

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ZALOPAY

1 Nguyên tắc chung

1.1 Mục đích

- a. Ứng dụng ZaloPay thuộc sở hữu của Công ty Cổ phần Zion, có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0101659783 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP.HCM cấp lần thứ 28 vào ngày 23/08/2019 (sau đây gọi tắt là “Zion”).
- b. Hưởng ứng Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2014-2020 của Thủ tướng chính phủ. Zion xây dựng và thiết lập Ứng dụng ZaloPay với mục đích phổ biến hóa hình thức mua sắm trực tuyến đến người tiêu dùng Việt Nam và quảng bá hình ảnh, thương hiệu của doanh nghiệp Việt Nam đến với thị trường quốc tế.
- c. Theo đó, Ứng dụng cung cấp các tính năng cho phép Người bán tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán sau khi hai bên đã ký kết hợp đồng hợp tác và hoàn thành tích hợp kỹ thuật, cơ sở dữ liệu.

1.2 Nguyên tắc

- a. Bản Quy chế này được soạn thảo dựa trên các quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Ứng dụng ZaloPay là môi trường trung gian kết nối hoạt động của các thành viên. Mọi hoạt động của Ứng dụng ZaloPay được thực hiện theo nguyên tắc công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi Người tiêu dùng và nhằm hướng tới một giải pháp mua bán tiện lợi, nhanh chóng, an toàn, phát huy tối đa giá trị của thương mại điện tử.
- c. Các thành viên khi tham gia vào Ứng dụng ZaloPay phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ quy định pháp luật, nội dung Quy chế, thỏa thuận sử dụng và các quy định khác của Ứng dụng ZaloPay.
- d. Ứng dụng ZaloPay chỉ chịu trách nhiệm cam kết bảo mật thông tin thành viên và kiểm duyệt thông tin. Việc kiểm duyệt được thực hiện theo cơ chế nêu tại Khoản 7.4 Quy chế này. Các trường hợp sau đây Thành viên phải tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi của mình, cụ thể:
 - Thành viên cung cấp các thông tin đăng ký dịch vụ giả mạo, sai lệch, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm.
 - Thành viên sử dụng dịch vụ của Ứng dụng ZaloPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, rửa tiền, thu thập thông tin bất hợp pháp và thực hiện các hành vi gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng ZaloPay.
 - Người bán bán hàng giả mạo, không đảm bảo chất lượng, không đảm bảo tính trung thực, chính xác, hợp pháp của các thông tin, nội dung hàng hóa, dịch vụ của mình.

- Thành viên không tuân theo quy định về bảo mật, thỏa thuận sử dụng của Ứng dụng ZaloPay.
- e. Người bán kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc “Danh mục hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh” hoặc “Danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện” trên Ứng dụng ZaloPay phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan tới hàng hóa, dịch vụ đó.

2 Quy định chung

2.1 Định nghĩa

- a. Ứng dụng ZaloPay là ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. Cụ thể là ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử (Gọi tắt là “ZaloPay”).
- b. Người bán: là các thương nhân, tổ chức, cá nhân đã ký hợp đồng hợp tác với Công ty Cổ phần Zion và sử dụng Ứng dụng ZaloPay để phục vụ hoạt động bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ của mình.
- c. Khách hàng (người mua): là các cá nhân có nhu cầu mua các hàng hóa, dịch vụ của Người bán được đăng tải, hiện thị trên Ứng dụng ZaloPay.
- d. Thành viên: là người sử dụng Ứng dụng ZaloPay để tiến hành hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng và sử dụng dịch vụ. Theo đó, Thành viên bao gồm Người bán và Khách hàng.

2.2 Tên gọi và địa chỉ tải ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử.

STT	Hệ điều hành	Tên ứng dụng	Địa chỉ tải ứng dụng	Logo
1	IOS	ZaloPay	https://apps.apple.com/us/app/zalo-pay-thanh-toan-trong/id112407590	
2	Android	ZaloPay	https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.com.vng.zalopay	

- Ngoài các địa chỉ trên, Ứng dụng ZaloPay không có địa chỉ tải nào khác.

2.3 Phân loại thành viên trên Sàn ZaloPay

- a. Như định nghĩa tại Điểm 2.1.d Quy chế này, Thành viên Ứng dụng ZaloPay gồm Người bán và Khách hàng (Người mua).
- b. Thành viên tham gia giao dịch trên Ứng dụng ZaloPay phải đáp ứng các điều kiện tối thiểu sau:
 - i. Có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 18 tuổi trở lên (đối với cá nhân); hoặc được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt

Nam (đối với thương nhân, tổ chức).

ii. Đã ký kết hợp đồng hợp tác với Zion và hai bên hoàn thành tích hợp kỹ thuật, cơ sở dữ liệu (đối với Người bán); Hoặc đã đăng ký thành công tài khoản trên ứng dụng ZaloPay (đối với Khách Hàng).

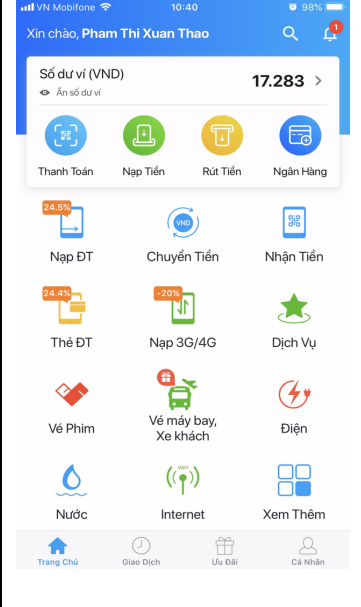
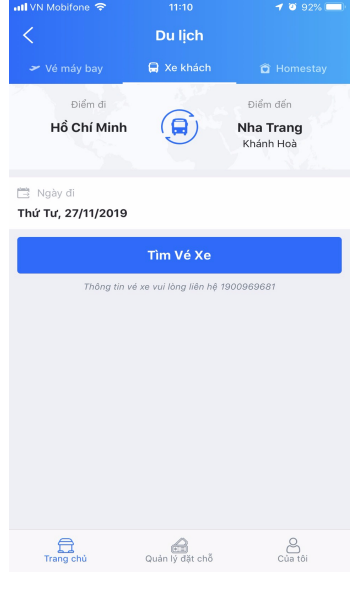
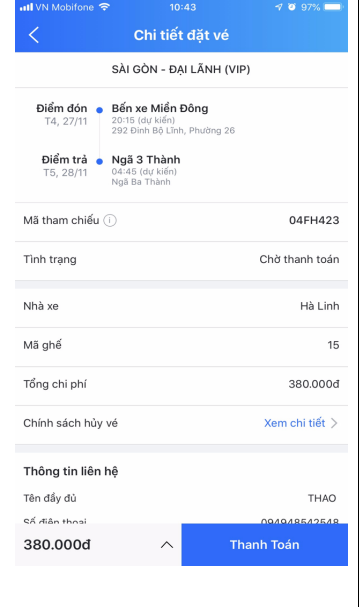
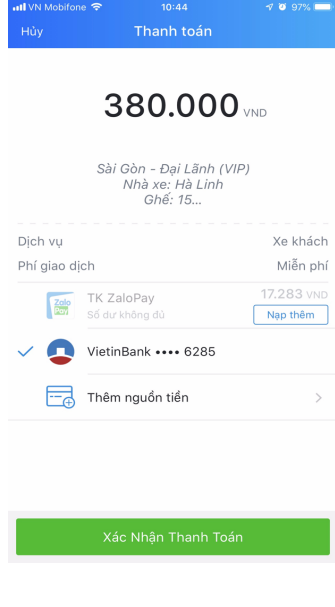
c. Quyền và nghĩa vụ của Thành viên được quy định cụ thể tại Khoản 9.2 và 9.3 Quy chế này.

