



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN QUA ZALO PAY

Công ty TNHH ZION xin gửi tới Quý Khách Hàng lời chào trân trọng và cảm ơn Quý Khách đã lựa chọn sử dụng dịch vụ Trung Gian thanh toán (TGTT) của ZION.

Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện này rất quan trọng khi Quý Khách quản lý, sử dụng dịch vụ được cung ứng bởi ZION. Văn bản này nên được đọc cẩn thận cùng với việc thực hiện các thao tác hướng dẫn sử dụng dịch vụ và các điều khoản, điều kiện cụ thể của dịch vụ TGTT mà Quý Khách sử dụng vì đây là thoả thuận pháp lý ràng buộc giữa Quý Khách và ZION. Khi Quý Khách đồng ý sử dụng dịch vụ và được ZION chấp thuận, tức là Quý Khách đọc, hiểu và chấp thuận với các nội dung tại Bản thỏa thuận này, và Quý Khách sẽ bị ràng buộc bởi Thỏa thuận này. Bản Điều khoản và điều kiện Sử Dụng này được áp dụng cho tất cả dịch vụ TGTT do ZION cung ứng qua Zalo Pay.

Ngoài việc tuân thủ các quy định tại bản Điều Khoản và Điều kiện này, Quý Khách Hàng còn phải tuân thủ các quy định chi tiết đối với dịch vụ do mình sử dụng (như: Bản điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử nếu Khách Hàng có sử dụng dịch vụ Ví điện tử; Bản điều khoản, điều kiện tích hợp và sử dụng dịch vụ Cổng Thanh Toán và Dịch vụ Hỗ trợ thu hộ, chi hộ đối với Đơn vị Chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT)).

I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG VÀ THU THẬP, SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Điều 1: Định nghĩa:

- 1.1. “Khách Hàng” là cá nhân hoặc tổ chức được nêu tại hồ sơ và/hoặc thông tin Khách Hàng sử dụng dịch vụ theo các thao tác, trình tự, thủ tục ZION hướng dẫn.
- 1.2. “ZION” là Công ty TNHH ZION bao gồm trụ sở chính, các Chi Nhánh, đơn vị kinh doanh trực thuộc (nếu có).
- 1.3. “Ngày làm việc”: là các ngày trong tuần, trừ các ngày nghỉ (bao gồm Thứ Bảy, Chủ Nhật, các ngày lễ tết theo quy định pháp luật).
- 1.4. “Thông tin Khách Hàng”: Là những dữ liệu về Khách Hàng do Khách Hàng cung cấp hoặc hình thành trong quá trình sử dụng dịch vụ và/hoặc ZION thu thập và lưu trữ được trong quá trình tiếp xúc, thực hiện giao dịch với Khách Hàng và/hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan đến Khách Hàng.

Điều 2: Thông tin Khách Hàng:

- 2.1. Bằng việc sử dụng dịch vụ TGTT, Khách Hàng đồng ý rằng ZION được quyền thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin Khách Hàng theo quy định của bản Điều khoản và điều kiện này.
- 2.2. Thu thập Thông tin Khách Hàng: Thông tin Khách Hàng có thể được thu thập thông qua các yêu cầu đối với Khách Hàng (hoặc Người đại diện của Khách Hàng), hoặc ZION thu thập từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà ZION có được.
- 2.3. Sử dụng Thông tin Khách Hàng:

ZION và các đơn vị liên kết với ZION sẽ sử dụng Thông tin Khách Hàng có liên quan đến các mục đích sau:

- a. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của ZION hoặc các đơn vị liên kết với ZION, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Các mục đích quản lý thông tin dịch vụ, và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, các mục đích khác có liên quan;
- b. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của ZION và các đơn vị liên kết của ZION;
- c. Duy trì mối quan hệ tổng thể của ZION với Khách Hàng (kể cả hoạt động chăm sóc Khách Hàng, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách Hàng và nghiên cứu thị trường);

2.4. Cung cấp Thông tin Khách Hàng:

Thông tin Khách Hàng sẽ được cung cấp trong các trường hợp sau:

- a. Theo yêu cầu của Khách Hàng và/hoặc Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách Hàng và/hoặc Người được Khách Hàng uỷ quyền.
- b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- c. Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách Hàng đồng ý hoặc uỷ quyền.
- d. Theo yêu cầu bằng văn bản của người thừa kế của Khách Hàng;

