanh toán các khoản chi phí phát sinh khác theo quy định của các bên có liên quan và chịu toàn bộ các trách nhiệm pháp lý sau khi các bên có đầy đủ bằng chứng chứng minh là do lỗi kỹ thuật của hệ thống từ ĐVCNTT; lỗi để lộ thông tin thẻ, thông tin chủ tài khoản ngân hàng/chủ thẻ thanh toán, thông tin khách hàng và/hoặc các vi phạm nghĩa vụ của ĐVCNTT theo quy định tại Hợp đồng.
- n. Tuân theo các tiêu chuẩn kỹ thuật, kết nối do FPT Telecom cung cấp. ĐVCNTT không được phép thay đổi các thông số kỹ thuật, kết nối này nhằm mục đích trục lợi. Trường hợp FPT Telecom phát hiện ĐVCNTT vi phạm thì ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc không tuân thủ cam kết được quy định tại Điều 12 của Hợp đồng.
- o. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 6: Cam kết chung**

1. Các bên cam kết thực hiện các nghĩa vụ được nêu trong Hợp đồng và tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của FPT Telecom.
2. Các bên cam kết phối hợp chặt chẽ để nhanh chóng giải quyết các sự cố kỹ thuật phát sinh từ các giao dịch và các khiếu nại của Khách hàng một cách tích cực và hiệu quả nhất.

3. Các bên cam kết không thực hiện bất cứ hành động nào làm ảnh hưởng và gây tổn hại đến uy tín, hình ảnh, quyền lợi của Bên còn lại.
4. Các bên triển khai các chương trình hợp tác truyền thông nhằm quảng bá hình ảnh, dịch vụ hợp tác giữa các bên, bao gồm các chương trình xúc tiến thương mại, các ấn phẩm quảng cáo truyền thông liên quan đến nội dung hợp tác được các bên thống nhất theo các điều khoản của Hợp đồng, các Phụ lục và các văn bản thỏa thuận đính kèm Hợp đồng.

#### **Điều 7: Đối soát và thanh quyết toán**

Các bên có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình đối soát và thanh quyết toán theo đúng các nội dung mà các bên thống nhất và cam kết thực hiện được quy định cụ thể tại Hợp đồng, Phụ lục đính kèm Hợp đồng và Điều khoản và điều kiện này.

#### **Điều 8: Điều khoản về phí dịch vụ và thanh toán**

1. Phí dịch vụ được quy định cụ thể tại Hợp đồng.
2. ĐVCNTT có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ nếu có cho FPT Telecom theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục đính kèm Hợp đồng, Điều khoản và điều kiện này và các văn bản khác có xác nhận của đại diện có thẩm quyền các bên trong suốt quá trình triển khai Hợp đồng.

#### **Điều 9: Quy định về giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo**

ĐVCNTT có trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật về hoạt động kinh doanh và theo thỏa thuận của Hợp đồng.

1. ĐVCNTT thực hiện các biện pháp quản lý các giao dịch gian lận, giả mạo, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định sau:
  - a. ĐVCNTT cam kết không thực hiện thông đồng, cố tình chấp nhận giao dịch gian lận, giả mạo hoặc cố tình thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và/hoặc các chính sách, quy trình do FPT Telecom ban hành áp dụng đối với ĐVCNTT tại từng thời điểm.
  - b. Thực hiện phối hợp cùng FPT Telecom trong việc cảnh báo, kiểm tra, xác minh với Khách hàng, chủ phương tiện thanh toán; đồng thời ĐVCNTT có trách nhiệm gửi danh sách các giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo mà ĐVCNTT đã phát hiện và các thông tin, tài liệu khác liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo cho FPT Telecom để cùng phối hợp kiểm tra, xác minh giao dịch.
2. ĐVCNTT phối hợp với FPT Telecom và các bên có liên quan khác xác minh các trường hợp nghi ngờ phát sinh rủi ro gian lận giả mạo theo quy trình cụ thể như sau:
  - a. Bước 1: ĐVCNTT tiếp nhận hoặc phát hiện các yêu cầu xác minh các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo từ các nguồn thông tin như: Khách hàng khiếu nại với ĐVCNTT, ... hoặc theo yêu cầu của các Cơ quan quản lý nhà nước;
  - b. Bước 2: ĐVCNTT kiểm tra thông tin và gửi danh sách các giao dịch nghi ngờ phát sinh rủi ro gian lận, giả mạo cho FPT Telecom trong vòng 01 (một) ngày làm việc đối với các trường hợp được tiếp nhận qua các nguồn thông tin bên ngoài hoặc ngay khi phát hiện đối với các trường hợp ĐVCNTT tự phát hiện.
3. FPT Telecom có trách nhiệm phân loại các hình thức gian lận, giả mạo và thông báo cho ĐVCNTT trường hợp rủi ro liên quan đến giao dịch thực hiện trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xác minh.
4. Trong trường hợp các bên liên quan kiểm tra và có căn cứ xác định là giao dịch gian lận giả mạo thì ĐVCNTT có quyền từ chối cung cấp hàng hóa, dịch vụ (nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ) hoặc có biện pháp thu hồi (nếu đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ).



5. ĐVCNTT chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp các bên liên quan xác định được rằng ĐVCNTT có những hành vi sau:
  - a. ĐVCNTT có hành vi thông đồng với các cá nhân, tổ chức khác thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo hoặc chấp nhận giao dịch gian lận, giả mạo;
  - b. ĐVCNTT có hành vi sao chép thông tin trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về chủ tài khoản, thông tin thẻ thanh toán, thông tin giao dịch,... để thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo;
  - c. ĐVCNTT phát hiện các giao dịch gian lận giả mạo phát sinh do Khách hàng của ĐVCNTT thực hiện nhưng không thông tin cho FPT Telecom để ngăn chặn hoặc xử lý kịp thời.
6. ĐVCNTT có trách nhiệm tuân thủ các quy định về quản trị rủi ro đối với Dịch vụ do FPT Telecom cung cấp như quy định tại Điều khoản và điều kiện.