3. Quy trình giao dịch

3.1 Quy trình mua hàng dành cho Khách hàng

- **Bước 1:** Truy cập vào ứng dụng ZaloPay.
- **Bước 2:** Khách hàng tìm hiểu thông tin hàng hóa, dịch vụ mà mình có nhu cầu mua bằng cách ấn vào các mục liên quan trên ứng dụng.
- **Bước 3:** Chọn hàng hóa, dịch vụ cần mua và điền các thông tin theo hướng dẫn.
- **Bước 4:** Kiểm tra thông tin hàng hóa, dịch vụ đã chọn.
- **Bước 5:** Thanh toán trực tiếp hàng hóa, dịch vụ thông qua dịch vụ trung gian thanh toán của Zion.

Mẫu quy trình mua hàng

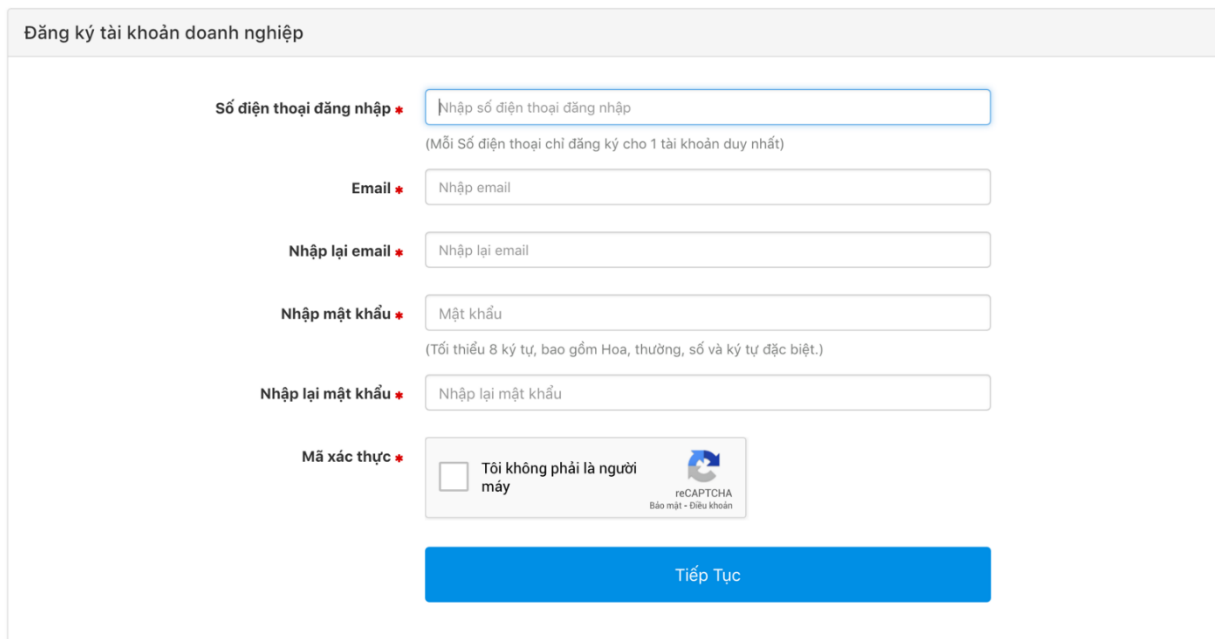
			
Bước 1: Khách hàng vào ZaloPay và chọn mục Vé máy bay, Xe Khách.	Bước 2: Tìm hiểu thông tin và chọn mua các vé xe phù hợp với nhu cầu.	Bước 3: Kiểm tra thông tin vé xe đã chọn.	Bước 4: Xác nhận thanh toán và nhập mật khẩu thanh toán.

3.2 Quy trình dành cho Thành viên (người bán)

Trước khi đăng ký làm Người bán, thương nhân, tổ chức, cá nhân phải tìm hiểu rõ chính sách của Ứng dụng ZaloPay. Để trở thành Người bán của ZaloPay, thương nhân, tổ chức, cá nhân phải thực hiện các bước sau:

Bước 1 - Đăng ký tài khoản

- Vào địa chỉ <https://docs.zalopay.vn/>.
- Nhập đầy đủ thông tin và nhấn tiếp tục



The screenshot shows the 'Đăng ký tài khoản doanh nghiệp' (Business Account Registration) form. It includes the following fields and instructions:

- Số điện thoại đăng nhập ***: Nhập số điện thoại đăng nhập. (Mỗi Số điện thoại chỉ đăng ký cho 1 tài khoản duy nhất)
- Email ***: Nhập email
- Nhập lại email ***: Nhập lại email
- Nhập mật khẩu ***: Mật khẩu. (Tối thiểu 8 ký tự, bao gồm Hoa, thường, số và ký tự đặc biệt.)
- Nhập lại mật khẩu ***: Nhập lại mật khẩu
- Mã xác thực ***: Tôi không phải là người máy. Includes a reCAPTCHA logo and the text 'reCAPTCHA Bảo mật - Điều khoản'.

A blue 'Tiếp Tục' (Next) button is located at the bottom of the form.

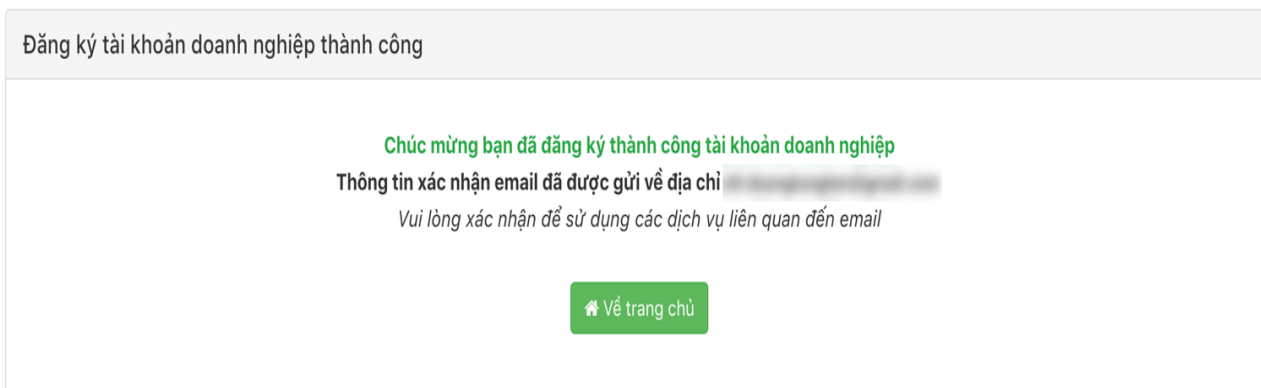
- Khi người bán hoàn tất, một SMS sẽ được gửi tới số điện thoại đăng ký.
- Tiếp đó người bán nhập mã xác thực (OTP) để hoàn tất quá trình tạo tài khoản:



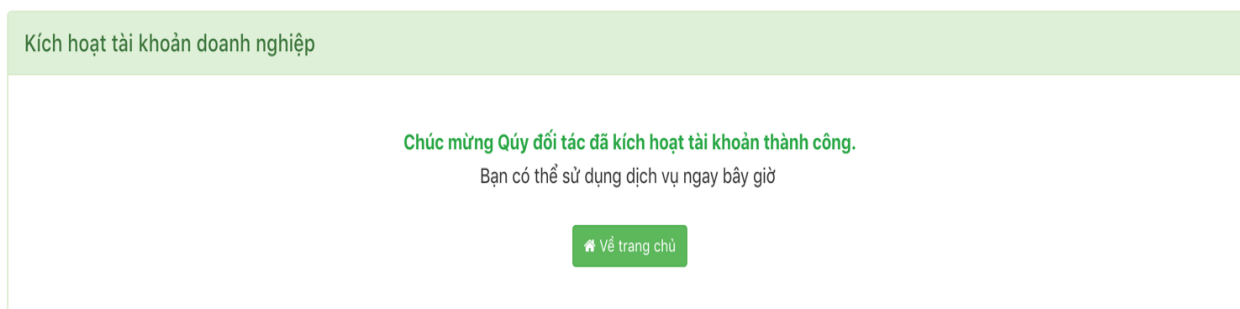
The screenshot shows the 'Xác nhận mã điện thoại đăng nhập' (Verify phone number registration code) screen. It includes the following elements:

- Số điện thoại**: A field with a green checkmark indicating successful verification.
- OTP**: A field for 'Nhập OTP' (Enter OTP) and a 'Lấy OTP' (Get OTP) button.
- Thời gian lấy lại OTP còn 258 giây**: A countdown timer for the OTP.
- Tiếp Tục**: A large blue button to proceed.
- Việc xác nhận qua số điện thoại nhằm tránh các trường hợp đăng ký không đúng mục đích sử dụng.**: A note explaining the purpose of phone number verification.

- Đăng ký thành công, người bán nhận được màn hình thông báo như sau, và mã kích hoạt được gửi về địa chỉ email đã đăng ký:



- Sau khi kiểm tra email và bấm vào link kích hoạt, màn hình sau xuất



- Bấm nút “Về trang chủ” và qua bước 2.

Bước 2 - Đăng ký thông tin doanh nghiệp:

- Người bán nhập đầy đủ thông tin tại mẫu như hình bên dưới, sau đó nhấn cập nhật. Lưu ý, đối với bước này, các thông tin có thể chỉnh sửa bổ sung.

HỒ SƠ DOANH NGHIỆP

LOẠI HÌNH DOANH NGHIỆP

Doanh nghiệp Hộ cá thể

THÔNG TIN ĐĂNG KÝ KINH DOANH

THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

Mã số thuế *

Nhập mã số thuế

Chính xác MST trên Giấy Đăng ký KD

Tên công ty *

Nhập tên công ty

Đầy đủ tên công ty trên Giấy Đăng ký KD

Tên công ty viết tắt

Nhập tên công ty viết tắt

Tên merchant dùng để làm việc với ZaloPay

Ngành nghề kinh doanh *

- Chọn ngành nghề kinh doanh -

Tỉnh/thành phố *

- Chọn tỉnh/thành phố -

Quận/Huyện *

- Chọn quận/huyện -

Phường/xã *

Nhập phường/xã

Số nhà, tên đường *

Nhập số nhà, tên đường

HÌNH THỨC KINH DOANH

Kinh doanh ONLINE Kinh doanh OFFLINE

(Có thể sử dụng hình ảnh hoặc file PDF)

Hình giấy phép kinh doanh *

Chọn file

Hình chụp website có tên miền

Chọn file

Hình chụp địa điểm kinh doanh

Chọn file

Hình đăng ký TMDT

Chọn file

THÔNG TIN NGƯỜI LIÊN HỆ

Họ tên *

Nhập họ tên

Số điện thoại *

0969602514

Địa chỉ email *

duongtunglam@gmail.com

Cập nhật

- Sau khi đăng ký thành công người bán nhận được thông báo như hình bên dưới:

Hồ sơ chờ duyệt

Hồ sơ của bạn đã được gửi về ZaloPay và đang chờ duyệt

Chúng tôi sẽ xem xét và gửi phản hồi cho Quý đối tác trong vòng 10 ngày làm việc

Xem lại hồ sơ

- Đồng thời người bán sẽ nhận được SMS xác nhận ZaloPay đã ghi nhận thông tin đăng ký.

Bước 3: Zion tiếp nhận đăng ký, kiểm tra và xác thực thông tin, tính pháp lý của hồ sơ và sản phẩm của người bán.

Bước 4: Trong vòng 10 ngày làm việc, Zion sẽ gửi thông tin phản hồi đến người bán.

(i) Trường hợp người bán chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu của Ứng dụng, Zion sẽ yêu cầu bổ sung và hướng dẫn Người bán hoàn thiện;

(ii) Trường người bán đáp ứng đầy đủ yêu cầu của Ứng dụng, Zion liên hệ đàm phán, ký kết hợp đồng hợp tác và các bên tiến hành tích hợp kỹ thuật.

(iii) Sau khi hoàn thành mục (ii) của bước này, Zion sẽ tạo gian hàng và Người bán có thể thực hiện đăng tin, mua bán sản phẩm trên ZaloPay theo đúng quy định của mô hình hợp tác tương ứng.

Bước 5: ZION sẽ cấp cho Người bán 1 tài khoản trên <https://mc.zalopay.vn> để Người bán quản lý giao dịch và doanh số bán hàng.

Để biết thêm chi tiết, Người bán có thể truy cập Tài khoản mẫu theo thông tin bên dưới để thử nghiệm:

<https://sbmc.zalopay.vn/home>

Số điện thoại: 0937100576

Mật khẩu: Aa@123456

3.3 Quy trình giao nhận vận chuyển

- a. Người bán sử dụng Ứng dụng ZaloPay gồm nhiều lĩnh vực kinh doanh khác nhau. Tùy vào đặc thù hàng hóa, dịch vụ của từng lĩnh vực sẽ có phương thức vận chuyển phù hợp. Do đó, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho thành viên, ứng dụng ZaloPay cho phép Khách hàng và Người bán toàn quyền thỏa thuận với nhau về phương thức vận chuyển (có thể giao trực tiếp, qua bưu điện, thuê bên thứ ba chuyển phát hoặc giao hàng thông qua vé điện tử,...).
- b. Người Bán có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến quá trình vận chuyển và phải công bố những thông tin sau trong chính sách vận chuyển:
 - i. Các phương thức giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;
 - ii. Thời hạn ước tính cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, có tính đến yếu tố khoảng cách địa lý và phương thức giao hàng;
 - iii. Các giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, nếu có.

Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, Người bán phải có thông tin kịp thời cho khách hàng và tạo cơ hội để khách hàng có thể hủy giao dịch nếu muốn.

- c. Zion luôn yêu cầu người bán khi đăng tin bán hàng hóa, dịch vụ phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách vận chuyển. Vì vậy, Zion chỉ có trách nhiệm hỗ trợ các bên liên quan khi có tranh chấp trong quá trình giao hàng hoặc có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.

3.4 Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

- a. Ngoài các hàng hóa, dịch vụ của Zion, việc xác nhận và hủy đơn hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán .
- b. Người mua có trách nhiệm đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu quy trình xác nhận/hủy đơn hàng.

