

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ hiển thị dưới đây (“**Điều khoản và Điều kiện**”, hoặc “**Điều khoản sử dụng**”) quy định các điều khoản và điều kiện được đồng ý bởi và giữa Công ty Cổ phần GHTKPAY (sau đây gọi tắt là “**Công ty**” hoặc “**GHTKPay**”) và Bên sử dụng dịch vụ về việc, hoặc có liên quan tới việc cung ứng Dịch vụ thanh toán trực tuyến và các dịch vụ có liên quan (sau đây gọi tắt là “**Dịch vụ GHTKPay**”) bởi Công ty.

ĐIỀU 1. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ

- 1.1. Công ty Cổ phần GHTKPAY là doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hoạt động theo Giấy phép số 02/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký ngày 27/01/2022.
- 1.2. GHTKPay cung cấp (i) tính năng cho phép Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng/Ví điện tử GHTKPay để thanh toán hàng hóa/dịch vụ; (ii) tính năng cho phép ĐVCNTT chấp nhận thanh toán và nhận doanh thu hàng hóa/dịch vụ thông qua Ví điện tử GHTKPay của ĐVCNTT hoặc tài khoản ngân hàng của ĐVCNTT; và (iii) các tính năng khác phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 1.3. Dịch vụ GHTKPay có thể được tích hợp trên Ứng dụng (“**App mobile**” hoặc “**App**”) hoặc Website (“**Web**”) của Bên thứ ba. Khi sử dụng Dịch vụ GHTKPay trên App/Web của Bên thứ ba, Khách hàng đồng thời đồng ý và sẽ tuân thủ các điều khoản dịch vụ của Bên thứ ba đó. Khách hàng cũng đồng ý rằng GHTKPay không chịu trách nhiệm về dịch vụ của Bên thứ ba và/hoặc tính chính xác của hàng hóa/dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các chức năng, độ tin cậy, an ninh, chính sách bảo mật hoặc các hoạt động khác của các App/Web của Bên thứ ba đó. Căn cứ theo thỏa thuận và yêu cầu của Bên thứ ba, GHTKPay có thể đưa ra một hoặc một số tính năng Dịch vụ GHTKPay nhất định. Một hoặc một số tính năng này sẽ tương ứng, phù hợp với nhu cầu hợp tác, mô hình kinh doanh của Bên thứ ba và không trái với quy định của pháp luật.

ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Ngoại trừ ngữ cảnh bắt buộc phải giải thích khác, trong Điều khoản sử dụng này, các từ và cụm từ dưới đây được định nghĩa và/hoặc diễn giải như sau:

- 2.1. **Bên sử dụng dịch vụ** bao gồm Khách hàng và Đơn vị chấp nhận thanh toán.
- 2.2. **Khách hàng** là cá nhân hoặc tổ chức sử dụng tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng/Ví điện tử GHTKPay để thanh toán hàng hóa/dịch vụ.
- 2.3. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (“ĐVCNTT” hoặc “Merchant”)** là cá nhân, tổ chức cung cấp hàng hóa/dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua Dịch vụ GHTKPay.
- 2.4. **Dịch vụ thanh toán trực tuyến** là dịch vụ trung gian thanh toán do GHTKPay cung ứng cho phép Khách hàng thanh toán các giao dịch mua sắm hàng hóa/dịch vụ của ĐVCNTT thông qua App/Web của ĐVCNTT hoặc Bên thứ ba bằng tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng/Ví điện tử GHTKPay của Khách hàng.
- 2.5. **Dịch vụ Ví điện tử GHTKPay hoặc Ví điện tử GHTKPay** là dịch vụ mà GHTKPay cung cấp cho Khách hàng của GHTKPay một tài khoản điện tử định danh do GHTKPay

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 GHTKPAY theo tỷ lệ 1:1.

- 2.6. **Tài khoản Ví** là Tài khoản Ví điện tử do Bên sử dụng dịch vụ mở, duy trì và sử dụng trên Ví điện tử GHTKPay.
- 2.7. **Ứng dụng** (“App mobile” hoặc “App”) là một loại phần mềm có thể được cài đặt và chạy trên máy tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh hoặc các thiết bị điện tử khác.
- 2.8. **Website** (“Web”) là một tập hợp các trang thông tin có chứa nội dung dạng văn bản, chữ số, âm thanh, hình ảnh, video...được lưu trữ trên máy chủ và có thể truy cập từ xa thông qua mạng internet.
- 2.9. **Bên thứ ba** là nhà đầu tư, đối tác, công ty mẹ, công ty con, công ty liên kết, sàn giao dịch thương mại điện tử, công tích hợp với Bên trung gian vận chuyển... có thỏa thuận hợp tác với GHTKPay trong việc sử dụng Dịch vụ thanh toán trực tuyến do GHTKPay cung ứng và tích hợp trên các App/Web của Bên thứ ba. Bên thứ ba là một ĐVCNTT lớn của GHTKPay (“**Master Merchant**”) theo quy định tại Điều khoản sử dụng này.
- 2.10. **Thẻ ngân hàng** trong Điều khoản sử dụng này chỉ bao gồm thẻ ghi nợ (debit card) và thẻ tín dụng (credit card).
- 2.11. **Know Your Customer** (“KYC”) là quy trình nhận biết và xác minh danh tính của Bên sử dụng dịch vụ của GHTKPay.
- 2.12. **Dịch vụ tokenization** là giải pháp hỗ trợ việc mã hóa thông tin thẻ, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch sử dụng thông tin được mã hóa (được gọi là token) thay vì thông tin thẻ.
- 2.13. **Tổ chức phát hành thẻ** (“TCPHT”) là (a) Ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phát hành thẻ khi hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ được ghi trong Giấy phép hoặc Giấy phép bổ sung, sửa đổi (nếu có) do Ngân hàng Nhà nước cấp; hoặc (b) Ngân hàng chính sách phát hành thẻ theo quy định của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ; hoặc (c) Công ty tài chính chỉ được phát hành thẻ tín dụng sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận. Công ty tài chính bao thanh toán không được phát hành thẻ; hoặc (d) Tổ chức tín dụng được phép hoạt động ngoại hối được ký kết văn bản thỏa thuận với TCTQT để phát hành thẻ có BIN do TCTQT cấp.
- 2.14. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)**: là hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng hoặc công ty phát hành và thanh toán thẻ quốc tế.
- 2.15. **Mật khẩu** là mật khẩu được Khách hàng khởi tạo và dùng để đăng nhập vào Ví điện tử GHTKPay.
- 2.16. **PIN smart OTP** là mật khẩu được Khách hàng khởi tạo và nhập vào hệ thống để nhận được mã Smart OTP.