#### **Điều 10: Quy định về phòng, chống rửa tiền**

1. ĐVCNTT không thực hiện và đảm bảo các Khách hàng của ĐVCNTT không thực hiện các giao dịch bị cấm hay các hành vi sử dụng dịch vụ liên quan đến các giao dịch rửa tiền nhằm mục đích tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của Điều khoản và điều kiện cũng như theo quy định của pháp luật hiện hành.
2. ĐVCNTT đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ và tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền đối với các khoản tiền, luồng tiền được khởi tạo, xử lý thông qua các dịch vụ trung gian thanh toán do TGTT cung cấp.
3. ĐVCNTT ủy quyền cho FPT Telecom trong việc cung cấp hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan của ĐVCNTT/Khách hàng/giao dịch cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc điều tra hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc nhằm xác minh các giao dịch nghi ngờ rửa tiền được FPT Telecom phát hiện có liên quan đến bất kỳ hàng hóa, dịch vụ nào được cung cấp bởi hoặc thông qua ĐVCNTT.
4. ĐVCNTT có thể bị chấm dứt quan hệ với FPT Telecom nếu ĐVCNTT thuộc hoặc liên quan đến các danh sách sau: Danh sách các cá nhân, tổ chức bị chỉ định theo các Nghị quyết của Hội đồng bảo an Liên hợp quốc; Danh sách các quốc gia, tổ chức, cá nhân bị chỉ định của Cơ quan Kiểm soát tài sản nước ngoài của Bộ Tài chính Hoa Kỳ (OFAC); Danh sách trừng phạt của Liên minh Châu Âu; Danh sách đen do Bộ Công an và Bộ Quốc phòng chủ trì lập theo quy định của pháp luật; Danh sách Quốc gia có rủi ro về rửa tiền và tài trợ khủng bố của Lực lượng đặc nhiệm tài chính (Financial Action Task Force – FATF); vi phạm quy định của pháp luật, quy định, chương trình cấm vận của OFAC về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

#### **Điều 11: Bảo mật thông tin và sở hữu trí tuệ**

1. Các bên cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến việc hợp tác và triển khai Hợp đồng và không tiết lộ cho bất kỳ một Bên nào khác nếu không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên còn lại.
2. Trường hợp một Bên cần phải tiết lộ hoặc sử dụng bất kỳ thông tin nào liên quan tới Hợp đồng theo quy định của pháp luật hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì phải thông báo cho Bên còn lại được biết trong vòng 01 (một) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Đồng thời, Bên phải tiết lộ cam kết chỉ tiết lộ trong phạm vi cơ quan nhà nước yêu cầu và phải nỗ lực phối hợp với Bên còn lại để đối phó và ngăn ngừa hậu quả của việc tiết lộ các thông tin (nếu có).
3. FPT Telecom cung cấp cho ĐVCNTT thông tin truy cập, gồm tên đăng nhập, mật khẩu để truy cập vào Hệ thống quản trị dữ liệu của FPT Telecom. ĐVCNTT có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối

thông tin được cung cấp. Trường hợp thay đổi về nhân sự phụ trách thì ĐVCNTT phải thay đổi thông tin truy cập vào tài khoản của ĐVCNTT trên Hệ thống quản trị dữ liệu. FPT Telecom không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh khi ĐVCNTT bị mất, bị tiết lộ thông tin truy cập, bị kiểm soát tài khoản truy cập không do lỗi của FPT Telecom.

4. Các bên đồng ý rằng các Dịch vụ nêu tại Điều khoản và Điều kiện này thuộc quyền sở hữu của FPT Telecom. ĐVCNTT sẽ không sử dụng nhãn hiệu này dưới bất kỳ hình thức nào trừ trường hợp được sự chấp thuận của FPT Telecom.
5. Nếu một Bên vi phạm các quy định tại Điều này thì Bên bị vi phạm có quyền chấm dứt Hợp đồng ngay lập tức và/hoặc yêu cầu Bên vi phạm bồi thường mọi thiệt hại do việc vi phạm Hợp đồng gây ra. Đồng thời, Bên vi phạm phải chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm.
6. Khi chấm dứt Hợp đồng vì bất kỳ lý do gì, các bên sẽ trả lại mọi thông tin đã nhận có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng, ngoại trừ thông tin hoặc tài liệu phải được giữ lại theo quy định của pháp luật và yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, với điều kiện tất cả thông tin hoặc tài liệu được giữ lại phải được bảo mật theo Điều khoản bảo mật và chỉ được sử dụng liên quan đến việc tuân thủ các nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 12: Cam kết thực hiện**

1. Mỗi Bên cam kết có đầy đủ năng lực, chuyên môn cần thiết và các giấy phép do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấp phép theo quy định của pháp luật để cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
2. FPT Telecom cung cấp cho ĐVCNTT các tài liệu, chuẩn giao tiếp và thông số kết nối kỹ thuật chi tiết để ĐVCNTT tích hợp Dịch vụ vào website/ứng dụng bán hàng trực tuyến của mình.
3. ĐVCNTT cam kết không tiết lộ, cung cấp, hoặc tích hợp các thông số kỹ thuật mà FPT Telecom cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào và/hoặc lên bất kỳ Hệ thống bán hàng nào khác ngoài Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT mà chưa được sự đồng ý bằng văn bản của FPT Telecom.
4. ĐVCNTT tự chịu trách nhiệm về phần cứng, phần mềm, đường truyền và các trang thiết bị cần thiết khác khi tích hợp Dịch vụ vào Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT.
5. Mỗi Bên cam kết và đảm bảo Hợp đồng và các phụ lục đính kèm được phê duyệt và ký kết bởi Người đại diện có thẩm quyền theo pháp luật của mỗi Bên. Đồng thời, Người đại diện này không là đối tượng thuộc Danh sách cấm vận, Danh sách tội phạm khủng bố, Danh sách đen do Bộ Công an và Bộ Quốc phòng chủ trì lập theo quy định của pháp luật, Danh sách cảnh báo có liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố do các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền công bố.
6. Bên vi phạm cam kết miễn trách nhiệm cho Bên còn lại đối với tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác (nếu có) phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật của mình liên quan đến hàng hoá, dịch vụ cung cấp.

#### **Điều 13: Các trường hợp miễn trách nhiệm**

##### **1. Các trường hợp miễn trách nhiệm của FPT Telecom**

Ngoại trừ những trách nhiệm được quy định tại Hợp đồng, FPT Telecom được miễn trách trong những trường hợp sau:

- a. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không thể sử dụng Dịch vụ vì: (i) không thể truy cập hay phối kết hợp với các nhà cung cấp dịch vụ, mạng lưới, người sử dụng dịch vụ hay các nguồn thông tin qua mạng Internet; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom hay (iii) các tổn thất do lỗi mạng Internet, lỗi máy móc, hay lỗi khi bảo trì hệ thống.

