

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VNPAY

Thời điểm áp dụng: 15/12/2025

1. Nguyên tắc chung

1.1. Định nghĩa

- a. Ứng dụng VNPAY là ứng dụng Cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, bao gồm: Ứng dụng sàn giao dịch thương mại điện tử và khuyến mại trực tuyến (Gọi tắt là “Ứng dụng VNPAY”).
- b. VNPAY là Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam.
- c. Ban Quản lý là các cá nhân, nhóm người lao động được VNPAY phân bổ, bổ nhiệm chức năng, quyền, nghĩa vụ để thực hiện việc giám sát, kiểm tra, điều hành mọi hoạt động diễn ra trên Ứng dụng VNPAY.
- d. Nhà cung cấp/Người bán là các thương nhân, tổ chức, cá nhân, trên cơ sở đã được VNPAY thẩm định, giao kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ Thương mại điện tử và sử dụng Ứng dụng VNPAY để thực hiện hoạt động giới thiệu, đăng tải thông tin bày bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ cũng như khuyến mại trực tuyến.
- e. Khách hàng/ Người dùng/ Người mua là các cá nhân có nhu cầu mua hàng hóa, sử dụng các dịch vụ của Nhà cung cấp được đăng tải, trưng bày trên Ứng dụng VNPAY.
- f. Thành viên là các cá nhân, tổ chức tham gia sử dụng Ứng dụng VNPAY để tiến hành hoạt động mua bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ. Thành viên bao gồm Nhà cung cấp và Khách hàng.

1.2. Mục đích

- a. Ứng dụng VNPAY thuộc sở hữu của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam, có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0102182292 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 07/03/2007.
- b. Địa chỉ truy cập: khách hàng có thể tải về ứng dụng có đường dẫn tải mô tả tại điểm 2.2.b Quy chế này
- c. Ứng dụng VNPAY là ứng dụng có chuyên mục mua bán hàng hóa, dịch vụ cho phép các Nhà cung cấp đăng tin cây, hoạt động hợp pháp (được VNPAY thẩm định và ký kết Hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử) tham gia đăng bán hàng hóa, mời sử dụng dịch vụ trên giao diện thương mại của Ứng dụng VNPAY.
- d. Ứng dụng VNPAY hướng tới trở thành một Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đa dụng trong thị trường thương mại điện tử và là cầu nối thương mại giữa Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ đến Khách hàng, giúp Khách hàng có một trải nghiệm giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ và thanh toán đầy đủ, toàn diện nhất.

1.3. Nguyên tắc

- a. Các Thành viên khi tham gia sử dụng, mua bán, đăng tải thông tin hàng hóa, dịch vụ trên chức năng thương mại điện tử của Ứng dụng VNPAY phải tuân thủ và thực hiện đúng nội dung Quy chế này.
- b. Ứng dụng VNPAY hoạt động dựa trên nguyên tắc tạo ra môi trường trung gian để Nhà cung cấp, Khách hàng kết nối và tiếp cận với nhau theo nguyên tắc công bằng, bình đẳng và đảm bảo lợi ích của Khách hàng, nhằm tạo ra một giải pháp mua bán tiện lợi, nhanh chóng, an toàn và phát huy tối đa lợi thế thương mại của các Nhà cung cấp.

- c. Các cá nhân, tổ chức khi đăng ký trở thành Thành viên của Ứng dụng VNPAY phải tự bảo vệ thông tin đăng nhập tài khoản của mình và chịu trách nhiệm về việc sử dụng tài khoản đúng quy định pháp luật, nội dung Quy chế, thỏa thuận sử dụng dịch vụ và các điều khoản khác của Ứng dụng VNPAY.
- d. Ứng dụng VNPAY chỉ cam kết bảo mật thông tin Thành viên và kiểm duyệt thông tin, việc kiểm duyệt được thực hiện theo cơ chế lọc nội dung có sẵn của ứng dụng. Việc rà soát nội dung thông tin sẽ được Ban Quản lý rà soát định kỳ. Các Thành viên phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi của mình và Ứng dụng VNPAY được quyền tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, cụ thể:
 - (i) Thành viên cung cấp các thông tin đăng ký dịch vụ giả mạo, sai lệch, không chính xác hoặc gây hiểu nhầm.
 - (ii) Thành viên sử dụng dịch vụ của Ứng dụng VNPAY vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, làm thủ đoạn để gian dối, lừa đảo, chiếm đoạt, rửa tiền, thu thập thông tin bất hợp pháp và thực hiện các hành vi khác gây phương hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin, an toàn giao dịch, phần mềm của Ứng dụng VNPAY.
 - (iii) Thành viên không tuân thủ theo quy định về bảo mật, sử dụng tài khoản và Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử ký kết với VNPAY.
 - (iv) Nhà cung cấp bán hàng giả mạo, không đúng chất lượng, thông tin đã cam kết khi đăng tải trên Ứng dụng VNPAY. Nhà cung cấp vi phạm các quy định của pháp luật khi thực hiện hoạt động khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY hoặc không đảm bảo các quyền lợi, lợi ích Khách hàng khuyến mại được hưởng như cam kết đã đăng tải.
- e. Thành viên tham gia mua bán hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Ứng dụng VNPAY phải cam kết các thông tin do mình cung cấp là thông tin chính xác, đầy đủ và đúng sự thật.

2. Quy định chung

2.1. Phạm vi hoạt động thương mại điện tử của Ứng dụng VNPAY

- a. Ứng dụng VNPAY cho phép các Nhà cung cấp bán hàng hóa, dịch vụ mà pháp luật cho phép cho các Khách hàng tham gia Ứng dụng VNPAY có nhu cầu.
- b. Hàng hóa, dịch vụ được Nhà cung cấp bán, cung ứng trên Ứng dụng VNPAY phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- c. Đối với 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 VNPAY phải chịu sự điều chỉnh của các quy định pháp luật liên quan tới hàng hóa, dịch vụ đó.
- d. Thành viên tham gia Ứng dụng VNPAY được phép sử dụng các dịch vụ do Ứng dụng VNPAY và các đối tác của VNPAY cung cấp. Hàng hóa, dịch vụ có thể do các Nhà cung cấp hoặc chính VNPAY cung cấp. Dịch vụ còn được hiểu là dịch vụ thương mại điện tử mà VNPAY cung cấp trên Ứng dụng VNPAY cho các Thành viên tham gia.
- e. Ứng dụng VNPAY còn cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến cho Nhà cung cấp tham gia ứng dụng sản phẩm kết nối, xúc tiến để hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp có thể tiếp cận với Khách hàng cùng tham gia trên Ứng dụng VNPAY. Các hình thức chương trình khuyến mại được cung cấp bao gồm: Bán phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ của Nhà cung cấp cho Khách hàng được hưởng giá ưu đãi, lợi ích khác khi sử dụng; tặng hàng hóa, hàng mẫu dùng thử không phải trả tiền; bán hàng với giá thấp

hơn giá bán hàng...Mức giá trị dùng để khuyến mại, giảm giá sẽ không vượt quá 50% theo quy định pháp luật hiện hành.

- f. Bằng việc đăng ký trở thành Thành viên và tham gia giao dịch trên Ứng dụng VNPAY, Thành viên đồng ý rằng đã biết, hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của mình, đồng thời, đồng ý bị ràng buộc bởi Quy chế hoạt động của Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Ứng dụng VNPAY đang có hiệu lực vào thời điểm Thành viên tham gia giao dịch.

2.2. Tên gọi và địa chỉ tải ứng dụng Ứng dụng VNPAY

- a. Tên gọi: Ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Ứng dụng VNPAY.
b. Địa chỉ tải ứng dụng:

STT	Tên ứng dụng ¹	Địa chỉ lưu trữ hoặc tải ứng dụng ²	Logo
1	VNPAY (Trên CH Play)	https://play.google.com/store/apps/details?id=vnpay.smartaccount	
2	VNPAY (Trên Appstore)	https://apps.apple.com/us/app/v%C3%AD-vnpay-v%C3%AD-c%E1%BB%A7a-gia-%C4%91%C3%ACnh/id1470378562	

- Ngoài các địa chỉ lưu trữ, tải nêu trên, Ứng dụng VNPAY không có địa chỉ tải nào khác.

2.3. Phân loại thành viên trên Ứng dụng VNPAY

- a. Như định nghĩa tại Điểm 1.1.f Quy chế này, Thành viên của Ứng dụng VNPAY gồm Nhà cung cấp (người bán) và Khách hàng (người mua). Thành viên tham gia giao dịch thương mại điện tử, tham gia Chương trình khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY là mọi cá nhân ở độ tuổi phù hợp với quy định của pháp luật, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự để mở, sử dụng tài khoản ứng dụng VNPAY và/hoặc tài khoản Ví điện tử, và mọi thương nhân, tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam đã ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với VNPAY.
- b. Thành viên Ứng dụng VNPAY gồm:
- Nhà cung cấp/ Người bán là thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ thông qua hình thức đăng bán, cung ứng dịch vụ tại Ứng dụng VNPAY. Thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa cũng có thể thực hiện việc khuyến mại hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY sau khi đã ký Hợp đồng, phụ lục cần thiết theo chính sách của VNPAY.
 - Khách hàng/ Người mua là cá nhân đã đăng ký thành công tài khoản trên Ứng dụng VNPAY.

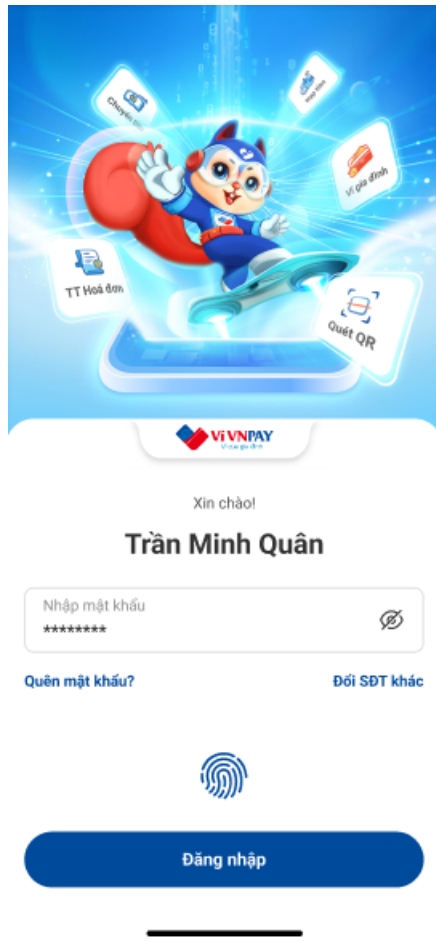
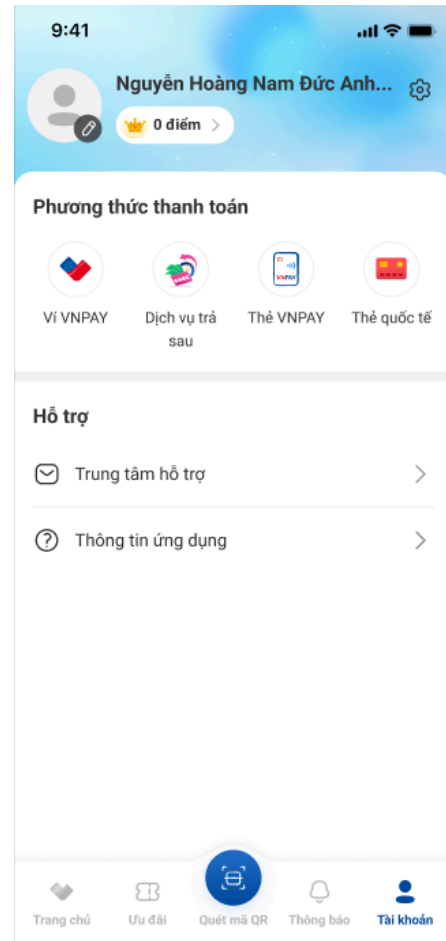
3. Quy trình giao dịch

3.1. Quy trình đối với Khách hàng mua hàng hóa, dịch vụ

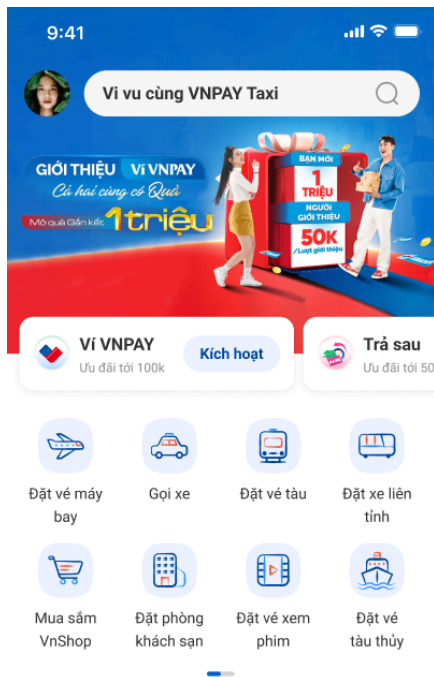
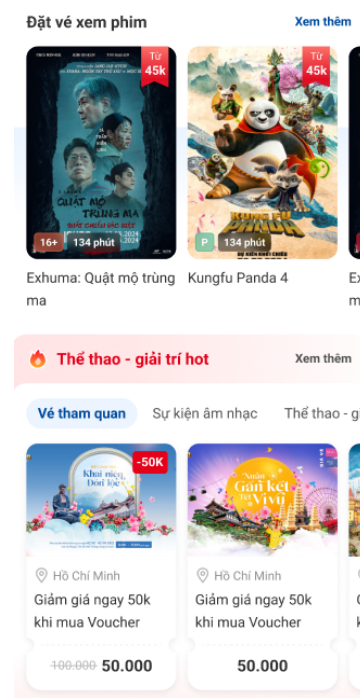
Khách hàng điền vào mẫu thông tin cá nhân có sẵn trên Ứng dụng VNPAY để đăng ký thành viên. Đối với các khách hàng đã có sẵn tài khoản Ví điện tử VNPAY, khách hàng được mặc định cấp tài khoản trên Ứng dụng VNPAY với các thông tin đã đăng ký Ví điện tử VNPAY của khách hàng (bao gồm: Tên, Số điện thoại và địa chỉ email).