2.5. Các nghĩa vụ của Khách Hàng:

- a. Khách Hàng đồng ý sẽ cung cấp thông tin cho ZION trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại ZION, thực hiện các yêu cầu liên quan của Khách Hàng.
- b. Khách Hàng đồng ý sẽ thông báo ngay cho ZION (không quá 30 ngày trong mọi trường hợp) bằng văn bản nếu có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Thông tin Khách Hàng đã cung cấp cho ZION.
- c. Chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác, đầy đủ trung thực đối với các thông tin do mình cung cấp cho ZION. Trong bất kỳ trường hợp nào nếu Khách Hàng vi phạm quy định này, Khách Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh và không để ZION phải chịu bất kỳ trách nhiệm, thiệt hại nào có liên quan.

II. QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN

Điều 3: Định nghĩa

- 3.1. Dịch vụ Trung gian thanh toán (Dịch vụ) là dịch vụ TGTT do ZION cung ứng cho Khách Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Dịch vụ Cổng thanh toán, dịch vụ ví điện tử, dịch vụ thu hộ, chi hộ.
- 3.2. Ứng dụng thanh toán Zalopay là ứng dụng do Zion cung cấp cho Khách Hàng trên nền tảng sản phẩm Zalo, cho phép Khách Hàng cài đặt trên thiết bị di động nhằm thực hiện các giao dịch qua dịch vụ TGTT.
- 3.3. User (Tên đăng nhập) là chuỗi ký tự do Khách Hàng đăng ký, được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống dịch vụ TGTT của ZION.
- 3.4. PIN (Mật khẩu) là mã số được Khách Hàng sử dụng hệ thống TGTT của ZION.
- 3.5. Mật Khẩu Thanh Toán (Yếu tố xác thực thứ hai) là mã số do Khách Hàng thiết lập để xác thực Khách Hàng trước khi thực hiện một giao dịch có yêu cầu Mật Khẩu Thanh Toán.

- 3.6. Số thiết bị Khách Hàng (số điện thoại) đăng ký là số thiết bị di động của Khách Hàng được sử dụng để nhận SMS OTP và cài đặt Ví điện tử Zalopay, nhận tin nhắn tự động, và các thông tin khác theo đăng ký của Khách Hàng.
- 3.7. Giờ nhận lệnh là khoảng thời gian hệ thống thanh toán của ZION sẵn sàng nhận các giao dịch khởi tạo từ các dịch vụ TGTT.
- 3.8. Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT): là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán trên Zalo Pay.

Điều 4: Phạm vi cung ứng dịch vụ;

- 4.1. Dịch vụ Công thanh toán
- 4.2. Dịch vụ Ví điện tử Zalopay;
- 4.3. Dịch vụ Thu hộ, Chi hộ;

Điều 5: Hạn mức giao dịch

- 5.1. Hạn mức giao dịch đối với Dịch vụ Công thanh toán, Dịch vụ Hỗ trợ Thu hộ Chi hộ:
 - Số lần giao dịch trong một ngày: theo quy định của các ngân hàng.
 - Giá trị tối đa/tối thiểu mỗi lần giao dịch: theo quy định của các ngân hàng.
 - Tuân theo quy định phòng chống rửa tiền của NHNN.
- 5.2. Hạn mức giao dịch qua Ví điện tử Zalopay sẽ áp dụng theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử.

Điều 6: Mã đăng nhập, mật khẩu và thiết bị bảo mật, tài khoản liên kết.

- 6.1. Khách Hàng phải đảm bảo an toàn, bảo mật cho mã đăng nhập và mật khẩu (mật khẩu thanh toán, PIN, ...), các thông tin, dữ liệu khác do Khách Hàng cung cấp trong toàn bộ quá trình thiết lập, quản lý, sử dụng dịch vụ TGTT và chịu mọi trách nhiệm phát sinh nếu khách hàng vi phạm trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật, và loại trừ ZION khỏi mọi trách nhiệm phát sinh do lỗi của Khách Hàng trong bất kỳ trường hợp nào.

Khách Hàng cần phải ghi nhớ mật khẩu, không ghi chép ở bất cứ nơi nào, không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ người nào, không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng; thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng; thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào Hệ Thống dịch vụ TGTT.