- b. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất do pháp luật quy định đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với khách hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ những tranh chấp liên quan đến việc vi phạm các điều khoản trong hợp đồng/thỏa thuận mua bán và cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách hàng hoặc (iv) bất cứ trách nhiệm nào của ĐVCNTT đối với các bên thứ ba khác phát sinh từ hay có liên quan đến việc mất dữ liệu, mất hay hỏng phần cứng hoặc phần mềm, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc chậm trễ hay không thể truy cập mạng, tổn thất do máy tính nhiễm virus, tổn thất hay trách nhiệm gây ra bởi việc không truyền được dữ liệu và (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom hoặc từ những sự kiện bất khả kháng được quy định cụ thể tại Hợp đồng.
- c. Dịch vụ được thực hiện qua các hệ thống truyền dữ liệu không thuộc FPT Telecom và/hoặc không do FPT Telecom chỉ định, bao gồm hệ thống truyền dữ liệu của Nhà nước và tư nhân. Việc sử dụng hệ thống khác để truyền dữ liệu phải được sự chấp nhận của các bên có liên quan và phải tuân theo các quy định của pháp luật. FPT Telecom không chịu trách nhiệm về việc xin cấp phép hay việc vi phạm các quy định đó.
- d. Các tổn thất liên quan đến việc mất cắp dữ liệu Khách hàng tại ĐVCNTT.
- e. Các tổn thất liên quan đến các giao dịch giả mạo phát sinh tại ĐVCNTT; các tổn thất liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại.
- f. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến các hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền; quy định về sở hữu trí tuệ...;
- g. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp đồng được xác định là do lỗi của ĐVCNTT.

## 2. Các trường hợp miễn trách nhiệm của ĐVCNTT

Ngoại trừ những trách nhiệm được quy định tại Hợp đồng, ĐVCNTT được miễn trách trong những trường hợp sau:

- a. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến các Dịch vụ do chính FPT Telecom cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, quy định về quyền sở hữu trí tuệ.
- b. Các tổn thất trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất theo quy định pháp luật phát sinh vì bất cứ nguyên nhân nào mà không phải do lỗi của ĐVCNTT bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của FPT Telecom; (ii) tất cả các chi phí phát sinh từ bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc vi phạm các điều khoản trong Hợp đồng của FPT Telecom; (iii) Tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của ĐVCNTT hoặc từ những sự kiện bất khả kháng được quy định cụ thể tại Điều 14 của Hợp đồng.

### Điều 14: Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, vượt ra ngoài khả năng kiểm soát của Bên bị ảnh hưởng và làm cho Bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện được một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ hay trách nhiệm nào quy định tại Hợp đồng.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, ... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.
3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một Bên thì trong vòng bảy (07) ngày Bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi (i) văn bản cho Bên còn lại mô tả chi tiết về sự kiện bất khả kháng, ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng, các biện pháp đã áp dụng để hạn chế ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng và (ii) xác nhận của cơ quan có thẩm quyền về sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực giảm thiểu rủi ro, khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung của Hợp đồng.

#### **Điều 15: Chuyển nhượng, sửa đổi và chấm dứt Hợp đồng**

1. Chuyển nhượng Hợp đồng:
  - a. Các bên không được chỉ định, uỷ quyền, chuyển nhượng cho bất kỳ Bên thứ ba nào các quyền và trách nhiệm quy định tại Hợp đồng trừ khi được Bên còn lại cho phép bằng văn bản. Mọi thay đổi (nếu có) liên quan đến việc chỉ định, uỷ quyền, chuyển nhượng quyền và trách nhiệm quy định tại Hợp đồng phải được thông báo cho Bên còn lại bằng văn bản trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày.
  - b. Trường hợp một Bên tổ chức lại doanh nghiệp theo quy định của pháp luật (chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, chuyển đổi) thì toàn bộ nội dung Hợp đồng và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng đương nhiên có giá trị ràng buộc đối với bên kế thừa hoặc bên thụ hưởng của Bên tổ chức lại doanh nghiệp đó. Bên tổ chức lại doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo cho Bên còn lại ít nhất 45 (bốn mươi lăm) ngày trước ngày ban hành quyết định chính thức việc tổ chức lại doanh nghiệp.
  - c. Nếu Bên còn lại xét thấy việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng trong trường hợp nêu tại Khoản này ảnh hưởng đến các quyền và lợi ích mong muốn đạt được từ sự hợp tác ban đầu, Bên còn lại có quyền chấm dứt Hợp đồng và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh từ việc chấm dứt Hợp đồng ngoại trừ quy định tại Điểm c Khoản 15.3 Điều 15 Điều khoản và Điều kiện này.
2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, bất kỳ thay đổi nào liên quan đến nội dung Hợp đồng sẽ được FPT Telecom thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày chính thức áp dụng để ĐVCNTT thực hiện. Trường hợp ĐVCNTT không đồng ý với nội dung cập nhật, điều chỉnh, bổ sung, ĐVCNTT gửi thông báo bằng văn bản cho FPT Telecom nêu rõ lý do từ chối theo thời hạn FPT Telecom ấn định trong văn bản thông báo. Trường hợp ĐVCNTT không có ý kiến bằng văn bản theo thời hạn đã quy định, các văn bản thông báo của FPT Telecom sẽ được coi như một Phụ lục hợp đồng và được đính kèm theo Hợp đồng và có giá trị pháp lý áp dụng bắt buộc giữa các bên.
3. Chấm dứt hợp đồng:
  - a. Hợp đồng có thể bị chấm dứt trong các trường hợp sau:

- (i) Hết thời hạn của Hợp đồng và các bên có thỏa thuận về việc không gia hạn hợp đồng; hoặc
  - (ii) Các bên đồng ý chấm dứt Hợp đồng. Trong trường hợp này, các bên sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt Hợp đồng; hoặc
  - (iii) Một trong các bên bị thanh lý, giải thể hoặc đình chỉ hoạt động; hoặc
  - (iv) Các sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này; hoặc
  - (v) Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc các bên chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng.
- b. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng:
- (i) Một bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu chứng minh được Bên kia vi phạm quy định tại Hợp đồng và không có bất kỳ khắc phục nào trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Bên bị vi phạm.
  - (ii) FPT Telecom có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong trường hợp hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc FPT Telecom nhận định là không an toàn và/hoặc có rủi ro trong thanh toán dựa trên các cơ sở và căn cứ thực tế.
  - (iii) Một bên vi phạm các quy định của pháp luật Việt Nam và theo nhận định của Bên còn lại, hành vi vi phạm có khả năng gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện Hợp đồng, bên không vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng.
  - (iv) Trường hợp Hợp đồng bị đơn phương chấm dứt bởi một bên phù hợp với các quy định nêu tại Điểm b Khoản 3 Điều 15 này thì Bên vi phạm phải bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế và trực tiếp phát sinh cho bên bị vi phạm.
- c. Trong mọi trường hợp chấm dứt Hợp đồng, các bên phải: (i) hoàn thành mọi nghĩa vụ còn tồn đọng và hoàn tất việc thanh toán các nghĩa vụ tài chính, khoản nợ còn lại giữa các bên; (ii) hoàn tất việc giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện các nội dung theo quy định tại Hợp đồng, các Phụ lục kèm theo Hợp đồng tính đến thời điểm trước khi chấm dứt Hợp đồng; (iii) tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ còn tồn đọng với Khách hàng và giữa các bên phát sinh trước thời điểm chấm dứt Hợp đồng như: lưu trữ hồ sơ Khách hàng, các nghĩa vụ khác với Khách hàng (nếu có).
- d. Bên nào vi phạm các quy định tại Hợp đồng và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên còn lại thì có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế, trực tiếp phát sinh cho Bên còn lại theo quy định tại Hợp đồng.