Khi có nhu cầu mua hàng hóa, dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY, Khách hàng thực hiện theo các bước sau đây:

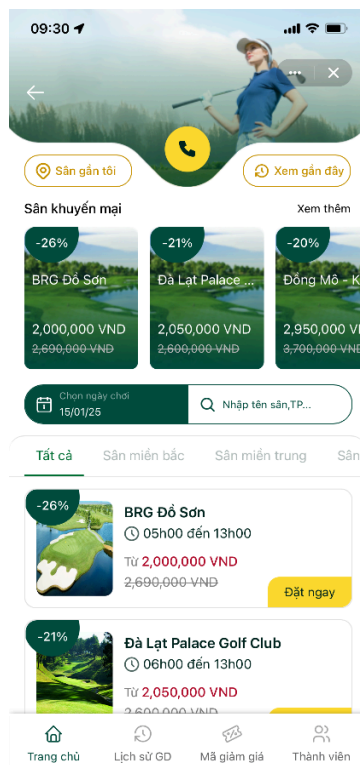
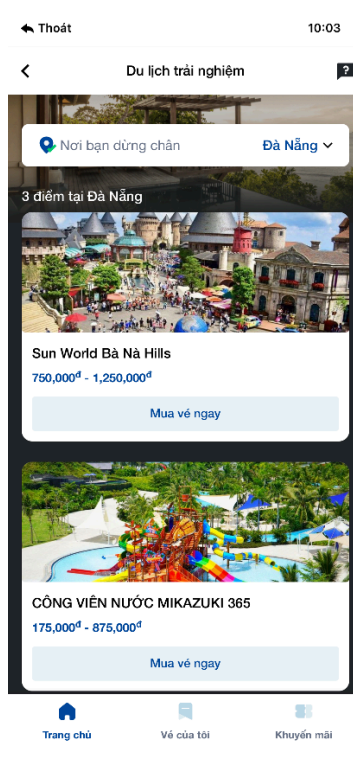
- Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản Ứng dụng VNPAY mà Khách hàng đã đăng ký hoặc có tài khoản được chuyển đổi từ tài khoản Ví điện tử VNPAY.



- Bước 2: Lựa chọn loại sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng có nhu cầu sử dụng trên danh mục chính của giao diện.



- Bước 3: Lựa chọn trường thông tin dịch vụ, sản phẩm phù hợp với nhu cầu của Khách hàng trong mục sản phẩm đã lựa chọn từ trang chính. Ví dụ: lựa chọn dịch vụ chơi Golf để đặt sân, lựa chọn dịch vụ đặt vé vui chơi giải trí, lựa chọn dịch vụ đặt hoa...



- Bước 4: Khách hàng tiếp tục lựa chọn các tiêu chí của sản phẩm, dịch vụ ứng với loại hàng hóa, dịch vụ đã lựa chọn trong trang của loại hình hàng hóa, dịch vụ đó, ví dụ, đối với dịch vụ Golf: Chọn ngày chơi, thời gian muốn chơi (tee time), chọn số lượng

người chơi và điền thông tin người chơi cụ thể: thông tin họ tên, SĐT, địa chỉ email, thông tin xuất hóa đơn (nếu có).

15:25 100%
05:08 AM X ... X

Chosen số lượng người chơi 4 chỗ trống

Click từng dấu cộng bên dưới để thêm số lượng người chơi, click thêm lần nữa để hủy.

+ + + +

Xác nhận

10:13 100%
BRG Đồ Sơn

22/01/25 18 hố Tee trống

05:48 2,000,000 VND Buggy Caddie Green ✓

05:56 2,000,000 VND Buggy Caddie Green ✓

06:04 2,000,000 VND Buggy Caddie Green ✓

06:12 2,000,000 VND Buggy Caddie Green ○

Đã chọn 3 tee time:

05:48 | 4 ✖ 05:56 | 4 ✖ 06:04 | 4 ✖

Nhập thông tin

- Bước 5: Xác nhận đơn hàng: tại màn hình này cho phép Khách hàng xem lại chi tiết đơn hàng, thông tin sản phẩm, số tiền chi tiết của sản phẩm, dịch vụ, địa chỉ gửi và nhận hàng, thời gian nhận hàng, cung ứng dịch vụ... để đưa ra quyết định mua hay không.

10:26 100%
← Xác nhận đơn hàng ☎ ... X

Loại flight: Single flight

Chính sách sân [Chi tiết](#)

Teetime 1 - 05:00
2 Người chơi

Golfer 1
Họ và tên: Bùi Khánh Phương

Golfer 2
Họ và tên: Mai Thị Trâm Anh

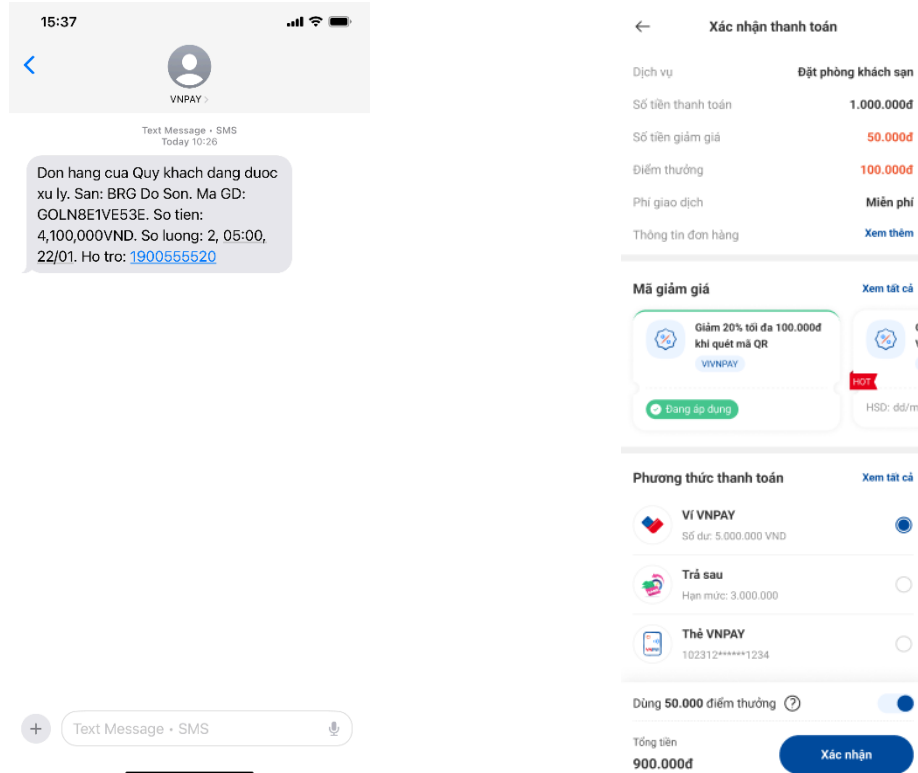
Thông tin người đặt sân
Họ và tên: BUI KHÁNH PHƯƠNG
Số điện thoại: 0357524139
Email: khanhphuongbui170801@gmail.com

Thông tin thanh toán

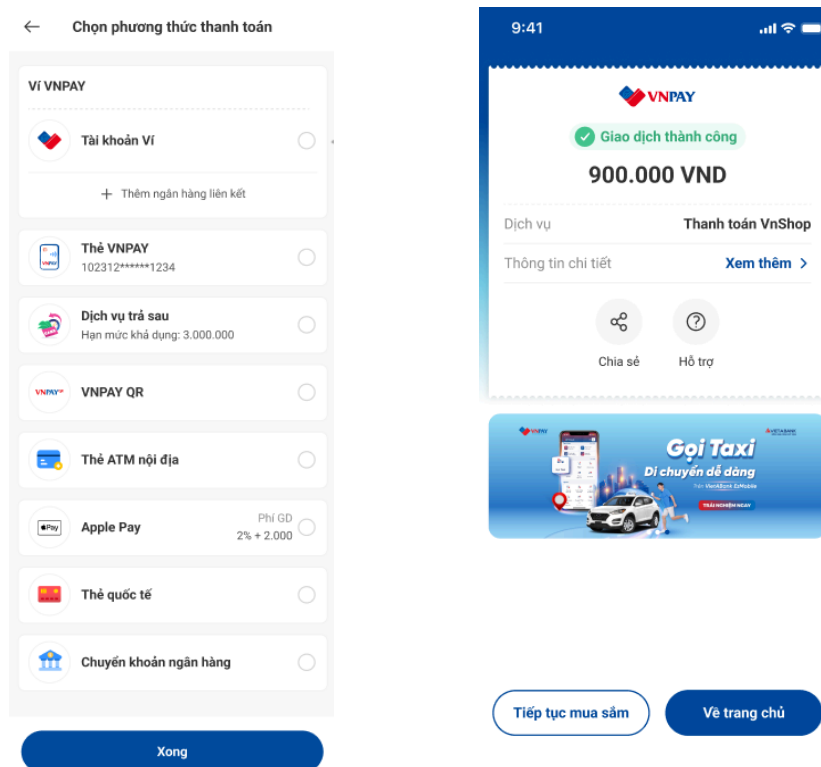
Tổng tiền thanh toán 4,100,000 VND
(Đã bao gồm thuế và phí)

Thanh toán 19:05

- Bước 6: Khách hàng xác nhận khoản tiền, chi tiết giá trị thanh toán trước khi thanh toán đối với các trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ đơn giản. Đối với các dịch vụ phức tạp sẽ trải qua bước xác nhận thông tin dịch vụ, ví dụ như dịch vụ đặt sân Golf, sau khi gửi “yêu cầu đặt sân” thành công, Khách hàng sẽ nhận được tin nhắn SMS xác nhận đơn hàng gồm: tên sân Golf, mã giao dịch, Số tiền cần thanh toán và ngày giờ cần thanh toán đơn hàng.



- Bước 7: Lựa chọn hình thức thanh toán và hoàn tất đặt hàng. Sau khi hoàn tất thanh toán Khách hàng sẽ nhận được SMS/Email/OTT xác nhận đơn đặt hàng đã được đặt thanh toán thành công.



3.2. Quy trình đối với Nhà cung cấp đăng tải hàng hóa, dịch vụ

- a. Quy trình giao dịch của Nhà Cung cấp tuân thủ theo hợp đồng/thỏa thuận giữa Nhà cung cấp đó và Ứng dụng VNPAY (sau đây gọi là “Hợp đồng”) và các quy chế/quy định áp dụng cho Nhà cung cấp được đăng tải trên Ứng dụng VNPAY.
- b. Tùy vào lựa chọn của Nhà cung cấp khi ký kết Hợp đồng với VNPAY, tin đăng hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp có thể được đăng tải theo 03 phương án đăng tin:
 - (i) Đăng tin lên Ứng dụng VNPAY thông qua kết nối API;
 - (ii) Đăng tin lên Ứng dụng VNPAY thông qua chuyển thông tin cho VNPAY để VNPAY đăng tải thay (hoặc do VNPAY tự đăng bán);
 - (iii) Đăng tin lên Ứng dụng VNPAY thông qua Webview/ SDK/ Miniapp của Nhà cung cấp.
- c. Quy trình đăng tin chung thường bao gồm các bước:
 - Bước 1: Nhà cung cấp cung cấp nội dung hàng hóa, dịch vụ hoặc cấu hình kỹ thuật để đăng tải thông tin hàng hóa, dịch vụ lên Ứng dụng VNPAY.
 - Bước 2: VNPAY tiến hành kiểm duyệt nội dung, hình ảnh, giá, chính sách (bao gồm điều kiện sử dụng, khuyến mại đi kèm nếu có) hoặc kiểm duyệt gián tiếp thông qua các yêu cầu kỹ thuật, cấu hình trường thông tin khi Nhà cung cấp nhập thông tin hàng hóa, dịch vụ.
 - Bước 3: Sau khi được duyệt/phản hồi trùng khớp, thông tin sẽ được hiển thị công khai trên giao diện Ứng dụng VNPAY.
 - Bước 4: Nhà cung cấp có thể thực hiện chỉnh sửa, cập nhật thông tin thông qua hệ thống hoặc gửi yêu cầu cho VNPAY (tùy hình thức đăng tải đã chọn).
 - Bước 5: Các thay đổi có ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng sẽ được VNPAY kiểm duyệt lại trước khi hiển thị hoặc hậu kiểm sau khi được đăng tải.

3.3. Nhà cung cấp lập chương trình khuyến mại trực tuyến.

a. Đăng tải thông tin bán Phiếu mua hàng, Phiếu sử dụng dịch vụ, Thẻ khách hàng thường xuyên của Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY

Nhà cung cấp có thể lựa chọn niêm yết, cung cấp thông tin Phiếu mua hàng, phiếu sử dụng, thẻ khách hàng thường xuyên mang ưu đãi (“**E-voucher**”) để bán cho Khách hàng thông qua hình thức: kết nối API hoặc chuyển thông tin để VNPAY cấu hình E-voucher trên hệ thống Kho E-voucher. Quy trình cụ thể như sau:

- **Bước 1:** Nhà cung cấp cung cấp cho VNPAY thông tin các Phiếu mua hàng, Phiếu sử dụng dịch vụ, Thẻ khách hàng thường xuyên sẽ đăng tải lên Ứng dụng VNPAY thông qua API hoặc cấu hình thông tin lên Kho E-Voucher của VNPAY.
- **Bước 2:** Sau khi rà soát quy cách thông tin được kê khai và thẩm định sơ bộ, VNPAY đẩy thông tin sản phẩm E-voucher lên giao diện ứng dụng VNPAY.
- **Bước 3:** Ứng dụng VNPAY hiển thị thông tin E-voucher để khách hàng có thể tiếp cận và mua sắm.
- **Bước 4:** Khách hàng khi mua sắm có thể bấm vào từng E-voucher được niêm yết để xem chi tiết các E-voucher và mua E-voucher:

b. Đăng tải Chương trình khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY

Nhà cung cấp có nhu cầu đăng tải Chương trình khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY cần ký kết **Hợp đồng sử dụng dịch vụ khuyến mại trực tuyến** với VNPAY. Nhà cung cấp chuyển thông tin chương trình khuyến mại cho VNPAY để VNPAY cài đặt trên giao diện Quản lý khuyến mại. Sau khi nhận được thông tin chương trình khuyến mại, Ban quản lý Ứng dụng VNPAY nhập các trường thông tin về chương trình, thông tin, nội dung chương trình khuyến mại đã được phê duyệt trên hệ thống và đăng tải chương trình khuyến mại trên các sản phẩm, dịch vụ tương ứng của Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY. Cụ thể:

- **Bước 1:** Nhà cung cấp chuyển thông tin chương trình khuyến mại cho VNPAY. Nhân sự VNPAY sẽ tiến hành kê khai và cài đặt nội dung chương trình khuyến mại trên hệ thống quản lý CTKM nội bộ.
- **Bước 2:** Dựa trên thông tin cung cấp, Nhân sự VNPAY tiến nhận, thẩm định sơ bộ và kê khai các trường thông tin: Tên chương trình, mô tả, dịch vụ áp dụng, ngày áp dụng, khung giờ áp dụng,... sau đó Lưu và gửi duyệt.
- **Bước 3:** Nhân sự VNPAY theo dõi phê duyệt thông qua Danh sách chương trình khuyến mại đang chờ Ban quản lý Ứng dụng VNPAY duyệt tại mục **Danh sách chờ duyệt**.
- **Bước 4:** Ban quản lý ứng dụng VNPAY, sau khi thẩm định, sẽ quyết định từ chối hoặc phê duyệt yêu cầu tạo khuyến mại và công khai thông tin chương trình khuyến mại tới khách hàng trong phần thông báo. Các sản phẩm, dịch vụ được khuyến mại sẽ được gắn sticker đỏ khuyến mại ở góc phải biểu tượng loại hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục chính của giao diện khách hàng để thu hút sự chú ý. Thông báo công khai thông tin chương trình khuyến mại sẽ được nêu tại mục “khuyến mại” của tab thông báo.