- 2.17. Smart OTP** là mật khẩu sử dụng 1 lần và có hiệu lực trong khoảng thời gian ba mươi (30) giây. Được hệ thống khởi tự động khởi tạo một (01) mã ngẫu nhiên tương ứng với giao dịch đang xác thực, sau khi Khách hàng nhập PIN smart OTP.
- 2.18. Ngày làm việc** là các ngày từ thứ hai (02) đến thứ sáu (06) trong tuần và các ngày làm bù (trước hoặc sau các đợt nghỉ lễ, Tết) theo quy định của Chính phủ, không kể các ngày nghỉ, ngày Lễ, theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 3. ĐĂNG KÝ

Để mở và sử dụng tài khoản Ví điện tử GHTKPay và/hoặc đăng ký chấp nhận thanh toán thông qua hệ thống Dịch vụ thanh toán trực tuyến do GHTKPay cung ứng thì Bên sử dụng dịch vụ phải cung cấp và đảm bảo tính xác thực, đầy đủ, chính xác, và cập nhật thường xuyên đối với các thông tin, tài liệu mà Bên sử dụng dịch vụ cung cấp tùy theo yêu cầu sử dụng dịch vụ mà Bên sử dụng dịch vụ đăng ký với GHTKPay. Quy định KYC cụ thể đối với từng dịch vụ và đối tượng sử dụng dịch vụ như sau:

3.1. Dịch vụ Ví điện tử GHTKPay

3.1.1. Bên sử dụng dịch vụ là cá nhân.

Đối với Khách hàng cá nhân:

STT	Thông tin, Hồ sơ	Hình thức
1	Thông tin: - Đối với cá nhân là người Việt Nam: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số điện thoại; số CMND/CCCD/hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp; - Đối với cá nhân là người nước ngoài: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; Quốc tịch; số điện thoại; số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp, thị thực nhập cảnh (nếu có).	<i>Điền thông tin trực tuyến</i>
2	CMND/CCCD/hộ chiếu còn thời hạn;	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
3	Thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ chứng minh miễn thị thực nhập cảnh của cá nhân Tài khoản Ví (đối với cá nhân là người nước ngoài).	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
4	Giấy khai sinh (công dân dưới 14 tuổi)	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>

STT	Thông tin, Hồ sơ	Hình thức
5	<p>Tài liệu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp trường hợp cá nhân đăng ký mở Ví có tài khoản thanh toán được mở thông qua người giám hộ, đại diện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Người giám hộ, đại diện là cá nhân: (1) CMND/CCCD/hộ chiếu còn thời hạn của người giám hộ, người đại diện; (2) Giấy tờ chứng minh tư cách Giám hộ, đại diện theo quy định pháp luật của người đó với chủ Ví điện tử; (3) Thông tin người giám hộ, người đại diện như mục 1 bảng này. - Người giám hộ, đại diện là tổ chức: (1) Giấy tờ chứng minh tổ chức thành lập, hoạt động hợp pháp; (2) Giấy tờ chứng minh tư cách giám hộ, đại diện theo quy định pháp luật với chủ Ví điện tử; (3) Thông tin tổ chức giám hộ, đại diện. 	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>

Lưu ý: trường hợp cá nhân đăng ký mở Ví có tài khoản thanh toán được mở thông qua người giám hộ, đại diện thì cần bổ sung giấy tờ của người giám hộ như sau:

- (i) Người giám hộ, đại diện là cá nhân: (1) CMND/CCCD/hộ chiếu còn thời hạn của người giám hộ, người đại diện; (2) Giấy tờ chứng minh tư cách Giám hộ, đại diện theo quy định pháp luật của người đó với chủ Ví điện tử; (3) Thông tin người giám hộ, người đại diện như mục 1 bảng này.
- (ii) Người giám hộ, đại diện là tổ chức: (1) Giấy tờ chứng minh tổ chức thành lập, hoạt động hợp pháp; (2) Giấy tờ chứng minh tư cách giám hộ, đại diện theo quy định pháp luật với chủ Ví điện tử; (3) Thông tin tổ chức giám hộ, đại diện.

Đối với Merchant cá nhân:

Trong trường hợp cá nhân đăng ký mở tài khoản Ví điện tử của ĐVCNTT thì cá nhân đó phải bổ sung thêm thông tin, tài liệu như sau:

STT	Thông tin, hồ sơ	Hình thức
1	<p>Thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hàng hoá/dịch vụ mà cá nhân cung cấp 	<i>Điền thông tin trực tuyến</i>
2	Giấy tờ đăng ký Hộ kinh doanh cá thể (nếu có)	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
3	<p>Hợp đồng cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến:</p> <p>Hợp đồng giữa GHTKPay và ĐVCNTT</p>	<i>Ký điện tử hoặc ký trực tiếp</i>
4	Các loại giấy tờ khác theo yêu cầu của Bộ phận thẩm định ĐVCNTT của GHTKPay tùy theo từng mô hình kinh doanh cụ thể của Merchant cá nhân.	