- 6.2. Chức năng “Liên kết thẻ” cho phép Khách Hàng kết nối trực tiếp ứng dụng Zalo Pay với tài khoản ngân hàng, tài khoản thẻ giúp: nạp tiền, rút tiền từ ví Zalo Pay và thực hiện các giao dịch thanh toán qua công thanh toán, dịch vụ thu hộ chi hộ từ nguồn ngân hàng đã Liên kết mà không cần khai báo lại thông tin thẻ ngân hàng. Việc liên kết tài khoản được thực hiện theo các hướng dẫn của ZION tại website <https://zalopay.com>.

Khách hàng đảm bảo các thông tin tài khoản Ngân hàng, tài khoản thẻ liên kết là tài khoản của chính Khách hàng, hoặc khách hàng được phép sử dụng. Trong bất kỳ trường hợp nào, phát sinh khiếu nại, tranh chấp liên quan đến tài khoản/thẻ liên kết, ZION sẽ phối hợp cung cấp thông tin, tiến hành các hoạt động đầu mối liên hệ giữa các bên liên quan, Khách Hàng cam kết chịu trách nhiệm giải quyết và không để ZION phải chịu bất kỳ trách nhiệm đối bất kỳ thiệt hại nào phát sinh. Trong trường hợp này, Khách Hàng đồng ý rằng, ZION được toàn quyền trong việc phong tỏa toàn

bộ hoạt động sử dụng dịch vụ có liên quan của khách hàng đến khi tranh chấp, khiếu nại được giải quyết, hoặc trong trường hợp cần thiết có thể cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan tới cơ quan có thẩm quyền để yêu cầu hỗ trợ, xử lý theo quy định pháp luật.

- 6.3. Khách Hàng phải bảo mật các thông tin Tên đăng nhập, mật khẩu, Mật khẩu thanh toán, yếu tố xác thực thứ hai, tài khoản liên kết có liên quan. Khách Hàng phải thông báo ngay cho ZION nếu các thông tin trên bị lộ hoặc thiết bị cài đặt ứng dụng Zalo Pay, số thiết bị đăng ký nhận OTP của Khách Hàng thay đổi, hay bị mất. Trong trường hợp này, Khách Hàng tự chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trước khi ZION thực hiện khóa, phong tỏa dịch vụ của Khách Hàng cũng như các chi phí điện thoại, phí truy cập internet, các khoản phí khác có thể phát sinh để xử lý sự việc.
- 6.4. Việc đặt lại mật khẩu, thay đổi phương thức xác thực, thay đổi gói dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của Khách Hàng, theo quy định của ZION và chỉ có giá trị khi được ZION xác nhận.
- 6.5. Khách Hàng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho ZION khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Khách Hàng phải xác nhận lại thông báo bằng văn bản, email gửi cho ZION (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác);
- 6.6. Khách Hàng cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu sử dụng dịch vụ.
- 6.7. Khách Hàng phải thường xuyên cập nhật, đảm bảo tuân thủ theo đúng các hướng dẫn về an toàn, bảo mật, hướng dẫn thiết lập, quản lý, sử dụng dịch vụ do ZION ban hành (có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ).

Điều 7: Xử lý giao dịch

- 7.1. Các giao dịch thực hiện qua dịch vụ TGTT phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ZION.
- 7.2. Giao dịch của Khách Hàng sẽ không được ZION xử lý thành công nếu:
 - Không được Ngân hàng nơi Khách Hàng mở tài khoản ngân hàng chuẩn chi (ngân hàng chấp nhận giao dịch thanh toán hoặc xác định giao dịch thanh toán thành công).
 - Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.
 - Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
 - Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
 - Các trường hợp khác nhận thấy giao dịch có phát sinh rủi ro theo quy định của ZION và/hoặc Ngân hàng và/hoặc Tổ chức thẻ.
- 7.3. Một giao dịch cụ thể bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật, và/hoặc các quy định nội bộ của các bên liên quan vì bất cứ lý do gì.
- 7.4. Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau.
Tùy theo quy định của ZION, các giao dịch được phê duyệt sau cut-off time có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Khách Hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên dịch vụ TGTT.

Khách Hàng cam kết rằng mọi giao dịch từ việc sử dụng dịch vụ TGTT được gửi tới ZION đều đã được kiểm tra chặt chẽ và phát sinh từ chính Khách Hàng.

