

THỎA THUẬN SỬ DỤNG ZALOPAY

Bản cập nhật ngày 15/10/2017

Thỏa thuận sử dụng dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Thỏa Thuận”) được lập giữa:

(1) Bạn, là người đăng ký sử dụng dịch vụ (được đề cập dưới đây); và

(2) CÔNG TY TNHH ZION (“ZION”).

A. THUẬT NGỮ VÀ VIỆC CHẤP THUẬN DỊCH VỤ

1. Các điều khoản chấp thuận

a) Thỏa thuận này quy định các điều khoản và điều kiện truy cập và sử dụng tài khoản ZaloPay và các dịch vụ được cung cấp bởi ZaloPay. Bạn đồng ý rằng bạn đã đọc và hiểu bản thỏa thuận này và các dịch vụ tài khoản kèm theo. Nếu bạn không chấp thuận Thỏa thuận sử dụng, bạn không nên sử dụng dịch vụ.

Trừ khi được quy định nội dung khác hoặc đề cập tại từng điều khoản cụ thể, các thuật ngữ “ZaloPay”, “chúng tôi” được đề cập trong thỏa thuận này để chỉ ZION, ZaloPay.

b) Nội dung thỏa thuận có thể được điều chỉnh bất kỳ thời điểm nào, và những điều chỉnh đó sẽ có hiệu lực khi ZION đã thực hiện đăng tải và cập nhật phiên bản trên website <https://zalopay.vn>.

c) Bằng việc tiếp tục truy cập và sử dụng tài khoản ZaloPay hoặc sử dụng các dịch vụ liên quan đến tài khoản ZaloPay tại bất kỳ thời điểm nào, bạn chấp thuận rằng bạn đã đồng ý các điều khoản của Thỏa Thuận này cũng như các chỉnh sửa (nếu có). Bạn nên thường xuyên cập nhật các chính sách mới của ZaloPay để thuận tiện cho quá trình sử dụng dịch vụ của mình.

d) Bên cạnh việc thực hiện các quy định tại thỏa thuận này, khi sử dụng dịch vụ ZaloPay, bạn có trách nhiệm tuân thủ các hướng dẫn của ZION tại mục FAQ và các hướng dẫn liên quan đến việc quản lý và sử dụng ZaloPay được đăng tải công khai trên <https://zalopay.vn>.

e) Bằng việc sử dụng Tài khoản ZaloPay và các dịch vụ tài khoản, bạn hiểu và đồng ý rằng ZION chỉ cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán theo quy định pháp luật với các điều kiện cung cấp dịch vụ phù hợp thực tế triển khai tại thời điểm bạn sử dụng dịch vụ.

f) Việc thực hiện các hoạt động đăng ký, sử dụng dịch vụ ZaloPay, bạn vui lòng thực hiện theo các hướng dẫn của chúng tôi tại: FAQ.

2. Một số thuật ngữ:

a) **Hồ sơ khách hàng:** là khu vực trên ZaloPay (ứng dụng, web) cho phép bạn sau khi đăng nhập được xem và quản lý các thông tin của bạn bao gồm các thông tin cá nhân, thiết lập các thông số sử dụng, ghi nhận các thông báo và các hoạt động có liên quan.

b) **Tài khoản** hoặc **Tài khoản ZaloPay** là tài khoản ZaloPay của cá nhân hoặc Đơn vị chấp nhận thanh toán (ZaloPay doanh nghiệp).

c) **Nạp tiền:** là chức năng cho phép bạn chuyển tiền từ tài khoản ngân hàng vào tài khoản ZaloPay

d) **Tài khoản doanh nghiệp (ZaloPay doanh nghiệp):** là tài khoản được sử dụng vào mục đích kinh doanh được đăng ký, thiết lập và sử dụng theo hướng dẫn của ZION.

- e) **Ngày làm việc:** là các ngày dương lịch trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu, trừ các ngày nghỉ (thứ 7, chủ nhật, ngày nghỉ lễ) theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- f) **Bồi hoàn:** là yêu cầu phát sinh đối với giao dịch sử dụng phương thức thanh toán ZaloPay dẫn đến việc xử lý theo các quy định về bồi hoàn.
- g) **Khiếu nại:** là trường hợp một giao dịch bị khách hàng khiếu nại với ZaloPay.
- h) **Bộ phận Chăm sóc khách hàng** là bộ phận dịch vụ khách hàng của ZaloPay hỗ trợ trực tuyến các yêu cầu của khách hàng.
- i) **Tranh chấp** là hồ sơ tranh chấp được bạn trực tiếp gửi tới ZaloPay thông qua kênh “Hỗ Trợ Khách Hàng” theo các quy định của ZaloPay.
- j) **ĐVCNTT** hoặc **Người bán hàng** được sử dụng khi bạn là người cung ứng hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận cho khách hàng sử dụng dịch vụ ZaloPay để thanh toán.
- k) **Phương thức thanh toán** nghĩa là cách thức khách hàng sử dụng nguồn tiền khi thực hiện các giao dịch thanh toán.
- l) **"Dịch vụ ZaloPay"** là sản phẩm, dịch vụ, hay bất kỳ tính năng và/hoặc chức năng được cung cấp bởi ZION thông qua website <https://zalopay.vn>, ứng dụng ZaloPay hay bất kỳ hình thức thể hiện nào khác.
- m) **"ZaloPay", "chúng tôi"** nghĩa là Công ty TNHH ZION (ZION).
- n) **"Khách hàng"** là bất kỳ cá nhân hay tổ chức có sử dụng Dịch vụ ZaloPay.
- o) **“bạn”** là chủ thể sử dụng Zalo Pay và chấp nhận các quy định tại Thỏa Thuận Sử Dụng này và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế có liên quan.
- p) **"Thông tin chi tiết giao dịch"** nghĩa là thông tin xác định “chi tiết Giao Dịch” được ghi nhận bởi ZaloPay, diễn tả thông tin về giao dịch.
- q) **"Xác thực tài khoản"** là tình trạng tài khoản ZaloPay đã được xác thực để xác định rằng tài khoản đó chính là của bạn với các thông tin đã bạn đã cung cấp hay được ghi nhận bởi ZION. Nếu không có thông báo khác từ bạn về các thông tin đã được bạn ghi nhận theo yêu cầu của ZION, khi tài khoản ZaloPay được xác thực tài khoản đồng nghĩa với việc mọi hoạt động của tài khoản do chính bạn thực hiện.

B. ĐĂNG KÝ, THIẾT LẬP, QUẢN LÝ TÀI KHOẢN ZALOPAY

1. Đăng ký dịch vụ.

1.1. Thông tin cung cấp:

Để mở và sử dụng tài khoản ZaloPay, bạn phải cung cấp và đảm bảo tính xác thực, đầy đủ, chính xác, và cập nhật thường xuyên đối với:

Thông tin liên hệ: Tùy theo yêu cầu của loại tài khoản bạn đăng ký với ZaloPay, bạn có trách nhiệm duy trì một số điện thoại (hoặc email) theo hướng dẫn cụ thể của Zalo Pay tại FAQ, cho phép ZaloPay có thể liên lạc với bạn 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). Bạn hiểu và đồng ý rằng các thông điệp dữ liệu điện tử được ZaloPay gửi đến thông tin liên hệ nhưng bạn không nhận được vì số điện thoại, email bạn khai báo là không chính xác, hết hạn hay bị khóa bởi bên cung cấp dịch vụ hoặc vì một lý do nào đó, bạn không thể nhận được các thông điệp của chúng tôi, ZaloPay vẫn sẽ được hiểu là đã cung cấp cho bạn các thông báo có liên quan.

1.2. Phân loại tài khoản:

Theo các yêu cầu quản lý rủi ro, yêu cầu pháp luật hiện hành và các mức độ xác thực tài khoản theo thông lệ hoạt động ngân hàng, ZION có thể phân loại tài khoản ZaloPay thành các cấp độ khác nhau, cho phép chủ tài khoản ZaloPay được sử dụng ở một phạm vi nhất định.

1.3. Tài khoản ZaloPay của Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán (hoặc ZaloPay Doanh Nghiệp).

Nếu bạn mở một tài khoản ZaloPay doanh nghiệp (tài khoản cho phép bạn thực hiện các hoạt động mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ sử dụng kênh thanh toán bằng ZaloPay), bạn có trách nhiệm cung cấp cho ZaloPay các hồ sơ, tài liệu theo quy trình hướng dẫn mở tài khoản ZaloPay doanh nghiệp, và thực hiện đầy đủ các bước xác minh thông tin để hoàn tất việc đăng ký (kể cả việc xác minh thông tin tài khoản doanh nghiệp) hay các yêu cầu khi bạn đề nghị cho phép thanh toán đối với một ứng dụng, website, thiết bị mới và/hoặc bất kỳ thời điểm nào ZaloPay nhận thấy phát sinh các nguy cơ rủi ro từ hoạt động của tài khoản ZaloPay doanh nghiệp của bạn.

Việc xác thực tài khoản ZaloPay Doanh nghiệp (Đơn vị chấp nhận thanh toán) được thực hiện theo hướng dẫn của ZION tại FAQ.

Khi bán hàng, cung ứng dịch vụ bạn còn phải tuân thủ quy định Chấp nhận thanh toán bằng ZaloPay.