3.1.2. Bên sử dụng dịch vụ là tổ chức

Đối với Khách hàng tổ chức:

STT	Thông tin, hồ sơ	Hình thức
1	Thông tin: - Tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; mã số doanh nghiệp và mã số thuế (nếu tổ chức có mã số thuế khác mã số thuế doanh nghiệp); địa chỉ đặt trụ sở chính, địa chỉ giao dịch; số điện thoại; - Thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức đăng ký Tài khoản Ví.	<i>Điền thông tin trực tuyến</i>
2	Giấy tờ chứng minh việc tổ chức đăng ký Tài khoản Ví được thành lập và hoạt động hợp pháp như: Quyết định thành lập/ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy tờ hợp pháp khác.	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
3	Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền như: - Đại diện theo ủy quyền: Giấy/Quyết định ủy quyền; - CMND/CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực của người đại diện.	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
4	Các tài liệu khác theo quy định của pháp luật và quy định của GHTKPay trong từng thời kỳ.	

Đối với Merchant tổ chức:

Trong trường hợp tổ chức đăng ký mở tài khoản Ví điện tử của ĐVCNTT thì tổ chức đó phải bổ sung thêm thông tin, tài liệu như sau:

STT	Thông tin, hồ sơ	Hình thức
1	Thông tin: - Hàng hoá/dịch vụ mà tổ chức cung cấp	<i>Điền thông tin trực tuyến</i>
2	Giấy phép đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện (nếu có)	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
3	Hợp đồng cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến: Hợp đồng giữa GHTKPay và ĐVCNTT	<i>Ký điện tử hoặc ký tươi</i>
4	Các loại tài liệu khác theo yêu cầu của Bộ phận thẩm định ĐVCNTT của GHTKPay tùy theo từng mô hình kinh doanh cụ thể của Merchant tổ chức.	

3.2. Dịch vụ thanh toán trực tuyến

Trong trường hợp Merchant cá nhân/tổ chức kinh doanh có nhu cầu chấp nhận thanh toán bằng Dịch vụ thanh toán trực tuyến trên App/Web do Merchant cá nhân/tổ chức đó làm chủ sở hữu thì Merchant cá nhân/tổ chức phải tiến hành các bước như sau:

Bước 1: Cung cấp tài liệu gửi đến địa chỉ email: hotro@ghtkpay.vn

STT	Thông tin, hồ sơ	Hình thức
1	<p>Thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; mã số doanh nghiệp và mã số thuế (nếu tổ chức có mã số thuế khác mã số thuế doanh nghiệp); địa chỉ đặt trụ sở chính, địa chỉ giao dịch; số điện thoại; - Thông tin về người đại diện hợp pháp; - Hàng hoá/dịch vụ mà cá nhân, tổ chức cung ứng; - Đường dẫn (link) App/Web cung ứng hàng hoá/dịch vụ. 	<i>Điền thông tin trực tuyến</i>
2	Quyết định thành lập/Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy tờ hợp pháp khác.	<i>Ảnh chụp bản gốc (theo thời gian thực)</i>
3	Giấy phép đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện (nếu có).	
4	Giấy đăng ký chi nhánh, địa điểm kinh doanh của các cửa hàng.	
5	<p>Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đại diện theo ủy quyền: Giấy/Quyết định ủy quyền; <p>CMND/CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực của người đại diện.</p>	
6	Tài liệu chứng minh ĐVCNTT sở hữu website/ứng dụng.	

Bước 2: Bộ phận thẩm định ĐVCNTT sẽ tiến hành thẩm định và phản hồi về việc ký Hợp đồng cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được đầy đủ tài liệu từ Merchant.

Bước 3: Triển khai kết nối kỹ thuật, tích hợp hệ thống thanh toán trên App/Web của Merchant.

ĐIỀU 4. TÀI KHOẢN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

4.1. Tài khoản Ví điện tử GHTKPay

4.1.1. Tên đăng nhập và mật khẩu

- a. Bên sử dụng dịch vụ chịu trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc (i) bảo mật tên đăng nhập và Mật khẩu (bao gồm cả mã PIN smart OTP, Mật khẩu, Smart OTP và các yếu tố nhận diện sinh trắc học tương ứng); (ii) tự chịu trách nhiệm và đảm bảo rằng tất cả nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác có quyền truy cập vào tên đăng nhập, Mật khẩu của Bên sử dụng dịch vụ đều đã được ủy quyền hợp lệ; tự chịu trách nhiệm cho bất kỳ những tổn thất, thiệt hại nào phát sinh trong trường hợp người đã từng là nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác được Bên sử dụng dịch vụ uỷ quyền truy cập vào tài khoản GHTKPay; và (iii) tự chịu trách nhiệm

về tất cả các giao dịch, thao tác thực hiện, hoạt động của Tài khoản Ví điện tử xảy ra dưới tên đăng nhập và mật khẩu của Bên sử dụng dịch vụ.

- b. Tên đăng nhập và mật khẩu là một phần không thể tách rời khi Bên sử dụng dịch vụ mở Tài khoản Ví GHTKPay. Bên sử dụng dịch vụ cam kết rằng: (i) Không chia sẻ hoặc chỉ định, chuyển nhượng trừ trường hợp quy định tại điểm a, khoản 4.1.1 của Điều khoản sử dụng này; (ii) Thông báo cho GHTKPay ngay lập tức về việc bị sử dụng trái phép tên đăng nhập, Mật khẩu của Bên sử dụng dịch vụ hoặc bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác; và (iii) tự chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất và bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có) cho GHTKPay từ việc không tuân thủ các điều khoản này.
- c. Các thông tin do Bên sử dụng dịch vụ cung cấp có thể được GHTKPay xác thực với Bên thứ ba khi GHTKPay thấy cần thiết. Bên sử dụng dịch vụ đồng ý hợp tác xác thực thông tin khi GHTKPay có yêu cầu hoàn tất xác thực. GHTKPay có quyền tạm khóa, phong tỏa tài khoản, thực hiện các biện pháp ngăn chặn hay giới hạn quyền truy cập, sử dụng Ví điện tử GHTKPay hoặc các dịch vụ liên quan nếu không thể kiểm tra hay xác thực các thông tin của Bên sử dụng dịch vụ đã đăng ký. Tất cả thông tin liên quan sẽ tạo thành tập dữ liệu cá nhân của Bên sử dụng dịch vụ và được quản lý, điều chỉnh bởi Chính sách bảo mật của GHTKPay.