#### **Điều 16: Pháp luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp**

1. Hợp đồng được hiểu, giải thích và chịu sự điều chỉnh của pháp luật Việt Nam.
2. Trường hợp có bất cứ tranh chấp hay bất đồng nào giữa các bên liên quan đến Hợp đồng thì các bên sẽ cố gắng giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải. Nếu không đạt được sự thống nhất chung giữa các bên thì bất kỳ Bên nào cũng có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền nơi FPT Telecom đóng trụ sở chính. Quyết định của Tòa án có hiệu lực áp dụng bắt buộc đối với các bên.
3. Trong khi chờ phán quyết của Tòa án có thẩm quyền, các bên vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp đồng và các phụ lục hợp đồng đính kèm đã được ký kết giữa các bên.

4. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào trong Hợp đồng không còn hiệu lực pháp lý theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của các bên thì các điều khoản còn lại của Hợp đồng vẫn giữ nguyên hiệu lực. Các bên sẽ tích cực đàm phán, thỏa thuận để điều chỉnh, sửa đổi các điều khoản nhằm đảm bảo toàn bộ Hợp đồng có hiệu lực pháp lý.

#### **Điều 17: Quy định về quảng cáo, truyền thông và sử dụng thương hiệu**

1. Việc sử dụng logo, thương hiệu của một Bên phải được thực hiện theo đúng quy định về việc sử dụng logo, thương hiệu của Bên đó.
2. Trường hợp một Bên muốn sử dụng logo, thương hiệu của Bên còn lại cho các mục đích khác chưa được quy định tại Hợp đồng thì phải được sự cho phép bằng văn bản của Bên sở hữu logo, thương hiệu đó.
3. Các bên phối hợp với nhau trong việc bảo vệ logo, thương hiệu của Bên còn lại. Mỗi Bên sẽ thông báo cho Bên còn lại khi phát hiện có sự vi phạm, giả mạo về sử dụng thương hiệu và quyền sở hữu thương hiệu của Bên đó.
4. Việc sử dụng thương hiệu của mỗi Bên trên các hàng hóa, dịch vụ của từng Bên cũng như trong các chương trình quảng cáo, tiếp thị và truyền thông sẽ được các Bên thảo luận và thống nhất bằng văn bản riêng về cách thức, phạm vi được phép sử dụng thương hiệu của Bên còn lại trong suốt thời gian hiệu lực Hợp đồng.
5. Các bên cam kết tôn trọng thương hiệu và sản phẩm hợp tác, việc sử dụng hình ảnh, thương hiệu phải nhằm mục đích định hướng khách hàng và tuân thủ theo những quy định của Hợp đồng. Các bên không thực hiện các hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp để tự khẳng định (hoặc có thể gây hiểu nhầm, ngụ ý) rằng dịch vụ hợp tác là của riêng mình.
6. Các bên cam kết cùng phối hợp thực hiện các chương trình marketing và quảng bá cho các dịch vụ hợp tác trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh giao dịch của mỗi Bên. Các công việc phát sinh liên quan đến các hoạt động marketing cho sản phẩm hợp tác sẽ được thực hiện theo nguyên tắc ký kết văn bản thống nhất giữa các bên theo từng trường hợp cụ thể.

#### **Điều 18: Cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân**

Các Bên cam kết và đảm bảo:

1. Toàn bộ Dữ liệu cá nhân được một Bên (“Bên cung cấp”) truyền đưa, chia sẻ cho Bên còn lại (“Bên tiếp nhận”) trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Phụ lục và các văn bản thỏa thuận khác đính kèm Hợp đồng (dưới bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không hạn chế bởi tin nhắn, email, fax, văn bản, dữ liệu thoại, dữ liệu điện tử khác,...) phải đảm bảo: (i) đã được Chủ thể dữ liệu đồng ý và cho phép Bên cung cấp được quyền thu thập, sử dụng, chia sẻ, cung cấp Dữ liệu cá nhân cho Bên tiếp nhận, trừ trường hợp xử lý dữ liệu cá nhân mà không cần sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu theo quy định pháp luật; (ii) việc xử lý Dữ liệu cá nhân của Bên cung cấp đã được thông báo đến Chủ thể dữ liệu trước khi tiến hành xử lý và được sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu này; (iii) Chủ thể dữ liệu đồng ý để Bên cung cấp được toàn quyền cập nhật, chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân theo thông báo thay đổi mà Chủ thể dữ liệu đó đã cung cấp; (iv) Bên cung cấp có trách nhiệm cung cấp cho Bên tiếp nhận các tài liệu, chứng từ chứng minh sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu nêu tại Mục (i), (ii), (iii) ngay sau khi có yêu cầu từ Bên tiếp nhận. Để làm rõ, đối với các Dữ liệu cá nhân được xử lý trước thời điểm Nghị định 13/2023/NĐ-CP có hiệu lực, Bên cung cấp không bắt buộc phải thực hiện thu thập sự đồng ý và cung cấp bằng chứng về sự đồng ý của cá nhân.
2. Các Bên cam kết và bảo đảm việc xử lý Dữ liệu cá nhân của mình tuân thủ theo các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các

quy định pháp luật khác có liên quan. Đồng thời, các Bên bảo đảm có đủ tài liệu, chứng từ chứng minh sự tuân thủ của mình đối với các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân này khi được Bên còn lại và/hoặc Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