1.4. Cập nhật thông tin.

Khi có bất kỳ thay đổi thông tin nào, bạn có trách nhiệm thông báo cho ZaloPay việc thay đổi trước ngày áp dụng thay đổi, theo các phương thức mà ZaloPay hỗ trợ tại thời điểm phát sinh nhu cầu cập nhật thông tin của bạn có thể được thực hiện trực tiếp trên ứng dụng ZaloPay hoặc <https://zalopay.vn> hoặc hướng dẫn của ZION tại FAQ tại thời điểm thực hiện cập nhật.

2. Tên đăng nhập và mật khẩu

2.1. Bạn chịu trách nhiệm đối với: a) duy trì bảo mật tên đăng nhập và mật khẩu (bao gồm cả mã Pin, mật khẩu thanh toán và các yếu tố nhận diện tương ứng) của bạn, b) tất cả các giao dịch và hoạt động xảy ra dưới tên đăng nhập và mật khẩu của bạn, c) bất kỳ và tất cả các hậu quả của việc sử dụng hoặc lạm dụng tên đăng nhập, mật khẩu của bạn.

2.2. Tên đăng nhập và mật khẩu là một phần không tách rời tài khoản ZaloPay. Bạn đảm bảo:

- (i) Không chia sẻ hoặc chỉ định, chuyển nhượng, ủy quyền cho người khác biết hay sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu;
- (ii) Chấp thuận rằng việc chia sẻ, chỉ định, ủy quyền hay chuyển nhượng tên đăng nhập và mật khẩu cho người khác (bao gồm cả việc sử dụng) có thể gây ra những thiệt hại không thể khắc phục được cho ZION và bạn sẽ phải bồi thường cho Zion bất kỳ thiệt hại, mất mát nào do kết quả của những hành động này gây ra.

- (iii) Thông báo cho ZION ngay lập tức về việc bị sử dụng trái phép tên đăng nhập/ mật khẩu của bạn hoặc bất kỳ vi phạm bảo mật nào khác.
- (iv) Chịu trách nhiệm toàn bộ cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ việc không tuân thủ các quy định này.

3. Xác thực thông tin.

Các thông tin do bạn cung cấp có thể được ZION xác thực với bên thứ ba khi ZION thấy cần thiết. Bạn đồng ý hợp tác xác thực thông tin khi ZION có yêu cầu hoàn tất xác thực.

Các thông tin này được sử dụng để định danh bạn khi sử dụng ZaloPay hoặc các dịch vụ liên quan.

ZION có quyền khóa phong tỏa, thực hiện các biện pháp ngăn chặn hay giới hạn quyền truy cập, sử dụng ZaloPay hoặc các dịch vụ liên quan nếu không thể kiểm tra hay xác thực các thông tin bạn đã đăng ký. Tất cả thông tin liên quan sẽ tạo thành tập dữ liệu cá nhân của bạn và được quản lý, điều chỉnh bởi Chính Sách quyền riêng tư của ZaloPay.

Nếu bạn là một ĐVCNTT, ngoài điều kiện với tài khoản ZaloPay cá nhân, bạn đồng ý rằng:

- (i) tất cả nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác có quyền truy cập vào tên đăng nhập, mật khẩu của bạn đều đã được ủy quyền hợp lệ để sử dụng dịch vụ nhân danh bạn và ràng buộc bạn với bất kỳ giao dịch nào được ký kết trên hoặc thông qua web, app, thiết bị chấp nhận thanh toán bằng ZaloPay.
- (ii) Chịu trách nhiệm toàn bộ về mọi hành động của các nhân viên, người đã từng là nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác truy cập vào tài khoản ZaloPay của bạn hoặc các dịch vụ tài khoản sử dụng tên người dùng và mật khẩu của bạn, bất kỳ người nào đó đã được bạn ủy quyền hợp lệ.

4. Chủ sở hữu hưởng lợi.

Bạn đảm bảo rằng, bạn là chủ thể duy nhất sở hữu tài khoản và được hưởng lợi từ việc sử dụng tài khoản ZaloPay của bạn.

5. Khóa, Phong tỏa tài khoản ZaloPay.

5.1. Các trường hợp khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay.

Các trường hợp	Chấm dứt biện pháp khi
1) Theo yêu cầu của Chủ tài khoản ZaloPay hoặc Chủ tài khoản thông báo việc giao dịch trái phép hoặc nghi ngờ giao dịch trái phép theo quy định tại Thỏa thuận này. 2) Thỏa thuận trước giữa ZION và chủ tài khoản ZaloPay, trừ trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (ZION đã nhận được thông báo về việc này) hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho ZION;	Chấm dứt việc khóa phong tỏa khi: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu thuộc trường hợp 1, 2 thì việc chấm dứt khóa, phong tỏa tài khoản khi ZION có thỏa thuận với chủ tài khoản ZaloPay - Nếu thuộc trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng thanh toán thì chỉ chấm dứt việc khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay theo yêu cầu của các cơ quan này.

<p>3) Chủ tài khoản tự thực hiện hoạt động dẫn đến việc khóa tài khoản.</p> <p>4) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thành toán (Sacombank, Vietinbank);</p> <p>5) ZION phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của ZION chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.</p> <p>6) Chủ tài khoản bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự và ZION có các thông tin xác thực.</p> <p>7) Chủ tài khoản là tổ chức bị chấm dứt hoạt động;</p> <p>8) Tài khoản vi phạm quy định cấm của Thỏa thuận sử dụng ZaloPay</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu thuộc trường hợp 3, Chủ tài khoản nếu có nhu cầu phải thực hiện các thủ tục mở mới tài khoản ZaloPay; - Trường hợp 5 thì việc chấm dứt khóa, phong tỏa tài khoản được thực hiện sau khi xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền; - Các trường hợp 6, 7, 8, ZION sẽ: <ul style="list-style-type: none"> Thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết; Chi trả theo quyết định của tòa án, cơ quan có thẩm quyền; Xử lý theo quy định pháp luật nếu các bên liên quan không nhận lại khoản tiền, hoặc nếu chủ tài khoản có thỏa thuận bằng văn bản với ZION trước đó;
--	--

Ghi chú:

- Nếu chủ tài khoản ZaloPay chết, tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi thì người tiếp nhận là người giám hộ hợp pháp, người thừa kế, đại diện thừa kế.
- Việc khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay sẽ được áp dụng đối với toàn bộ tài khoản.

5.2. Cách thức khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay:

- i) Việc khóa, phong tỏa tài khoản thực hiện theo hướng dẫn của ZION tại FAQ
- ii) Khi khóa, phong tài khoản, chúng tôi sẽ hủy bỏ bất kỳ giao dịch nào đang chờ xử lý.
- iii) Nếu bạn tự nguyện khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay, bạn đảm bảo rằng, bạn đã rút toàn bộ số dư tài khoản ZaloPay trước khi thực hiện các thao tác liên quan. Nếu vẫn còn số dư, bạn có thể yêu cầu ZION hỗ trợ và đảm bảo đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của ZION trong từng trường hợp cụ thể.

5.3. Các ràng buộc sau khi khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay:

- i) Bạn không thể tránh khỏi trách nhiệm đối với việc quản lý, sử dụng tài khoản ZaloPay diễn ra trước thời điểm hoàn tất việc khóa, phong tỏa tài khoản.
- ii) Nếu bạn khóa, phong tỏa tài khoản của mình trong khi đang tiến hành các hoạt động điều tra, xác minh một vụ việc mà tài khoản của bạn có liên quan, ZION có thể giữ khoản tiền của bạn để bảo vệ ZaloPay

hoặc bên thứ ba nhằm hạn chế các rủi ro về chuyển đổi tài khoản, giao dịch bồi hoàn, khiếu nại, và các khoản phí, tiền phạt, hình phạt và các trách nhiệm pháp lý khác.

iii) Bạn vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản của bạn ngay cả sau khi tài khoản của bạn đã hoàn tất các thủ tục khóa, phong tỏa tài khoản.

6. Trách nhiệm của bạn

- a) Đảm bảo việc sử dụng ZaloPay hoặc các dịch vụ tài khoản vào mục đích hợp pháp và tuân thủ tất cả các quy định Thỏa thuận này và pháp luật có liên quan
- b) Các thông tin và thiết bị bạn cung cấp khi kết nối với ZaloPay hoặc sử dụng các dịch vụ của bạn là đúng, đầy đủ, và chính xác và không vi phạm, gian dối hay lừa đảo.
- c) Không sử dụng ZaloPay hoặc các dịch vụ tài khoản để lừa dối ZION hoặc bất kỳ người nào khác, hoặc tham gia vào bất kỳ hoạt động bất hợp pháp (bao gồm cả các sản phẩm hoặc dịch vụ bị pháp luật cấm).
- d) Tự chịu trách nhiệm cho việc thanh toán bất kỳ khoản thuế, phí, lệ phí hay các khoản thu khác của nhà nước hay bất kỳ khoản tài chính nào có thể được áp dụng đối với bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào được mua hay cung cấp thông qua các Dịch Vụ Tài Khoản hoặc các phát sinh liên quan từ giao dịch trực tuyến.
- e) Khi bạn tham gia hoạt động cung ứng hàng hóa dịch vụ, bạn phải tuân thủ các quy định, hướng dẫn chấp nhận thanh toán của ZION.