3.4. Quy trình giao nhận, vận chuyển

- a. Việc giao nhận, vận chuyển trên Ứng dụng VNPAY sử dụng đơn vị vận chuyển liên kết hoặc Nhà cung cấp tự vận chuyển (hoặc tự thuê đơn vị vận chuyển).

- b. Do đặc thù các hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp của VNPAY cung cấp trên Ứng dụng VNPAY nên hình thức giao nhận ở đây được hiểu là việc Khách hàng và Nhà cung cấp thỏa thuận và lựa chọn hình thức vận chuyển hàng hóa đó. Khách hàng toàn quyền thỏa thuận với Nhà cung cấp về phương thức vận chuyển, có thể giao trực tiếp, gửi qua bưu điện, thuê Bên thứ ba vận chuyển và hoàn tất đơn hàng tùy thuộc vào chính sách vận chuyển của Nhà cung cấp và lựa chọn người Khách hàng về việc giao nhận. VNPAY sẽ có trách nhiệm cung cấp thông tin về Nhà cung cấp và Khách hàng cho các Bên liên quan khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch mà phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi giao hàng.
- c. Thời gian giao hàng cụ thể phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Khách hàng và Nhà cung cấp và loại sản phẩm được vận chuyển. VNPAY, trong nỗ lực của mình, đảm bảo các Nhà cung cấp cam kết vận chuyển và giao nhận hàng hóa trong thời gian ước tính chuyển hàng tối đa 03 ngày đối với các thành phố Hà Nội, Hồ Chí Minh và Đà Nẵng, đối với các khu vực còn tối đa không quá 05 ngày (không tính Chủ nhật, các ngày lễ tết). Thời gian giao hàng có thể thay đổi do sự thay đổi về điều kiện, chính sách của đơn vị vận chuyển được thuê, các chính sách hạn chế của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Thời gian giao hàng có thể được cải thiện tùy vào định hướng phát triển dịch vụ của VNPAY.
- d. VNPAY yêu cầu Nhà cung cấp khi đăng bán hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách vận chuyển, thanh toán.

3.5. Chính sách kiểm hàng

- a. Trong trường hợp sản phẩm được khách hàng đặt hàng là hiện vật, tùy theo chính sách thời gian vận chuyển và thỏa thuận giữa Nhà cung cấp và khách hàng được niêm yết trên giao diện của Nhà cung cấp cũng như sự lựa chọn đơn vị vận chuyển, khách hàng sẽ nhận được hàng hóa, sản phẩm đã đặt hàng trong thời hạn dự kiến nêu tại phần phương thức vận chuyển, giao nhận. Ứng dụng VNPAY yêu cầu Nhà cung cấp phải đảm bảo chất lượng hàng hóa, sản phẩm là hiện vật được gửi tới cho khách hàng thông qua đơn vị vận chuyển cũng như quy cách đóng gói để bảo toàn sự toàn vẹn và chất lượng hàng hóa, sản phẩm.
- b. Tùy theo sự thỏa thuận giữa Nhà cung cấp và khách hàng, Nhà cung cấp có thể cho phép khách hàng, người nhận hàng hóa được kiểm tra hàng hóa trước khi nhận hoặc không, những nội dung này phải được công khai tại giao diện bán hàng hóa. Ứng dụng VNPAY khuyến cáo khách hàng cần kiểm tra các chính sách kiểm hàng được công khai tại giao diện mua bán hàng hóa của Nhà cung cấp trước khi đặt hàng. Trong trường hợp khách hàng không có thỏa thuận về kiểm tra hàng hóa trước khi nhận hàng nhưng không hài lòng với chất lượng hàng hóa, sản phẩm được giao, khách hàng có thể phản ánh tới kênh tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Ứng dụng VNPAY quy định tại khoản 3.8 Quy chế này.

3.6. Chính sách xác nhận, hoàn trả hàng/hủy bỏ/hoàn tiền

- a. Xác nhận đơn hàng
 - (i) Khi Khách hàng đặt hàng tại Ứng dụng VNPAY, VNPAY sẽ nhận được yêu cầu đặt hàng và Khách hàng cần điền đầy đủ thông tin của mình vào yêu cầu đặt hàng. Sau đó, Khách hàng cần xác nhận đơn hàng. Ngay lập tức, VNPAY sẽ chuyển thông tin đơn

hàng cho Nhà cung cấp thông qua tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng hoặc thông báo trên Ứng dụng VNPAY.

- (ii) Đề yêu cầu đặt hàng được xác nhận nhanh chóng. Khách hàng vui lòng cung cấp đúng và đầy đủ các thông tin liên quan đến việc giao nhận.
- b. Hoàn trả và hủy bỏ đơn hàng
 - (i) Việc đổi trả/hủy bỏ/hoàn tiền các hàng hóa, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY.
 - (ii) Việc hủy bỏ đơn đặt hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp (khuyến cáo thành viên phải đọc kỹ thông tin hoặc gọi điện trực tiếp đến nhà cung cấp để tìm hiểu về việc hủy bỏ đơn hàng). VNPAY có trách nhiệm cung cấp thông tin cho Khách hàng hoặc Nhà cung cấp khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi có yêu cầu trả hàng/hủy bỏ giao dịch/hoàn tiền.
 - (iii) Đối với quy trình hoàn tiền, sau khi đã nhận thông tin xác nhận của Nhà cung cấp về yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền và nhận được tiền từ Nhà cung cấp, VNPAY sẽ hoàn trả tiền đơn hàng cho người mua vào tài khoản Ví điện tử đã sử dụng để giao dịch đơn hàng.
 - (iv) VNPAY có quyền hoãn lại quá trình của bất kỳ giao dịch nào mà VNPAY tin tưởng một cách hợp lý rằng giao dịch là lừa đảo, trái pháp luật hoặc có liên quan tới bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi VNPAY có cơ sở để tin rằng thành viên vi phạm điều khoản và điều kiện sử dụng Ứng dụng VNPAY.
 - (v) Đối với VNPAY và đối tác, Nhà cung cấp: VNPAY và đối tác chỉ cần đăng nhập giao diện quản lý đơn hàng và chọn các đơn hàng cần hủy, nhấn vào lệnh hủy đơn hàng, hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin và gửi xác nhận hủy đơn hàng vào tài khoản đăng nhập/ email của Nhà cung cấp và Khách hàng.
 - (vi) Đối với Khách hàng: Khách hàng được quyền hủy đơn hàng trước khi hàng hóa được giao. Các đơn hàng hủy sẽ phụ thuộc vào từng điều kiện và điều khoản của từng Nhà cung cấp mà Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ niêm yết trên Ứng dụng VNPAY. Khách hàng cần liên hệ vào địa chỉ liên hệ của Nhà cung cấp để yêu cầu hủy bỏ đơn hàng. VNPAY yêu cầu các Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY phải niêm yết địa chỉ liên hệ để Khách hàng có thể thực hiện được việc hủy bỏ giao dịch.

3.7. Quy trình bảo hành

- a. Khách hàng và Nhà cung cấp tự thỏa thuận với nhau về các điều khoản bảo hành, bảo trì (nếu có). VNPAY có trách nhiệm hỗ trợ Nhà cung cấp tham gia đăng tải hàng hóa, dịch vụ và mua hàng, thuê dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY. Khi các thành viên gặp bất kỳ sự cố nào liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng VNPAY, VNPAY sẽ tiến hành hỗ trợ sử dụng, tiếp nhận các báo cáo về lỗi để nhanh chóng khắc phục hoặc phản hồi đối với Thương nhân, Nhà cung cấp là thành viên tham gia giao dịch tại Ứng dụng VNPAY.
- b. Đối với sản phẩm, dịch vụ của Nhà cung cấp được niêm yết trên Ứng dụng VNPAY thì trách nhiệm đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ thuộc về Nhà cung cấp đó. Khi tiến hành giao dịch, người mua cần tìm hiểu về chính sách bảo hành hàng hóa của Nhà cung cấp. Người mua vui lòng trực tiếp liên hệ Nhà cung cấp để được hỗ trợ bảo hành trong thời gian nhanh nhất.

- c. Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm, đúng nội dung đã mô tả trên Ứng dụng VNPAY. Mọi thông tin Nhà cung cấp được ghi trên phiếu biên nhận giao hàng/hóa đơn được đính kèm trong thùng hàng giao cho Khách hàng.
- d. Nếu người mua gặp khó khăn trong việc liên hệ trung tâm bảo hành, Nhà cung cấp có thể liên hệ trực tiếp bộ phận Chăm sóc khách hàng của VNPAY:

Hotline: 1900.555.577

Email hỗ trợ: hotrovnipay@vnipay.vn

- e. Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Nhà cung cấp trong trường hợp Nhà cung cấp từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm, dịch vụ khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành, chứng nhận dịch vụ.
- f. VNPAY khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. VNPAY sẽ không chịu trách nhiệm nếu Nhà cung cấp, hãng sản xuất sản phẩm do Nhà cung cấp cung ứng hoặc trung tâm bảo hành được ủy quyền từ chối bảo hành và/hoặc không thực hiện theo đúng cam kết bảo hành.
- g. VNPAY chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng được bảo hành theo đúng chế độ của Nhà cung cấp, hãng sản xuất sản phẩm do Nhà cung cấp cung ứng đã đăng tải trong thông tin đơn hàng.

3.8. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- a. Ứng dụng VNPAY công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng VNPAY. Khi Khách hàng phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, VNPAY sẽ cung cấp cho Khách hàng thông tin đăng ký của Nhà cung cấp ngay sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, tích cực hỗ trợ Thành viên bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.
- b. Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Nhà cung cấp: VNPAY sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Khách hàng đã phải bỏ ra để hoặc phải đổi lại hàng hóa, dịch vụ đúng với chất lượng mà Nhà cung cấp thông báo tại Ứng dụng VNPAY. Nếu Nhà cung cấp tái phạm VNPAY sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp đó trên Ứng dụng VNPAY.
- c. VNPAY không chịu trách nhiệm đối với việc thu hồi hoặc hoàn tiền mà Khách hàng đã trả trực tiếp cho các Nhà cung cấp. Trong trường hợp Người khiếu nại và/hoặc các bên có liên quan không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết.
- d. Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại:
 - (i) Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại: Khách hàng có thể gửi ý kiến đóng góp hoặc đơn khiếu nại bằng các hình thức sau:
 - Gọi lên tổng đài CSKH của VNPAY để tạo yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền Hoàn tiền. Nhân viên CSKH sẽ ghi nhận khiếu nại này của Khách hàng và lưu trên hệ thống.
 - Gửi email tới cskh@vnipay.vn để tạo yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền Hoàn tiền. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Khách hàng và chuyển đến các bộ phận có liên quan để xử lý, giải quyết.

- (ii) Bước 2: Phân tích, đánh giá: Trong vòng 24 giờ (không kể ngày Thứ bảy, Chủ nhật, Lễ, Tết) kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại, VNPAY liên hệ lại với người phản ánh sẽ tiến hành điều tra, xác minh, phân tích và đánh giá đơn khiếu nại của Khách hàng bằng cách xác thực lại thông tin đối tác về trường hợp đó cũng như nếu thấy tính chất nghiêm trọng, VNPAY sẽ yêu cầu các Bên cung cấp thêm bằng chứng, chứng từ chứng minh cho vụ việc.
- (iii) Bước 3: Tổng hợp thông tin và giải quyết khiếu nại: Sau khi xác minh rõ vấn đề khiếu nại, VNPAY sẽ tổng hợp thông tin và căn cứ theo quy định của VNPAY để xử lý và giải đáp khiếu nại của Khách hàng.
- (iv) Bước 4: Trả lời khách hàng: Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, VNPAY sẽ có văn bản trả lời hoặc trả lời cho Khách hàng thông qua những phương tiện khác như email, điện thoại, fax. Nếu khiếu nại có tính chất phức tạp và cần thêm thời gian để giải quyết và trả lời cho Khách hàng một cách rõ ràng, VNPAY sẽ trực tiếp liên hệ với Khách hàng để gia hạn thời gian trả lời, nhưng không quá 60 giờ làm việc.
- (v) Bước 5: Kết thúc: VNPAY tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Thành viên. Vì vậy, đề nghị các Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật. VNPAY có quyền cung cấp các căn cứ về hành vi có dấu hiệu phạm tội cho cơ quan có thẩm quyền để xác minh, xử lý theo quy định của pháp luật.

e. **Thông tin liên hệ đại diện ủy quyền trong trường hợp cần phối hợp với cơ quan nhà nước trong các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Trong các tình huống phát sinh tranh chấp hoặc vấn đề liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng cần phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, vui lòng liên hệ:

- Người đại diện: Nguyễn Thị Thu Hương – Trưởng Phòng Chăm sóc Khách hàng.
- Địa chỉ làm việc: Số 22, phố Láng Hạ, phường Láng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Số điện thoại: 0989734997.
- Email: huongntt@vnpay.vn

4. Quy trình Thanh toán

4.1. Thanh toán giữa Khách hàng – Nhà cung cấp:

Lựa chọn loại hàng hóa, dịch vụ có nhu cầu trong các chuyên mục sản phẩm, dịch vụ tại trang chính của Ứng dụng VNPAY.

- **Bước 1:** Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tải, lựa chọn các tiêu chí phù hợp của hàng hóa, dịch vụ được mua;
- **Bước 2:** Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);
- **Bước 3:** Khách hàng lựa chọn các hình thức thanh toán được đề xuất của VNPAY;
- **Bước 4:** Nhập mật khẩu, mã OTP để xác thực và ấn “Thanh toán”;
- **Bước 5:** VNPAY chuyển thông tin cho Nhà cung cấp và Nhà cung cấp chuyển hàng, cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

4.2. Thanh toán giữa Nhà cung cấp – VNPAY

- a. Với mỗi Đơn đặt hàng thành công thông qua Ứng dụng VNPAY, hệ thống sẽ tự động lưu trữ vào danh sách đơn hàng để VNPAY và Nhà cung cấp có thể tiến hành đối soát và thanh toán vào cuối mỗi kỳ thanh toán.
- b. Thời gian thanh toán, đối soát, hình thức thanh toán giữa Nhà cung cấp và VNPAY sẽ được quy định cụ thể trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đã được hai Bên thống nhất ký kết.