3. Trong trường hợp Chủ thể dữ liệu thực hiện quyền rút lại sự đồng ý, quyền hạn chế xử lý dữ liệu, quyền phản đối xử lý dữ liệu đối với bất kỳ hoặc tất cả các Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu trên cơ sở phù hợp theo thỏa thuận giữa Chủ thể dữ liệu với Bên cung cấp và quy định pháp luật, Bên cung cấp sau khi nhận được yêu cầu từ Chủ thể dữ liệu sẽ ngay lập tức thông báo đến Bên tiếp nhận về việc ngừng, hạn chế xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu này, đồng thời, Bên tiếp nhận cam kết sẽ ngừng và/hoặc hạn chế xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu đã yêu cầu tương ứng trong tối đa 72 (bảy mươi hai) giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo từ Bên cung cấp. Nếu Bên tiếp nhận không tuân thủ quy định tại Khoản này, Bên tiếp nhận hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ trách nhiệm cho Bên cung cấp đối với mọi vấn đề phát sinh từ và/hoặc liên quan tới việc không tuân thủ ngừng xử lý Dữ liệu cá nhân của Bên tiếp nhận theo quy định
4. Bên cung cấp đảm bảo việc rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu, yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu của Chủ thể dữ liệu không làm ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý Dữ liệu cá nhân mà các Bên đã thực hiện trước đó.
5. Ngoại trừ các trường hợp việc xóa dữ liệu không được áp dụng theo quy định pháp luật và/hoặc các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Chủ thể dữ liệu với Bên cung cấp, Bên cung cấp sau khi nhận được yêu cầu xóa dữ liệu hợp lệ sẽ ngay lập tức thông báo đến Bên tiếp nhận và Bên tiếp nhận sẽ thực hiện việc xóa dữ liệu sớm nhất trong tối đa 72 (bảy mươi hai) giờ sau khi có yêu cầu từ Bên cung cấp.
6. Bên cung cấp có trách nhiệm thông báo, cập nhật cho Bên tiếp nhận các thay đổi liên quan đến Dữ liệu cá nhân mà Bên cung cấp đã chia sẻ, truyền đưa cho Bên tiếp nhận theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục và các văn bản thỏa thuận khác đính kèm Hợp đồng ngay sau khi Chủ thể dữ liệu đó điều chỉnh, cập nhật, thay thế nếu việc thông báo, cập nhật là cần thiết để phục vụ mục đích thực hiện Hợp đồng.
7. Ngoại trừ các trường hợp việc cung cấp Dữ liệu cá nhân không được áp dụng theo quy định pháp luật, để thực hiện mục đích hợp tác giữa hai Bên, các Bên chỉ cung cấp Dữ liệu cá nhân cho một và/hoặc các đối tượng dưới đây:
  - a. Nhân viên của mình và những người cần phải biết khác (bao gồm luật sư, kế toán, kiểm toán viên, nhân viên của Tập đoàn FPT, ...) (sau đây gọi chung là "Nhân sự") mỗi Bên trên cơ sở Nhân sự đó cần phải biết để thực hiện các công việc có liên quan đến mục đích hợp tác giữa các Bên theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục, các văn bản thỏa thuận đính kèm Hợp đồng và đảm bảo trước khi cung cấp bất kỳ Dữ liệu cá nhân nào cho Nhân sự của mình, phải đảm bảo rằng: (i) Nhân sự đó được biết về tính chất, tính bảo vệ, bảo mật của các Dữ liệu cá nhân đồng thời phải có trách nhiệm tuân thủ các quy định về bảo vệ, bảo mật tương ứng theo Hợp đồng, Phụ lục, các văn bản thỏa thuận khác đính kèm Hợp đồng và quy định pháp luật có liên quan; (ii) không cung cấp hay tạo điều kiện cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào tiếp cận với các Dữ liệu cá nhân được cung cấp và phải nỗ lực hết sức mình để bảo đảm rằng các Nhân sự, cố vấn chuyên môn, nhà tư vấn của mình sẽ không cung cấp hay tạo điều kiện cho bất kỳ bên thứ ba nào tiếp cận được với các Dữ liệu cá nhân

nhân, trừ trường hợp quy định tại Điểm b và Điểm c Khoản này.

- b. Tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Trường hợp Bên tiếp nhận thực hiện cung cấp Dữ liệu cá nhân cho tổ chức, cá nhân khác theo quy định tại Điểm này thì phải thông báo cho Bên cung cấp.
  - c. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật, theo đó Bên tiếp nhận phải thông báo bằng văn bản cho Bên cung cấp về các yêu cầu cung cấp thông tin này trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu. Đồng thời Bên tiếp nhận phải nỗ lực phối hợp với Bên cung cấp để ngăn ngừa và hạn chế hậu quả của việc cung cấp các Dữ liệu cá nhân.
8. Không chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân trừ khi đã có sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu theo quy định pháp luật.
  9. Lưu trữ, bảo vệ Dữ liệu cá nhân đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật.
  10. Các Bên cam kết sẽ thông báo ngay lập tức và không trì hoãn đến Bên còn lại trong trường hợp phát hiện bất kỳ hành vi vi phạm quy định nào về bảo vệ Dữ liệu cá nhân quy định tại Hợp đồng, Phụ lục và các văn bản thoả thuận khác đính kèm Hợp đồng.
  11. Trường hợp phát sinh khiếu nại, tố cáo, khởi kiện và/hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại từ Chủ thể dữ liệu, Bên cung cấp dữ liệu cá nhân chịu trách nhiệm là đầu mối tiếp nhận và thông báo tới Bên còn lại.
  12. Bên không tuân thủ quy định của pháp luật, quy định tại Hợp đồng này và các văn bản sửa đổi, bổ sung theo thỏa thuận của các Bên (nếu có) dẫn đến việc bị Chủ thể dữ liệu khiếu nại, tố cáo, khởi kiện và/hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại sẽ tự chịu trách nhiệm và giải quyết các vấn đề bằng chi phí của mình, đồng thời giữ cho Bên còn lại không bị ảnh hưởng và được miễn trừ mọi nghĩa vụ phát sinh (nếu có), trừ trường hợp việc khiếu nại, tố cáo, khởi kiện và/hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại của Chủ thể dữ liệu đó phát sinh do lỗi của Bên còn lại.

## **II. QUY TRÌNH THANH TOÁN HÀNG HÓA, DỊCH VỤ**

Các Bên cùng thống nhất hợp tác tích hợp Dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện thanh toán tiền mua sắm các hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT thông qua Cổng thanh toán điện tử FPT Pay với mô hình thành toán như sau:

- Bước 1: Khách hàng thực hiện mua Hàng hoá, dịch vụ trên các kênh bán hàng (website, mobile app, ...) của ĐVCNTT và tiến hành thanh toán thông qua Cổng thanh toán điện tử FPT Pay.
- Bước 2: ĐVCNTT khởi tạo đơn hàng cùng với thông tin đơn hàng và điều hướng Khách hàng sang Cổng thanh toán điện tử FPT Pay. Cổng thanh toán điện tử FPT Pay xử lý yêu cầu thanh toán nhận từ ĐVCNTT và hiển thị các cách thức thanh toán hiện có.
- Bước 3, 4: Khách hàng thực hiện thanh toán bằng một trong những cách thức thanh toán sẵn có do Bên A cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn: Ví điện tử, Tài khoản thanh toán, Thẻ nội địa, Thẻ quốc tế, Quét QR và thanh toán bằng ứng dụng ngân hàng và xác nhận giao dịch).
- Bước 5: Giao dịch thành công tại Ngân hàng/Trung gian thanh toán, Cổng thanh toán điện tử FPT Pay tiến hành thông báo kết quả thanh toán cho ĐVCNTT.
- Bước 6: ĐVCNTT nhận kết quả giao dịch thanh toán, sau đó thông báo kết quả cho Khách hàng biết.