7. Các hoạt động bị cấm

Khi đăng ký, thiết lập, quản lý, sử dụng Dịch vụ hoặc trong quá trình tương tác với ZaloPay, người sử dụng khác hoặc bên thứ ba, bạn sẽ không:

- a. Vi phạm Thỏa thuận này, các Thỏa thuận, Chính sách sử dụng được chấp nhận hoặc bất kỳ Chính sách nào khác mà bạn đã đồng ý với Zion (việc đồng ý có thể bằng văn bản hoặc bằng hành vi thực tế là việc tiếp tục sử dụng Dịch vụ ZaloPay sau khi Thỏa thuận, Chính sách đã chúng tôi thông báo đến bạn theo bất kỳ phương thức nào (đăng tải trên website, ứng dụng, điện thoại, email,));
- b. Vi phạm bất kỳ quy định pháp luật;
- c. Xâm phạm bản quyền, bằng sáng chế, nhãn hiệu, bí mật thương mại hoặc các quyền sở hữu trí tuệ khác, hoặc các quyền công khai hoặc riêng tư của ZaloPay;
- d. Bán hàng giả mạo;
- e. Hành động mang tính phi báng, đe dọa hoặc quấy rối nhân viên ZION hoặc những Người dùng khác;
- f. Cung cấp thông tin sai lệch, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm;
- g. Tham gia hoạt động và / hoặc giao dịch có khả năng gian lận hoặc đáng ngờ;
- h. Từ chối hợp tác trong cuộc kiểm tra, xác minh và/hoặc cung cấp thông tin xác nhận danh tính của bạn hoặc bất kỳ thông tin nào bạn cung cấp cho chúng tôi;
- i. Nhận hoặc cố gắng nhận tiền từ cả ZaloPay và Bên bán, ngân hàng hoặc Tổ chức phát hành thẻ cho cùng một giao dịch trong quá trình tranh chấp;

- j. Kiểm soát Tài khoản được liên kết với một Tài khoản khác đã tham gia vào bất kỳ Hoạt động Hạn Chế nào;
- k. Thực hiện hoạt động kinh doanh của bạn hoặc sử dụng Dịch vụ ZaloPay theo cách dẫn đến hoặc có thể dẫn đến khiếu nại, tranh chấp, khiếu nại, bồi thường, bồi hoàn, phí, tiền phạt, hình phạt và trách nhiệm pháp lý khác đối với ZaloPay, các Người dùng khác, các bên thứ ba hoặc bạn;
- l. Sử dụng Tài khoản ZaloPay của bạn hoặc ZaloPay theo cách mà ZaloPay, Visa, MasterCard, JCB, American Express, Discover hoặc bất kỳ mạng lưới chuyển tiền điện tử nào khác có lý do tin là lạm dụng hệ thống thẻ hoặc vi phạm liên kết thẻ hoặc các quy tắc của mạng lưới đó;
- m. Sử dụng thẻ tín dụng với Tài khoản của bạn để rút một khoản tiền mặt (hoặc giúp người khác làm như vậy);
- n. Tiết lộ hoặc phân phối thông tin của người dùng khác cho bên thứ ba hoặc sử dụng thông tin cho các mục đích tiếp thị trừ khi bạn nhận được sự đồng ý rõ ràng của Người dùng để làm điều đó;
- o. Gửi email, tin nhắn không mong muốn đến người dùng hoặc sử dụng ZaloPay để thu thập các khoản thanh toán cho việc gửi, hoặc hỗ trợ gửi, email không mong muốn cho các bên thứ ba;
- p. Thực hiện bất kỳ hành động nào áp đặt một tải trọng không hợp lý hoặc không cân xứng lên cơ sở hạ tầng của ZION;
- q. Tạo thuận lợi cho bất kỳ virus, trojan, sâu hay các chương trình lập trình máy tính khác có thể gây hại, gây trở ngại, lén lút đánh chặn hoặc tước đoạt bất kỳ hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin;
- r. Sử dụng một proxy ẩn danh; Sử dụng bất kỳ robot, nhện, thiết bị tự động khác, hoặc quá trình thủ công để giám sát hoặc sao chép trang website, ứng dụng của chúng tôi mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của chúng tôi;
- s. Sử dụng bất kỳ thiết bị, phần mềm hoặc thói quen nào để loại trừ bất kỳ tính năng nào hoặc can thiệp hoặc cố can thiệp vào ZaloPay;
- t. Thực hiện bất kỳ hành động nào có thể khiến chúng tôi bị hạn chế truy cập, quản lý, sử dụng bất kỳ dịch vụ nào từ các nhà cung cấp dịch vụ Internet, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc các nhà cung cấp khác; hoặc là
- u. Lạm dụng quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại hoặc chính sách hỗ trợ người dùng ZaloPay

C. HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG ZALOPAY ĐỂ THANH TOÁN

1. Dịch vụ thanh toán và chấp thuận sử dụng dịch vụ

1.1. Dịch vụ thanh toán.

ZION cung ứng tính năng cho phép bạn sử dụng ZaloPay để thanh toán. Dịch vụ cho phép thực hiện chuyển tiền trong hệ thống tài khoản ZaloPay, thanh toán và tiếp nhận các khoản thanh toán.....

Bạn đồng ý rằng: ZION không thực hiện việc kiểm soát, chịu trách nhiệm hay có nghĩa vụ đối với các sản phẩm, dịch vụ được thanh toán bằng dịch vụ ZaloPay. ZION không đảm bảo, và không chịu trách nhiệm đối với việc hoàn thành giao, nhận hàng hóa, dịch vụ.

Bạn có thể sử dụng ZaloPay để thanh toán cho các giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn ở các website, ứng dụng, thiết bị hay bất kỳ nền tảng dịch vụ nào khác có tích hợp thanh toán và điều đó đồng nghĩa với việc bạn chấp thuận với các quy định, thỏa thuận liên quan đến giao dịch đó của nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ.

1.2. Chấp thuận giao dịch.

Để sử dụng ZaloPay, bạn phải đảm bảo đáp ứng tuân thủ các quy định pháp luật, Thỏa thuận này và hướng dẫn của ZION trong hoạt động sử dụng ZaloPay.

2. Hoạt động thanh toán

2.1. Hạn mức thanh toán.

Tại từng thời điểm, ZaloPay có quyền quy định các hạn mức sử dụng dịch vụ cho phép bạn có thể thực hiện thanh toán bằng ZaloPay.

Tùy từng trường hợp, các giới hạn này có thể được điều chỉnh theo chính sách tài khoản ZaloPay.

2.2. Các nguồn tiền thanh toán:

Khi bạn có nhu cầu thanh toán hàng hóa, dịch vụ, tùy theo hiện trạng tài khoản ZaloPay của bạn và tính năng sẵn có tại ứng dụng ZaloPay, bạn có thể được lựa chọn thanh toán theo một trong các phương thức sau:

Số dư tài khoản ZaloPay.

Tài khoản ngân hàng;

Thẻ thanh toán nội địa;

Thẻ thanh toán quốc tế;

Phương thức thanh toán khác mà ZaloPay hỗ trợ trong từng thời kỳ.

3. Số dư tài khoản ZaloPay

Là số tiền được ghi nhận bằng Việt nam đồng trên tài khoản ZaloPay.

Số dư tài khoản ZaloPay có thể được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau như:

- Nhận tiền (chuyển tiền hoặc được thanh toán) từ tài khoản ZaloPay khác;
- Nạp tiền vào ZaloPay thông qua các phương thức nạp tiền được ZION hỗ trợ.
- Các hình thức khác phù hợp với quy định tại Thỏa thuận này hoặc quy định pháp luật hiện hành.

Việc áp dụng các phương thức cho phép hình thành số dư tài khoản ZaloPay của bạn sẽ được ZION xác định theo từng thời kỳ, thời điểm theo các cách thức, quy trình triển khai được ZION hướng dẫn tại [FAQ](#)

4. Lãi suất và các khoản thu nhập khác từ số dư.

Bạn không nhận được lãi suất, các khoản thu nhập khác trên số dư của tài khoản.

5. Chức năng rút tiền từ tài khoản ZaloPay.

Tùy thuộc vào thời điểm phát sinh nhu cầu của bạn mà ZaloPay có thể hỗ trợ bạn rút tiền theo bất kỳ phương thức nào sau đây:

Rút tiền vào tài khoản/thẻ thanh toán tại ngân hàng hỗ trợ đã được liên kết với tài khoản ZaloPay của bạn;

Các phương thức khác được ZaloPay hỗ trợ theo chính sách tại từng thời kỳ được thông báo trên <https://zalopay.vn> hoặc tại màn hình hỗ trợ hoạt động rút tiền trên ứng dụng ZaloPay.

Hạn mức rút tiền:

Tùy thuộc vào mức độ phân loại Tài khoản của bạn, chúng tôi có thể hạn chế khả năng rút tiền của bạn cho đến khi bạn tuân thủ các yêu cầu cung cấp thông tin của chúng tôi. Bạn có thể xem giới hạn rút tiền (nếu có) bằng cách đăng nhập vào Tài khoản của bạn. Ngoài ra, ZION có thể trì hoãn rút tiền trong khi chúng tôi thực hiện đánh giá rủi ro. Vui lòng xem các quy định hạn mức của dịch vụ ZaloPay để biết thông tin liên quan đến các giới hạn áp dụng cho dịch vụ đó.

Phí rút tiền: Khi rút tiền từ số dư của bạn, bạn sẽ bị tính phí Rút Tiền theo chính sách phí được ZION quy định và công khai trên <https://zalopay.vn> tại từng thời điểm, tùy theo phương thức rút tiền.