5. Đảm bảo an toàn giao dịch

- 5.1.** Ứng dụng VNPAY thực hiện các quy trình an toàn để bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng.
- 5.2.** Ứng dụng VNPAY sử dụng hệ thống kinh doanh và quy định thích hợp để bảo vệ và giữ gìn những thông tin cá nhân Khách hàng đã cung cấp. Ứng dụng VNPAY cũng sử dụng các quy trình an toàn và rào cản về mặt kỹ thuật và cơ sở vật chất để hạn chế việc truy cập và sử dụng thông tin cá nhân trên server của Ứng dụng VNPAY. Chỉ có những nhân viên được ủy quyền mới có quyền truy cập vào các thông tin cá nhân nhằm phục vụ cho công việc của họ.
- 5.3.** Khi chi tiết thẻ tín dụng của Khách hàng cần được cung cấp như một phần của quá trình đặt dịch vụ, thông tin này sẽ được VNPAY lưu trữ trong vòng tối đa 10 ngày. Sau đó, thông tin thẻ tín dụng của Khách hàng (một phần hoặc toàn bộ) sẽ được xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống của Ứng dụng VNPAY hoặc được giữ lại một cách an toàn, hạn chế truy cập, nhằm mục đích phát hiện gian lận. Khách hàng cũng có thể lưu chi tiết thẻ tín dụng trong tài khoản của mình. Khi đó chi tiết thẻ tín dụng của Khách hàng sẽ được lưu dưới dạng bảng băm (hashed form) ngoại trừ 4 chữ số cuối cùng của số thẻ tín dụng. Bằng cách này Khách hàng sẽ biết mình sẽ dùng thẻ nào khi thanh toán.
- 5.4.** Ứng dụng VNPAY kiểm soát quá trình xử lý dữ liệu cá nhân sử dụng trên Ứng dụng của mình. Nếu Khách hàng có kiến nghị hoặc nhận xét liên quan đến chính sách bảo mật này, vui lòng email đến hotrovnpay@vnpay.vn hoặc hotline: 1900.555.577 và Ban quản lý Ứng dụng VNPAY sẽ phản hồi ngay cho Khách hàng. Đối với những vấn đề liên quan đến an toàn bảo mật, VNPAY luôn sẵn sàng giải đáp.

6. Bảo vệ thông tin cá nhân Thành viên

VNPAY cam kết bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân của Khách hàng theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Ứng dụng VNPAY và các quy định của pháp luật Việt Nam. Trong khả năng của mình, Ứng dụng VNPAY sẽ hiển thị nội dung chính sách bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng nêu sau đây trên ứng dụng Ứng dụng VNPAY hoặc trước/tại thời điểm thu thập thông tin của khách hàng. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân như sau:

6.1. Mục đích và phạm vi thu thập:

- a. Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng VNPAY bao gồm: Tên doanh nghiệp/tổ chức/cá nhân, số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ Thành viên ... Đây là các thông tin mà VNPAY yêu

cầu Thành viên cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để VNPAY liên hệ xác nhận khi Thành viên đăng ký sử dụng Ứng dụng VNPAY nhằm đảm bảo quyền lợi cho Thành viên. Đồng thời, các thông tin về tên doanh nghiệp, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của Nhà cung cấp sẽ được công khai trên giao diện đăng bán hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp tạo lập, quản lý theo quy định của pháp luật Việt Nam.

- b. Đối với Nhà cung cấp, các thông tin được thu thập bao gồm: tên doanh nghiệp, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của Nhà cung cấp sẽ được công khai trên giao diện niêm yết hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp tạo lập, quản lý theo quy định của pháp luật Việt Nam. Nhà cung cấp có nghĩa vụ cung cấp các thông tin tại tiểu mục 3.e.(ii) để VNPAY xác minh việc đảm bảo điều kiện để Nhà cung cấp trở thành Người bán trên Ứng dụng VNPAY cũng như cung cấp cho các Bên liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại.
- c. Đối với thông tin cá nhân là thông tin về cá nhân khách hàng mang tính nhận dạng, bao gồm nhưng không giới hạn tên, số chứng minh thư nhân dân, số giấy khai sinh, số hộ chiếu, quốc tịch, địa chỉ, số điện thoại, số fax, thông tin ngân hàng, thông tin thẻ tín dụng, dân tộc, giới tính, ngày sinh, tình trạng hôn nhân, tình trạng cư trú, nền tảng giáo dục, tình trạng tài chính, sở thích cá nhân, địa chỉ thư điện tử (email) của thành viên, nghề nghiệp, bất kỳ thông tin nào về thành viên mà thành viên đã cung cấp cho VNPAY trong các đơn đăng ký, đơn xin gia nhập hoặc bất kỳ đơn tương tự nào và/hoặc bất kỳ thông tin nào về khách hàng đã được hoặc sẽ được VNPAY thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý theo thời gian và bao gồm các thông tin cá nhân nhạy cảm như các dữ liệu về sức khỏe, tôn giáo hoặc tín ngưỡng tương tự khác.
- d. Bên cạnh những thông tin cá nhân khách hàng trực tiếp cung cấp cho VNPAY được VNPAY thu thập chủ động, VNPAY có thể thu thập thông tin cá nhân của thành viên từ nhiều nguồn khác nhau như:
- Các đơn đăng ký hoặc đơn xin gia nhập hoặc các đơn tương tự khác;
 - Từ các nguồn công khai khác như danh bạ;
 - Từ các hội, nhóm, trang trên mạng xã hội của VNPAY, nếu thành viên theo dõi, thích các trang đó;
 - Từ các tổ chức báo cáo tín dụng;
 - Khi khách hàng tương tác và giao tiếp với VNPAY tại bất kỳ sự kiện hay hoạt động nào;
 - Qua việc sử dụng các trang web, ứng dụng khác của VNPAY, bao gồm tất cả các trang web do VNPAY điều hành và đặt dưới tên thương hiệu tương ứng hoặc các ứng dụng, trang web phối hợp hợp tác với các đối tác trên nền tảng cung cấp dịch vụ của các đối tác này. Thông tin Cá nhân của Khách hàng có thể được thu thập từ tập cookies được sử dụng trên các trang web nêu trên.
- e. Mục đích chung của việc thu thập thông tin:
- Để trả lời các câu hỏi, bình luận và phản hồi của người dùng;
 - Để liên lạc với thành viên về bất kỳ mục đích nào được liệt kê tại Quy chế này;
 - Để phục vụ mục đích quản lý nội bộ như kiểm toán, phân tích dữ liệu, lưu trữ cơ sở dữ liệu;
 - Để phục vụ mục đích phát hiện, ngăn chặn và truy tố tội phạm;
 - Để giúp VNPAY tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật;
 - Để xử lý các đăng ký của thành viên;
 - Để xử lý, quản lý hoặc xác minh việc đăng ký theo dõi của khách hàng đối với VNPAY và để cung cấp cho thành viên các lợi ích dành cho người theo dõi;

- Để hiểu và phân tích việc kinh doanh của VNPAY cũng như các nhu cầu và sở thích của thành viên.
 - Mục đích tiếp thị và quảng bá: VNPAY cũng sử dụng và xử lý thông tin của khách hàng để thông qua đường bưu điện, điện thoại, tin nhắn sms, trực tiếp và/hoặc qua email:
 - Gửi cho thành viên các cảnh báo, bản tin, cập nhật, bưu phẩm, tài liệu quảng cáo, đặc quyền, lời chúc mừng trong các dịp đặc biệt từ VNPAY, các đối tác, nhà tài trợ và nhà quảng cáo của VNPAY;
 - Thông báo và gửi giấy mời cho thành viên về các sự kiện hoặc hoạt động do VNPAY, đối tác, nhà tài trợ hoặc nhà quảng cáo của VNPAY tổ chức.
- f. VNPAY cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của Khách hàng và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của VNPAY về phương diện các ứng dụng và dịch vụ, cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn biến của thị trường.
- g. Các Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VNPAY 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.

6.2. Phạm vi sử dụng thông tin

VNPAY sử dụng thông tin Thành viên cung cấp để:

- a. Phục vụ quản lý các thông tin, giao dịch liên quan đến các Thành viên sử dụng chức năng thương mại điện tử/khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY.
- b. Để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của Thành viên với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho các Thành viên về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
- c. Để nhận dạng và/hoặc xác minh;
- d. Duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo các dịch vụ của Ứng dụng VNPAY hoạt động suôn sẻ;
- e. Đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- f. Lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách bộ hoặc theo quy chế;
- g. Lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của các Thành viên;
- h. Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- i. Phục vụ việc hỗ trợ, chăm sóc Khách hàng sử dụng dịch vụ của Ứng dụng VNPAY;
- j. Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành viên và Ứng dụng VNPAY;

- k. Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- l. Liên lạc với Thành viên trong những trường hợp đặc biệt;
- m. Xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Ứng dụng VNPAY khi cần thiết;
- n. Giới thiệu, quảng bá các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại, sự kiện ưu đãi được Nhà cung cấp đăng ký đăng tải.
- o. VNPAY có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân Thành viên khi có yêu cầu từ Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.
- p. Sử dụng vào bất kỳ mục đích nào mà VNPAY thông báo cho các Thành viên tại thời điểm xin sự cho phép của các Thành viên. Các mục đích mà VNPAY sẽ/có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của các Thành viên phụ thuộc vào hoàn cảnh hiện có, mục đích đó có thể không xuất hiện bên trên. Tuy nhiên, VNPAY sẽ thông báo cho các Thành viên biết mục đích đó tại thời điểm xin sự cho phép của Thành viên, trừ phi việc xử lý dữ liệu áp dụng mà không cần có sự đồng ý của các Thành viên là được phép theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật khác có liên quan.

6.3. Thời gian lưu trữ thông tin:

- a. Thông tin cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi Thành viên có yêu cầu hủy bỏ hoặc Thành viên tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Đối với Nhà cung cấp, thông tin Thành viên có thể bị xóa bỏ hoặc chuyển về tài khoản loại Khách hàng nếu Hợp đồng giữa VNPAY và Nhà cung cấp chấm dứt hiệu lực.
- b. Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của Thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của VNPAY.

6.4. Những người hoặc tổ chức có thể tiếp cận với thông tin Thành viên của VNPAY:

Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, ngoài việc người quản trị, kiểm duyệt và xử lý vi phạm của VNPAY được tiếp cận các thông tin của Thành viên vì mục đích hoạt động của Ứng dụng VNPAY hoặc với trường hợp phát sinh theo yêu cầu của Thành viên, VNPAY sẽ/có thể cần phải tiết lộ dữ liệu cá nhân được Khách hàng cung cấp cho bên thứ ba, vì một hoặc nhiều mục đích thuộc phạm vi sử dụng đã nêu ở trên, các bên thứ ba này có thể bao gồm:

- a. Công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của VNPAY;
- b. Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác mà VNPAY thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của Ứng dụng VNPAY. Những bên này bao gồm, nhưng không giới hạn ở những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho VNPAY chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty viễn thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử, và trung tâm dữ liệu;
- c. Người mua hoặc người thừa nhiệm khác trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của VNPAY, cho dù là vấn đề đang diễn ra hay đang trong thủ tục phá sản, thanh lý hoặc thủ tục tương tự, trong đó dữ liệu cá nhân VNPAY lưu giữ về Thành viên của Ứng

- dụng VNPAY nằm trong các tài sản được chuyển nhượng; hoặc cho một bên đối tác trong một giao dịch tài sản kinh doanh mà VNPAY hoặc bất kỳ công ty liên kết hay công ty liên quan nào của VNPAY có tham gia giao dịch; và
- d. Bên thứ ba mà VNPAY tiết lộ thông tin vì một trong các phạm vi sử dụng thông tin đã nêu ở trên và các bên thứ ba đó ngược lại sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Thành viên vì một hoặc các mục đích đã nêu ở trên.
 - e. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi cần cung cấp các chứng cứ, tài liệu để chứng minh cho hành vi vi phạm, hành vi phạm tội, hành vi gây thiệt hại mà Thành viên hoặc bản thân VNPAY là bên có quyền và lợi ích liên quan, người làm chứng, bị hại, nguyên đơn dân sự hoặc bị đơn dân sự...

6.5. Địa chỉ đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM

Địa chỉ: Tầng 8, số 22, phố Láng Hạ, phường Láng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Hotline: 1900.555.577

Email hỗ trợ: hotrovnipay@vnipay.vn

Trong trường hợp khách hàng có thắc mắc về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân có thể liên hệ tới địa chỉ nêu trên để được tiếp nhận yêu cầu và xử lý.

6.6. Phương tiện và công cụ để Thành viên tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình:

- a. Thành viên có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho VNPAY và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào.
- b. Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY yêu cầu cá nhân khi đăng ký/mua hàng là Khách hàng, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên hệ, email, số giấy tờ chứng thực cá nhân (Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân, Hộ chiếu,...), số điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY 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 tất cả thông tin của Thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.
- c. Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu VNPAY thực hiện việc này.
- d. Thông tin cá nhân của Thành viên Ứng dụng VNPAY được VNPAY cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của VNPAY. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Thành viên đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- e. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị tin tặc tấn công, phát sinh sự cố mất an ninh an toàn thông tin mạng dẫn đến rò rỉ, mất mát dữ liệu cá nhân Thành viên, VNPAY 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.
- f. Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba đến Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY. Khi tiếp nhận những phản hồi này, VNPAY sẽ xác

nhận lại thông tin, có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

6.7. Cam kết bảo mật thông tin:

VNPAY sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của Thành viên cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây:

- a. Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho VNPAY liên quan đến thực hiện đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân.
- b. VNPAY có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến Ứng dụng VNPAY và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. VNPAY yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân.
- c. Yêu cầu pháp lý: VNPAY có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý.
- d. Chuyển giao kinh doanh (nếu có): Trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, Khách hàng sẽ có quyền truy cập thông tin được VNPAY lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

6.8. Cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:

- a. Các thông tin khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân đều được VNPAY tiếp nhận đầy đủ và xử lý nếu các thông tin thu thập ban đầu không được sử dụng đúng mục đích, phạm vi.
- b. Các thông tin khiếu nại, thắc mắc về việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo, Thành viên có thể liên hệ với VNPAY thông qua email hotrovnipay@vnipay.vn. VNPAY sẽ có trách nhiệm phản hồi trong thời hạn tối đa 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin nếu liên quan trực tiếp tới hành vi của VNPAY và 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin nếu liên quan tới bên thứ ba được VNPAY cung cấp thông tin.
- c. Trong trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, cần xác minh, làm rõ trong một thời hạn dài hơn, VNPAY sẽ thông tin tới Khách hàng thời gian phản hồi đối với từng vụ việc cụ thể phát sinh.
- d. Trong trường hợp có sự vi phạm, VNPAY sẽ dừng ngay hành vi vi phạm (nếu là vi phạm của VNPAY), đưa ra biện pháp khắc phục, bồi thường cho Thành viên hoặc sẽ có văn bản cảnh báo yêu cầu dừng ngay hành vi vi phạm và buộc bồi thường cho Khách hàng (nếu là vi phạm của đối tác).
- e. Mọi kết quả giải quyết sẽ được phản hồi trực tiếp tới khách hàng thông qua hình thức trực tiếp, email hoặc qua điện thoại di động trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả hoặc văn bản phản hồi của bên vi phạm (nếu có).