### III. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### ĐIỀU 1. Quy định chung

##### 1. Mục đích

Hướng dẫn, thông báo cho các bên liên quan về quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại trong phạm vi hợp tác kinh doanh giữa các bên, nhằm mục đích đảm bảo việc hỗ trợ ở mức độ cao nhất cho Khách hàng. Các bên có trách nhiệm hỗ trợ, cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời cho Bên còn lại để giải quyết các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo nội dung của Hợp đồng.

##### 2. Phạm vi hỗ trợ Khách hàng

2.1. ĐVCNTT là đầu mối trực tiếp thực hiện các công việc sau:

- a. Tiếp nhận và giải đáp cho Khách hàng các chính sách liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn như: đối tượng hàng hóa, dịch vụ; chính sách khuyến mại; thủ tục sử dụng hàng hóa, dịch vụ ...
- b. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ.
- c. Hỗ trợ Khách hàng khi có sự cố liên quan đến hạ tầng mạng, hệ thống phần cứng, phần mềm thuộc trách nhiệm của ĐVCNTT cũng như các sự cố dẫn đến việc Khách hàng không sử dụng được hàng hóa, dịch vụ.

2.2. Các Bên chỉ tiếp nhận những khiếu nại từ Khách hàng hoặc từ Bên còn lại trong thời hạn dưới đây kể từ ngày phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại:

- a. Tối đa 90 (chín mươi) ngày đối với phương thức thanh toán là Ví điện tử, tài khoản thanh toán và thẻ nội địa;
- b. Tối đa 180 (một trăm tám mươi) ngày đối với phương thức thanh toán là thẻ quốc tế.

##### 3. Hình thức hỗ trợ và phối hợp hỗ trợ Khách hàng

###### 3.1 Hình thức hỗ trợ Khách hàng:

- a. Hỗ trợ qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần), fax, e-mail, văn bản, ...
- b. Hỗ trợ trực tiếp tại trụ sở chính hoặc các điểm/quầy giao dịch của FPT Telecom/ĐVCNTT trên toàn quốc.

###### 3.2 Đầu mối phối hợp hỗ trợ Khách hàng

Theo quy định về đầu mối liên hệ của các bên tại Hợp đồng.

###### 3.3 Trách nhiệm chung:

- a. Trong trường hợp một trong các bên nhận được yêu cầu từ phía Khách hàng không thuộc phạm vi đơn vị mình giải quyết sẽ chuyển tiếp yêu cầu của Khách hàng sang Bên phụ trách phạm vi đó.
- b. Các bên có trách nhiệm phối hợp để công tác hỗ trợ Khách hàng đạt kết quả cao nhất.
- c. Trong trường hợp các bên không tìm được nguồn xác minh khiếu nại của khách hàng, các bên sẽ cùng trao đổi và thống nhất hướng giải quyết.

###### 3.4 Hồ sơ khiếu nại:

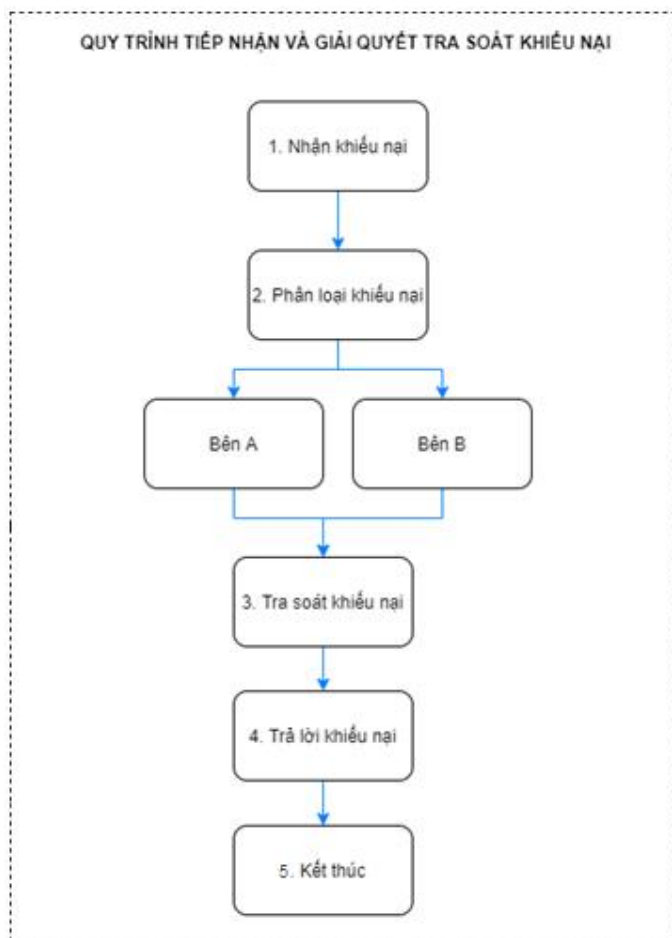
- a. Thư khiếu nại bao gồm tối thiểu các nội dung như sau: Họ tên khách hàng; Số điện thoại liên hệ; Thông tin tài khoản Ví điện tử/tài khoản thanh toán/thẻ nội địa/ thẻ quốc tế thực hiện giao dịch; Số tiền giao dịch; Ngân hàng thực hiện giao dịch; Thời gian giao dịch; Loại hàng hóa, dịch vụ;

số điện thoại/mã khách hàng .... của hóa đơn được thanh toán, Số đơn hàng và Lý do khiếu nại, quy định về việc khách hàng chấp thuận cho các bên liên quan sử dụng, lưu trữ thông tin của khách hàng để phục vụ cho việc giải quyết khiếu nại.

- b. Các bằng chứng khác (nếu có). Các bằng chứng, chứng từ phải rõ ràng, đọc được trong điều kiện nhìn thông thường, có thể lưu trữ và in ấn trên cơ sở được sự đồng ý của Khách hàng.