3.5 Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

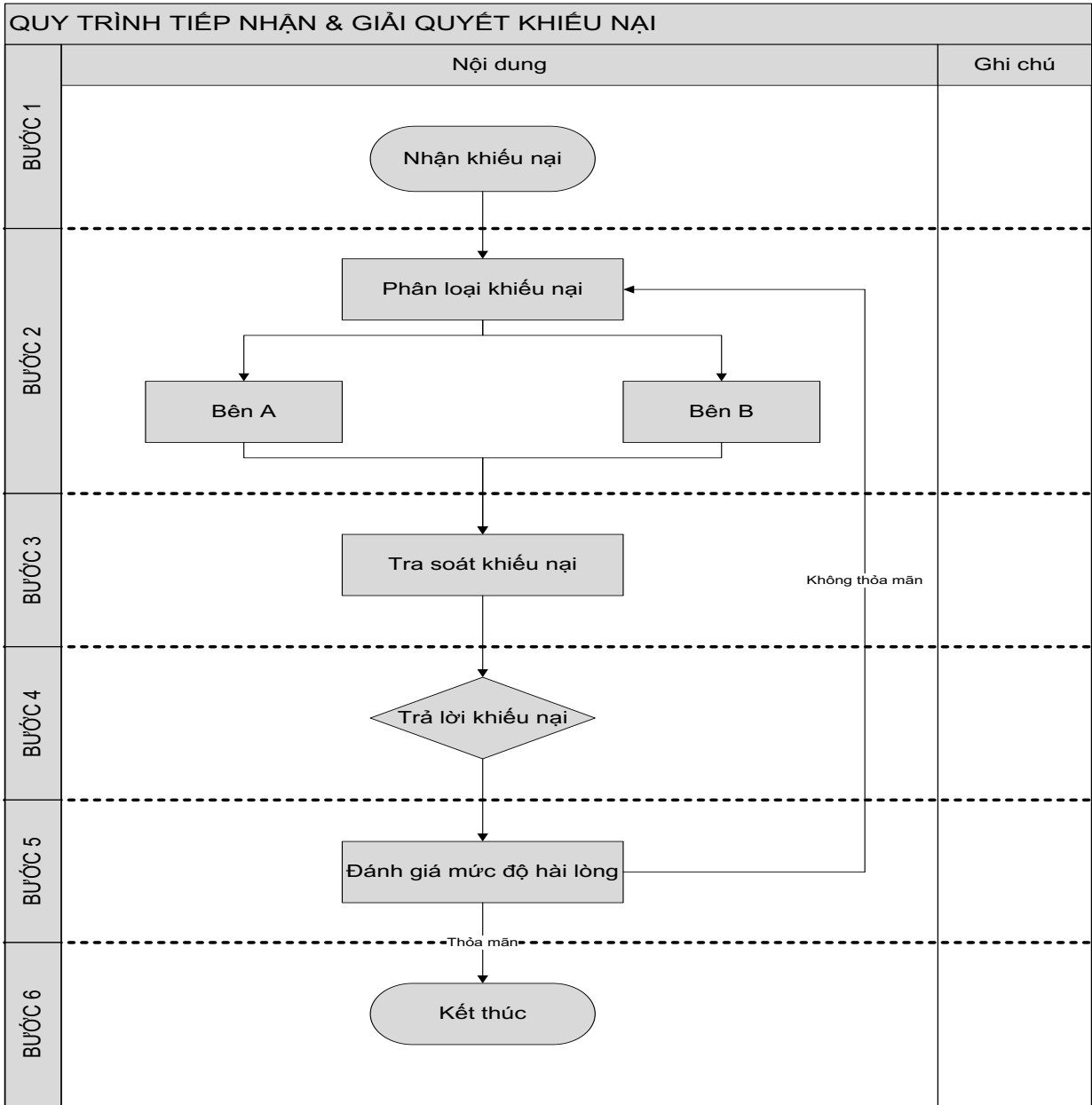
- a. Hàng hóa, dịch vụ chủ yếu bán trên Ứng dụng ZaloPay là của đối tác nên việc đổi trả sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán.
- b. Zion khuyến cáo người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán tìm hiểu về việc đổi trả trước khi quyết định mua hàng hóa, dịch vụ.

3.6 Quy trình bảo hành/bảo trì hàng hóa

- a. Hàng hóa, dịch vụ được giao dịch thông qua Ứng dụng ZaloPay được bảo hành và bảo trì theo chính sách của nhà sản xuất hoặc người bán, theo phiếu bảo hành hoặc các tài liệu tương đương đi kèm với sản phẩm (nếu có).
- b. Trước khi tiến hành giao dịch, người mua cần tìm hiểu về chính sách bảo hành đối với hàng hóa, dịch vụ.

3.7 Quy trình giải quyết khiếu nại:

- a. Mỗi bên (Zion hoặc Người bán) tự chịu trách nhiệm và đảm bảo việc hỗ trợ giải quyết khiếu nại của Khách hàng về hàng hóa, dịch vụ do Bên đó cung cấp, trong phạm vi nghĩa vụ theo quy định tại Hợp đồng hợp tác và chính sách của mỗi bên.
- b. Trong trường hợp một trong các Bên nhận được yêu cầu từ phía Khách hàng không thuộc phạm vi đơn vị mình giải quyết sẽ chuyển tiếp yêu cầu của Khách hàng sang đơn vị phụ trách phạm vi đó.
- c. Zion và Người bán có trách nhiệm phối hợp để công tác hỗ trợ Khách hàng đạt kết quả cao nhất.
- d. Các kênh hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của Zion:
 - Tổng đài chăm sóc khách hàng:
Email: hotro@zalopay.vn
Điện thoại: 1900 54 54 36
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 Cổ phần ZION tại: Z06, đường số 13, KCC Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Q7, HCM.
- e. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại:
 - Lưu đồ



- Giải thích lưu đồ

Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
Nhận thắc mắc/ khiếu nại: Tiếp nhận và phản hồi thông tin đã tiếp nhận khiếu nại dưới các hình thức: văn bản, e-mail, điện thoại, fax, web, chat ...	Zion và Người bán	Trong thời gian hỗ trợ Khách hàng của các Bên. Phản hồi đã tiếp nhận chậm nhất là 04 (bốn) giờ làm việc, kể từ thời điểm tiếp nhận.
Phân loại thắc mắc/khiếu nại:	Zion và Người	Trong vòng 24 (hai bốn) giờ

Nội dung thực hiện	Đơn vị	Thời gian
<p>Sau khi Bên tiếp nhận nhận thắc mắc/khiếu nại từ Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với những nội dung trả lời được ngay thì tiến hành trả lời Khách hàng. - Trong trường hợp thắc mắc/khiếu nại vượt phạm vi giải quyết, Bên tiếp nhận có trách nhiệm chuyển các thông tin sang Bên có liên quan qua email hoặc có thể điện thoại trước, email sau trong trường hợp khẩn cấp. 	bán	kể từ khi nhận được thông tin khiếu nại.
<p>Tra soát thắc mắc/khiếu nại: Bên tiếp nhận có trách nhiệm phân tích, tra soát, thuyết minh các thắc mắc/khiếu nại nhận được.</p>	Zion và Người bán	Chậm nhất là 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được thắc mắc/khiếu nại.
<p>Trả lời thắc mắc/khiếu nại: Đơn vị tiếp nhận tra soát thắc mắc/khiếu nại gửi trả lời bằng văn bản hoặc theo hình thức Khách hàng yêu cầu.</p>	Zion và Người bán	Chậm nhất là 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả tra soát thắc mắc/khiếu nại.
<p>Đánh giá mức độ hài lòng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhân Viên Dịch Vụ Khách hàng thăm dò, tìm hiểu mức độ hài lòng của Khách hàng đối với nội dung trả lời. Nếu Khách hàng đồng ý và thỏa mãn với các nội dung trả lời, chuyển sang Bước 06. - Nếu Khách hàng chưa đồng ý với các nội dung trả lời, quay lại Bước 02 để tiến hành giải quyết thắc mắc/khiếu nại. 	Zion và Người bán	Thực hiện ngay sau khi giải quyết xong và Khách hàng chấp nhận.
<p>Kết thúc: Thực hiện tổng hợp, lưu trữ và báo cáo định kỳ.</p>	Zion và Người bán	

4 Quy trình thanh toán

4.1 Thanh toán giữa Người bán với khách hàng

Bước 01: Vào mục hàng hóa, dịch vụ của Người bán trên Ứng dụng ZaloPay

Bước 02: Khách hàng chọn hàng hóa, dịch vụ cần mua và bấm "Thanh toán"

Bước 03: Chọn nguồn tiền thanh toán và bấm "Xác nhận".