4.1.2. Nạp/rút, chuyển tiền, thanh toán trên Ví điện tử

- a. Việc nạp tiền vào Ví Điện tử GHTKPay phải thực hiện từ: (i) Tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách Hàng (chủ Ví điện tử) tại Ngân hàng; (ii) Nhận tiền từ Ví Điện tử khác mở tại GHTKPay và (iii) các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- b. Rút tiền ra khỏi Ví điện tử về tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng. Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu sử dụng tiện ích chuyển tiền đến tài khoản ngân hàng theo yêu cầu của Khách hàng, GHTKPay sẽ cung ứng dịch vụ hỗ trợ chi hộ đến tài khoản ngân hàng của người thụ hưởng theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.
- c. Chuyển tiền cho Ví điện tử khác do GHTKPay cung ứng.
- d. Thanh toán cho các hàng hoá/dịch vụ hợp pháp.

4.1.3. Tạm khoá, phong tỏa Tài khoản Ví

- a. GHTKPay được quyền tạm khóa, phong tỏa một phần hoặc toàn bộ tính năng nạp/rút/chuyển tiền/thanh toán và số tiền trên Tài khoản Ví trong các trường hợp sau:
 - (i) Bên sử dụng dịch vụ có thông báo, yêu cầu tạm khóa Tài khoản Ví hoặc có nghi ngờ Tài khoản Ví của Bên sử dụng dịch vụ có phát sinh các giao dịch trái phép theo quy định tại Điều khoản sử dụng này.
 - (ii) Khi GHTKPay phát hiện hoặc nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, giả mạo.
 - (iii) Khi nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại từ TCPHT/TCTQT.
 - (iv) GHTKPay phát hiện Bên sử dụng dịch vụ vi phạm bất kỳ quy định nào tại Điều khoản sử dụng này hoặc vi phạm quy định của pháp luật và/hoặc GHTKPay thấy cần thiết phải đóng Tài Khoản Ví để đảm bảo an toàn.

- (v) GHTKPay có quyền phong toả một phần hoặc toàn bộ tính năng nạp/rút/chuyển tiền/thanh toán và số tiền trong Tài khoản Ví trong trường hợp để đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ được đăng ký/xác lập/thỏa thuận khác giữa Bên sử dụng dịch vụ với Bên thứ ba/GHTKPay phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
 - (vi) Tài khoản Ví vi phạm các quy định cấm tại Điều khoản sử dụng này.
 - (vii) Theo Quyết định phong toả Tài khoản Ví hoặc yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (viii) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- b. Trong trường hợp bị tạm khoá, phong toả tài khoản, GHTKPay sẽ huỷ bỏ một/một số/tất cả các giao dịch nào đang chờ xử lý.
- c. Chấm dứt tạm khoá, phong toả tài khoản trong những trường hợp sau:
- (i) Kết thúc thời hạn phong toả theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (ii) Sau khi xác minh Tài khoản Ví không có gian lận, giả mạo hoặc không có hành vi vi phạm Điều khoản sử dụng này hoặc không có hành vi vi phạm pháp luật.
 - (iii) Hoàn thành các nghĩa vụ phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ thanh toán quy định tại mục (iv), điểm a, khoản 4.1.3 của Điều khoản sử dụng này với các Bên có liên quan hoặc bất kỳ nghĩa vụ nào khác theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền....
 - (iv) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

4.1.4. Đóng Tài khoản Ví

- a. Điều kiện cần: Việc đóng Tài khoản Ví áp dụng đối với (i) Tài khoản Ví không bị tạm khoá/phong toả; và (iii) Bên sử dụng dịch vụ đã hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ có liên quan khi sử dụng Dịch vụ GHTKPay.
- b. Điều kiện đủ: Khi đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại điểm a, khoản 4.1.4 của Điều khoản sử dụng này thì việc đóng Tài khoản Ví được thực hiện trong các trường hợp sau:
- (i) Bên sử dụng dịch vụ có thông báo, yêu cầu đóng Tài khoản Ví.
 - (ii) Bên sử dụng dịch vụ là cá nhân bị chết, cơ quan nhà nước tuyên bố đã chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự và/hoặc GHTKPay có thông tin xác thực; Bên sử dụng dịch vụ là tổ chức bị chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - (iii) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng/thỏa thuận khác của Bên sử dụng dịch vụ với GHTKPay.
 - (iv) Theo yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (v) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

4.1.5. Xử lý số dư khi đóng Tài khoản Ví

Nếu Tài khoản Ví vẫn còn số dư, Bên sử dụng dịch vụ có thể yêu cầu GHTKPay hỗ trợ rút tiền và phải đảm bảo đáp ứng đầy đủ các điều kiện trong từng trường hợp cụ thể bao gồm nhưng không giới hạn bởi yêu cầu trực tiếp từ Bên sử dụng dịch vụ hoặc yêu cầu của người được thừa

kể, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp Bên sử dụng dịch vụ là cá nhân chết, cơ quan nhà nước tuyên bố chết, mất tích hoặc theo yêu cầu của người giám hộ hợp pháp trong trường hợp Bên sử dụng dịch vụ là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự...