- 7.5. Khách Hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống TGTT của ZION bằng mã đăng nhập, mật khẩu là do Khách Hàng tạo ra và Khách Hàng chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch này. ZION có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách Hàng.
- 7.6. Khi sử dụng Dịch Vụ Trung Gian Thanh Toán do ZION cung ứng, Khách Hàng đồng ý rằng, ZION chỉ là đơn vị cung ứng dịch vụ TGTT, và không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với hàng hóa, dịch vụ (như số lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm giao hàng, các thông số về hàng hóa, dịch vụ, và bất kỳ thông tin nào khác có liên quan đến hàng hóa dịch vụ, giao dịch của Khách Hàng với các bên liên quan,) là thỏa thuận riêng biệt giữa Khách Hàng và ĐVCNTT và/hoặc Nhà Cung Cấp hàng hóa dịch vụ, không liên quan đến ZION.

Điều 8: Phí dịch vụ:

Biểu phí dịch vụ khi Khách Hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hàng hóa, dịch vụ từ các ĐVCNTT sẽ áp dụng theo quy định của ĐVCNTT;

Biểu phí khi khách hàng sử dụng dịch vụ Ví điện tử sẽ tuân theo quy định về Ví điện tử.

Điều 9: Giao dịch không huỷ ngang

- 9.1. Khách Hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã được xác định đã thực hiện thanh toán thành công.
- 9.2. Các giao dịch đã được gửi tới ZION hợp lệ và được chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý ràng buộc giữa ZION và Khách Hàng.

Điều 10: Quyền và trách nhiệm của Khách Hàng.

10.1. Quyền của Khách Hàng

- Được sử dụng dịch vụ trong phạm vi cho phép của ZION và chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác và đầy đủ, trung thực, theo hạn mức đăng ký (nếu có) hoặc theo qui định của ZION trong từng thời kỳ.
- Sử dụng dịch vụ theo quy định của ZION. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ, Khách Hàng thừa nhận và đồng ý rằng ZION sẽ chỉ cần đăng tải trên website <https://zalopay.vn> mà không cần thêm bất kỳ sự thông báo nào khác từ ZION.
- Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dịch vụ theo đúng hướng dẫn của ZION.
- Chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã thực hiện các hướng dẫn, trình tự yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ của ZION và được ZION chấp thuận.
- Các quyền khác theo thỏa thuận riêng biệt với ZION và các quy định pháp luật liên quan.

10.2. Trách nhiệm của Khách Hàng

- Tuân thủ các quy định của ZION và quy định của Bản Điều khoản, Điều kiện này về sử dụng dịch vụ theo đúng qui định, hướng dẫn của ZION và qui định của Pháp luật.
- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của ZION khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ. Thông báo ngay cho ZION khi có bất kỳ thay đổi nào.

- c) Khách Hàng chịu trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật của thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử, tín hiệu dịch vụ từ hệ thống của ZION gửi theo thông tin khai báo mà Khách Hàng đã đăng ký. Nếu thông tin, tin nhắn của dịch vụ hoặc thư điện tử bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền không có lỗi của ZION, Khách Hàng đồng ý sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ về chi phí, thiệt hại, ảnh hưởng phát sinh, ZION sẽ chỉ phải chịu trách nhiệm nếu có lỗi là nguyên nhân trực tiếp đến thiệt hại của Khách Hàng.
- d) Trong toàn bộ quá trình thiết lập, quản lý, sử dụng dịch vụ TGGT do ZION cung ứng, Khách Hàng đồng ý và chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề phát sinh khi:
- (i). Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do ZION gửi tới để:
Thông báo biến động số dư tài khoản Ví điện tử (nếu sử dụng dịch vụ Ví), tình trạng giao dịch (nếu sử dụng dịch vụ Công thanh toán, thu hộ, chi hộ).
Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách Hàng.
Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho ZION nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu, mật khẩu thanh toán, yếu tố xác thực thứ 2.
 - (ii). Khách Hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng...do Khách Hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
 - (iii). Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ) trên màn hình dịch vụ trước khi sử dụng; đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trước khi sử dụng.
 - (iv). Tuân thủ các quy định của ZION về giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp, theo các quy định chung và các thỏa thuận giữa ZION và Khách Hàng.
 - (v). Phối hợp với ZION và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi Khách Hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
 - (vi). Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp; Thông báo kịp thời với ZION khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng;
 - (vii). Khách Hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao điện thoại đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách Hàng tại nhà mạng là không chính chủ.
 - (viii). Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho ZION theo yêu cầu của ZION đối với các giao dịch nhầm lẫn, gian lận, nghi ngờ gian lận, giao dịch bị chủ thẻ khiếu nại là gian lận mà Khách Hàng không chứng minh được quyền sở hữu hoặc được sử dụng hợp pháp. Trong các trường hợp này, Khách Hàng đồng ý để ZION tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Khách Hàng (nếu Khách Hàng sử dụng dịch vụ Ví điện tử) hoặc căn trừ các khoản phải trả của ZION cho khách hàng. nếu khoản căn trừ vẫn không đủ, khoản phải trả còn lại sẽ được xác định là