6. Liên kết Ngân Hàng.

Bằng việc liên kết thẻ thanh toán, tài khoản ngân hàng (sau đây gọi chung là Liên Kết Ngân Hàng) vào tài khoản ZaloPay, bạn thực hiện khả năng lưu trữ các thông tin thẻ thanh toán, tài khoản ngân hàng, cho phép sử dụng khi có nhu cầu. Bạn có thể dừng liên kết bất kỳ thẻ hay tài khoản nào bằng cách xóa liên kết thẻ, ngân hàng đó trên tài khoản ZaloPay của bạn.

Để đảm bảo việc thanh toán thành công, bạn cần đảm bảo thẻ thanh toán, tài khoản ngân hàng được liên kết được phép thanh toán dịch vụ trực tuyến (hoặc chức năng tương đương) theo quy định ngân hàng phát hành thẻ, tài khoản thanh toán và các quy định pháp luật hiện hành.

Bạn có thể lựa chọn liên kết thẻ/tài khoản vào tài khoản ZaloPay, và được ZION lưu trữ các thông tin liên quan. Bạn cho phép ZION theo chức năng của mình xác nhận với tổ chức phát hành về việc thẻ/tài khoản của bạn có ở trạng thái được phép thực hiện giao dịch không.

7. Từ chối và hoàn trả giao dịch bị từ chối

Mọi khoản thanh toán không có người nhận, bị từ chối sẽ được trả lại vào số dư Tài khoản ZaloPay của bạn trong vòng 24 tiếng kể từ thời điểm phát sinh giao dịch.

Với các trường hợp giao dịch hoàn trả khách sẽ được thực hiện theo chính sách hoàn trả.

8. Điều kiện chấp nhận dịch vụ.

8.1. Khả năng chấp nhận thanh toán:

Phụ thuộc vào dịch vụ ZION cung cấp trong từng thời kỳ được ZION triển khai trên website/ứng dụng cung ứng dịch vụ và các hướng dẫn sử dụng dịch vụ tại thời điểm thanh toán.

8.2. Trách nhiệm pháp lý đối với các khoản thanh toán không hợp lệ:

Khi nhận được khoản tiền không hợp lệ, bạn phải chịu trách nhiệm thanh toán lại toàn bộ số tiền đã nhận và các khoản phí do giao dịch thanh toán bị hủy hiệu lực vì bất kỳ lý do nào.

Bạn đồng ý cho phép ZaloPay thu hồi bất kỳ khoản tiền nào có được do không hợp lệ. ZION có thể thực hiện thu hồi bằng cách tự động trích nợ số dư tài khoản ZaloPay của bạn. Nếu không có đủ tiền trong số dư ZaloPay để trang trải trách nhiệm, bạn phải hoàn trả cho ZION bằng các phương thức khác theo hướng dẫn của ZION.

8.3. Không áp dụng lãi, phí và các khoản phụ thu.

Bạn đồng ý rằng bạn sẽ không áp đặt khoản phụ thu hoặc bất kỳ khoản phí, lãi nào khác để chấp nhận ZaloPay làm phương thức thanh toán mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của chúng tôi.

9. Giao dịch trái phép.

9.1. Giao dịch trái phép xảy ra khi khoản thanh toán qua tài khoản ZaloPay của bạn không phải do bạn thực hiện, hoặc không được bạn cho phép thực hiện, hoặc giao dịch bị Ngân hàng phát hành, tổ chức thẻ quốc tế xác định nghi ngờ gian lận, giả mạo (nếu việc thanh toán được thực hiện qua phương thức thanh toán thẻ quốc tế) và điều đó gây bất lợi cho bạn. Để hạn chế giao dịch trái phép xảy ra, bạn phải:

- a. Tuân thủ các hướng dẫn giao dịch an toàn của ZaloPay tại <https://zalopay.vn>;
- b. Đảm bảo ngay lập tức thông báo cho ZION nếu:
 - Phát hiện hay nghi ngờ có giao dịch trái phép thực hiện qua tài khoản ZaloPay của bạn hoặc;
 - Có giao dịch trái phép trong lịch sử sử dụng Tài Khoản ZaloPay hoặc;
 - Mật khẩu, mã pin, yếu tố xác thực tài khoản ZaloPay bị xâm nhập hoặc có nghi ngờ bị xâm nhập, lấy cắp hoặc;
 - Thiết bị di động kích hoạt tài khoản ZaloPay bị mất, trộm cắp, thất lạc hay không hoạt động;
- c. Các thông tin, chứng từ bạn phải cung cấp:

Khi phát sinh hay nghi ngờ giao dịch trái phép, Bạn phải cung cấp tất cả các thông tin sau:

- Tên, số điện thoại và các thông tin đăng ký tài khoản của bạn;
- Mô tả thông tin giao dịch trái phép, giao dịch lỗi hoặc nghi ngờ giao dịch trái phép, giao dịch lỗi và đầy đủ các lý do xác thực bạn tin rằng điều đó xảy ra và các thông tin để xác thực giao dịch, và
- Các chứng từ giao dịch theo hướng dẫn của chúng tôi từng thời điểm.
- Giá trị giao dịch của bất kỳ giao dịch bị nghi ngờ trái phép.

Trong quá trình xác minh yêu cầu của bạn, chúng tôi có thể yêu cầu thêm các thông tin có liên quan.

- d. Khi nhận được thông báo của bạn, chúng tôi sẽ:
 - Ngay lập tức tạm khóa tài khoản ZaloPay của bạn.
 - Kiểm tra các thông tin bạn cung cấp để xác định có giao dịch trái phép không và cập nhật thường xuyên thông tin kiểm tra với bạn.
 - Việc xử lý các thông tin kiểm tra có thể được chúng tôi ghi nhận qua kênh hỗ trợ khách hàng của ZION, và trong những điều kiện cho phép, ZION có thể ghi nhận trực tiếp thông tin xác minh tại phần hỗ trợ khách hàng trong tài khoản của bạn.
 - Thông báo cho bạn về quyết định của chúng tôi ngay sau khi hoàn thành việc kiểm tra.
- e. Xử lý kết quả kiểm tra:

Căn cứ vào kết quả kiểm tra chúng tôi sẽ thực hiện các hoạt động để thực thi kết quả kiểm tra ngay sau khi thông báo cho bạn.

10. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản ZaloPay

10.1. Các quyền của chủ tài khoản ZaloPay;

- a) Sử dụng ZaloPay để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Được ZION tạo điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn;
- b) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do ZION cung ứng;
- c) Yêu cầu ZION thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư tài khoản ZaloPay theo thỏa thuận với ZION;
- d) Được yêu cầu khóa, phong tỏa tài khoản ZaloPay của mình khi cần thiết;

10.2. Các nghĩa vụ:

- a) Đảm bảo có đủ tiền trên ZaloPay và nguồn liên kết để thực hiện các lệnh thanh toán
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản ZaloPay tại Thỏa Thuận này;
- c) Kịp thời thông báo cho ZION khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- d) Hoàn trả hoặc phối hợp với ZION hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình.
- e) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình.
- f) Không được cho thuê, cho mượn tài khoản ZaloPay của mình;
- g) Không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

11. Quyền và nghĩa vụ của ZION

11.1. ZION có quyền:

- a) ZION được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp:
 - Để thu các khoản nợ và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán phù hợp;
 - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
 - 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 của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có do ZION có đủ căn cứ cho thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, thanh toán;
 - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản ZaloPay.
- b) Từ chối thực hiện yêu cầu của chủ tài khoản ZaloPay trong trường hợp:

- Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã cung cấp hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với ZION;
 - Không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán;
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - Tài khoản đang bị khóa phong tỏa.
- c) Từ chối yêu cầu khóa phong tỏa tài khoản ZaloPay của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho ZION;
 - d) Quy định về hoạt động của tài khoản ZaloPay và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết
 - e) Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản phù hợp các quy định pháp luật;
 - f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước g không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

11.2. ZION có nghĩa vụ:

- a) Thực hiện yêu cầu của chủ tài khoản ZaloPay sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
- b) Ghi Có vào tài khoản ZaloPay của bạn kịp thời; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản ZaloPay của bạn;
- c) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên ZaloPay của bạn và việc khóa phong tỏa tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- d) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản ZaloPay của bạn và giao dịch liên quan theo quy định của pháp luật;
- e) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản ZaloPay của bạn do lỗi của ZION;
- f) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- g) Hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở quản lý và sử dụng tài khoản ZaloPay.

D. CHẤP NHẬN THANH TOÁN BẰNG ZALOPAY

Điều khoản này có giá trị áp dụng cho bạn trong vai trò là bên bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, cho phép khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng ZaloPay (Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán – sau đây viết tắt là ĐVCNTT) với các nội dung như sau:

1. Không phụ thu:

Bạn đồng ý rằng bạn sẽ không áp đặt một khoản phụ thu hoặc bất kỳ khoản phí nào khác để chấp nhận ZaloPay làm phương thức thanh toán.