7. Quản lý thông tin trên Ứng dụng

7.1. Nguyên tắc quản lý thông tin

- a. Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Ứng dụng VNPAY 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.
- b. Thành viên đăng tin bài sai chuyên mục Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY sẽ gửi email thông báo và xóa bài viết đó.
- c. Thành viên không sử dụng dịch vụ của Ứng dụng VNPAY 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 Ứng dụng VNPAY 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 thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- d. Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gáp, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Ứng dụng VNPAY cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Ứng dụng VNPAY trong bản Quy chế này.
- e. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Ứng dụng VNPAY dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các Thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Ứng dụng VNPAY.
- f. Người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại khi thực hiện đăng tải, thực hiện chương trình khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY phải đảm bảo:
 - (i) Các thông tin về Chương trình khuyến mại là trung thực, đúng với quy định của pháp luật và đã thực hiện các thủ tục cần thiết để đăng ký/thông báo thực hiện Chương trình khuyến mại tại Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (ii) Tuân thủ nghĩa vụ thông báo công khai thông tin Chương trình khuyến mại trước thời điểm diễn ra khuyến mại.
 - (iii) Cam kết tuân thủ và thực hiện đúng nội dung khuyến mại đã thông báo công khai tới khách hàng trên Ứng dụng VNPAY.
- g. Thông tin hàng hóa phải được Nhà cung cấp công bố bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, cụ thể: Tên hàng hóa, xuất xứ hàng hóa, tên tổ chức sản xuất hoặc chịu trách nhiệm về hàng hóa, các nội dung bắt buộc khác phải thể hiện trên nhãn theo tính chất của mỗi loại hàng hóa như: thành phần/thành phần định lượng hàng hóa (đối với thực phẩm, thực phẩm chức năng, thuốc), năm, tháng, ngày sản xuất; hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy...phải được ghi nhãn phù hợp với từng loại hàng hóa theo quy định pháp luật.
- h. Tin đăng phải tuân thủ Quy chế hoạt động của Ứng dụng VNPAY.

7.2. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và giao dịch có điều kiện tại Ứng dụng VNPAY

Ứng dụng VNPAY là nơi hỗ trợ các Nhà cung cấp đăng thông tin về hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp đồng thời cung cấp dịch vụ Khuyến mại trực tuyến giúp thương nhân, tổ chức, cá nhân thực hiện Chương trình khuyến mại trên môi trường Ứng dụng VNPAY. Ứng dụng VNPAY đề nghị Nhà cung cấp chỉ đăng các thông tin liên quan tới sản phẩm, dịch vụ được cung cấp, được khuyến mại theo quy định của pháp luật liên quan.

a. Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- (i) Rượu các loại;
- (ii) Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
- (iii) Thuốc lá điều, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- (iv) Các loại pháo nổ, thuốc pháo nổ;
- (v) Các chất ma túy;
- (vi) Thiết bị gây nhiễu thông tin di động tế bào;
- (vii) Đèn trời;
- (viii) Vũ khí quân dụng, trang thiết bị, kỹ thuật, khí tài, phương tiện chuyên dùng quân sự, công an, quân trang;
- (ix) Đồ chơi nguy hiểm, đồ chơi có hại tới giáo dục nhân cách và sức khỏe của trẻ em hoặc tới an ninh, trật tự, văn hóa xã hội (bao gồm cả các chương trình trò chơi điện tử);
- (x) Các sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy, mê tín dị đoan hoặc có hại tới giáo dục thẩm mỹ, nhân cách.
- (xi) Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc di tích lịch sử văn hóa và danh lam thắng cảnh, thuộc sở hữu toàn dân, sở hữu của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị – xã hội;
- (xii) Hóa chất độc; Tiền chất;
- (xiii) Thuốc lá điều, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác nhập lậu;
- (xiv) Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả thực vật, động vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
- (xv) Thủy sản cấm khai thác, thủy sản có dư lượng chất độc hại vượt quá giới hạn cho phép, thủy sản có yếu tố độc tự nhiên gây nguy hiểm đến tính mạng con người;
- (xvi) Các loại thuốc chữa bệnh cho người, các loại vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm, hóa chất và chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế chưa được sử dụng tại Việt Nam;
- (xvii) Các loại trang thiết bị y tế chưa được phép sử dụng tại Việt Nam.
- (xviii) Các loại mỹ phẩm y tế chưa được công bố với cơ quan có thẩm quyền;
- (xix) Mua bán các loại xe không có giấy tờ hay mất giấy tờ (Chú ý khi mua bán xe phải có bên thứ 3 làm chứng trong giấy tờ mua bán).

b. Danh sách sản phẩm giao dịch có điều kiện

- (i) Đối với dụng cụ thể thao tập võ, Thành viên bán hàng phải là cửa hàng dụng cụ thể thao hay cơ sở sản xuất dụng cụ thể thao.
- (ii) Đối với các mặt hàng giới tính như bao cao su có thể bán như nhà thuốc, riêng sextoy, kích dụng không được bán.
- (iii) Đối với các mặt hàng phần mềm như account, software,... có bản quyền, phải do công ty có giấy phép kinh doanh rõ ràng. Các cá nhân không được bán mặt hàng này.

7.3. Danh sách sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cấm, hạn chế khuyến mại tại Ứng dụng VNPAY

VNPAY cung cấp dịch vụ Khuyến mại trực tuyến giúp thương nhân, tổ chức, cá nhân thực hiện Chương trình khuyến mại trên môi trường Ứng dụng VNPAY. Ứng dụng VNPAY đề nghị Nhà cung cấp chỉ thực hiện khuyến mại đối với các hàng hóa, dịch vụ được phép khuyến mại và dùng để khuyến mại theo pháp luật có liên quan, cụ thể:

- a. Hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại không bao gồm rượu, xì số, thuốc lá, sữa thay thế sữa mẹ, thuốc chữa bệnh cho người kể cả các loại thuốc đã được phép lưu thông theo quy định của Bộ Y tế (trừ trường hợp khuyến mại cho thương nhân kinh doanh thuốc) dịch vụ khám, chữa bệnh của cơ sở y tế công lập, dịch vụ giáo dục của cơ sở công lập, cơ sở giáo dục nghề nghiệp công lập, hàng hóa, dịch vụ bị cấm lưu hành tại Việt Nam và các hàng hóa, dịch vụ khác bị cấm khuyến mại theo quy định của pháp luật.
- b. Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại không bao gồm rượu, xì số, thuốc lá, thuốc chữa bệnh cho người kể cả các loại thuốc đã được phép lưu thông theo quy định của Bộ Y tế (trừ trường hợp khuyến mại cho thương nhân kinh doanh thuốc), hàng hóa, dịch vụ bị cấm lưu hành tại Việt Nam và các hàng hóa, dịch vụ bị cấm khuyến mại khác theo quy định của pháp luật.

7.4. Thông tin được đăng tải, cơ chế và quy trình kiểm soát

Quy định về Thông tin đăng tải

- a. Không đăng tin tuyên truyền, cổ vũ, ủng hộ cho việc mua bán các sản phẩm cấm lưu hành, hạn chế bán nhưng không xuất trình được chứng nhận cấp phép được quyền bán hàng của Cơ quan chức năng trên Ứng dụng VNPAY theo quy định đã ban hành;
- b. Không đăng tin có nội dung không lành mạnh, đòi trụy, xâm phạm tới thể chế chính trị, bôi nhọ tôn giáo, phân biệt chủng tộc, vi phạm thuần phong mỹ tục, văn hóa, đạo đức và pháp luật Việt Nam hoặc chống phá chính quyền và nhà nước CHXHCN Việt Nam;
- c. Không đăng danh sách thông tin cá nhân chi tiết của các cá nhân (trừ khi được sự đồng ý từ từng người một);
- d. Không đăng tin bài nhằm xúc phạm cá nhân/ tổ chức khác, đả kích, nói xấu nhằm hạ uy tín của người bán/ thương hiệu khác.
- e. Không được đăng các thông tin/bài viết mang tính quảng cáo hoặc đường dẫn quảng cáo vào trong tin đăng của người khác; hoặc hướng người dùng đến giao dịch tại các website, Ứng dụng mua bán nào khác ngoài Ứng dụng VNPAY và website, ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử mà VNPAY cho phép.
- f. Tin đăng phải tuân thủ Quy chế hoạt động của Ứng dụng VNPAY.

7.5. Cơ chế và quy trình kiểm soát thông tin đăng tải

- a. Thông tin đăng tải nói chung tại thời điểm đăng sẽ được thông qua bộ lọc tự động trong đó đã tích hợp sẵn các từ ngữ về hàng hóa, nội dung bị cấm đăng tải, có tính chất đồi trụy, thô tục, lăng mạ, xâm phạm thể chế chính trị, xâm phạm quy chế...., khi hệ thống nhận định bài đăng đang được xem xét có một trong các từ ngữ này, ngay lập tức sẽ được trả về là không phê duyệt.
- b. Trong trường hợp tin đăng, hàng hóa vi phạm vì một lý do nào đó vẫn được đăng tải, thông qua cơ chế rà soát của quản trị viên hoặc qua báo cáo vi phạm của người dùng, bộ phận quản trị và kiểm duyệt sẽ xác minh báo cáo vi phạm và xử lý nếu trường hợp vi phạm trái với quy định về đăng tải thông tin.
- c. Người đăng tải thông tin có thể phải chịu chế tài tùy vào mức độ vi phạm và mức độ tái phạm, bao gồm những chế tài quy định tại Điều 7.9 Quy chế này.

7.6. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo, sản phẩm, dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY.

- a. Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục và quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
- g. Quảng cáo vi phạm pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ.

7.7. Cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà cung cấp

- a. Khi đăng ký bán hàng trên Ứng dụng VNPAY, Nhà cung cấp phải đăng ký đầy đủ các thông tin bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - (i) Thông tin cá nhân (Họ tên, Ngày tháng năm sinh, Giới tính);
 - (ii) Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email);
 - (iii) Giấy đăng ký kinh doanh (có công chứng) hoặc Giấy uỷ quyền (nếu không phải đại diện pháp luật);
 - (iv) Ảnh chụp Giấy tờ chứng thực cá nhân còn hiệu lực tối thiểu 01 năm;
 - (v) Giấy phép kinh doanh/chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy/văn bản xác nhận lưu hành... đối với các loại hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện mà Nhà cung cấp dự kiến đăng tải trên ứng dụng VNPAY theo quy định pháp luật.

Cách thức yêu cầu Nhà cung cấp cung cấp đầy đủ giấy phép: Đối với Nhà cung cấp cung ứng loại hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện, Nhà cung cấp có nghĩa vụ cung cấp các loại giấy phép, chứng nhận, xác nhận lưu hành... đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định tại thời điểm các Bên ký kết hợp đồng. Nếu việc kinh doanh có điều kiện phát sinh sau thời điểm ký kết Hợp đồng, Nhà cung cấp cần bổ sung các giấy phép liên quan này trước khi đăng tải hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên ứng dụng VNPAY. VNPAY có quyền từ chối duyệt đăng tải, yêu cầu xóa bỏ hoặc tạm đình chỉ tư cách Nhà cung cấp nếu Nhà cung cấp kinh doanh các hàng hóa, dịch vụ có điều kiện mà không thể cung cấp các giấy phép kinh doanh liên quan theo quy định pháp luật.

b. Bộ phận phát triển người bán của Ứng dụng VNPAY sẽ tiếp nhận, xác minh thông tin và phản hồi cho Người đăng ký. Việc xác minh thông tin Nhà cung cấp dựa trên tài liệu được cung cấp và các nguồn thông tin của cá nhân, tổ chức là Nhà cung cấp trên các website, nguồn thông tin chính thức. Đối với các tài liệu liên quan tới Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy phép kinh doanh/văn bản xác nhận đủ điều kiện kinh doanh, VNPAY sẽ yêu cầu Nhà cung cấp cung ứng bản sao y chứng thực của tài liệu này hoặc cung cấp bản gốc để đối chiếu với bản sao. Ngoài ra, nếu loại hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp cung ứng thuộc loại hình kinh doanh có điều kiện, sản phẩm phải được cấp phép trước khi lưu hành, Bộ phận phát triển Nhà cung cấp sẽ tiến hành tra cứu đối chiếu các thông tin sản phẩm, dịch vụ, thời hạn giấy phép, phạm vi giấy phép được cung cấp với thông tin giấy phép tại Cơ quan nhà nước thẩm quyền quản lý chuyên ngành trong lĩnh vực đó.

c. Trong trường hợp xác minh thông tin đăng ký của Nhà cung cấp nằm trong các trường hợp:

- (i) Nhà cung cấp cung cấp thông tin không chính xác/ giả mạo;
- (ii) Nhà cung cấp nằm trong danh sách truy nã toàn quốc/ đang trong thời gian thụ án của pháp luật về hành vi buôn lậu/ bán hàng giả/ bán hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ;
- (iii) Nhà cung cấp đã từng vi phạm chính sách bán hàng với Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY và bị khóa tài khoản.

Thì bộ phận phát triển Nhà cung cấp sẽ yêu cầu người đăng ký cung cấp thêm thông tin hoặc từ chối đề nghị bán hàng trên Ứng dụng VNPAY và có thể thông báo tới cơ quan pháp luật.

d. Khi các thông tin Nhà cung cấp đăng ký với Ứng dụng VNPAY có hiệu lực nhỏ hơn 01 năm, bộ phận phát triển Nhà cung cấp sẽ thông báo qua email tới Nhà cung cấp về việc cập nhật lại các giấy phép có hiệu lực mới. Nếu thông tin Nhà cung cấp đăng ký với VNPAY hết hiệu lực mà Nhà cung cấp vẫn không cập nhật thông tin, Ứng dụng VNPAY sẽ thực hiện khóa tạm thời gỡ bỏ hiển thị sản phẩm, dịch vụ của Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY và sẽ tiến hành mở lại khi có đầy đủ thông tin/ giấy tờ hợp lệ.

e. Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành quét thông tin sản phẩm đăng bán của những Nhà cung cấp đăng ký thành công 02 lần trên ngày vào các khung giờ bất kỳ. Nếu phát hiện các thông tin về sản phẩm của Người bán vi phạm các quy định dưới đây, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Hình ảnh đăng bán trên Ứng dụng VNPAY không đúng với sản phẩm thực tế;
- (ii) Sản phẩm đăng bán nằm trong danh mục hàng cấm bán (ma túy, vũ khí quân sự ...);

- (iii) Nội dung bài đăng không phù hợp (sử dụng ngôn từ không hợp lý, vi phạm thuần phong mỹ tục, các thông tin chính trị, đả kích nhà nước CHXHCN Việt Nam, hạ thấp sản phẩm/ uy tín Nhà cung cấp khác ...);
- (iv) Hàng hóa không có đầy đủ nhãn mác, nội dung ghi nhãn không đầy đủ hoặc đúng theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Nếu không tuân thủ thì sẽ chuyển thông tin cho bộ phận phát triển Nhà cung cấp làm việc với Nhà cung cấp. Tùy vào mức độ vi phạm sẽ có các mức xử lý khác nhau, từ nhắc nhở/ cảnh cáo cho đến khóa vĩnh viễn tài khoản Nhà cung cấp.