khoản nợ của khách hàng với ZION và Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán theo yêu cầu của ZION.

- (ix). Đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách Hàng, ĐVCNTT: Khách Hàng trao quyền cho ZION được sử dụng thông tin Khách Hàng để cung cấp cho Ngân hàng, ĐVCNTT để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng.
- e) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này, cũng như các yêu cầu, hướng dẫn của ZION tại từng thời điểm cũng như các quy định sửa đổi, bổ sung có liên quan (nếu có)

Điều 11: Quyền và trách nhiệm của ZION

11.1. Quyền của ZION

- a. Yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký khi Khách Hàng thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ TGTT.
- b. ZION chỉ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ mà thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của ZION gây ra.
- c. ZION được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách Hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do:
- Việc sử dụng dịch vụ của Khách Hàng được Khách Hàng ủy quyền cho người thứ ba; hoặc:
 - Tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số thiết bị mà Khách Hàng đã đăng ký; hoặc:
 - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ZION, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; hoặc:
 - Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào
- d. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu ZION phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý.
- e. ZION không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn do lỗi của khách hàng trong toàn bộ quá trình thiết lập, quản lý, sử dụng dịch vụ TGTT do ZION cung ứng.

11.2. Trách nhiệm của ZION

- a. Đảm bảo các quyền lợi của Khách Hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách Hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.
- c. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách Hàng về việc thiết bị cài đặt, thiết bị nhận OTP, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- d. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách Hàng trong quá trình Khách Hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
- e. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng theo quy định.

Điều 12: 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, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn.

Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng sẽ phải nhanh chóng thông báo cho bên kia 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. ZION và Khách Hàng cam kết sẽ thực hiện mọi nỗ lực để hoặc giảm thiểu ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

Điều 13: Thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh.

- 13.1. ZION được phép thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ và Bản Điều khoản, Điều kiện này; được phép khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng.
- 13.2. Khi có các sự kiện này, ZION sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Khách Hàng qua một trong các phương tiện: email, thiết bị cố định, sms qua thiết bị di động của Khách. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách Hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách Hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều này.

III. CHÍNH SÁCH QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ VÀ CÁC QUYỀN LIÊN QUAN

Điều 14: Quyền sở hữu trí tuệ và các quyền liên quan

- 14.1. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ tồn tại trong các sản phẩm, dịch vụ của ZION đều thuộc về ZION hoặc được cấp phép hợp pháp cho ZION sử dụng, theo đó, tất cả các quyền hợp pháp đều được đảm bảo. Trừ khi được sự đồng ý của ZION, Khách Hàng không được phép truyền tải, sử dụng, phân phát bằng bất cứ hình thức, phương tiện nào, đối với bất cứ thành phần nào sản phẩm, dịch vụ của ZION.
- 14.2. ZION có toàn quyền, bao gồm nhưng không giới hạn trong các quyền tác giả, thương hiệu, bí mật kinh doanh và các quyền sở hữu khác trong tất cả các sản phẩm của ZION. Việc sử dụng quyền và sở hữu (nếu có) cần phải được ZION cho phép trước bằng văn bản. Ngoài việc được cấp phép bằng văn bản, chúng tôi không cấp phép dưới bất kỳ hình thức nào khác cho dù đó là hình thức công bố hay hàm ý để Khách Hàng thực hiện các quyền trên. Và do vậy, Khách Hàng không có quyền sử dụng sản phẩm của ZION vào mục đích thương mại mà không có sự cho phép bằng văn bản của ZION trước đó.