2. Các Giải pháp thanh toán:

- a. App to app – giải pháp kết nối thanh toán giữa ứng dụng của ĐVCNTT với ứng dụng thanh toán ZaloPay;
- b. WEB to App – Giải pháp kết nối thanh toán giữa trang web của ĐVCNTT với ứng dụng thanh toán của ZaloPay;
- c. Trực tiếp tích hợp ứng dụng - Ứng dụng của ĐVCNTT sẽ được tích hợp trên ZaloPay cho phép tài khoản ZaloPay khác thanh toán trực tiếp trên ứng dụng ZaloPay;
- d. Quét mã tại quầy hàng – Giải pháp cho phép tài khoản ZaloPay khác quét mã QR thanh toán hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- e. Các giải pháp thanh toán khác mà ZION hỗ trợ cho ĐVCNTT trong từng thời kỳ.
- f. Các điều kiện tích hợp và sử dụng đối với từng giải pháp thanh toán sẽ được ZION hướng dẫn cụ thể đối với từng giải pháp và được đăng tải công khai trên <https://merchant.zalopay.com.vn>;

3. Phương thức thanh toán:

Là các phương thức được ZION hỗ trợ cho phép tài khoản ZaloPay thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ.

4. Một số thuật ngữ.

Bên cạnh một số thuật ngữ đã được xác định tại Thỏa Thuận Sử Dụng và Chấp Nhận Thanh Toán bằng ZaloPay, một số thuật ngữ tại Quy định này được hiểu như sau:

- 4.1. “**Ngày Làm Việc**” là bất kỳ ngày nào trừ ngày nghỉ (thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam)
- 4.2. “**Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán**” (ĐVCNTT) là tổ chức, cá nhân kết nối với hệ thống cung ứng Dịch vụ TGTT cho phép Khách Hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua Dịch Vụ TGTT do ZION cung ứng.
- 4.3. “**Ngân hàng phát hành**” Là Ngân hàng, hoặc các tổ chức được phép phát hành thẻ theo quy định pháp luật.
- 4.4. “**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, bao gồm Tổ chức Visa, MasterCard, JCB;

5. Phí dịch vụ thanh toán:

Mức phí dịch vụ thanh toán: Được xác định xác định tại công cụ đối soát dành cho ĐVCNTT và/hoặc thỏa thuận với ĐVCNTT trong từng trường hợp;

Đối với ĐVCNTT sử dụng phương thức thanh toán không cần ký kết một thỏa thuận sử dụng dịch vụ riêng với ZION hoặc sử dụng phương thức Quét mã tại quầy hàng, mức phí dịch vụ sẽ được xác định theo Chính sách của ZION ban hành từng thời kỳ và được thể hiện trên biểu phí dịch vụ đăng tải công khai trên <https://zalopay.vn>.

Các khoản phí dịch vụ thanh toán không bao gồm bất kỳ khoản thuế VAT hay bất kỳ khoản phí, lệ phí nào liên quan đến hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.

Bạn thừa nhận rằng chúng tôi có thể đưa ra các báo cáo nhất định cho cơ quan thuế về các giao dịch mà chúng tôi xử lý.

6. Đối Soát, Thanh toán:

ZION sẽ cung cấp cho ĐVCNTT công cụ đối soát ghi nhận các thông tin giao dịch thanh toán cùng các hướng dẫn trên công cụ đó.

ĐVCNTT có thể trực tiếp đăng nhập vào công cụ đối soát, thực hiện theo hướng dẫn để có thể tiến hành các hoạt động đối soát trước khi thanh toán.

Thời gian, quy trình thanh toán tiền mua hàng cho ĐVCNTT, hóa đơn phí, nếu ZION và ĐVCNTT không có thỏa thuận khác, sẽ được áp dụng theo Quy trình được ZION đăng tải công khai tại Công cụ đối soát cấp cho ĐVCNTT.

7. Quy định về giao dịch bồi hoàn.

Việc bồi được thực hiện theo quy định về chính sách bồi hoàn giao dịch dành cho ĐVCNTT.

8. Quyền và Trách nhiệm của các bên

8.1. ZION:

- a. Được thực hiện các hoạt động nêu tại Thỏa Thuận sử dụng ZaloPay
- b. Tuân thủ quy định hiện hành đối với dịch vụ TGTT do ZION cung cấp. Hướng dẫn ĐVCNTT và Khách Hàng cách thức sử dụng dịch vụ;
- c. Đưa ra các khuyến cáo, yêu cầu đối với ĐVCNTT để đảm bảo sự an toàn, hạn chế rủi ro thanh toán. Phối hợp với ĐVCNTT thực hiện các biện pháp rủi ro, đảm bảo an toàn bảo mật khi cung ứng, sử dụng dịch vụ.
- d. Lưu trữ, quản trị dữ liệu thẻ, dữ liệu giao dịch thực hiện qua hệ thống của mình theo quy định pháp luật và chuẩn bảo mật PCIDSS;
- e. Bồi thường thiệt hại do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi để lộ thông tin khách hàng của ZION.
- f. Cung cấp thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thông qua hệ thống của ZION khi phát sinh yêu cầu của ĐVCNTT
- g. Thanh toán tiền mua hàng của khách hàng cho ĐVCNTT, đối soát theo thỏa thuận giữa ZION và ĐVCNTT.
- h. Hỗ trợ và nỗ lực giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu đối soát, khiếu nại trong phạm vi trách nhiệm của mình. Thực hiện đối soát, xác nhận số liệu theo thỏa thuận với ĐVCNTT;
- i. Thanh toán, xuất hóa đơn hợp lệ cho ĐVCNTT theo các thỏa thuận với ĐVCNTT. Không phải trả bất kỳ khoản lãi nào trong thời hạn thanh toán theo thỏa thuận với ĐVCNTT.
- j. Phối hợp với ĐVCNTT trong các hoạt động truyền thông dịch vụ hợp tác.
- k. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa Thuận sử dụng này và các thỏa thuận giữa ZION và ĐVCNTT

8.2. ĐVCNTT.

- a. Quản trị cơ sở dữ liệu hàng hóa, dịch vụ, giao dịch và khách hàng.
- b. Đáp ứng các quy định pháp luật, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về hàng hóa, dịch vụ do mình cung ứng, và cung cấp cho ZION các hồ sơ, tài liệu có liên quan ngay khi ZION yêu cầu. Nếu không thể cung cấp, hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, các quy định pháp luật, ZION có quyền áp dụng biện pháp tạm dừng cung cấp dịch vụ cho ĐVCNTT. ĐVCNTT đảm bảo không để ZION phải chịu bất kỳ tổn thất nào và đồng ý thực hiện việc khắc phục và bồi thường bằng chi phí của mình với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ việc ĐVCNTT vi phạm các quy định này.
- c. Đảm bảo rằng (i) các hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT được tích hợp thanh toán không trái với quy định của pháp luật, bất cứ thỏa thuận nào với bên thứ ba, hoặc quyền của bên thứ ba bất kỳ về bằng sáng chế, thương hiệu, nhãn hiệu, bản quyền, bí mật kinh doanh hay các quyền tương tự; (ii) ĐVCNTT là chủ sở hữu hợp pháp và/ hoặc được cấp giấy phép hợp pháp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bất kỳ trên đối tượng tích hợp thanh toán; (iii) Đối tượng tích hợp và sử dụng dịch vụ ZaloPay đáp ứng đầy đủ, chính xác các yêu cầu của pháp luật thương mại điện tử.
- d. Chịu trách nhiệm toàn bộ về hàng hóa dịch vụ do mình cung cấp và đảm bảo việc thực thi đầy đủ, nhanh chóng và hoàn thành, đối với các yêu cầu tích hợp, cung ứng hàng hóa dịch vụ.
- e. Tuân thủ quy định bảo mật thông tin và đảm bảo mọi nhân viên của mình, các bên liên quan của ĐVCNTT cũng phải tuân thủ quy định này.
- f. Chỉ sử dụng các thông tin, tài liệu trong và/hoặc phát sinh từ và/hoặc có liên quan đến việc hợp tác giữa ZION và ĐVCNTT vào mục đích hoàn thành thỏa thuận với ZION và không sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của ZION. Không sử dụng dịch vụ để thực hiện: (i) các hành vi rửa tiền, lừa đảo, đưa và nhận hối lộ, (ii) mua bán các sản phẩm, dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật Việt Nam, và (iii) các hành vi khác bị cấm và/hoặc vi phạm đạo đức, thuần phong mỹ tục ở Việt Nam.
- g. Thông báo đến ZION khi thay đổi thông tin kinh doanh của ĐVCNTT và chính sách hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT.
- h. Bằng cách sử dụng Dịch vụ ZaloPay, bạn cấp cho ZION quyền sử dụng và mô tả tên doanh nghiệp, nhãn hiệu và logo của bạn trên trang web của chúng tôi và trong ứng dụng trên điện thoại di động và web của ZaloPay với mục đích xác định và giới thiệu đến bạn và các sản phẩm và dịch vụ của bạn và tạo thuận lợi cho giao dịch người tiêu dùng với bạn.
- i. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng.... để có thể kết nối, truy cập an toàn Dịch vụ TGTT.
- j. Không thu thêm bất kỳ loại phí nào đối với Khách Hàng khi thanh toán thông qua ZaloPay dưới bất kỳ hình thức nào. Trường hợp không tuân thủ cam kết, ZION có quyền chấm dứt hợp tác và yêu cầu ĐVCNTT bồi thường thiệt hại cho khách hàng hoặc áp dụng các biện pháp thích hợp theo các điều khoản cam kết giữa các bên.
- k. Không sao chụp, lưu trữ, lấy thông tin thẻ, thông tin tài khoản ZaloPay, sử dụng các biện pháp can thiệp vào quá trình nhập thông tin, hay bất kỳ biện pháp nào khác để có được thông tin thẻ, thông tin

tài khoản ZaloPay, không yêu cầu Khách Hàng cung cấp bất kỳ thông tin tài chính cá nhân nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở: tài khoản ngân hàng, số thẻ tín dụng, mật khẩu đăng nhập vào tài khoản ZaloPay; trừ trường hợp duy nhất nhằm một mục đích ĐVCNTT hoàn trả lại tiền cho khách hàng, ĐVCNTT có thể yêu cầu khách hàng cung cấp số tài khoản để chuyển tiền trả lại.