**ĐIỀU 2. Quy trình tiếp nhận và giải quyết thắc mắc/khiếu nại**

**1. Lưu đồ**



**2. Giải thích lưu đồ**

TT	Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
<b>BƯỚC 1</b>	<p><b>Nhận thắc mắc/ khiếu nại:</b>                      Tiếp nhận khiếu nại trực tiếp từ khách hàng và/ hoặc yêu cầu tra soát, khiếu nại được đối tác chuyển sang.                      Phản hồi thông tin đã tiếp nhận khiếu nại dưới các hình thức: e-mail, điện thoại... hoặc trực tiếp tại các điểm giao dịch của mỗi Bên.                      Khi tiếp nhận yêu cầu thắc mắc khiếu nại, Bên tiếp nhận yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông</p>	FPT Telecom, ĐVCNTT	<p>Trong thời gian hỗ trợ Khách hàng của các Bên.                      Phản hồi đã tiếp nhận tối đa là 04 (bốn) giờ làm việc, kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.</p>

TT	Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
	tin chi tiết về giao dịch cần khiếu nại.		
<b>BƯỚC 2</b>	<p><b>Phân loại thắc mắc/khiếu nại:</b> Sau khi Bên tiếp nhận nhận thắc mắc/khiếu nại từ Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với trường hợp thắc mắc/khiếu nại thuộc phạm vi trách nhiệm của Bên tiếp nhận thì tiến hành trả lời Khách hàng; hoặc thông báo cho Khách hàng tình trạng xử lý khiếu nại nếu cần thêm thời gian xử lý.</li> <li>- Trong trường hợp thắc mắc/khiếu nại vượt phạm vi giải quyết hoặc không thuộc phạm vi trách nhiệm của Bên tiếp nhận, Bên tiếp nhận có trách nhiệm chuyển các thông tin sang Bên có liên quan (Bên chịu trách nhiệm xử lý thắc mắc/khiếu nại được phản ánh bằng bản cứng (chuyển phát qua bưu điện) hoặc bản mềm qua địa chỉ thư điện tử mà Bên xử lý cung cấp để nhận khiếu nại từ Bên tiếp nhận và thông báo cho Khách hàng tình trạng xử lý.</li> </ul>	FPT Telecom, ĐVCNTT	Trong vòng 01 (một ) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.
<b>BƯỚC 3</b>	<p><b>Tra soát thắc mắc/khiếu nại:</b> Bên xử lý thắc mắc/khiếu nại có trách nhiệm phân tích, tra soát, thuyết minh các thắc mắc/khiếu nại nhận được theo quy định của các Bên trong từng thời kỳ.</p>	FPT Telecom, ĐVCNTT	Tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.
<b>BƯỚC 4</b>	<p><b>Trả lời thắc mắc/khiếu nại:</b> Bên xử lý thắc mắc/khiếu nại gửi trả lời bằng văn bản hoặc theo hình thức Khách hàng yêu cầu.</p>	FPT Telecom, ĐVCNTT	Tối đa là 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả tra soát thắc mắc/khiếu nại.
<b>BƯỚC 5</b>	<p><b>Kết thúc:</b> Thực hiện tổng hợp, lưu trữ và báo cáo định kỳ trong nội bộ các Bên</p>	FPT Telecom, ĐVCNTT	

#### IV. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

##### ĐIỀU 1. Quy định chung

1. Trường hợp ĐVCNTT cho phép khách hàng nhập thông tin thẻ thanh toán quốc tế trên kênh thanh toán trực tuyến của ĐVCNTT thì ĐVCNTT phải tuân thủ các quy định theo chuẩn bảo mật PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard: là chuẩn quy định về bảo mật) của các tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT), bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ của TCTQT.

2. ĐVCNTT cam kết tham gia các giải pháp xác thực khách hàng của các TCTQT cụ thể là Verify by Visa của TCTQT Visa; MasterCard Secure của TCTQT MasterCard, J/Secure của JCB...
3. Các bên thông báo cho nhau thông tin bộ phận tiếp nhận và xử lý các giao dịch bị nghi ngờ gian lận, giả mạo của mỗi bên. Các thông tin bao gồm: họ tên, bộ phận, số điện thoại, địa chỉ email, ...
4. Hàng ngày, các bên kiểm tra các giao dịch phát sinh tại ĐVCNTT để phát hiện các giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo theo nguyên tắc sau:
  - a. Trường hợp FPT Telecom phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, FPT Telecom sẽ gửi danh sách các giao dịch đó cho ĐVCNTT và ĐVCNTT có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin với Khách hàng để ngăn chặn kịp thời các giao dịch gian lận, giả mạo.
  - b. Trường hợp ĐVCNTT phát hiện các giao dịch nghi ngờ cần xác minh, ĐVCNTT sẽ phối hợp với FPT Telecom để kiểm tra tính hợp lệ của thẻ và liên hệ Khách hàng để xác nhận tính chính xác của giao dịch. Nếu không liên hệ được với Khách hàng thì ĐVCNTT có thể hủy giao dịch hoặc khi giao hàng hóa, dịch vụ phải kiểm tra thông tin Khách hàng, cụ thể:
    - (i) Nếu người nhận hàng chính là Khách hàng thì ĐVCNTT phải kiểm tra tính khớp đúng giữa tên Khách hàng và tên trên CMND/CCCD/Hộ chiếu của người nhận hàng.
    - (ii) Nếu người nhận hàng không phải là Khách hàng thì ĐVCNTT phải yêu cầu người nhận hàng cung cấp thông tin người đặt mua hàng hóa, dịch vụ hộ, thông tin về chủ thẻ đã cung cấp đặt mua hàng hóa, dịch vụ để xác minh và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm với các rủi ro có thể phát sinh nếu đó là giao dịch giả mạo.
5. Trong trường hợp FPT Telecom và/hoặc các bên liên quan kiểm tra và xác định được là giao dịch giả mạo, ĐVCNTT phải hủy việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng nếu ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc có biện pháp thu hồi giao dịch nếu ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ. ĐVCNTT thông báo lại cho FPT Telecom bằng văn bản/thư điện tử và áp dụng các biện pháp ngăn ngừa phát sinh các giao dịch gian lận, giả mạo khác liên quan. Đối với các giao dịch mà ĐVCNTT đã hủy cung cấp hoặc thu hồi được hàng hóa, dịch vụ, ĐVCNTT phải lập yêu cầu hoàn trả gửi FPT Telecom qua Merchant view hoặc qua email cho đầu mối liên hệ được quy định tại Hợp đồng để FPT Telecom hoàn trả tiền cho Khách hàng.

## **ĐIỀU 2. Quy định cụ thể**

Trường hợp ĐVCNTT cho phép Khách hàng nhập thông tin thanh toán trên Hệ thống bán hàng của ĐVCNTT và/hoặc thực hiện việc lưu trữ thông tin thẻ/ thông tin thanh toán của Khách hàng, ĐVCNTT phải tuân thủ các quy định như sau:

### **1. Bảo mật thông tin**

- a. Hạn chế việc truy cập trực tiếp vào hệ thống mạng nội bộ và hệ thống dữ liệu thanh toán của ĐVCNTT.
- b. Thiết lập hệ thống phân quyền, theo dõi, giám sát các hoạt động truy cập hệ thống mạng nội bộ, truy cập dữ liệu thẻ/dữ liệu thanh toán.
- c. Thực hiện mã hóa dữ liệu thẻ/ dữ liệu thanh toán, đảm bảo không hiển thị tường minh toàn bộ thông tin thẻ/ thông tin thanh toán của Khách hàng trên các hệ thống báo cáo nội bộ.
- d. Đảm bảo việc mã hóa dữ liệu và thông tin thẻ/ thông tin thanh toán khi truyền tải dữ liệu qua mạng Internet.
- e. Đảm bảo Khách hàng là người duy nhất thấy được thông tin thẻ/thông tin thanh toán của mình trên hệ thống của ĐVCNTT sau khi đăng nhập vào tài khoản dịch vụ khách hàng.
- f. Bảo mật tuyệt đối các thông tin về chủ thẻ, thẻ, tài khoản, thông tin giao dịch và các thông tin

khác có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng (“Thông tin mật”), không tiết lộ hoặc để cho bất kỳ bên thứ ba nào khác tiếp cận, khai thác, sử dụng Thông tin mật.