4.2. Các giao dịch sử dụng Dịch vụ Tokenization

Trường hợp Khách hàng thực hiện thao tác liên kết trực tiếp bằng tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng của Khách hàng trên App/Web của ĐVCNTT. Luồng giao dịch thanh toán hàng hóa/dịch vụ trên nền Dịch vụ tokenization bao gồm hai (02) luồng giao dịch:

- (i) Luồng giao dịch thanh toán hàng hóa/dịch vụ đi kèm yêu cầu tạo token. Trên App/Web của ĐVCNTT, Khách hàng thực hiện thanh toán hàng hoá/dịch vụ đi kèm yêu cầu đăng ký lưu thông tin thanh toán. Khách hàng nhập các thông tin của thẻ bao gồm nhưng không giới hạn: tên chủ thẻ, số thẻ, ngày phát hành/ngày hết hạn và các thông tin khác (nếu có, theo yêu cầu từ phía TCPHT). Giao dịch được cấp phép thành công, hệ thống của Bên cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử (“**Bên cung ứng dịch vụ CMTC và BTĐT**”) sẽ lưu mã token cho các lần thanh toán tiếp theo của Khách hàng.
- (ii) Luồng giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng token. Sau khi Khách hàng thực hiện thanh toán lần đầu trên App/Web của ĐVCNTT và tạo mã token, Khách hàng có thể thực hiện việc thanh toán hàng hoá/dịch vụ cho các lần thanh toán tiếp theo mà không cần nhập lại thông tin của thẻ. Hệ thống GHTKPay kiểm tra thông tin của ĐVCNTT và thông tin token, gửi yêu cầu thanh toán bằng token cho Bên cung ứng dịch vụ CMTC và BTĐT giải mã token và gửi yêu cầu thanh toán sang TCPHT cấp phép giao dịch.

Khách hàng có trách nhiệm với toàn bộ các thao tác Khách hàng thực hiện thanh toán giao dịch hàng hoá/dịch vụ khi sử dụng sử dụng Dịch vụ Tokenization.

ĐIỀU 5. HẠN MỨC VÀ BIỂU PHÍ

- 5.1.** Phí dịch vụ: GHTKPay công bố trên website/ứng dụng của GHTKPay trong từng thời kỳ.
- 5.2.** Tổng hạn mức giao dịch qua Ví cá nhân của một (01) Khách hàng (bao gồm giao dịch thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và giao dịch chuyển tiền từ Ví điện tử cho Ví điện tử khác trong hệ thống Ví điện tử GHTKPay) tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong tháng. Quy định này không áp dụng đối với Ví điện tử cá nhân của người có ký hợp đồng/thỏa thuận làm Đơn vị chấp nhận thanh toán với tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử.
- 5.3.** Hạn mức và phí có thể thay đổi theo giai đoạn. Nội dung thay đổi, thời gian áp dụng việc thay đổi và các vấn đề liên quan được cập nhật và niêm yết trong chính sách chung của Ví điện tử.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

6.1. Quyền và nghĩa vụ chung

- a. Bên sử dụng dịch vụ có quyền sử dụng Ví điện tử để thực hiện tính năng thanh toán hóa đơn tự động bằng cách hoàn thành các bước đăng ký được hướng dẫn trên Ví điện tử GHTKPay. Trong mọi trường hợp GHTKPay có quyền chấp thuận, hoặc từ chối đăng ký của Bên sử dụng dịch vụ mà không cần thông báo lý do từ chối hoặc áp dụng các biện pháp xác minh thêm các thông tin để đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của Bên sử dụng dịch vụ. Hiệu lực của việc đăng ký sử dụng tính năng thanh toán hóa đơn tự động áp dụng đối với từng loại dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ mà Bên sử dụng dịch vụ lựa chọn và có giá trị đến khi Bên sử dụng dịch vụ quyết định việc hủy bỏ việc đăng ký, hoặc vì bất kỳ lý do nào dẫn đến chấm dứt việc đăng ký theo thông báo của GHTKPay.
- b. Bên sử dụng dịch vụ có trách nhiệm duy trì một số điện thoại (hoặc email) theo hướng dẫn cụ thể của GHTKPay, cho phép GHTKPay có thể liên lạc/thông báo thông qua phương thức sử dụng các thông điệp dữ liệu điện tử (dưới dạng tin nhắn, điện thoại hay hình thức khác tương đương). Bên sử dụng dịch vụ hiểu và đồng ý rằng các thông điệp dữ liệu điện tử được GHTKPay gửi đến thông tin liên hệ nhưng Bên sử dụng dịch vụ không nhận được vì số điện thoại, email khai báo là không chính xác, hết hạn hay bị khóa hoặc vì một lý do nào đó mà Bên sử dụng dịch vụ không thể nhận được các thông điệp, GHTKPay vẫn sẽ hiểu là đã cung cấp cho Bên sử dụng dịch vụ các thông báo có liên quan.
- c. Mọi trường hợp Bên sử dụng dịch vụ nhận được giá trị tiền vào Tài khoản Ví chênh lệch lớn hơn giá trị thực hiện mà Bên sử dụng dịch vụ yêu cầu và đã thực hiện nạp, dù với bất cứ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn lỗi hệ thống, lỗi chuyển nhầm, ...) Bên sử dụng dịch vụ phải hoàn trả cho GHTKPay theo phương thức phù hợp được yêu cầu.
- d. Bên sử dụng dịch vụ không thể rút tiền trong các trường hợp sau: (i) Tài khoản Ví đang bị tạm khóa, phong tỏa theo quy định tại Điều 4.1.3; (ii) Thông tin tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng không tồn tại hoặc đang bị tạm khóa đang bị phong tỏa.

6.2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

6.2.1. Quyền của Khách hàng

- a. Sử dụng Dịch vụ GHTKPay để thực hiện các lệnh nạp/rút tiền; thanh toán/chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ.
- b. Được quyền lựa chọn sử dụng các hình thức thanh toán, dịch vụ và tiện ích do GHTKPay cung ứng.
- c. Được tư vấn, hướng dẫn, giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại khi sử dụng Dịch vụ GHTKPay.
- d. Ngừng sử dụng dịch vụ trong trường hợp không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung theo thỏa thuận giữa hai Bên.
- e. Được quyền yêu cầu GHTKPay khóa, phong tỏa Tài khoản Ví của mình khi cần thiết.