- l. Kiểm tra lại toàn bộ thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thành công trước khi thực hiện nghĩa vụ giao hàng hóa và cung ứng dịch vụ. Trường hợp có bất kỳ sai sót nào, ĐVCNTT phải ngay lập tức thông báo cho khách hàng và ZION để phối hợp xử lý.
- m. Lưu trữ toàn bộ các chứng từ, hóa đơn bán hàng/cung cấp dịch vụ hoặc phiếu xuất kho, phiếu giao nhận có chữ ký của Người mua, vận đơn của hãng vận chuyển, màn hình trạng thái kết quả giao dịch của hệ thống ĐVCNTT để đối chiếu khi có các khiếu nại, khiếu kiện. Thời gian lưu trữ tối thiểu là 18 tháng kể từ ngày Giao Dịch Thanh Toán Thành Công. Cung cấp cho ZION bản chính các hồ sơ tài liệu có liên quan để phục vụ công tác đối soát, tra soát, xử lý khiếu nại, tranh chấp trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của ZION.
- n. Bảo mật hệ thống của mình để tránh truy cập trái phép vào hệ thống của ZION thông qua hệ thống của ĐVCNTT.
- o. Chịu trách nhiệm đầy đủ, toàn diện về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các hồ sơ, tài liệu, thông tin cung cấp cho ZION cũng như quá trình cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- p. Tuân thủ các khuyến cáo của ZION trong quá trình tích hợp và sử dụng dịch vụ.
- q. Phối hợp với ZION trong các hoạt động truyền thông dịch vụ hợp tác. Bằng cách sử dụng Dịch vụ ZaloPay, ĐVCNTT cấp cho ZION quyền sử dụng và mô tả tên doanh nghiệp, nhãn hiệu và logo của bạn trên trang web của chúng tôi và trong ứng dụng trên điện thoại di động và web của ZaloPay với mục đích xác định và giới thiệu đến bạn và các sản phẩm và dịch vụ của bạn và tạo thuận lợi cho giao dịch người tiêu dùng với bạn
- r. Các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều Khoản, Điều Kiện này và các Thỏa thuận giữa các bên.

9. Quy định về tra soát và xử lý khiếu nại

- 9.1. ĐVCNTT tiếp nhận và giải quyết trực tiếp với Người mua về các tra soát khiếu nại liên quan đến chất lượng và nghĩa vụ cung cấp hàng hoá/dịch vụ. Cụ thể là:
 - a) Nếu hệ thống ZION ghi nhận số tiền thanh toán thành công, nhưng Người mua không nhận được hàng hóa/dịch vụ thì ĐVCNTT tiến hành thỏa thuận với khách hàng việc cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Người mua trong vòng 01 (một) ngày làm việc hoặc bồi hoàn cho Người mua theo các thỏa thuận giữa ĐVCNTT và ZION.
 - b) Trường hợp hệ thống ZION không truyền kết quả thanh toán thành công, nhưng Người mua được thông báo đã bị trừ tiền thì ZION sẽ phối hợp xác minh với tổ chức phát hành thẻ, tài khoản để kiểm tra tình trạng giao dịch:
 - Nếu đã thanh toán thành công, thì ĐVCNTT tiến hành cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Người mua trong vòng 01 (một) ngày làm việc hoặc hoàn trả cho Người mua theo quy định tại Chính Sách Bồi Hoàn.

- Nếu chưa thanh toán thành công thì ĐVCNTT thông báo kết quả cho Người mua là Giao dịch thất bại và Người mua chưa bị trừ tiền.
- c) Trường hợp ZION xác định kết quả Giao dịch thanh toán không thành công mà ĐVCNTT ghi nhận là Giao Dịch thanh toán Thành Công, thì ĐVCNTT sẽ tự chịu trách nhiệm trong việc giao hàng hóa, dịch vụ cho Người mua.
- 9.2. Hình thức gửi yêu cầu tra soát khiếu nại: email, fax, điện thoại từ đầu mỗi tra soát khiếu nại.
- 9.3. Thời hạn tra soát khiếu nại là ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch thanh toán. Khiếu nại phát sinh ngoài thời gian trên, ZION sẽ không có trách nhiệm tiếp nhận xử lý.

E. CHÍNH SÁCH BỒI HOÀN

Chính sách này điều chỉnh các giao dịch bồi hoàn (giao dịch bị yêu cầu xử lý hoàn tiền theo quy định tại Bản Quy định này). Các giao dịch hoàn trả hàng hóa, dịch vụ được thực hiện theo chính sách hoàn trả hàng hóa dịch vụ của ĐVCNTT, không điều chỉnh bởi Quy định này:

11.2.1. Phạm vi điều chỉnh:

- Nếu bạn là ĐVCNTT, việc phối hợp yêu cầu bồi hoàn giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ sẽ được áp dụng theo Quy định phối hợp xử lý Giao Dịch bị yêu cầu bồi hoàn với ĐVCNTT.
- Đối với khiếu nại bồi hoàn giao dịch khác sẽ được thực hiện theo quy định này.

11.2.2. Các trường hợp Giao dịch Bồi hoàn.

<i>Các trường hợp</i>	<i>Mô tả chi tiết</i>	<i>Xử lý giao dịch Bồi hoàn</i>
Giao dịch có yêu cầu hoàn tiền tự nguyện của ĐVCNTT	là giao dịch được ĐVCNTT tự nguyện yêu cầu Bồi hoàn cho khách hàng.	Hoàn tiền theo yêu cầu của ĐVCNTT
Giao dịch bị khiếu nại yêu cầu Bồi hoàn;	Người mua không nhận được hàng hóa, dịch vụ (sản phẩm) đã thanh toán bằng ZaloPay, hoặc Hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng như mô tả: người mua nhận được sản phẩm đã thanh toán bằng ZaloPay, nhưng sản phẩm được giao không đáp ứng mô tả của ĐVCNTT tại thời điểm thanh toán.	Việc xác minh các thông tin yêu cầu xử lý giao dịch Bồi hoàn được tiến hành theo phương thức sau: Bước 1: Các bên phối hợp xác minh thông tin trong 3 ngày làm việc; Bước 2: Xử lý sau khi xác minh thông tin: Nếu không phải hoàn tiền: Chấm dứt xử lý yêu cầu; Nếu phải hoàn tiền, ĐVCNTT thực hiện lệnh hoàn tiền cho người mua;

Giao dịch lỗi,	Giao dịch được ZION xác định có lỗi xảy ra trong quá trình truyền tín hiệu giao dịch.	<p>Việc xác minh các thông tin yêu cầu xử lý giao dịch lỗi được thực hiện như sau:</p> <p>Bước 1: Phối hợp xác minh lỗi trong 3 ngày làm việc;</p> <p>Bước 2: ZION thông báo cho khách hàng và ĐVCNTT:</p> <p>Nếu hai bên tiếp tục hoàn tất giao dịch, không phát sinh hoàn tiền;</p> <p>Nếu hai bên không tiếp tục hoàn tất giao dịch sẽ phát sinh hoàn tiền.</p>
Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của chủ thẻ, chủ tài khoản ZaloPay xác định có gian lận, giả mạo khi thực hiện giao dịch.	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu yêu cầu Bồi hoàn theo thủ tục giải quyết của Tổ chức thẻ quốc tế, việc xử lý kết quả giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch trái phép sẽ được thực hiện theo Quy định của Tổ chức thẻ quốc tế. ZION, chịu trách nhiệm đầu mối phối hợp, hỗ trợ ĐVCNTT trong quá trình giải quyết. - Tùy từng trường hợp cụ thể ZION sẽ đưa ra các khuyến cáo, hướng dẫn để ĐVCNTT lựa chọn phương án giải quyết phù hợp. - Nếu yêu cầu bồi hoàn phát sinh từ giao dịch thanh toán bằng số dư tài khoản ZaloPay, việc giải quyết thực hiện theo quy định xử lý tra soát, khiếu nại sử dụng dịch vụ ZaloPay.

Lưu ý:

- Trường hợp ĐVCNTT tự thỏa thuận với khách hàng việc xử lý bồi hoàn thì ĐVCNTT phải cung cấp cho ZION đầy đủ các hồ sơ tài liệu chứng minh việc hoàn tất bồi hoàn, và tự chịu trách nhiệm nếu người mua vẫn tiếp tục yêu cầu ZION xử lý giao dịch bồi hoàn.
- Nếu sản phẩm được giao có cấu thành khác mô tả của ĐVCNTT thì vẫn được coi là thuộc trường hợp hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng mô tả.
- Các trường hợp sau đây sẽ không được coi là hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng như mô tả:
 - Khiếm khuyết của sản phẩm đã được ĐVCNTT mô tả chính xác;
 - Người mua không mong muốn tiếp tục hoàn tất giao dịch khi được giao sản phẩm dù đúng mô tả;
 - Sản phẩm đã được mô tả chính xác nhưng không đáp ứng được mong đợi của bạn;
 - Sản phẩm có vết trầy xước nhỏ và được liệt kê dưới dạng điều kiện đã sử dụng

11.2.3. Yêu cầu đối với Người mua/chủ thẻ khi khiếu nại yêu cầu bồi hoàn:

- a) Khoản thanh toán hợp lệ và là chủ thẻ, chủ tài khoản ZaloPay;
- b) Yêu cầu phát sinh trong thời hạn giải quyết khiếu nại.