Bước 05: Nhập mật khẩu dịch vụ ZaloPay.

Bước 06: Nhập mã OTP để xác nhận mua hàng hóa, dịch vụ (nếu có).

4.2 Thanh toán giữa Người bán và Ứng dụng ZaloPay

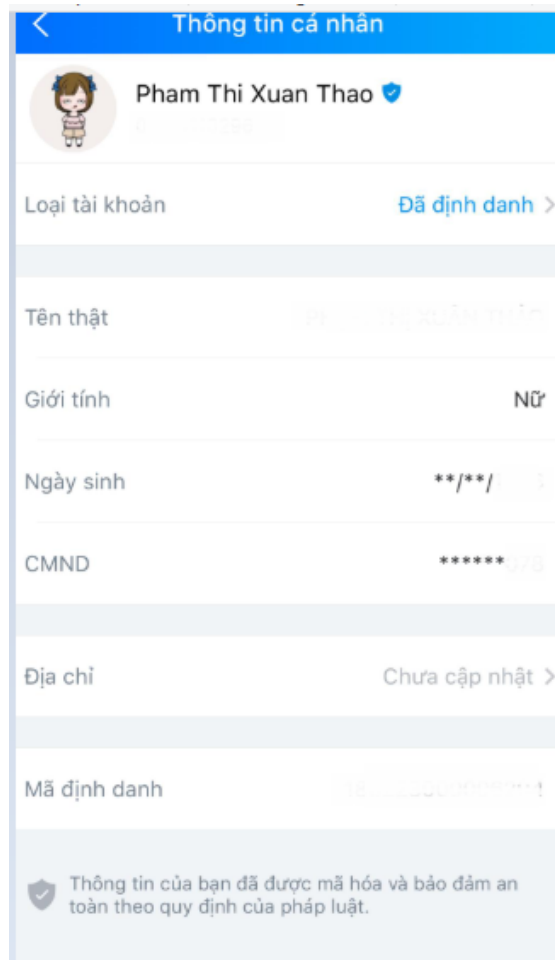
- a. Khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ của Người bán trên ZaloPay thông qua dịch vụ trung gian thanh toán của Zion. Theo đặc thù của lĩnh vực trung gian thanh toán, số tiền khách hàng thanh toán không chuyển trực tiếp đến tài khoản của Người bán mà được chuyển vào tài khoản đảm bảo thanh toán của Zion. Sau đó, các bên sẽ tiến hành đối soát số liệu và Zion thực hiện thanh toán lại doanh thu cho Người bán.
- b. Chi tiết quy trình và các quy định về thanh toán giữa Người bán và Zion sẽ được thực hiện theo thỏa thuận của các bên trong hợp đồng hợp tác đã ký kết.

5 Đảm bảo an toàn giao dịch

- a. Các giao dịch trên Ứng dụng ZaloPay được thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán của chính Zion theo giấy phép hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp. Do đó, Ứng dụng ZaloPay triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn giao dịch chặt chẽ theo quy định của ngân hàng nhà nước gồm:
 - Thông tin tài chính của Khách hàng sẽ được bảo vệ trong suốt quá trình giao dịch bằng giao thức SSL (Secure Sockets Layer).
 - Toàn bộ hệ thống bảo mật thông tin thanh toán theo Tiêu Chuẩn Quốc Tế PCI-DSS.
 - Xác nhận mã OTP qua SMS và thiết lập mật khẩu thanh toán 6 số bảo vệ. Phải xác nhận lại mật khẩu thanh toán cho mỗi lần giao dịch.
 - Zion sử dụng các biện pháp mã hóa dựa trên các thuật toán đã được kiểm tra, chấp nhận rộng rãi trên thế giới cùng với độ dài khóa tối thiểu 112 (một trăm mười hai) bit và kỹ thuật quản lý khóa phù hợp. Tiêu biểu là
 - Phương pháp sử dụng hàm băm một chiều - hàm hash SHA256 và salt key để mã hoá dữ liệu mật khẩu đăng nhập ứng dụng và mật khẩu xác nhận giao dịch của Khách hàng;

userid	pin
19077004000	261e35f3c04b2279fac8013fece78f524ab417e60bd8ea19a8520b47a09b68d5
19077004000	6980c264d9ea2ec16692035b43367443146713111d67123928785e0f4d8d7153
19077004000	c47e3c955ee6ccd10cda866b6946d6a17d868bf129cb417535978523f49a5c4c
19077004000	261e35f3c04b2279fac8013fece78f524ab417e60bd8ea19a8520b47a09b68d5
19077004000	996e05ebd7e90db2c97440073a56c2e5f50d7ef4902bf733f091527b16490e5a
19077004000	9bb2d2be3a7e351f7f0caec0b8e82b60b1a441daf40af6c1ad3be164965dd551
19077004000	58409bb257028bf44e8510f1edd527b2255011c466abde42174e5938469c21dd
19077004000	04dbb2fb4664057ccd405f354e5bcbfbd5dc243e3a205d0180c80eaad15be3e4

- Phương pháp mã hóa mạnh dựa trên thuật toán AES (256 bit) để mã hoá thông tin cá nhân của người dùng hiển thị trên Ứng dụng ZaloPay.



- Triển khai các phần mềm có khả năng phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn các truy nhập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng vào hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;

- Có các phương án kiểm soát quyền truy nhập hệ thống, quyền ra, vào nơi đặt thiết bị hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;
 - Có quy trình, hệ thống sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán gặp sự cố, đảm bảo sao lưu dữ liệu thanh toán ra các vật mang tin hoặc sao lưu trực tuyến toàn bộ dữ liệu;
 - Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán trong thời hạn quy định tại Luật kế toán và các quy định của ngân hàng nhà nước;
 - Các biện pháp đảm bảo an toàn giao dịch khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- b. Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.
- c. Khách hàng phải đọc kỹ Thỏa thuận sử dụng và các hướng dẫn trên Ứng dụng ZaloPay để biết những thông tin quan trọng trước khi tham gia giao dịch thanh toán.

6 Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

6.1 Mục đích, phạm vi và nguyên tắc thu thập thông tin

Do ứng dụng ZaloPay vừa cung ứng dịch vụ sàn thương mại điện tử vừa cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán nên ZION luôn phải tuân thủ các nguyên tắc bảo mật thông tin nghiêm ngặt của ngành ngân hàng theo quy định tại nghị định 117/2018/NĐ-CP ngày 11/09/2018 (“Nghị định 117”).

a. Mục đích thu thập:

Zion thu thập thông tin cá nhân nhằm phục vụ cho các mục đích sau:

- Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của thành viên, bao gồm cả các chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của bạn;
- Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của thành viên;
- Cá Nhân Hóa: ZION có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép chúng tôi phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của thành viên trên Ứng dụng ZaloPay (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh chúng phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới (iii) để phục vụ thành viên với những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của thành viên.
- An Ninh: cho các mục đích ngăn ngừa các hoạt động xâm phạm tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên.

- Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, ZION có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b. Phạm vi thu thập:

- Việc cung cấp thông tin cá nhân của thành viên được thực hiện chủ yếu trực tiếp trên Ứng dụng ZaloPay trong quá trình đăng ký tài khoản và sử dụng ứng dụng. Các thông tin thu thập chủ yếu bao gồm: Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, email, số chứng minh nhân dân và thông tin đăng nhập tài khoản (tên đăng nhập, mật khẩu, đại chỉ đăng nhập,...).
- Ngoài ra, khi tải Ứng dụng ZaloPay, Ứng dụng sẽ yêu cầu người dùng cho phép truy cập thêm những thông tin trên thiết bị di động để cung cấp 1 số tính năng nâng cao. Các thông tin dự kiến bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung sau: danh bạ (để khách hàng chuyển tiền, nhận thông báo từ bạn bè); Tin nhắn (để đọc nhanh được OTP xác thực thanh toán); vị trí (để đưa ra các ưu đãi, điểm chấp nhận thanh toán gần khách hàng); ... Sau khi nhận được thông báo, Khách hàng được quyền lựa chọn việc cho phép hay không cho phép thu thập thông tin qua cơ chế của Ứng dụng.

c. Nguyên tắc thu thập và quản lý thông tin:

- Thông tin cá nhân của thành viên trên Ứng dụng ZaloPay được Zion cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Zion, phù hợp với quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác. Thành viên có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho Zion và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào.
- Mọi thông tin cá nhân do thành viên cung cấp sẽ được lưu giữ bởi Zion. Nhân viên và Nhà cung cấp Dịch vụ của Zion trong quá trình thực hiện các mục đích nêu tại Điểm a Điều này có thể tiếp cận với thông tin của thành viên. Những chủ thể này có trách nhiệm giữ bí mật và chỉ được phép sử dụng thông tin của thành viên cho mục đích được chỉ định, không sử dụng cho mục đích của riêng họ (kể cả tiếp thị trực tiếp) trừ khi được thành viên đồng ý.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Zion sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
- Trách nhiệm của thành viên trong quá trình cung cấp và quản lý thông tin:
 - đảm bảo tính xác thực, đầy đủ, chính xác, và cập nhật thường xuyên đối với các thông tin cung cấp cho Ứng dụng ZaloPay và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin đó. Zion không chịu trách nhiệm cũng

như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy thông tin cá nhân thành viên đó cung cấp không chính xác.

- bảo mật thông tin và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- thông báo kịp thời cho Zion về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

d. Phạm vi sử dụng thông tin:

Ứng dụng ZaloPay sử dụng thông tin thành viên (bao gồm: Người bán và khách hàng) cung cấp để:

- Xác thực năng lực của thành viên;
- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa các Thành viên và Ứng dụng ZaloPay;
- Ngăn ngừa các hoạt động xâm phạm tài khoản người dùng của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Tiến hành các hoạt động tra cứu và phân tích người dùng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, quản lý và bảo vệ các thông tin, hệ thống kỹ thuật dịch vụ, đo lường hiệu suất dịch vụ do ZION cung ứng và cải thiện sản phẩm, dịch vụ của ZION.
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt;
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Ứng dụng ZaloPay;

e. Thời gian lưu trữ thông tin:

Thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được lưu trữ trên Ứng dụng cho đến khi khách hàng có yêu cầu sửa đổi hoặc khách hàng tự đăng nhập và thực hiện sửa đổi. Trong mọi trường hợp, thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Zion theo thời hạn được quy định tại các Pháp luật có liên quan.

f. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó:

- Thông tin về thành viên là một phần dữ liệu quan trọng để ZION cung cấp dịch vụ và bảo vệ khách hàng trong các trường hợp cần thiết. Và hoạt động kinh doanh của ZION luôn phải đảm bảo tuân thủ Nghị định 117. Chỉ một số chủ thể sau đây mới được tiếp cận thông tin theo phân loại và phải đảm bảo các điều kiện, thủ tục đặc thù tại Nghị định 117:

- Nhân viên của ZION: Trong quá trình vận hành, Nhân viên ZION có thể tiếp cận với thông tin của Thành viên. Những chủ thể này có trách nhiệm giữ bí mật và chỉ được phép sử dụng thông tin của thành viên cho mục đích được chỉ định theo quy định của pháp luật.
 - Người bán: Khi Khách hàng mua hàng trên Ứng dụng ZaloPay, ZION sẽ chia sẻ những thông tin liên quan đến việc xử lý giao dịch thanh toán tương ứng cho người bán để người bán thực hiện việc cung cấp sản phẩm.
 - Nhà cung cấp dịch vụ độc lập: ZION sử dụng những tổ chức và cá nhân khác để thay mặt ZION thực hiện một số chức năng, như cung cấp dịch vụ thanh toán... Họ có thể tiếp cận những thông tin cần thiết để hoàn thành công việc của họ, nhưng không được quyền sử dụng các thông tin đó để phục vụ cho mục đích khác.
 - Bảo vệ ZION và các đối tác khác: ZION sẽ cung cấp các thông tin tài khoản và các thông tin cá nhân trong trường hợp sự cung cấp thông tin này không vi phạm pháp luật; bị bắt buộc hoặc phù hợp với các Thỏa thuận sử dụng và các thỏa thuận khác; hoặc bảo vệ quyền, tài sản, và sự an toàn của ZION, các thành viên khác, và các đối tượng khác. Sự cung cấp này có thể bao gồm việc trao đổi thông tin với các công ty, tổ chức nhằm chống lại những gian lận và giảm thiểu rủi ro. Tuy nhiên, sự cung cấp này không bao gồm việc bán, cho thuê, chia sẻ, hoặc công bố các thông tin cá nhân vì mục đích thương mại.
- g. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình:
- Thành viên có quyền cập nhật, kiểm tra, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình theo các phương thức mà ZaloPay hỗ trợ tại thời điểm phát sinh nhu cầu cập nhật thông tin. Có thể được thực hiện trực tiếp trên ứng dụng ZaloPay hoặc liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của Zion hoặc hướng dẫn của Zion tại thời điểm thực hiện cập nhật.
 - Khi có bất kỳ thay đổi thông tin nào, Thành viên có trách nhiệm thông báo cho ZaloPay việc thay đổi trước ngày áp dụng thay đổi.
- h. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:
- Công ty Cổ phần Zion.
 - Trụ sở chính: Z06, đường số 13, Phường Tân Thuận Đông, Q7, HCM.
 - Email: hotro@zalopay.vn - Hotline: 1900 54 54 36.