- f. Nhà cung cấp có nghĩa vụ cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được đăng tải, trường hợp hàng hóa, dịch vụ là sản phẩm phải được cấp phép lưu hành hoặc thực hiện thủ tục công bố chất lượng trước khi đưa ra lưu thông tại thị trường, Nhà cung cấp khi đăng tải hàng hóa, dịch vụ cần cung cấp kèm theo giấy phép và văn bản chứng nhận có liên quan tới chất lượng hàng hóa cho VNPAY nếu VNPAY có yêu cầu.
- g. Bộ phận Phát triển Nhà cung cấp phối hợp cùng bộ phận Dịch vụ khách hàng để tiếp nhận, làm việc về các khiếu nại sản phẩm từ Khách hàng về Nhà cung cấp. Trong trường hợp Nhà cung cấp không tuân thủ nguyên tắc đã thỏa thuận về việc xử lý khiếu nại của Khách hàng khi bán hàng trên Ứng dụng VNPAY, VNPAY sẽ áp dụng các mức xử lý khác nhau, tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của vấn đề.

7.8. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên Ứng dụng VNPAY.

Trường hợp VNPAY nhận được phản ánh từ chủ thể quyền sở hữu trí tuệ về các hành vi cung cấp hàng hóa, dịch vụ, sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hợp pháp của chủ thể quyền, Ứng dụng VNPAY sẽ tiếp nhận và giải quyết theo trình tự sau:

- **Bước 1:** Tiếp nhận phản ánh của Chủ thể quyền sở hữu trí tuệ có văn bản, yêu cầu rà soát, gỡ bỏ sản phẩm của Nhà cung cấp đang cung cấp trên Ứng dụng VNPAY.
- **Bước 2:** Trong trường hợp các thông tin về yêu cầu rà soát, gỡ bỏ chưa đầy đủ liên quan đến hành vi và căn cứ cho yêu cầu (Ví dụ: thiếu thông tin, đường dẫn có sản phẩm đang có dấu hiệu vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, Người phản ánh chưa cung cấp chứng cứ, tài liệu chứng minh có quyền sở hữu/sử dụng hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ), VNPAY sẽ liên hệ với Người phản ánh để làm rõ các thông tin.
- **Bước 3:** Sau khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, nội dung yêu cầu của Người phản ánh, VNPAY tiến hành liên hệ và yêu cầu Nhà cung cấp đang bị nghi ngờ vi phạm cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh quyền sở hữu hợp pháp trong thời hạn do VNPAY yêu cầu thông qua email, văn bản.
- **Bước 4:** Trong trường hợp Nhà cung cấp có thể chứng minh sản phẩm đang được cung cấp bởi Nhà cung cấp là hợp pháp, không xâm phạm quyền kèm chứng từ, tài liệu chứng minh quyền sở hữu trí tuệ, VNPAY sẽ phản hồi lại với Người phản ánh. Trong trường hợp Nhà cung cấp thừa nhận hành vi vi phạm hoặc không cung cấp các tài liệu chứng minh trong thời hạn do VNPAY yêu cầu, Ứng dụng VNPAY sẽ gỡ bỏ tất cả các sản phẩm bị phản ánh mà Nhà cung cấp không thể chứng minh hoặc đã thừa nhận sai phạm, đồng thời, áp dụng chế tài cho việc đăng tin vi phạm theo quy định của Quy chế này.
- **Bước 5:** Phản hồi kết quả giải quyết yêu cầu rà soát, gỡ bỏ của Người phản ánh. Trong trường hợp hành vi của Nhà cung cấp là vi phạm và đã bị xử lý theo Bước 4, trên cơ

sở yêu cầu của Người phản ánh, VNPAY sẽ cung cấp các chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm của Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY trong khả năng của mình để Người phản ánh có thể tiếp tục yêu cầu khởi kiện, bồi thường thiệt hại tại Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

7.9. Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên Ứng dụng VNPAY hoặc vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế.

Trường hợp nếu thành viên (Nhà cung cấp, khách hàng) có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, vi phạm các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định pháp luật, vi phạm quy định/không tuân thủ quy chế sẽ phải chịu chế tài tùy vào mức độ vi phạm và mức độ tái phạm bao gồm nhưng không giới hạn:

- Cảnh cáo;
- Tạm khóa tài khoản, sản phẩm, đơn hàng;
- Khóa vĩnh viễn sản phẩm/đơn hàng vi phạm/có dấu hiệu vi phạm;
- Cấm đăng tải bài viết trong thời gian từ 7 – 15 ngày;
- Cấm sử dụng tài khoản từ 15-30 ngày;
- Cấm sử dụng tài khoản vĩnh viễn.

a. Quy định về chế tài *Cảnh cáo*

- Phạm vi ảnh hưởng: Thành viên được tiếp tục sử dụng tài khoản và các tiện ích của VNPAY, nhưng mọi vi phạm sẽ được ghi nhận vào hồ sơ nhằm xét xử lý nghiêm khắc hơn khi tái phạm.
- Trường hợp áp dụng:
 - Thành viên lần đầu có hành vi vi phạm nhẹ quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc quy chế hoạt động của VNPAY và không gây thiệt hại cho các bên liên quan;
 - Thành viên đăng tải hoặc cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, gây hiểu nhầm nhưng chưa gây thiệt hại đáng kể;
 - Thành viên chậm cung cấp, cập nhật hồ sơ, thông tin theo yêu cầu của VNPAY nhưng chưa đến mức tạm khóa;
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- Điều kiện gỡ bỏ chế tài:
 - Thành viên khắc phục được vi phạm và có cam kết không tái phạm;
 - Được Ban Quản trị VNPAY xác nhận hoàn thành khắc phục.
 - Các trường hợp khác theo quyết định của VNPAY trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.

b. Quy định về chế tài *Tạm khóa tài khoản, sản phẩm, đơn hàng*

- Phạm vi ảnh hưởng:
 - Tạm khóa tài khoản: Thành viên không thể sử dụng tài khoản Ứng dụng VNPAY và/hoặc không thể sử dụng một phần hoặc toàn bộ các tiện ích của Ứng dụng VNPAY (theo quy định của VNPAY trong từng thời kỳ) trong khoảng thời gian tài khoản của thành viên bị tạm khóa.

- Tạm khóa sản phẩm: áp dụng với Nhà cung cấp, sản phẩm bị tạm khóa sẽ bị ẩn và không thể đăng lại trong thời gian bị tạm khóa
- Tạm khóa đơn hàng: áp dụng với Khách hàng, đơn hàng bị tạm khóa bị ngừng xử lý, không thể thay đổi trạng thái cho đến khi được gỡ tạm khóa. Các đơn hàng khác của khách hàng vẫn được xử lý bình thường.
- Trường hợp áp dụng: VNPAY có quyền áp dụng biện pháp tạm khóa khi phát hiện các hành vi vi phạm sau đây:
 - Bị cảnh cáo nhưng không khắc phục đúng hạn;
 - Phát hiện vi phạm có dấu hiệu lừa đảo/gian lận hoặc có yêu cầu tra soát khiếu nại/tranh chấp từ Chủ thẻ/Ngân hàng phát hành và cần điều tra thêm;
 - Theo yêu cầu cơ quan chức năng hoặc theo đề nghị của chính thành viên.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- Điều kiện gỡ tạm khóa:
 - VNPAY xác minh tài khoản/sản phẩm/đơn hàng không còn dấu hiệu vi phạm;
 - Cơ quan có thẩm quyền thông báo kết luận không vi phạm (nếu tạm khóa theo yêu cầu của cơ quan) hoặc thành viên yêu cầu gỡ tạm khóa (nếu tạm khóa theo yêu cầu của thành viên);
 - Để xác minh khi nhận được thông báo khiếu nại của Ngân hàng/Tổ chức thanh toán về việc Chủ thẻ phản ánh không thực hiện giao dịch nhưng bị trừ tiền hoặc có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quyết định của VNPAY trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.
- c. **Quy định về chế tài *Khóa vĩnh viễn sản phẩm/đơn hàng vi phạm/có dấu hiệu vi phạm***
 - Phạm vi ảnh hưởng: Sản phẩm/đơn hàng bị xóa hoàn toàn khỏi ứng dụng, không thể khôi phục hoặc tái đăng dưới bất kỳ hình thức nào.
 - Trường hợp áp dụng:
 - Sản phẩm thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật.
 - Sản phẩm giả, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, vi phạm bản quyền.
 - Đơn hàng có dấu hiệu rửa tiền, chiếm đoạt tài sản hoặc gây thiệt hại nghiêm trọng cho người tiêu dùng.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
 - Điều kiện hủy/gỡ chế tài
 - Không thể gỡ bỏ chế tài khóa vĩnh viễn sản phẩm, đơn hàng vi phạm.
- d. **Quy định về chế tài *Cấm đăng tải bài viết trong thời gian từ 7 – 15 ngày***
 - Phạm vi ảnh hưởng: Nhà cung cấp không được tạo mới sản phẩm, bài viết, chương trình khuyến mại, tuy nhiên vẫn có thể đăng nhập và sử dụng các tính năng hiện hữu khác trên Ứng dụng VNPAY.

- Trường hợp áp dụng:
 - Đăng tải nội dung sai sự thật, xuyên tạc, gây hiểu lầm cho người tiêu dùng.
 - Ngôn từ kích động, xúc phạm, phân biệt đối xử về giới tính, tôn giáo, dân tộc.
 - Spam, lặp lại nội dung quảng cáo, lạm dụng công cụ khuyến mại.
 - Để xác minh khi nhận được thông báo khiếu nại của Ngân hàng/Tổ chức thanh toán về việc Chủ thẻ phản ánh không thực hiện giao dịch nhưng bị trừ tiền hoặc có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
 - Điều kiện hủy/gỡ chế tài:
 - Tự động kết thúc khi hết thời hạn cấm đăng tải (7 đến 15 ngày) mà không tái phạm.
 - Có thể rút ngắn thời gian nếu thành viên gỡ bỏ hoàn toàn nội dung vi phạm, cam kết khắc phục sai phạm và được VNPAY xác nhận.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- e. **Quy định về chế tài *Cấm sử dụng tài khoản từ 15-30 ngày***
- Phạm vi ảnh hưởng: Thành viên không thể sử dụng tài khoản Ứng dụng VNPAY trong khoảng thời gian tài khoản của thành viên bị cấm sử dụng.
 - Trường hợp áp dụng:
 - Gian lận thanh toán, chiếm đoạt tiền, tiết lộ trái phép dữ liệu cá nhân khách hàng;
 - Tái phạm chế tài “Cấm đăng tải” trong 12 tháng;
 - Sử dụng nhiều tài khoản ảo, thông tin định danh giả mạo để trục lợi;
 - Yêu cầu của cơ quan chức năng trong quá trình điều tra;
 - Để xác minh khi nhận được thông báo khiếu nại của Ngân hàng/Tổ chức thanh toán về việc Chủ thẻ phản ánh không thực hiện giao dịch nhưng bị trừ tiền hoặc có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
 - Điều kiện hủy/gỡ chế tài
 - Hết thời hạn khóa mà thành viên không có vi phạm mới và theo đánh giá của VNPAY, hệ thống tự gỡ khóa tài khoản.
 - Tài khoản có thể khôi phục sớm khi thành viên khắc phục được vi phạm và được VNPAY xác nhận hoàn thành các điều kiện để hủy chế tài cấm sử dụng tài khoản khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ
- f. **Quy định về chế tài *Cấm sử dụng tài khoản vĩnh viễn***
- Phạm vi ảnh hưởng: Thành viên bị xóa tài khoản khỏi hệ thống, không thể sử dụng tài khoản Ứng dụng VNPAY.

- Trường hợp áp dụng:
 - Buôn bán hàng cấm, rửa tiền, tài trợ khủng bố, vi phạm hình sự nghiêm trọng
 - Gây thiệt hại đặc biệt lớn theo văn bản thỏa thuận trước giữa thành viên hoặc người đại diện hợp pháp của thành viên và VNPAY.
 - Theo yêu cầu cơ quan chức năng hoặc theo đề nghị của chính thành viên.
 - Các trường hợp khác theo quy định của VNPAY và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- Điều kiện hủy/gỡ chế tài
 - Chỉ phục hồi khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

8. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

- 8.1. Ứng dụng VNPAY cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Ứng dụng VNPAY, VNPAY sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho thành viên.
- 8.2. Khi thực hiện các giao dịch trên Ứng dụng VNPAY, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
- 8.3. Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Thành viên tham gia giao dịch. 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 lý Ứng dụng VNPAY tại địa chỉ email: hotrovnipay@vnipay.vn chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia giao dịch tại Ứng dụng VNPAY.
- 8.4. Tuy nhiên, Ứng dụng VNPAY sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành viên không đến được Ban Quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

9. Quyền và nghĩa vụ của Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY

Quyền và trách nhiệm của VNPAY được tuân thủ theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử và một số quy định khác như sau:

Lưu ý: Danh sách này sẽ được cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi của pháp luật Việt Nam, yêu cầu hợp pháp từ Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc từ phản ánh của cộng đồng.

9.1. Quyền của Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY:

- a. Ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thành viên, người dùng tham gia Ứng dụng VNPAY.
- b. VNPAY sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những Thành viên tham gia (gồm Nhà cung cấp, Khách hàng) sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Ứng dụng VNPAY nêu ra.
- c. Khi nhận được phản ánh về những dấu hiệu phạm pháp hoặc vi phạm quy chế Ứng dụng VNPAY, VNPAY có thể tạm dừng hiển thị thông tin hàng hóa, tạm dừng giao

dịch hoặc chấm dứt tư cách Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY trong trường hợp cần thiết.

- d. Lưu trữ thông tin về hàng hóa, dịch vụ, Khách hàng và được phép cập nhật các thông tin này khi có thay đổi.
- e. Cung cấp thông tin về Khách hàng, hàng hóa, dịch vụ cũng như lịch sử các giao dịch cho cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu của pháp luật để điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật.
- f. VNPAY sẽ ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng VNPAY 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.
- g. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh Thành viên cung cấp thông tin cho VNPAY không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì VNPAY có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Thành viên.
- h. VNPAY có thể chấm dứt quyền Thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của Thành viên và sẽ thông báo cho Thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp Thành viên vi phạm các Quy chế này của Ứng dụng VNPAY hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng VNPAY.
- i. Yêu cầu Nhà cung cấp các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên Ứng dụng VNPAY phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).
- j. VNPAY sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền Thành viên của Thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Ứng dụng VNPAY liên tục trong ba (03) tháng. 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 VNPAY.
- k. VNPAY có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của Thành viên nếu VNPAY phát hiện 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 VNPAY 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 Ứng dụng VNPAY, 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 mất nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
- l. VNPAY giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng VNPAY theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của VNPAY. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trí tuệ.
- m. Ứng dụng VNPAY giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho Thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Ứng dụng VNPAY và sẽ báo trước cho Thành viên thời hạn là 03 (ba) ngày làm việc.
- n. Tùy theo mức độ vi phạm mà VNPAY sẽ thực hiện việc: tạm khóa, cấm tạm thời, cấm vĩnh viễn, không áp dụng chương trình khuyến mại hoặc áp dụng các biện pháp xử lý

khác đối với tài khoản vi phạm của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp vi phạm như: có dấu hiệu nghi ngờ thực hiện các giao dịch không hợp lệ, trục lợi các chương trình khuyến mại của VNPAY; dấu hiệu phạm pháp hoặc vi phạm quy chế Ứng dụng VNPAY hoặc các trường hợp nêu tại Điều 7.9 hoặc thực hiện các Hành Vi Không Được Phép quy định tại mục 10.2.b.(ix) Quy chế này.