- c) Cung cấp cho ZION các chứng từ liên quan đến giao dịch kịp thời, chính xác, đầy đủ trong suốt quá trình xử lý;
- d) Chưa nhận được bất kỳ khoản Bồi hoàn hoặc giá trị thay thế liên quan đến việc mua hàng.
- e) Nếu khiếu nại yêu cầu bồi hoàn đối với giao dịch thẻ quốc tế qua ZaloPay thì người mua, chủ thẻ phải đáp ứng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế có liên quan.
- f) Tuân thủ các hướng dẫn của Zion trong từng trường hợp cụ thể.

11.2.4. Yêu cầu đối với ĐVCNTT:

Tuân thủ chính sách xử lý Giao dịch bị yêu cầu bồi hoàn đã thỏa thuận với ZION.

11.2.5. Xử lý khiếu nại yêu cầu bồi hoàn.

- a) Thực hiện theo quy định tại Mục này và Quy định xử lý khiếu nại tại Thỏa thuận này.
- b) Trên cơ sở kết quả xử lý khiếu nại, ZION hoặc ĐVCNTT sẽ thực hiện bồi hoàn cho bạn.

11.2.6. Phương thức bồi hoàn:

- a) Đối với giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế qua ZaloPay: Việc hoàn trả được thực hiện vào thẻ quốc tế đã thanh toán.
- b) Nếu phát sinh nghĩa vụ hoàn trả, việc hoàn trả sẽ được thực hiện ưu tiên vào tài khoản ZaloPay của khách hàng.
- c) Trường hợp khách hàng có yêu cầu khác đến ZION, việc hoàn trả sẽ được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.

F. QUY ĐỊNH XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. Các kênh hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại:

- **Bộ phận chăm sóc khách hàng:**
 - **Email: HOTRO@ZALOPAY.VN**
 - **Điện thoại: 1900545436**
 - **Thời gian: 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần.**

Việc tra soát và giải quyết khiếu nại qua tổng đài điện thoại sẽ được ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Trực tiếp tại địa chỉ hỗ trợ của Công ty TNHH ZION tại: 52 Nguyễn Ngọc Lộc, phường 14, quận 10, tp. Hồ Chí Minh.

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

Điều kiện để yêu cầu tra soát, xử lý khiếu nại được ZION tiếp nhận, hỗ trợ xử lý theo quy trình xử lý tra soát khiếu nại:

- Do chính chủ thẻ, chủ tài khoản ZaloPay thực hiện;
- Trong thời gian được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại;

- Chủ tài khoản ZaloPay phải cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của ZION trong từng trường hợp cụ thể.

3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại:

- Đối với giao dịch thanh toán từ số dư tài khoản ZaloPay, tài khoản ngân hàng, thẻ nội địa liên kết trên ZaloPay: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;
- Đối với giao dịch thanh toán từ thẻ quốc tế: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;

Đối với các trường hợp đề nghị tra soát, khiếu nại quá thời hạn trên: ZION chỉ hỗ trợ thực hiện truy xuất chứng từ cho bạn.

4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:

- Đối với giao dịch từ số dư Tài khoản ZaloPay, tài khoản ngân hàng, thẻ ngân hàng nội địa liên kết trên ZaloPay: Trong thời hạn 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị lần đầu của bạn.
- Đối với các yêu cầu tra soát, hỗ trợ sử dụng tài khoản ZaloPay: trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, hỗ trợ.
- Đối với giao dịch thẻ quốc tế, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ thực hiện theo Quy định của tổ chức thẻ quốc tế.

5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

5.1. Nguyên tắc xử lý:

- a) Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại đáp ứng quy định tại Thỏa thuận này, và các quy định pháp luật liên quan tại thời điểm xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- b) Tôn trọng nguyên tắc thỏa thuận, thương lượng.
- c) Việc bồi hoàn tổn thất (nếu có) sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả tra soát, khiếu nại và thỏa thuận hai bên và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;
- d) Đối với đề nghị do nghi ngờ có gian lận, Zion sẽ tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng ngay khi tiếp nhận đề nghị của bạn, bạn phải tự chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh do việc sử dụng dịch vụ trước thời điểm chúng tôi thực hiện việc tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- e) Các bên không lợi dụng kết quả giải quyết tra soát khiếu nại để thực hiện bất kỳ hành động nào gây tổn hại đến danh dự, uy tín của bên còn lại.

5.2. Đối với hoạt động sử dụng dịch vụ ZaloPay:

- a) Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thực hiện trên cơ sở kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 05 ngày kể từ ngày ZION thông báo kết quả tra soát, khiếu nại.
- b) Nếu hết thời hạn xử lý kết quả tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ZION sẽ thỏa thuận với khách hàng về phương án

xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;

- c) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ZION sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - d) Nếu cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ZION sẽ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;
 - e) Nếu không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật;
- 5.3. **Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại bồi hoàn:** việc xử lý sẽ được thực hiện theo Chính Sách Bồi Hoàn tại Thỏa Thuận này.
- 5.4. **Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quan hệ với ĐVCNTT,** việc xử lý sẽ được thực hiện theo Quy định tại Quy định chấp nhận thanh toán bằng ZaloPay.

G. BẢO MẬT THÔNG TIN

Việc thu thập, lưu giữ, sử dụng và chuyển giao dữ liệu của bạn được thực hiện theo Chính sách Quyền riêng tư

H. XỬ LÝ VI PHẠM, THIỆT HẠI

1. Xử lý vi phạm

Theo các quy định pháp luật hiện hành, bạn đồng ý bồi thường cho ZION, nhân viên, người đại diện, bất kỳ tổn thất, thiệt hại, các khiếu nại, hành động và trách nhiệm pháp lý (bao gồm chi phí pháp lý cho việc bồi thường đầy đủ và toàn diện) có thể phát sinh, trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng ZALOPAY hoặc vi phạm Thỏa Thuận này. ZION có quyền với chi phí của mình đảm nhận việc bảo vệ và kiểm soát đối với bất kỳ khoản bồi thường, trong trường hợp đó bạn phải hợp tác với ZION trong việc xác nhận bất kỳ biện pháp đảm bảo nào đang có.

2. Hành động của ZION khi bạn thực hiện các hoạt động bị cấm:

Tùy theo quyết định của riêng mình, ZION có thể thực hiện nhiều hành động khác nhau để bảo vệ ZaloPay, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- a) Khóa, phong tỏa hoặc giới hạn việc bạn truy cập vào Tài khoản hoặc Dịch vụ ZaloPay;
- b) Tạm ngưng việc tiến hành các biện pháp hỗ trợ bạn theo Thỏa Thuận này và các thỏa thuận, chính sách liên quan.
- c) Từ chối cung cấp Dịch vụ Zalo cho bạn ngay lập tức và trong tương lai;
- d) Giữ tiền của bạn trong một khoảng thời gian cần thiết để khắc phục rủi ro có liên quan.

ZION có thể giữ bất kỳ hoặc tất cả các khoản thanh toán bạn nhận được khi ZION tin rằng có thể có rủi ro cao liên quan đến bạn, Tài khoản của bạn, hoặc bất kỳ hoặc tất cả các giao dịch của bạn. Quyết định của ZaloPay có thể dựa trên các yếu tố khác nhau và thậm chí là thông tin nhận được từ các bên thứ ba. Trong trường hợp này, ZION sẽ thông báo cho bạn thông qua các thông tin mà bạn đã cung cấp, việc tạm giữ này có thể kéo dài đến khi kết thúc sự kiện dẫn đến việc giữ khoản thanh toán như (a) Tranh chấp, Khiếu nại, bồi hoàn hoặc Thay đổi, (b) Bạn vi phạm Thỏa Thuận này hoặc bất kỳ Chính sách nào khác dẫn đến nhu cầu tiếp tục nắm giữ các khoản tiền, hoặc (c) Bạn có thể tham gia vào Hoạt động và / hoặc giao dịch gian lận hoặc nghi ngờ.

- e) Ngoài ra, nếu bạn vi phạm Quy định sử dụng ZALOPAY, ngoài các hành động trên, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm với ZION đối với toàn bộ thiệt hại phát sinh. ZION có thể khấu trừ những thiệt hại đó trực tiếp từ số dư hiện có trong Tài khoản của bạn.