7 QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

7.1 Quy trình đăng sản phẩm:

- Việc đăng tin trên ứng dụng ZaloPay được thực hiện theo quy định tại mục III.3

- Ngôn ngữ sử dụng trên ứng dụng ZaloPay là Tiếng Việt. Tuy nhiên, tùy thuộc vào đặc điểm của thành viên hoặc/và các yêu cầu đặc thù, Zion có thể sử dụng ngôn ngữ khác với điều kiện việc sử dụng này phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

7.2 Cơ chế kiểm soát thông tin khi tạo gian hàng cho người bán:

- Trước khi tạo gian hàng và cho phép thực hiện hoạt động bán sản phẩm trên Ứng dụng ZaloPay, ZION sẽ tiến hành kiểm duyệt các giấy tờ pháp lý và toàn bộ sản phẩm của đối tác theo các nội dung như sau:

- Thẩm định các hồ sơ pháp lý, tối thiểu:

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ kinh doanh; Giấy phép/ Quyết định thành lập: Đảm bảo Người bán có được thành lập hợp pháp.

Giấy xác nhận ngành nghề kinh doanh: xác định sản phẩm người bán được kinh doanh, các tiêu chuẩn về các ngành nghề kinh doanh có điều kiện/ bị hạn chế mà người bán cần đáp ứng.

Thông tin trên website/ Ứng dụng: Đảm bảo website/ứng dụng đã được thông báo/ đăng ký với Bộ công thương theo đúng quy định của pháp luật; Website/ ứng dụng công khai và minh bạch chính sách giải quyết khiếu nại, chính sách bảo mật và quyền riêng tư, chính sách cho việc giao hàng hoá/dịch vụ, đổi trả/ huỷ việc mua hàng hoá/dịch vụ, hoàn trả tiền, chính sách bảo hành,.... Và nội dung các chính sách này thoả yêu cầu của Pháp luật.

Thông tin thuế

- Thẩm định sản phẩm:

Sản phẩm được bán trên Ứng dụng ZaloPay phải:

Là các sản phẩm thuộc các ngành/ nghề Người bán được kinh doanh;

Không thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 47/2014/TT-BTTTT.

- Định kỳ 6 tháng/ lần cho năm đầu tiên và 1 năm/ lần cho các năm tiếp theo, ZION sẽ tiến hành tái kiểm duyệt toàn bộ sản phẩm của Người bán. Ngoài ra, nếu xảy ra một trong các trường hợp sau, ZION sẽ tiến hành tái kiểm định đột xuất:
 - Người bán yêu cầu sửa đổi, bổ sung thông tin liên quan đến sản phẩm;
 - Người bán xin mở thêm gian hàng hay website, ứng dụng nhánh;
 - Nhận được khiếu nại, phản ánh của Thành viên;
 - Tỷ lệ giao dịch bị khiếu nại, tỷ lệ giao dịch gian lận có dấu hiệu vượt ngưỡng cho phép của Ứng dụng;
 - Khi có yêu cầu của Pháp chế và Tuân thủ nhằm đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam và chính sách của ZION.
- Để đảm bảo chất lượng nội dung, thành viên chỉ được phép đăng nội dung hàng hóa, dịch vụ của mình. Nội dung hàng hóa, dịch vụ không đề cập đến những vấn đề nhạy cảm nhằm mục đích đả kích, gây chia rẽ hoặc không phù hợp với thuần phong mỹ tục;

- ZION sẽ toàn quyền tạm ngưng, khóa gian hàng của Người bán ngay lập tức nếu phát hiện sản phẩm bán vi phạm pháp luật, quy chế hoạt động, chính sách, quy định của ZaloPay và áp dụng các hình thức xử phạt, yêu cầu bồi thường được nêu trong các chính sách, quy định của ZaloPay và quy định của pháp luật.

7.3 Các hành vi bị cấm trên Ứng dụng ZaloPay

- Kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc Danh mục hàng hóa, dịch vụ bị cấm.
- Không cung cấp và tuân thủ đầy đủ hồ sơ, thủ tục đối với các hàng hóa, dịch vụ có điều kiện theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Sử dụng Ứng dụng ZaloPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của ZaloPay hay sử dụng dịch vụ của vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường.
- Thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Zion cung cấp cho bất kỳ một bên thứ ba nào.
- Vi phạm quyền Sở hữu trí tuệ của Ứng dụng ZaloPay.
- Hành động gây mất uy tín cho ZION dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Người bán hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Zion và ứng dụng ZaloPay.

7.4 Chế tài khi vi phạm:

ZION có thể áp dụng một hoặc nhiều chế tài khác nhau để bảo vệ ZaloPay khi Người bán vi phạm quy định sử dụng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Khóa, phong tỏa hoặc giới hạn việc Người bán truy cập vào Tài khoản hoặc Dịch vụ ZaloPay;
- Tạm ngưng việc tiến hành các biện pháp hỗ trợ Người bán theo các thỏa thuận, chính sách liên quan.
- Từ chối cung cấp Dịch vụ ZaloPay cho Người bán ngay lập tức và trong tương lai;
- Giữ khoản tiền Người mua thanh toán sản phẩm cho Người bán qua dịch vụ trung gian thanh toán của Zion 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 Người bán nhận được khi ZION nghi ngờ hoặc xác định có thể có rủi ro cao liên quan đến Người bán, Tài khoản của Người bán, hoặc bất kỳ hoặc tất cả các giao dịch của Người bán. 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 Người bán thông qua các thông tin mà Người bán 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) Người bán 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) Người bán có thể tham gia vào Hoạt động và / hoặc giao dịch gian lận hoặc nghi ngờ.

- Ngoài ra, nếu Người bán vi phạm Quy định sử dụng ZaloPay, ngoài các hành động trên, Người bán 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 doanh thu của Người bán mà ZION.

7.5 Quản lý thông tin giới thiệu, quảng cáo hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ZaloPay:

Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng ZaloPay:

- Quảng cáo những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm quảng cáo.
- Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng.
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội;
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước;
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật;
- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục; gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em;
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép;
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố;

- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo có sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;
- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

Trường hợp quy định pháp luật có thay đổi thì áp dụng theo sự thay đổi đó.

8 Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

- Khi thực hiện các giao dịch trên ZaloPay, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn. Zion sẽ không chịu trách nhiệm và có quyền áp dụng các hình thức yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm,... nếu lỗi kỹ thuật phát sinh do Thành viên không thực hiện đúng hướng dẫn.
- Zion cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn, ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật và cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành viên. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Ứng dụng ZaloPay, Zion sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho người mua hàng;
- Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản trị Ứng dụng ZaloPay qua địa chỉ email: hotro@zalopay.vn hoặc Hotline: 1900 54 54 36. Zion sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất. Tuy nhiên, Zion sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Zion gây ra.

9 QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIỮA CÁC BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG ZALOPAY

9.5 Quyền và trách nhiệm của Zion

a. Quyền của Zion:

- Được quyền yêu cầu thành viên cung cấp thông tin cá nhân khi đăng ký sử dụng;
- Yêu cầu thành viên sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ thông tin sai sự thật, không chính xác hoặc/ và vi phạm pháp luật, thuần phong mỹ tục . Nếu thành viên không thực hiện sửa đổi, bổ sung hoặc gỡ các thông tin trên thì Zion có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ;

- Tiến hành xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng phù hợp với các chính sách được công bố trên Ứng dụng ZaloPay tại từng thời điểm theo quyết định của Zion
- Có quyền tạm ngưng hoặc chấm dứt ngay lập tức quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên ngay khi có thể trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế này hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng ZaloPay;
- Xem xét chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền của thành viên nếu trong 03 tháng liên tiếp mà doanh số bình quân mỗi tháng của Người bán thấp hơn 5.000.000 VNĐ (năm triệu đồng) và người bán không khắc phục được tình trạng này trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ khi Zion gửi yêu cầu. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Ứng dụng ZaloPay.
- Chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên thấy rằng thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Zion trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của ZaloPay, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.
- Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- Zion toàn quyền sở hữu bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng ZaloPay theo quy định pháp luật về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ. Tất cả các biểu tượng, nội dung, hình ảnh,... kể cả theo các ngôn ngữ Việt Nam hay nước ngoài đều thuộc quyền sở hữu của Zion. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- Zion giữ quyền được thay đổi bảng, biểu phí dịch vụ và phương thức thanh toán do Zion tự phát triển và cung cấp trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của, Zion bằng cách gửi thông báo cho thành viên trước 05 ngày làm việc tính đến thời điểm áp dụng thay đổi.

b. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Zion

- Đăng ký thiết lập Ứng dụng thương mại điện tử theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên Ứng dụng.
- Công bố công khai trên Ứng dụng quy chế này; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế trên ứng dụng ZaloPay.

- Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên ZaloPay;
- Xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên ứng dụng ZaloPay theo quy định tại Khoản 4 và Khoản 10 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ- CP; Khoản 3 và 4 điều 4 Thông tư 47/2014/TT- BCT.
- Xây dựng, nâng cấp và phát triển hoạt động để phục vụ tốt hơn nhu cầu của thành viên;
- Chịu trách nhiệm xây dựng ứng dụng ZaloPay bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động của ứng dụng trong điều kiện và phạm vi cho phép;
- Triển khai và hợp tác với các Người bán trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các Thành viên tham gia và người sử dụng;
- Lưu giữ thông tin đăng ký của các thành viên ngay từ ngày đăng ký tham gia ZaloPay và cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;
- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- Xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và quy chế trên ứng dụng ZaloPay. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 47/2014/TT-BTTTT. Loại bỏ khỏi Ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
- Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh)
- Phối hợp và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên ZaloPay;

- Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên ZaloPay. Zion sẽ làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa khách hàng và người bán. Zion sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng, Zion sẽ yêu cầu Người bán phải giải trình. Tùy theo mức độ sai phạm Zion sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Người bán đền bù cho khách hàng hoặc khóa gian hàng của Người bán.
- Duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng và nhanh chóng khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của ZaloPay như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan Nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát và các sự cố không do lỗi của Zion thì Zion không phải chịu trách nhiệm liên đới.

9.6 Quyền và trách nhiệm của Người bán

a. Quyền của Người bán

- Khi đăng ký trở thành Người bán và được chấp thuận, Người bán sẽ được mở gian hàng và tiến hành hoạt động bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng ZaloPay.
- Được cấp một tài khoản để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại ZaloPay thông qua công cụ quản lý.
- Được nhân viên của Zion hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc cung cấp hàng hóa/ dịch vụ và giải quyết các trường hợp khác trên Ứng dụng ZaloPay.
- Có quyền đóng góp ý kiến cho Ứng dụng ZaloPay trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Zion.
- Được quyền gửi phản ánh cho Zion bằng email hoặc hotline hoặc gửi thông qua địa chỉ nêu tại mục quy trình giải quyết phản ánh/khiếu nại.
- Có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến Ứng dụng ZaloPay.

b. Trách nhiệm của Người bán

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin và cho phép Zion công bố các thông tin bao gồm:
 - Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú

của cá nhân.

- Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân.
 - Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- Tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với khách hàng và Zion trên Ứng dụng ZaloPay.
 - Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ, giá cả, điều kiện giao dịch chung, chính sách vận chuyển, giao nhận và phương thức thanh toán theo quy định tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Ứng dụng ZaloPay.
 - Thực hiện các quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến nêu tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013.
 - Đảm bảo tính hợp pháp, chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp Ứng dụng ZaloPay.
 - Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng nếu khách hàng hoặc Zion chứng minh được lỗi thuộc về Đối tác.
 - Chịu trách nhiệm tư vấn, giải đáp thắc mắc cho người mua (nếu có).
 - Tích cực phối hợp, cung cấp các tài liệu liên quan đến tranh chấp (nếu có).
 - Tự chịu trách nhiệm về bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tài khoản của mình. Người bán có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Zion về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tài khoản của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
 - Cam kết, đồng ý không sử dụng Ứng dụng ZaloPay vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của ZaloPay hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Người bán phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
 - Cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Zion cung cấp cho bất kỳ một bên thứ ba nào.
 - Không được hành động gây mất uy tín cho Zion dưới mọi hình thức như gây mất

đoàn kết giữa các Người bán hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Zion và ứng dụng ZaloPay.

- Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

9.7 Quyền và trách nhiệm của Khách hàng:

a. Quyền của khách hàng

- Được sử dụng các dịch vụ/ tiện ích, mua hàng hóa/ dịch vụ được cung cấp trên ứng dụng ZaloPay.
- Được đảm bảo các quyền lợi, cam kết đi kèm với hàng hóa/ dịch vụ.
- Được yêu cầu Zion cung cấp chi tiết thông tin của Người bán nhằm phục vụ mục đích tra soát, khiếu nại, chăm sóc, hỗ trợ khách hàng.
- Có quyền yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp những thắc mắc liên quan đến nội dung sản phẩm trên Ứng dụng ZaloPay.

b. Trách nhiệm của khách hàng:

- Chịu trách nhiệm bảo mật tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử dùng để đăng ký trên Ứng dụng ZaloPay. Theo đó, Khách hàng tự chịu trách nhiệm về mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tài khoản của mình. Khách hàng sẽ thông báo kịp thời cho Zion về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tài khoản của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Cam kết những thông tin cung cấp cho Zion là đầy đủ, chính xác và hợp pháp. Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm trước pháp luật, người bán và Zion trong trường hợp vi phạm quy định này.
- Không được sử dụng dịch vụ của Ứng dụng ZaloPay vào mục đích lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống máy chủ, ứng dụng ZaloPay. Khách hàng nào vi phạm sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
- Thanh toán tiền hàng, và thực hiện các dịch vụ theo đúng thỏa thuận, và quy định của pháp luật hiện hành.

10. Điều khoản áp dụng

- a. Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng ZaloPay sẽ được các bên thương lượng giải quyết. Trường hợp không tự giải quyết được mâu thuẫn phát sinh thì vụ việc này sẽ được các bên liên quan yêu cầu cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên, nhất là cho khách hàng. Zion có trách nhiệm hỗ trợ Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- b. Quy chế của Ứng dụng ZaloPay có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thành viên đồng ý cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong nội dung Quy chế này khi tham gia giao dịch trên Ứng dụng ZaloPay.
- c. Trường hợp phải thay đổi nội dung quy chế để đảm bảo mục đích và hoạt động của ZaloPay thì Zion sẽ thông báo trên Ứng dụng ZaloPay trước 05 ngày trước khi áp dụng thay đổi. Sau 5 ngày thông báo, Quy chế được sửa đổi, bổ sung, thay thế chính thức có hiệu lực. Việc Thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi có hiệu lực đồng nghĩa với việc các thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

11. Điều khoản cam kết

- a. Mọi thành viên và Người Bán hàng khi sử dụng Ứng dụng ZaloPay để giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận, tự nguyện tuân theo quy chế này.
- b. Mọi thắc mắc của thành viên xin vui lòng liên hệ với Zion theo thông tin dưới đây để được giải đáp:
 - Công ty Cổ phần Zion- Bộ phận chăm sóc khách hàng.
 - Địa chỉ: Z06, đường số 13, KCX Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Q7, HCM.
 - Email: hotro@zalopay.vn.
 - Điện thoại: 1900 54 54 36.