6.2.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Khách hàng cam kết có đầy đủ năng lực hành vi dân sự. Trường hợp Khách hàng là người chưa thành niên, Khách hàng phải đảm bảo thực hiện các giao dịch theo quy định của Bộ luật Dân sự 2015 (sửa đổi, bổ sung qua các thời kỳ).
- b. Tuân thủ các Điều khoản sử dụng và/hoặc các quy định được niêm yết từ GHTKPay và/hoặc thỏa thuận sau đó.
- c. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, quy định giao dịch và hướng dẫn khác của GHTKPay trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- d. Khách hàng có nghĩa vụ thông báo cho GHTKPay khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên Tài khoản Ví hoặc nghi ngờ Tài khoản Ví bị lợi dụng.
- e. Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả hoặc phối hợp với GHTKPay hoàn trả đối với các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi có vào Tài khoản Ví của Khách hàng.
- f. Có nghĩa vụ bảo mật tên đăng nhập, Mật khẩu, Smart OTP, PIN smart OTP... theo quy định tại Khoản 4.1.1. của Điều khoản sử dụng này.
- g. Chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có) về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng Dịch vụ GHTKPay mà lỗi của Khách hàng.
- h. Không thực hiện các hành vi bị cấm hoặc vi phạm quy định pháp luật.

6.3. Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT

Quyền và nghĩa vụ của ĐVCNTT được quy định cụ thể trong Hợp đồng cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến giữa GHTKPay và ĐVCNTT.

ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA GHTKPAY

7.1. Quyền của GHTKPay

- a. Được hưởng toàn bộ các khoản phí dịch vụ.
- b. Được ĐVCNTT chỉ định để thực hiện các thủ tục với Ngân hàng thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc nhận tiền tạm ứng; nhận tiền thanh toán hàng hoá/dịch vụ của các ĐVCNTT; nhận tiền thu hộ hàng hóa/dịch vụ; thanh toán phí chiết khấu cho hàng hoá/dịch vụ của ĐVCNTT, ...
- c. GHTKPay được quyền điều chỉnh phí cung cấp dịch vụ tùy thuộc theo sự thay đổi giá dịch vụ, hoặc chính sách đưa ra tùy từng thời điểm do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền công bố, hoặc do thay đổi chính sách của các TCPHT và các Bên thứ ba có liên quan.
- d. Được quyền dừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp nghi ngờ có các giao dịch gian lận, giả mạo và thông báo cho Bên sử dụng dịch vụ về các giao dịch này.
- e. Được quyền áp dụng các biện pháp tạm khoá, phong toả Tài khoản Ví theo quy định tại Điều 4.1.3 của Điều khoản sử dụng này.
- f. Chủ động trích (ghi nợ) Tài khoản Ví của Bên sử dụng dịch vụ trong trường hợp:

- (i) Để thu các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán phù hợp với quy định pháp luật;
 - (ii) Để xử lý cho các giao dịch/hành vi gian lận, giả mạo từ phía Bên sử dụng dịch vụ.
 - (iii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (iv) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng Tài khoản Ví theo quy định của pháp luật và thông báo cho Bên sử dụng dịch vụ biết;
 - (v) Khi phát hiện đã ghi có nhầm vào Tài khoản Ví của Bên sử dụng dịch vụ hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển có do GHTKPay có đủ căn cứ cho thấy có sai sót so với lệnh giao dịch của Bên sử dụng dịch vụ chuyển tiền;
 - (vi) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc các khoản thanh toán khác theo thỏa thuận của Bên sử dụng dịch vụ với GHTKPay.
- g. Từ chối yêu cầu đóng Tài khoản Ví khi Bên sử dụng dịch vụ chưa đáp ứng các điều kiện quy định tại Khoản 4.1.4. của Điều khoản sử dụng này.
- h. Được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 8 của Điều khoản sử dụng này.

7.2. Nghĩa vụ của GHTKPay

- a. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch trên Tài khoản Ví.
- b. Tuân thủ quy định pháp luật hiện hành trong việc cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
- c. GHTKPay sẽ thực hiện việc (i) quản trị cơ sở dữ liệu của Bên sử dụng dịch vụ và phí dịch vụ; (ii) áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNTT cung ứng; (iii) quản trị hệ thống Cổng thanh toán điện tử GHTKPay, Ví điện tử GHTKPay, và áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn số liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách hàng theo các quy định của pháp luật. Để làm rõ, GHTKPay sẽ chỉ có trách nhiệm quản trị và bảo đảm an toàn dữ liệu, an toàn thông tin và các trách nhiệm khác theo điều khoản này với các thông tin mà GHTKPay thu thập từ ĐVCNTT và Khách hàng, bao gồm các thông tin sau: (i) thời gian thực hiện giao dịch giữa ĐVCNTT và Khách hàng; (ii) giá trị của giao dịch giữa ĐVCNTT và Khách hàng; (iii) mã giao dịch của ĐVCNTT và Khách hàng theo cách thức đánh mã của GHTKPay hoặc của ĐVCNTT, (iv) hình thức thực hiện giao dịch giữa ĐVCNTT và Khách hàng. Ngoài các thông tin được liệt kê vừa rồi, GHTKPay sẽ không thu thập bất kỳ thông tin nào khác của Khách hàng và của giao dịch giữa ĐVCNTT và Khách hàng.
- d. Thực hiện cài đặt, quản lý thông số kỹ thuật của ĐVCNTT trên hệ thống Cổng thanh toán điện tử GHTKPay, Ví điện tử GHTKPay.