3. Giới hạn dịch vụ

- a) Mặc dù có bất kỳ hạn chế nào được mô tả ở quy định khác trong Thỏa Thuận này, ZION có thể thiết lập các thông lệ và giới hạn liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ, bao gồm các giới hạn giao dịch riêng lẻ hoặc tổng hợp về giá trị, số lượng trong bất kỳ khoảng thời gian cụ thể nào.
- b) ZION có quyền thay đổi, đình chỉ hoặc chấm dứt bất kỳ khía cạnh nào của Dịch Vụ vào bất kỳ thời điểm nào, bao gồm thời gian hoạt động hoặc tính sẵn có của Dịch Vụ hoặc bất kỳ tính năng Dịch Vụ nào mà không cần thông báo và không phải chịu trách nhiệm pháp lý.
- c) ZION cũng có quyền áp đặt giới hạn Dịch Vụ nhất định hoặc hạn chế quyền truy cập của bạn vào một số hoặc tất cả các Dịch Vụ mà không thông báo và không phải chịu trách nhiệm.
- d) ZION có thể từ chối tiến hành bất kỳ giao dịch nào mà không cần thông báo trước cho bạn. Đặc biệt, ZION sẽ có quyền từ chối cung ứng Dịch Vụ cho bất kỳ giao dịch trực tuyến nào nếu:
 - (i) giao dịch trực tuyến không đáp ứng các điều khoản và điều kiện trong Thỏa thuận Cung Ứng Dịch Vụ hoặc các điều khoản, quy tắc, chính sách hiện hành khác có liên quan hoặc
 - (ii) Nếu ZION có lý do để tin rằng giao dịch có thể vi phạm bất kỳ luật, quy tắc hoặc quy định nào hoặc có thể buộc ZION phải chịu trách nhiệm.

4. Bảo trì và hoạt động của hệ thống cung ứng dịch vụ

Nếu bạn không thể truy cập vào hoặc sử dụng dịch vụ do hoạt động không bình thường của hệ thống vì bất kỳ lý do nào sau đây, bạn đồng ý rằng, trong phạm vi pháp luật cho phép, bạn sẽ không buộc ZION phải chịu trách nhiệm:

- a) Bảo trì hệ thống đã được ZION thông báo;
- b) Không truyền tải dữ liệu do sự cố thiết bị hay hệ thống viễn thông;
- c) Sự thất bại trong hoạt động của hệ thống do sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện: Bão, động đất, sóng thần, lũ lụt, mất điện, chiến tranh, tấn công khủng bố hoặc ác sự kiện bất khả kháng khác vượt quá khả năng kiểm soát hợp lý của chúng tôi hoặc
- d) Sự gián đoạn hoặc trì hoãn các Dịch vụ do hack, nâng cấp dịch vụ, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền ngăn cấm hoặc cản trở cung cấp Dịch vụ hoặc không thực hiện bởi sự kiện bất khả kháng.

5. Từ chối và giới hạn trách nhiệm

- a) Bạn đồng ý rằng tất cả các tranh chấp về hàng hóa dịch vụ từ các giao dịch trực tuyến là vấn đề duy nhất giữa bạn và đối tác đó.
- b) ZION sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại gián tiếp, do hậu quả, ngẫu nhiên, đặc biệt hoặc trừng phạt, bao gồm thiệt hại về mất lợi nhuận hoặc doanh thu, gián đoạn kinh doanh, mất cơ hội kinh doanh, mất mát dữ liệu hoặc mất mát các lợi ích kinh tế khác, dù là trong hợp đồng, do sơ suất, sai lầm hay vì lý do khác phát sinh từ việc sử dụng hoặc không có khả năng sử dụng Dịch vụ.

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Thỏa Thuận này sẽ được giải thích và thi hành theo luật Việt Nam. Bạn đồng ý không huỷ ngang thẩm quyền duy nhất của Tòa án có thẩm quyền trong giải quyết tranh chấp có liên quan thỏa thuận này.
2. Nếu bất kỳ nội dung nào của Thỏa thuận không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành trừ khi được trích dẫn trực tiếp thì sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại trừ khi được chỉ định và dẫn chiếu trực tiếp.
3. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của ZION theo Thỏa Thuận này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của mình trừ khi ZION có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

4. Bất khả kháng:

Sự Kiện Bất Khả Kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, thì bên bị ảnh hưởng sẽ phải nhanh chóng thông báo cho bên kia bằng văn bản về việc không thực hiện được nghĩa vụ của mình do Sự Kiện Bất Khả Kháng, và sẽ, trong thời gian 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, chuyển trực tiếp bằng thư bảo đảm cho bên kia các bằng chứng về việc xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng và khoảng thời gian xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

Bên thông báo việc chịu ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng có trách nhiệm phải thực hiện mọi nỗ lực để hoặc giảm thiểu thiệt hại gây ra bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

6. Bạn thừa nhận rằng quyết định của ZION để thực hiện một số hành động nhất định, bao gồm hạn chế quyền truy cập vào Tài khoản của bạn, Chặn hoặc Giữ khoản thanh toán, có thể dựa trên các tiêu chuẩn cần thiết cho việc quản lý rủi ro, bảo mật Tài khoản Người dùng và Hệ thống thanh toán. Bạn đồng ý rằng ZaloPay không có nghĩa vụ tiết lộ các chi tiết về các sự kiện đó cho bạn.
7. Bạn phải chịu trách nhiệm cho tất cả các khoản hoàn lại, khoản bồi hoàn, khiếu nại, lệ phí, tiền phạt, tiền phạt và trách nhiệm pháp lý khác phát sinh bởi ZaloPay, một Người sử dụng hoặc một bên thứ ba gây ra bởi hoặc phát sinh từ vi phạm Thỏa thuận này, và / hoặc việc bạn sử dụng Dịch vụ ZaloPay. Bạn đồng ý hoàn trả ZaloPay, một Người dùng hoặc một bên thứ ba cho bất kỳ và tất cả trách nhiệm đó.
8. Bất cứ hướng dẫn nào của bạn đã được chứng thực thì đó sẽ là căn cứ để ZION có thể áp dụng. ZION sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào của bạn hoặc bất kỳ ai khác mà ZION đã hành động theo những hướng dẫn này.
9. Trong trường hợp bạn phải chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản nợ nào với ZION, ZION có thể ngay lập tức ghi nợ số tiền đó khỏi số dư của bạn. Nếu bạn không có số dư đủ để bù đắp khoản nợ của mình, và

bạn sẽ phải ngay lập tức Thêm tiền vào Số dư ZaloPay của bạn hoặc hoàn trả ZaloPay bằng phương pháp thay thế. Nếu bạn không làm như vậy, ZaloPay có thể thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi số tiền đó từ bạn.

10. Quy định khác

- a) Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này bị coi là không hợp lệ hoặc không thể thi hành, điều khoản đó sẽ bị vô hiệu và các quy định còn lại sẽ vẫn có giá trị thi hành.
- b) Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích tham khảo và không ý nghĩa xác định, giới hạn, xây dựng hoặc mô tả phạm vi hay mức độ của phần đó.
- c) Bất kỳ sự thất bại nào do ZION thực hiện bất kỳ quyền nào theo Thỏa Thuận này sẽ không tạo thành việc từ bỏ quyền đó hoặc miễn trừ đối với những vi phạm tương tự hoặc tương tự. Việc miễn trừ chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản.
- d) Nếu bạn đang sử dụng ZaloPay, ZION sẽ cấp cho bạn quyền có thể huỷ ngang, không độc quyền và không thể chuyển nhượng để sử dụng ZaloPay theo các tài liệu tương ứng. Bạn không được thuê, cho thuê hoặc chuyển giao các quyền của bạn cho bên thứ ba. Bạn phải tuân thủ các yêu cầu triển khai và sử dụng trong tất cả tài liệu ZaloPay. Nếu bạn không tuân thủ, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm về tất cả các thiệt hại mà bạn, ZION và bên thứ ba phải chịu. ZION có thể thay đổi hoặc chấm dứt bất kỳ tính năng nào mà không cần thông báo trước cho bạn. Bạn đồng ý không thay đổi, sao chép, chỉnh sửa, phân phối, hiển thị, xuất bản, dịch ngược, dịch, tháo rời, dịch ngược hoặc cố gắng tạo ra bất kỳ mã nguồn nào có nguồn gốc từ ZaloPay. Bạn thừa nhận rằng tất cả các quyền, quyền sở hữu và lợi ích của ZaloPay thuộc sở hữu của ZION.
- e) ZION có quyền chuyển nhượng và chuyển giao, Thỏa Thuận này (bao gồm tất cả các quyền, chức danh, lợi ích, lợi ích, nghĩa vụ của chúng tôi trong Thỏa Thuận này) cho bất kỳ công ty liên kết nào của chúng tôi và bất kỳ người kế nhiệm nào. ZION có thể ủy thác bất kỳ quyền và trách nhiệm của ZION theo Thỏa Thuận này cho các nhà thầu độc lập hoặc các bên thứ ba khác. Bạn không được chuyển nhượng toàn bộ hoặc một phần Thỏa Thuận này cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào.

11. Thông báo.

- a) Việc thông báo được thực hiện theo một trong các phương thức sau: (i) trên website (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng ; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của ZION; (iv) gửi thông tin cho Khách hàng thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) Các phương thức khác đã được ĐVCNTT đồng ý.
- b) Thông báo được xem như bạn đã nhận khi: (i) Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc (ii) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp; hoặc
- c) Kể từ ngày đã nhận hoặc ngày hiệu lực của thông báo (nếu ngày hiệu lực của thông báo sau ngày bạn nhận) nếu không đồng ý, bạn có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ. Nếu bạn vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày ZION thông báo hoặc ngày hiệu lực của thông báo thì mặc nhiên được coi là bạn đồng ý và chấp thuận với các sự kiện đó.

-----//-----