- g. Không lưu trữ, sử dụng hoặc để nhân viên của ĐVCNTT khai thác, sử dụng các Thông tin mật ngoài mục đích thực hiện Hợp đồng và các phụ lục đính kèm Hợp đồng.

## **2. Xây dựng và quản trị rủi ro nội bộ**

- a. Xây dựng hệ thống các quy trình, quy định quản trị rủi ro nội bộ và bố trí nguồn lực quản lý rủi ro phù hợp.
- b. Thường xuyên theo dõi, phát hiện và báo cáo kịp thời cho FPT Telecom về các giao dịch thanh toán nghi ngờ gian lận, giả mạo.

## **3. Phòng, chống tấn công từ bên ngoài**

- a. Thực hiện các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ cần thiết để phòng, chống và hạn chế các cuộc tấn công mạng từ bên ngoài.
- b. Thông báo ngay lập tức cho FPT Telecom để phối hợp xử lý, tạm ngừng dịch vụ để hạn chế và phòng tránh các cuộc tấn công mạng từ bên ngoài.
- c. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo cho FPT Telecom dẫn đến việc Khách hàng, FPT Telecom và các bên liên quan khác bị tổn thất, thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn các tổn thất, thiệt hại về uy tín, tài chính... ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm và bồi thường toàn bộ, đầy đủ tổn thất và thiệt hại cho các bên liên quan.

## **4. Tuân thủ PCI DSS**

- a. ĐVCNTT cam kết tuân thủ PCI DSS và sẽ chịu mọi trách nhiệm nếu như được phát hiện không tuân thủ PCI DSS.
- b. Trường hợp phát hiện lỗi bảo mật dẫn đến việc không vượt qua các đợt kiểm tra định kỳ tính tuân thủ PCI DSS, ĐVCNTT cần có các biện pháp khắc phục ngay và thông báo cho FPT Telecom để đề nghị hỗ trợ (nếu có).

## **5. Bồi thường thiệt hại và chịu phạt vi phạm**

- a. Không phụ thuộc vào việc tiết lộ do lỗi vô ý hay cố ý của ĐVCNTT, do bị đánh cắp thông tin hoặc do bất kỳ một nguyên nhân nào khác dẫn đến việc ĐVCNTT vi phạm quy định của TCTQT và quy định về tiết lộ và sử dụng Thông tin mật nêu trên, ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm và gánh chịu toàn bộ các rủi ro, thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phạt, bồi thường và các chi phí phát sinh từ khiếu nại, khiếu kiện của FPT Telecom hay bất kỳ bên thứ ba nào khác đối với ĐVCNTT.
- b. ĐVCNTT có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của bất kỳ bên thứ ba nào đối với FPT Telecom, đảm bảo FPT Telecom không bị phung phí bởi bất cứ khiếu nại, kiện tụng hoặc yêu cầu phạt, đòi bồi thường thiệt hại của bất kỳ bên thứ ba nào khác trong trường hợp lỗi không phát sinh từ FPT Telecom; đồng thời ĐVCNTT cam kết bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho FPT Telecom (nếu có).
- c. ĐVCNTT đồng ý rằng FPT Telecom có quyền yêu cầu Tổ chức phát hành thẻ để thanh toán các khoản phạt, bồi thường và chi phí khác nêu trên. Trong trường hợp nghi ngờ thông tin bị tiết lộ, ĐVCNTT đồng ý rằng FPT Telecom có quyền yêu cầu Tổ chức phát hành thẻ tạm thời phong tỏa/tạm khóa tài khoản của ĐVCNTT để điều tra. FPT Telecom có trách nhiệm thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản về việc yêu cầu Tổ chức phát hành thẻ phong tỏa/tạm khóa với lý do cụ thể.
- d. ĐVCNTT cam kết chịu toàn bộ rủi ro và thanh toán các khoản bao gồm nhưng không giới hạn:

các khoản phí, khoản phạt, các chi phí khiếu nại, khiếu kiện của FPT Telecom hay bất kỳ bên thứ ba nào khác, các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) cho FPT Telecom trong các trường hợp sau: (i) ĐVCNTT không tuân thủ các quy định về quản trị rủi ro đối với dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến thẻ quốc tế qua Cổng thanh toán điện tử FPT Pay; (ii) tỷ lệ giao dịch giả mạo tại ĐVCNTT vượt ngưỡng quy định của FPT Telecom và TCTQT; (iii) ĐVCNTT vi phạm các quy định về cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định của Hợp đồng, các Phụ lục đính kèm Hợp đồng và quy định của pháp luật.

## **V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

- 1.** Bản Điều khoản và điều kiện này được đính kèm theo và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng hợp tác giữa FPT Telecom và ĐVCNTT.
- 2.** Các nội dung khác chưa được quy định tại Điều khoản và điều kiện này sẽ được các Bên thực hiện theo quy định tại Hợp đồng và các Phụ lục, văn bản khác đính kèm Hợp đồng giữa FPT Telecom và ĐVCNTT. Trường hợp có sự mâu thuẫn, cách hiểu khác nhau giữa Điều khoản và điều kiện này với Hợp đồng và các Phụ lục, văn bản khác đính kèm Hợp đồng giữa FPT Telecom và ĐVCNTT thì ưu tiên áp dụng các quy định tại Hợp đồng giữa FPT Telecom và ĐVCNTT.
- 3.** Bản Điều khoản và điều kiện này có giá trị pháp lý áp dụng bắt buộc đối với FPT Telecom và ĐVCNTT tham gia ký kết.
- 4.** Bản Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực theo thời hạn hiệu lực của Hợp đồng trừ khi các bên có thỏa thuận khác.
- 5.** Bản Điều khoản và điều kiện này có thể được FPT Telecom đăng tải và/hoặc thông báo công khai trên các kênh/phương tiện của FPT Telecom. ĐVCNTT có trách nhiệm đọc, cập nhật và đảm bảo tuân thủ các quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.