- e. Chuyên dữ liệu giao dịch cho Bên sử dụng dịch vụ và ngân hàng hợp tác với GHTKPay, đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu này so với dữ liệu gốc, chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh cho các bên liên quan trong trường hợp dữ liệu chuyển đi chuyển đến Bên sử dụng dịch vụ không khớp, hoặc bị sai lệch.
- f. Thực hiện đối soát, xác nhận số liệu thanh toán và giải quyết các tra soát, khiếu nại với Bên sử dụng dịch vụ.
- g. Hỗ trợ và nỗ lực giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại phát sinh của Khách hàng với Tổ chức phát hành thẻ/TCTQT.

ĐIỀU 8. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

GHTKPay được miễn trách nhiệm trong những trường hợp sau:

- 8.1.** GHTKPay sẽ không chịu trách nhiệm với ĐVCNTT hoặc bất kỳ Bên nào khác nếu GHTKPay bị trì hoãn hoặc không có khả năng thực hiện nghĩa vụ trong Hợp đồng này vì một sự kiện nào đó ngoài khả năng kiểm soát của GHTKPay, bao gồm nhưng không giới hạn đối với sự kiện bất khả kháng, các trộm cắp, hỏng hóc thiết bị, tin tặc tấn công, không kết nối được internet, lỗi hệ thống hoặc máy móc nội bộ, do hành vi cố ý truy cập trái phép từ các Bên thứ ba, hoặc do gây ra bởi các phần mềm ác ý như virus, trojan, malware.... GHTKPay cũng sẽ không chịu trách nhiệm cho những trường hợp cho bất cứ giao dịch nào mà hướng dẫn thanh toán nhận được chứa thông tin không chính xác hoặc thông tin không đúng định dạng hoặc bị tạm ngừng hoặc từ chối nhận thanh toán mà GHTKPay có thể tin rằng được thực hiện một cách gian lận hoặc không được ủy quyền thích hợp.
- 8.2.** Trong mọi trường hợp GHTKPay sẽ không chịu trách nhiệm hoặc giữ trách nhiệm cho bất cứ giao dịch hoặc thanh toán mà bị chặn bởi các bên thứ ba, bao gồm ngân hàng, tổ chức tài chính, hoặc bất cứ cơ quan Chính phủ nào.
- 8.3.** Được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, kiện tụng, khiếu nại, tố cáo, mâu thuẫn nào phát sinh từ, hoặc có liên quan đến (i) hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT và (ii) hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT.

ĐIỀU 9. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM

- 9.1.** Vi phạm Điều khoản sử dụng hoặc tất cả các chính sách, quy định khác liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ GHTKPay.
 - a. Cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác, gây nhầm lẫn, sử dụng từ ngữ không phù hợp với thuần phong mỹ tục.
 - b. Mở các Tài khoản Ví ảo để trục lợi (Tài khoản Ví ảo được định nghĩa bao gồm nhưng không giới hạn như: Tài khoản tự tạo bằng cách cung cấp các thông tin cá

nhân giả mạo, không chính xác với các thông tin về tên họ, địa chỉ liên lạc, giấy tờ tùy thân ...).

- c. Sử dụng Ví điện tử để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định pháp luật Việt Nam và/hoặc các quy định quốc tế mà Việt Nam phải tuân thủ trong từng thời điểm;
- d. Cố tình để lộ thông tin Tài khoản Ví hoặc dữ liệu giao dịch; thuê; cho thuê; mượn; cho mượn Ví GHTKPay.
- e. Mua bán, tiết lộ thông tin Ví điện tử của Khách hàng khác cho bên thứ ba hoặc sử dụng thông tin vào những mục đích tiếp thị/quảng cáo mà Khách hàng chưa được cho phép.
- f. Sử dụng Dịch vụ theo cách để cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường.
- g. Quản lý một/hoặc các Tài khoản Ví kết nối tới một Tài khoản Ví khác vi phạm Điều khoản sử dụng.
- h. Có những hành động vượt quá giới hạn hoặc chuyển các lệnh không hợp lệ lên hệ thống của Ví điện tử GHTKPay.

9.2. Hành vi gây ra nguy cơ mất an toàn đối với hệ thống của GHTKPay

- a. Phát tán virus, tác nhân hoặc chương trình máy tính có hại gây trở ngại, gian lận hoặc ảnh hưởng tới hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin của Khách hàng khác và/hoặc của Ví GHTKPay.
- b. Sử dụng bất kỳ các loại robot, spider, các thiết bị tự động khác hoặc thực hiện thủ công để giám sát hoặc sao chép website, các ứng dụng, giải pháp của Ví Điện tử GHTKPay mà không được Ví điện tử GHTKPay cho phép.
- c. Sử dụng các thiết bị, phần mềm để vượt qua (hoặc phá hủy, làm suy yếu) các biện pháp bảo vệ mà Ví điện tử GHTKPay thiết lập nhằm đảm bảo an toàn hệ thống Ví GHTKPay; Làm mất kết nối giữa hệ thống Ví điện tử GHTKPay với Nhà cung cấp và/hoặc đối tác, đại lý... hoặc ngược lại từ Nhà cung cấp đến hệ thống Ví điện tử GHTKPay;
- d. Giả mạo địa chỉ IP, giả mạo thông tin Khách hàng khi đăng nhập vào Tài khoản Ví hoặc giả mạo Khách hàng thanh toán hàng hoá/dịch vụ thông qua tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng;
- e. Cố tình thực hiện các hành vi gửi tin nhắn/email rác, khuyến mại hoặc không có nội dung hợp lý liên tiếp qua các kênh liên hệ của GHTKPay.

9.3. Hành vi gây ảnh hưởng đến hoạt động của GHTKPay

- a. Vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của GHTKPay và/hoặc bất kỳ Bên thứ ba có liên quan.
- b. Hành động làm mất uy tín, phi báng, bôi nhọ, đe dọa hoặc xâm phạm đến các quyền lợi của Ví điện tử GHTKPay.