9.2. Trách nhiệm của Ban quản lý Ứng dụng VNPAY

a. Trách nhiệm trong cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.

- (i) Đăng ký thiết lập Ứng dụng VNPAY cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo đúng các quy định của pháp luật và công bố các thông tin về chủ sở hữu ứng dụng trên Ứng dụng VNPAY.
- (ii) Xây dựng và công bố công khai trên Ứng dụng VNPAY những thông tin về: Quyền, nghĩa vụ của các bên trong giao dịch qua Ứng dụng VNPAY; Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch được thực hiện qua Ứng dụng VNPAY; Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng Ứng dụng VNPAY theo quy định pháp luật; Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch thực hiện qua Ứng dụng VNPAY.
- (iii) Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là Nhà cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin: tên, 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...khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với Nhà cung cấp nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.
- (iv) Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
- (v) Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.
- (vi) Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định pháp luật.
- (vii) Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.
- (viii) Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng VNPAY:
 - Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Ứng dụng VNPAY những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
 - Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế này;
 - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những thành viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
 - Các biện pháp khác theo Quy chế này.
- (ix) Xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên Ứng dụng VNPAY theo Quy chế hoạt động của Ứng dụng.
- (x) Loại bỏ khỏi Ứng dụng VNPAY 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.
- (xi) Yêu cầu Nhà cung cấp các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên Ứng dụng VNPAY 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).
- (xii) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.
- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên Ứng dụng VNPAY cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
 - Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên Ứng dụng VNPAY;
 - Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sản giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ online.gov.vn.
- (xiii) Cung cấp thông tin, 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 Ứng dụng VNPAY.
- (xiv) 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, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm.
- (xv) Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng VNPAY. Khi Khách hàng trên Ứng dụng VNPAY phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho Khách hàng thông tin về Nhà cung cấp, tích cực hỗ trợ Khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
- (xvi) Chỉ định đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mối của VNPAY sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp vụ việc phức tạp, VNPAY sẽ thông báo lại thời gian cung cấp thông tin cụ thể;

- (xvii) Đại diện cho Nhà cung cấp nước ngoài (nếu có) trên Ứng dụng VNPAY giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Nhà cung cấp nước ngoài (nếu có) khi tham gia Ứng dụng VNPAY theo quy định của pháp luật Việt Nam
- (xviii) Làm đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;
- (xix) Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.

b. Trách nhiệm trong cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến

- (i) Đăng ký thiết lập Ứng dụng VNPAY cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến theo quy định của pháp luật.
- (ii) Tuân thủ các quy định của Luật thương mại, quy định về thương mại điện tử và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại.
- (iii) Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng theo đúng quy định pháp luật.
- (iv) Thực hiện các quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến cho các phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY bao gồm: thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng, cung cấp các điều khoản của hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến, đề nghị giao kết hợp đồng, rà soát và xác nhận nội dung hợp đồng, trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, thủ tục chấm dứt hợp đồng...theo quy định của pháp luật.
- (v) Thực hiện các quy định về đảm bảo an toàn thanh toán trong thương mại điện tử theo quy định của pháp luật với chức năng thanh toán trực tuyến của Ứng dụng VNPAY.
- (vi) Công bố đầy đủ các nội dung thông tin về hoạt động khuyến mại trên Ứng dụng VNPAY trong từng thông tin khuyến mại đăng tải bao gồm các nội dung:
 - Tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin liên hệ khác của thương nhân, tổ chức, cá nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại;
 - Mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại, trong đó bao gồm các thông tin về xuất xứ hàng hóa, quy cách, chất lượng hàng hóa và dịch vụ;
 - Thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc và địa bàn hoạt động khuyến mại;
 - Giá bán hàng hóa, giá cung ứng dịch vụ trước thời điểm được khuyến mại;
 - Tổng chi phí thực tế khách hàng phải trả để sở hữu hàng hóa, sử dụng dịch vụ được khuyến mại, bao gồm cả chi phí trả cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến;
 - Nội dung cụ thể của các điều kiện gắn với việc khuyến mại hàng hóa, dịch vụ.

Những ý kiến đánh giá, phản hồi trực tuyến của Khách hàng về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại được hiển thị công khai trên Ứng dụng VNPAY để Khách hàng khác cũng có thể tiếp cận và xem được.

- (vii) Xây dựng và công bố trên Ứng dụng VNPAY quy chế hoạt động tuân thủ các quy định pháp luật.
- (viii) Xây dựng và công bố trên Ứng dụng VNPAY cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại.
- (ix) Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- (x) Bồi thường cho Khách hàng nếu do lỗi của Ứng dụng VNPAY mà phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên do mình phát hành bị đối tác từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên Ứng dụng VNPAY hoặc trên chính phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ khách hàng thường xuyên đó.

c. Các trách nhiệm khác

- (i) Đảm bảo các giao dịch trực tuyến an toàn, cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ, các khoản Khách hàng phải trả trước khi Khách hàng thực hiện giao dịch.
- (ii) VNPAY có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của sản phẩm, dịch vụ và thông tin về Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY được thực hiện chính xác đầy đủ.
- (iii) VNPAY chịu trách nhiệm xây dựng Ứng dụng VNPAY 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 Ứng dụng VNPAY trong điều kiện và phạm vi cho phép. Ứng dụng VNPAY sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác 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 trên Ứng dụng VNPAY.
- (iv) VNPAY tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Ứng dụng VNPAY ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường của các Thành viên tham gia Ứng dụng VNPAY.
- (v) VNPAY có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng khi sử dụng dịch vụ mà Nhà cung cấp bán tại Ứng dụng VNPAY. VNPAY phối hợp với Nhà cung cấp để giải quyết tranh chấp xảy ra giữa Khách hàng và Nhà cung cấp trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ do Nhà cung cấp đó bán tại Ứng dụng VNPAY. Ban Quản lý Ứng dụng sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Khách hàng và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng, VNPAY sẽ yêu cầu Nhà cung cấp phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm, VNPAY sẽ có phương án giải quyết và yêu cầu Nhà cung cấp đền bù cho Khách hàng, sẽ khóa tài khoản của Nhà cung cấp.
- (vi) VNPAY sẽ nỗ lực tối đa và nghiêm túc loại bỏ những thông tin không trung thực.
- (vii) Loại bỏ những thông tin bán, cung ứng, khuyến mại hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- (viii) Loại bỏ những thông tin bán, cung ứng, khuyến mại hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ.
- (ix) VNPAY sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Ứng dụng VNPAY và khắc phục các sự cố 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. Tuy nhiên, nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì VNPAY không phải chịu trách nhiệm liên đới.

- (x) VNPAY sẽ không chia sẻ dữ liệu cá nhân của Thành viên cho đối tác nhiều hơn các thông tin cần thiết như họ, tên, hình đại diện, số điện thoại và số liệu thống kê khác. Trong trường hợp xảy ra bất kỳ vấn đề gì với Thành viên, các bên hiểu rằng VNPAY chỉ là đơn vị thẩm định các tài liệu do Thành viên cung cấp để mở tài khoản và cấp quyền Thành viên, VNPAY không có trách nhiệm thẩm tra, kiểm tra tính trung thực, chính xác của các tài liệu được cung cấp bởi Thành viên. Tuy nhiên VNPAY sẽ nỗ lực hợp lý để hợp tác với đối tác và các cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật Việt Nam có quy định.

10. Quyền và nghĩa vụ của Thành viên tham gia Ứng dụng VNPAY

10.1. Quyền và trách nhiệm của Nhà cung cấp

Quyền và trách nhiệm của Nhà cung cấp được tuân thủ theo quy định của pháp luật thương mại, văn bản hướng dẫn về thương mại điện tử, hoạt động khuyến mại và một số quy định khác, cụ thể như sau:

a. Quyền của Nhà cung cấp

- (i) Khi đăng ký trở thành thành viên của Ứng dụng VNPAY và khi được VNPAY đồng ý, Nhà cung cấp sẽ được sử dụng các dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY
- (ii) Sau khi ký hợp đồng, tạo tài khoản để đăng tin thì Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại sẽ được cấp một tài khoản để cập nhật thông tin giới thiệu về công ty/ cá nhân, sẽ được đăng bài giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, nội dung khuyến mại mà Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại đang kinh doanh của mình trên Ứng dụng VNPAY.
- (iii) Nhà cung cấp được quyền đăng tin về hàng hóa, dịch vụ của mình trên Ứng dụng VNPAY và hưởng các chính sách ưu đãi do VNPAY quyết định tại từng thời điểm trong quá trình hoạt động.
- (iv) Nhà cung cấp có hàng hóa, dịch vụ muốn thực hiện khuyến mại có thể cung cấp thông tin và đăng ký thực hiện dịch vụ đăng tải thông tin chương trình khuyến mại trực tuyến lên Ứng dụng VNPAY sau khi đã thực hiện các thủ tục pháp lý cần thiết để thông báo/đăng ký chương trình khuyến mại với cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý về hoạt động khuyến mại.
- (v) Được bảo mật các thông tin cá nhân, thông tin giao dịch theo quy định tại Quy chế này.
- (vi) Được Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY đảm bảo các quyền lợi của Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại sau khi đã ký Hợp đồng với VNPAY.
- (vii) Được VNPAY hỗ trợ trong các thủ tục thực hiện trên Ứng dụng VNPAY, tư vấn thêm về các dịch vụ tích hợp, thiết lập hạ tầng thanh toán cho hoạt động giao dịch trên ứng dụng.

b. Trách nhiệm của Nhà cung cấp

- (i) **Trách nhiệm của Nhà cung cấp trong cung cấp hàng hóa trên Sàn giao dịch thương mại điện tử**

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin: tên, 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...cho VNPAY khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
- Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ để khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định việc đề nghị giao kết hợp đồng.
- Thông tin giá hàng hóa hoặc dịch vụ niêm yết trên Ứng dụng VNPAY phải thể hiện rõ giá đó đã bao gồm hay chưa bao gồm những chi phí liên quan đến việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ như thuế, phí đóng gói, phí vận chuyển và các chi phí phát sinh khác. Đối với dịch vụ được cung cấp trên Ứng dụng VNPAY, Nhà cung cấp phải công bố thông tin chi tiết về cách thức tính phí dịch vụ và cơ chế thanh toán.
- Thông tin hàng hóa phải được Nhà cung cấp công bố bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất; hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy.
- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên Ứng dụng VNPAY.
- 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 Chính sách của VNPAY được niêm yết trên mục Chính sách và Điều khoản của Ứng dụng VNPAY.
- Chịu trách nhiệm cung cấp hóa đơn tài chính hợp lệ cho Khách hàng.
- Phải đáp ứng điều kiện đầu tư, kinh doanh thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện phải công bố số, ngày cấp và nơi cấp Giấy phép, Giấy chứng nhận đủ điều kiện, văn bản xác nhận, hoặc các hình thức văn bản khác theo quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh của ngành, nghề đó.
- Đảm bảo hàng hóa cung ứng trên Ứng dụng VNPAY phải thỏa mãn các điều kiện sau:
 - Hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, có chứng từ hợp lệ;
 - Hàng hóa được phân phối hợp pháp và đủ điều kiện kinh doanh (chất lượng, giấy phép) theo quy định của pháp luật liên quan đối với từng loại hàng hóa/dịch vụ cụ thể;
 - Không thuộc danh mục hàng hóa bị cấm lưu thông, phân phối theo quy định pháp luật;
 - Hàng hóa không vi phạm về sở hữu trí tuệ và/hoặc bất kì quyền nào khác của bất kì bên thứ ba;
 - Hàng hóa không thuộc danh mục hàng hóa bị cấm kinh doanh trên Ứng dụng VNPAY;
 - Hàng hóa không phải là hàng giả, hàng nhái, kém chất lượng. Bao bì, đóng gói phải theo đúng các tiêu chuẩn và mẫu mã của hãng sản xuất sản phẩm do Nhà cung cấp cung ứng.
 - Các tiêu chuẩn, quy chuẩn khác đối với hàng hóa theo quy định của pháp luật.
- Có trách nhiệm cập nhật trạng thái hàng hóa trên Ứng dụng VNPAY hoặc thông báo cho VNPAY tình trạng hàng hóa để VNPAY có trách nhiệm cập nhật.

- Chịu trách nhiệm đối với sự chính xác và/hoặc hiệu lực của giá và/hoặc các thông tin khác liên quan đến sản phẩm được đăng trên Ứng dụng VNPAY;
- Giá bán được niêm yết trên Ứng dụng VNPAY là giá cuối cùng mà Nhà cung cấp bán cho Khách hàng đã bao gồm các loại thuế, phí theo quy định của pháp luật.
- Thanh toán phí Dịch Vụ cho VNPAY theo quy định tại Hợp đồng do các bên ký kết.
- Cung cấp cho VNPAY các giấy tờ liên quan đến hàng hóa sau khi VNPAY có yêu cầu nhưng chậm nhất không quá 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo của VNPAY.
- Nhà cung cấp /người bán không được lợi dụng việc đăng tin sản phẩm, dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY để thực hiện các hành vi sau:
 - Lừa dối Khách hàng bằng việc bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng; vi phạm sở hữu trí tuệ, quyền của bên thứ ba;
 - Lợi dụng việc bán hàng trên Ứng dụng VNPAY để bán các hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
 - Thực hiện các hành vi quảng cáo không đúng sự thật.
 - Tiến hành các hoạt động khuyến mại mà không thông báo, đăng ký về chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật.
- Công khai các chính sách bảo hành, đổi trả/hủy bỏ đơn hàng đối với hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp trên giao diện tin đăng sản phẩm, dịch vụ được niêm yết trên Ứng dụng VNPAY.
- Giải quyết các dịch vụ sau bán hàng và đổi trả, bồi thường cho Khách hàng theo chính sách của VNPAY.
- Cung cấp đầy đủ thông tin hàng hóa, dịch vụ, giá cả, điều kiện giao dịch chung, vận chuyển và giao nhận khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY.
- Thực hiện các quy định về giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY bao gồm: thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng, cung cấp các điều khoản của Hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến, đề nghị giao kết hợp đồng, rà soát và xác nhận nội dung hợp đồng, trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, thủ tục chấm dứt hợp đồng...theo quy định của pháp luật.
- 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 khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY.
- Tuân thủ các quy định khác của pháp luật về thuế, thanh toán theo quy định của pháp luật.

ii. Trách nhiệm của người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại trực tuyến

- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại.
- Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại theo như thông tin đã cung cấp.
- Trách nhiệm khác theo quy định của Luật thương mại và nghị định hướng dẫn trong hoạt động khuyến mại

iii. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán cho Ứng dụng VNPAY

Hiện Ứng dụng VNPAY đang sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán Ví điện tử VNPAY do chính VNPAY cung ứng. Trường hợp VNPAY có ký kết và đầu nối dịch vụ trung gian thanh toán của các đối tác khác, các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán trên Ứng dụng VNPAY (bao gồm cả VNPAY) phải tuân thủ các trách nhiệm sau:

- Tuân thủ các quy định, tiêu chuẩn kỹ thuật về dịch vụ trung gian thanh toán do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.
- Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán thực hiện qua hệ thống của mình theo thời hạn quy định tại Luật kế toán.
- Liên đới chịu trách nhiệm với VNPAY trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua Ứng dụng VNPAY bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.
- Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định của pháp luật
- Có trách nhiệm phối hợp với VNPAY trong quá trình xử lý khiếu nại, tranh chấp liên quan đến Nhà cung cấp bao gồm việc cung cấp tài liệu, bằng chứng liên quan.

iv.Các trách nhiệm khác

- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VNPAY về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý. Trong trường hợp thông tin liên lạc hoặc hợp tác với đối tác không được đáp ứng một cách phù hợp, thì VNPAY không có trách nhiệm về bất cứ khiếu nại về thiệt hại nào xảy ra.
- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại cam kết những thông tin cung cấp cho VNPAY và những thông tin đăng tải lên Ứng dụng VNPAY là chính xác.
- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của VNPAY vào những mục đích bất hợp pháp, 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 VNPAY 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 Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại 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 VNPAY cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của VNPAY.
- Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại không được hành động gây mất uy tín của VNPAY dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của VNPAY.
- Tuân thủ nghiêm túc và cam kết nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ khác theo hợp đồng đã ký với VNPAY.
- Trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

10.2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

a. Quyền của Khách hàng

- (i) Khách hàng sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Ứng dụng VNPAY. Tài khoản này được cấp riêng cho Khách hàng để sử dụng trên một thiết bị trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.
- (ii) Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho VNPAY trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho VNPAY.
- (iii) Duy trì thông tin liên lạc với VNPAY một cách kịp thời và thông suốt cho việc vận hành dịch vụ.
- (iv) Nhận hóa đơn GTGT do Nhà cung cấp, đối tác của VNPAY xuất khi thanh toán đầy đủ phí dịch vụ, hàng hóa đã đặt thông qua Ứng dụng VNPAY.

b. Nghĩa vụ của Khách hàng

- (i) Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- (ii) Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VNPAY về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý. Trong trường hợp thông tin liên lạc hoặc hợp tác với đối tác không được đáp ứng một cách phù hợp, thì VNPAY không có trách nhiệm về bất cứ khiếu nại về thiệt hại nào xảy ra.
- (iii) Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho VNPAY và những thông tin đăng tải lên Ứng dụng VNPAY là chính xác.
- (iv) Khách hàng cam kết đồng ý không sử dụng dịch vụ của VNPAY 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 VNPAY hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
- (v) Khách hàng 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 VNPAY cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của VNPAY.
- (vi) Cam kết không xâm phạm tới quyền sở hữu trí tuệ bao gồm nhưng không giới hạn: Bản quyền tác giả, quyền sở hữu công nghiệp đối với nhãn hiệu, sáng chế/giải pháp hữu ích, bí mật kinh doanh... đã, đang thuộc sở hữu và sẽ được VNPAY đăng ký quyền sở hữu trí tuệ, quyền hình ảnh, quyền bí mật thông tin đối với bất kỳ tài sản vô hình nào đang hiện diện trên Ứng dụng VNPAY.
- (vii) Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của VNPAY dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của VNPAY.
- (viii) Khách hàng có trách nhiệm phối hợp với VNPAY trong quá trình xử lý khiếu nại, tranh chấp liên quan đến Khách hàng bao gồm việc cung cấp tài liệu, bằng chứng liên quan.
- (ix) Thành viên cam kết không thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây (“Hành Vi Không Được Phép”):

- Thực hiện hành vi vi phạm quy định tại văn bản này;

- Thực hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của VNPAY;
- Thực hiện hành vi gây ảnh hưởng đến sự an toàn, ổn định của hệ thống của VNPAY và quyền lợi của Thành viên khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở: khởi tạo nhiều giao dịch trong thời gian ngắn, phân tán các phần mềm độc hại có khả năng gây hại cho hệ thống, dữ liệu của VNPAY;
- Cung cấp thông tin không đầy đủ, cập nhật, trung thực, chính xác cho VNPAY liên quan đến Thành viên và/hoặc các giao dịch được thực hiện trên Ứng dụng VNPAY;
- Sử dụng tài khoản Ứng dụng VNPAY để thực hiện giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, đưa hoặc nhận hối lộ, trốn thuế, mua bán, trao đổi tiền ảo, trục lợi chương trình quảng cáo, khuyến mại và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- Mua, bán, thuê, cho thuê, chuyển nhượng tài khoản hoặc thông tin tài khoản, mở hộ tài khoản;
- Mở hoặc duy trì tài khoản mạo danh.

(x) Nếu VNPAY có cơ sở để tin rằng Thành viên đã thực hiện hoặc có khả năng thực hiện một hoặc nhiều Hành Vi Không Được Phép, hoặc việc tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Thành viên có thể gây tác động tiêu cực đến quyền và lợi ích hợp pháp của VNPAY và/hoặc bất cứ bên thứ ba nào, VNPAY có quyền, nhưng không phải nghĩa vụ, thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của VNPAY và các bên thứ ba có liên quan và thông báo cho Thành viên về việc áp dụng các biện pháp này, bao gồm:

- Ngừng/tạm ngừng/từ chối cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ cho Thành viên;
- Chấm dứt hợp đồng và/hoặc thỏa thuận đã ký kết/xác lập với Thành viên ngay tại thời điểm phát hiện Thành viên thực hiện Hành Vi Không Được Phép;
- Tạm khóa/đóng tài khoản;
- Cung cấp thông tin giao dịch và thông tin Thành viên cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- Thu hồi các quyền, lợi ích, ưu đãi mà Thành viên có được từ việc thực hiện Hành Vi Không Được Phép;
- Từ chối cho Thành viên tham gia các chương trình quảng cáo, khuyến mại, ưu đãi do VNPAY và/hoặc đối tác của VNPAY triển khai;
- Các biện pháp khác phù hợp với quy định của pháp luật.

(xi) Thành viên (và các tổ chức, cá nhân không phải là thành viên) không được sử dụng dịch vụ của Ứng dụng VNPAY vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò/thu thập/khai thác thông tin bất hợp pháp hoặc khi chưa có sự cho phép của VNPAY, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Ứng dụng VNPAY hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lừa đảo thị trường hoặc tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phân đoán nhu cầu thị trường, hoặc thực hiện các hành vi thông đồng giữa Khách hàng với Nhà cung cấp, giữa Khách hàng với nhau hoặc giữa

Nhà cung cấp với nhau. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật, VNPAY có quyền áp dụng các biện pháp xử lý đối với thành viên vi phạm theo các quy định, chính sách đang có hiệu lực trên Ứng dụng VNPAY tại thời điểm VNPAY phát hiện hành vi vi phạm của thành viên.

- (xii) Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Ứng dụng VNPAY cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Ứng dụng VNPAY trong văn bản này.
- (xiii) Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Ứng dụng VNPAY dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Ứng dụng VNPAY.
- (xiv) Tuân thủ nghiêm túc, cam kết nghĩa vụ thanh toán và nghĩa vụ khác theo hợp đồng.

11. Phân định trách nhiệm giữa VNPAY, Khách hàng, Nhà cung cấp, Bên cung cấp dịch vụ logistic (nếu có) trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Ứng dụng VNPAY.

11.1. Phân định trách nhiệm giữa VNPAY, Nhà cung cấp, Bên cung cấp dịch vụ logistic trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Ứng dụng VNPAY.

- a. Trong trường hợp VNPAY, Nhà cung cấp có giao kết sử dụng dịch vụ logistic của Bên thứ ba, Nhà cung cấp có trách nhiệm cung cấp các tài liệu về chất lượng hàng hóa, giấy tờ xác nhận về bảo hành, hóa đơn giá trị gia tăng kèm theo hàng hóa đóng gói được giao, trên nhãn đóng gói có ghi thông tin hàng hóa. Bên cung cấp dịch vụ Logistic chịu trách nhiệm vận chuyển và rủi ro về hàng hóa kể từ khi nhận bàn giao từ Nhà cung cấp, Ứng dụng VNPAY sẽ tiếp nhận và chuyển thông tin khiếu nại của Khách hàng tới Nhà cung cấp, Bên cung cấp dịch vụ Logistic nếu hàng hóa không được giao, không được giao đúng, đầy đủ hay thất lạc để các Bên liên quan tiếp nhận, xác minh và giải quyết yêu cầu của Khách hàng.
- b. Trong trường hợp đơn hàng được vận chuyển, giao nhận bởi bên thứ ba cung cấp dịch vụ logistics và Khách hàng có khiếu nại đối với việc chậm trễ, lỗi của đơn vị vận chuyển, bên thứ ba cung cấp dịch vụ logistics, nếu bên thứ ba do VNPAY thuê, VNPAY sẽ yêu cầu Bên thứ ba giải trình và phản hồi kết quả cho Khách hàng sau khi xác minh lỗi của Bên cung cấp dịch vụ logistics cùng thông tin về bồi thường thiệt hại, bồi hoàn phí dịch vụ (nếu có), nếu bên thứ ba do Nhà cung cấp thuê, VNPAY sẽ yêu cầu Nhà cung cấp xử lý tranh chấp và giám sát việc giải quyết khiếu nại và phản hồi cho khách hàng liên quan tới tranh chấp, khiếu nại đã phản ánh với VNPAY.
- c. Trong mọi trường hợp, VNPAY chỉ chịu trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, xử lý và giải quyết các khiếu nại liên quan tới các giao dịch phát sinh trên Sàn thương mại điện tử/khuyến mại trực tuyến Ứng dụng VNPAY. VNPAY không chịu trách nhiệm giải quyết đối với các đơn hàng không được giao dịch trên sàn, đối với các lỗi của hệ thống vận hành, VNPAY sẽ chịu trách nhiệm trước Khách hàng. Đối với các lỗi, sai sót của Nhà cung cấp, VNPAY sẽ tiếp nhận các yêu cầu và đề nghị Nhà cung cấp tuân thủ, thực hiện các biện pháp khắc phục, bồi thường nhằm đảm bảo quyền lợi cho

Khách hàng, các trách nhiệm trong việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp không thuộc phạm vi trách nhiệm của VNPAY.

11.2. Phân định trách nhiệm giữa VNPAY, Khách hàng, Nhà cung cấp trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên Ứng dụng VNPAY.

- a. VNPAY chỉ giải quyết những khiếu nại hợp lệ sau khi đã tiến hành xác minh.
- b. VNPAY giải quyết khiếu nại dựa trên những thông tin thu thập được cả từ Khách hàng và Nhà cung cấp
- c. Mọi thông tin khiếu nại sẽ được lưu giữ bởi bộ phận giải quyết khiếu nại của VNPAY để phục vụ việc giải quyết khiếu nại. VNPAY cam kết không tiết lộ thông tin cá nhân và khiếu nại cho bất kỳ bên nào không liên quan.
- d. VNPAY có quyền xóa bỏ một phần hoặc tất cả thông tin đăng tải của Nhà cung cấp lên trang Ứng dụng VNPAY như một chế tài xử lý nếu Nhà cung cấp vi phạm một trong các điều khoản của VNPAY mà không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Nhà cung cấp. VNPAY không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bất kỳ ai trong trường hợp này.
- e. VNPAY có quyền áp dụng chế tài xóa bỏ vĩnh viễn tài khoản đăng tải của Khách hàng, Nhà cung cấp, người có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại mà không cần báo trước nếu có các vi phạm nghiêm trọng hoặc nhiều hơn 02 vi phạm đã bị nhắc nhở và từng bị xử phạt với mức chế tài thấp hơn. VNPAY không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào xảy ra cho bất kỳ ai trong trường hợp này.
- f. Nhà cung cấp có nghĩa vụ cung cấp tất cả các chứng từ, bằng chứng để phục vụ giải quyết khiếu nại và hợp tác, phối hợp theo đúng quy trình xử lý khiếu nại của VNPAY.
- g. Nhà cung cấp phải tuân thủ các quy định của pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ khi đăng ký hợp tác với VNPAY. Nhà cung cấp không được xâm phạm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào của VNPAY dù chưa hay đã được VNPAY công bố, đăng ký bao gồm nhưng không giới hạn: Quyền tác giả đối với tác phẩm, Quyền sở hữu công nghiệp đối với nhãn hiệu, kiểu dáng công nghiệp, sáng chế/giải pháp hữu ích, quyền đối với bí mật kinh doanh...
- h. Nếu khách hàng cố tình thông báo khiếu nại sai sự thật, trường hợp Nhà cung cấp đã giao hàng đúng như giao kết, sau khi VNPAY xác nhận thì Nhà cung cấp sẽ nhận được ngay số tiền thanh toán.
- i. Nếu lỗi xảy ra được xác định do sai sót của Nhà cung cấp, Nhà cung cấp có nghĩa vụ phải đổi, trả hoặc gửi bổ sung hàng hóa, dịch vụ mới theo yêu cầu của Khách hàng. Mọi chi phí phát sinh của quá trình trên phải do Nhà cung cấp chịu trách nhiệm thanh toán.
- j. Trong mọi trường hợp, các khiếu nại được phát sinh trên Ứng dụng VNPAY sẽ do VNPAY là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với Quy chế hoạt động đã công bố và các quy định pháp luật. Cơ sở giải quyết tranh chấp sẽ dựa trên các lịch sử của một giao dịch được ghi nhận bằng văn bản, văn bản điện tử hoặc một hình thức tương đương.
- k. Trong trường hợp Nhà cung cấp, Khách hàng không đồng ý thực thi phán quyết của VNPAY, khiếu nại sẽ được đưa ra cơ quan chức năng để tiến hành phân xử theo quy định của pháp luật.

12. Điều khoản áp dụng

- 12.1.** Quy chế của Ứng dụng VNPAY chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. VNPAY có quyền và có thể thay đổi Quy chế

này bằng cách thông báo trên Ứng dụng cho các thành viên biết ít nhất 05 ngày làm việc trước khi thay đổi Quy chế.

12.2. Việc Thành viên tiếp tục sử dụng Ứng dụng VNPAY khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

13. Điều khoản cam kết

13.1. Mọi Thành viên khi sử dụng Ứng dụng VNPAY để thực hiện giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo Quy chế này.

13.2. Mọi thắc mắc của Khách hàng xin vui lòng liên hệ với Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM

Địa chỉ: Tầng 8, số 22, phố Láng Hạ, phường Láng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Hotline: 1900.555.577

Email hỗ trợ: hotrovnipay@vnipay.vn

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP
THANH TOÁN VIỆT NAM**

Tổng Giám đốc

LÊ TÁNH