- 14.3. Khách Hàng đồng ý để ZION tự do sử dụng, tiết lộ, áp dụng và sửa đổi bất kỳ ý tưởng, khái niệm, cách thức, đề xuất, gợi ý, bình luận hoặc hình thức thông báo nào khác mà Khách Hàng cung cấp cho ZION thông qua việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ một cách hoàn toàn miễn phí. Khách Hàng từ bỏ và đồng ý từ bỏ bất kỳ quyền và yêu cầu với bất kỳ khoản tiền thưởng, phí, nhuận bút, lệ phí hoặc các kiểu chi trả khác liên quan đến việc ZION sử dụng, tiết lộ, áp dụng, chỉnh sửa bất kỳ hoặc tất cả phản hồi của Khách Hàng.

IV. QUY ĐỊNH VỀ CHÍNH SÁCH HOÀN TRẢ

Điều 15: Chính sách hoàn trả:

- 15.1. Việc hoàn trả đối với khách hàng sử dụng dịch vụ Công Thanh Toán, Dịch vụ Hỗ trợ Thu hộ, Chi hộ được thực hiện trên cơ sở kết quả giải quyết giao dịch hoàn trả, đổi hàng hóa, dịch vụ theo quy định của ĐVCNTT mà Khách Hàng thực hiện giao dịch;

Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định về điều kiện, thời gian, thủ tục, chi phí hoàn trả, đổi hàng hóa, dịch vụ theo quy định của ĐVCNTT và quy định về việc xử lý tra soát, khiếu nại được ZION đăng tải công khai tại website: <https://zalopay.vn>;

- 15.2. Đối với hoạt động ví điện tử:

Việc hoàn trả được thực hiện theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ví điện tử Zalo Pay được đăng tải công khai tại website: <https://zalopay.vn>.

Thời gian, thủ tục thực hiện hoàn trả được thực hiện trên cơ sở kết quả xử lý tra soát, khiếu nại được ZION đăng tải công khai tại website: <https://zalopay.vn>;

Việc hoàn trả được thực hiện thông qua tài khoản.

V. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 16: Xử lý tra soát, khiếu nại.

- 16.1. Việc xử lý tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy trình xử lý tra soát khiếu nại được đăng tải công khai tại website: <https://zalopay.vn>,

- 16.2. Trường hợp khiếu nại của Khách Hàng không liên quan đến lỗi của ZION, Khách Hàng sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của ZION đã được công bố gần nhất trước thời điểm phát sinh khiếu nại hoặc theo quy định pháp luật tại thời điểm phát sinh khiếu nại.

Điều 17: Thông báo, tiếp nhận thông báo.

- 17.1. Các thông tin về dịch vụ và các Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ cũng như các thông tin có liên quan được cung cấp đến Khách Hàng có thể thông qua các hình thức như sau: gửi thư đảm bảo, mail, fax, gửi trực tiếp, niêm yết tại trụ sở ZION hoặc các chi nhánh. Khi đó, nếu nội dung không đề cập đến thời gian hiệu lực thì thời điểm xác định Khách Hàng đã tiếp nhận thông tin như sau: (i) Fax: thời điểm báo fax thành công; (ii) theo dấu bưu điện nếu gửi bằng thư; (iii) thời điểm email gửi thành công (nếu là gửi mail); (iv) thời điểm Khách Hàng nhận (nếu là gửi đến địa chỉ Khách Hàng); (v) thời điểm đăng tải thông tin trên website hoặc (vi) thời điểm khác theo phương thức gửi do ZION quy định.



- 17.2. Mọi thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại với tài khoản của chính Khách Hàng, Khách Hàng có thể liên lạc đến Trung tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo Số điện thoại: 1900 545 436 hoặc qua điện chỉ email: hotro@123pay.vn

Điều 18: Thỏa thuận khác

- 18.1. Khách hàng cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các nội dung tại Điều khoản và Điều Kiện này.
- 18.2. Trong quá trình thực hiện, Khách hàng thừa nhận các giá trị pháp lý bản gốc của các tài liệu dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử, chứng từ điện tử và ràng buộc như các tài liệu được hình thành theo phương pháp truyền thống.
- 18.3. Quy định sử dụng này được đăng tải công khai trên website: <https://zalopay.vn> ngày 12/12/2016.

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

ZION CO., LTD