- c. Hành động có tính chất bạo lực, hành hung, sử dụng ngôn từ tục tĩu, bôi nhọ, phỉ báng, đe dọa, ép buộc, ... xâm phạm hoặc đe dọa xâm phạm tính mạng, thân thể của Nhân viên GHTKPay.
- d. Từ chối hợp tác điều tra hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của Ví điện tử GHTKPay.

9.4. Các hành vi khác theo quy định pháp luật hoặc đã được GHTKPay thông báo về rủi ro gây ra thiệt hại đã được gửi tới Khách hàng.

ĐIỀU 10. XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

10.1. Giải quyết tra soát, khiếu nại:

- a. Thời hạn khiếu nại: Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh trong quá sử dụng Ví Điện tử GHTKPay phải được gửi đến GHTKPay ngay sau khi phát hiện sự kiện phát sinh khiếu nại. Các khiếu nại chỉ được chấp thuận là phù hợp khi các giao dịch khiếu nại phát sinh trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch, trừ trường hợp Khách hàng chứng minh không thể thực hiện việc khiếu nại do các yếu tố bất khả kháng, sau thời gian này, GHTKPay có quyền từ chối giải quyết khiếu nại.
- b. Thời gian giải quyết khiếu nại: trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại hợp lệ, hoặc dài hơn đối với vụ việc phức tạp cần điều tra, xác minh, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

10.2. Kênh tiếp nhận khiếu nại

- Công ty Cổ phần GHTKPAY
- Địa chỉ giao dịch: Tầng 9, Tòa nhà VTV, số 8 Phạm Hùng, phường Mỹ Trì, quận Nam Từ Liêm, thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Kênh khiếu nại: [...]
- SĐT: [...]
- Email: hotro@ghtkpay.vn hoặc cskh@ghtkpay

10.3. GHTKPay hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi Khách hàng đã ghi đầy đủ, trung thực và chính xác thông tin khi đăng ký tài khoản. Đối với tranh chấp giữa Khách hàng với nhau, có thể GHTKPay sẽ gửi thông tin liên hệ cho các đối tượng tranh chấp để các bên tự giải quyết hoặc GHTKPay sẽ căn cứ vào tình hình thực tế để giải quyết. Theo đó, GHTKPay sẽ bảo vệ quyền lợi tối đa có thể cho GHTKPay hợp pháp và chính đáng.

10.4. Ví điện tử GHTKPay sẽ căn cứ từng trường hợp cụ thể để có phương án giải quyết cho phù hợp. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định pháp luật.

- 10.5.** Khách hàng đồng ý bảo vệ, bồi hoàn và loại trừ GHTKPay khỏi những nghĩa vụ pháp lý, tố tụng, tổn thất, chi phí bao gồm nhưng không giới hạn án phí, chi phí luật sư, chuyên gia tư vấn có liên quan đến việc giải quyết hoặc phát sinh từ sự vi phạm của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ GHTKPay.
- 10.6.** Khi phát sinh tranh chấp, GHTKPay đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy vào chất lượng dịch vụ.
- 10.7.** Căn cứ giải quyết tranh chấp: pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này, quy định niêm yết trên Ví hoặc hợp đồng/văn bản thỏa thuận giữa các Bên.

ĐIỀU 11. QUY ĐỊNH CHUNG

11.1. Sở hữu trí tuệ

Ví Điện tử GHTKPay được phát triển và sở hữu bởi GHTKPay. Tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Dịch vụ GHTKPay (bao gồm nhưng không giới hạn mã nguồn, hình ảnh, dữ liệu, thông tin, nội dung Ví chứa đựng trong Website, ứng dụng; Mạng xã hội) và các tài liệu hướng dẫn liên quan (nếu có) sẽ thuộc quyền sở hữu duy nhất bởi GHTKPay và không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối, hoặc sử dụng dưới bất kỳ hình thức nào khác. Điều 9 này được bảo lưu và duy trì hiệu lực ngay cả khi Hợp đồng này chấm dứt hiệu lực với thời hạn theo quy định của pháp luật hiện hành về quyền sở hữu trí tuệ.

11.2. Chuyển nhượng

Khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của GHTKPay, Khách hàng không được chuyển nhượng bất cứ quyền, nghĩa vụ nào liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Ví Điện tử GHTKPay hoặc đăng ký sử dụng Dịch vụ thanh toán trực tuyến do GHTKPay cung ứng.

11.3. Thay đổi nội dung

- a. Điều khoản sử dụng dịch vụ này, Chính sách bảo mật và các chính khác của GHTKPay cấu thành một bản thỏa thuận thống nhất và hoàn chỉnh được áp dụng đối với khách hàng sử dụng Dịch vụ GHTKPay.
- b. GHTKPay có quyền sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, nội dung, hạng mục nào được nêu tại Điều khoản sử dụng dịch vụ này. Nếu Bên sử dụng dịch vụ vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ của GHTKPay, các Bên đồng ý rằng Bên sử dụng dịch vụ đã mặc nhiên đồng ý với những điều chỉnh đó của GHTKPay.

11.4. Xung đột trong các nội dung thỏa thuận sử dụng

Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản của Điều khoản sử dụng này xung đột với các quy định của luật pháp và bị Tòa án tuyên là vô hiệu, điều khoản đó sẽ được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, và phần còn lại của Điều khoản sử dụng vẫn giữ nguyên hiệu lực thi hành.

Điều khoản sử dụng này được cập nhật và đăng tải công khai ngày 23/05/2022.

Bản quyền ©2022 GHTKPay Team. Tất cả các quyền đều được bảo lưu.

Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này có giá trị như Hợp đồng. GHTKPay có trách nhiệm đăng tải lên website, ứng dụng cung cấp dịch vụ và/hoặc bên thứ ba liên kết. Bên sử dụng dịch vụ có trách nhiệm đọc, lưu trữ Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này để sử dụng trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ GHTKPay.