

## THỎA THUẬN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN JETPAY

Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ trung gian thanh toán ("Thỏa thuận") là Thỏa thuận pháp lý giữa Quý khách (là cá nhân, tổ chức sử dụng Dịch vụ TGTT) với Công ty Cổ phần JETPAY (sau đây được gọi là "JETPAY"), quy định các điều khoản trong việc Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT và các dịch vụ khác được cung cấp bởi JETPAY.

Tùy theo Dịch vụ TGTT mà Quý khách sử dụng, Quý khách có thể là "Đơn vị thanh toán (ĐVTT)" hoặc "Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT)":

- ĐVTT: Khi Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT để thực hiện các nghiệp vụ thanh toán (chi tiết quy định tại Điều 3 của Thỏa thuận này)
- ĐVCNTT: Khi Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT để thực hiện các nghiệp vụ chấp nhận thanh toán (chi tiết quy định tại Điều 4 của Thỏa thuận này)
- Quý khách (ĐVTT, ĐVCNTT) phải tuân thủ tất cả các điều khoản khác của Thỏa thuận

Quý khách đồng ý và thừa nhận rằng JETPAY có quyền điều chỉnh nội dung của Thỏa thuận tại bất kỳ thời điểm nào, và những điều chỉnh đó sẽ có hiệu lực ngay khi JETPAY thực hiện đăng tải và cập nhật trên Website.

Bằng việc mở tài khoản hoặc/và truy cập vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ TGTT tại bất kỳ thời điểm nào, Quý khách đồng ý rằng Quý khách đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ tất cả các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, cũng như các điều chỉnh liên quan đến Thỏa thuận (nếu có). Nếu Quý khách không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận, Quý khách có thể đóng tài khoản, tạm ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ TGTT.

### Điều 1: Định nghĩa

- 1.1. **Dịch vụ trung gian thanh toán (Dịch vụ TGTT):** Là các dịch vụ thanh toán, dịch vụ chấp nhận thanh toán do JETPAY cung cấp cho Quý khách trên cơ sở các điều khoản và quy định của Thỏa thuận này.
- 1.2. **Quý khách:** Là cá nhân, tổ chức sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- 1.3. **Giao dịch:** Là các giao dịch Quý khách thực hiện thông qua Dịch vụ TGTT của JETPAY cung cấp.
- 1.4. **Giao dịch thành công:** Là Giao dịch đã được ghi nhận xử lý thành công qua hệ thống của JETPAY và Quý khách đã nhận được thông báo giao dịch thành công từ JETPAY.
- 1.5. **Phí dịch vụ:** Là khoản phí mà Quý khách phải trả cho JETPAY khi sử dụng Dịch vụ TGTT.
- 1.6. **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** Là chuẩn quy định về bảo mật của các TCTQT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
- 1.7. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng hoặc công ty phát hành và thanh toán thẻ quốc tế, hiện tại bao gồm Tổ chức Visa International, Công ty thẻ

MasterCard Incorporated, Công ty thẻ Discover, Công ty thẻ JCB, Công ty thẻ China UnionPay.

- 1.8. **Website:** Là website thuộc sở hữu của JETPAY cho mục đích cung cấp Dịch vụ TGTT tại địa chỉ website <https://jetpay.vn>. Tên gọi và/hoặc địa chỉ website có thể thay đổi, bổ sung tại từng thời kỳ theo định hướng của JETPAY mà không ảnh hưởng đến mục đích của Dịch vụ TGTT.
- 1.9. **Ngày làm việc:** Là các ngày từ Thứ Hai (hai) đến Thứ Sáu (sáu) trong tuần, không bao gồm ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ, ngày Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

## **Điều 2: Mở và quản lý tài khoản JETPAY**

### **2.1. Mở tài khoản**

- a) Tài khoản JETPAY cho phép Quý khách làm thực hiện các giao dịch như:
  - i. Chuyển tiền và nhận tiền.
  - ii. Mua hàng trực tuyến thông qua thiết bị di động hoặc các website bán hàng, mạng xã hội, chợ ứng dụng.
  - iii. Thực hiện thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ nội địa, tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc các tùy chọn thanh toán khác.
  - iv. Nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ nội địa, tài khoản ngân hàng, ví điện tử và các phương thức thanh toán khác từ những người khác.
- b) JETPAY cung cấp hai loại tài khoản: tài khoản cá nhân và tài khoản doanh nghiệp, cả hai đều được điều chỉnh bởi Thỏa thuận này.
  - i. Tài khoản cá nhân
    - Nếu Quý khách chỉ có nhu cầu chuyển tiền và nhận tiền cho/từ bạn bè, gia đình hoặc/và mua hàng và thanh toán thì tài khoản cá nhân là lựa chọn phù hợp với Quý khách.
    - Để mở tài khoản cá nhân, Quý khách phải cung cấp thông tin và đảm bảo tính xác thực, đầy đủ, chính xác, và cập nhật thường xuyên các thông tin bao gồm: Họ và tên, CMND/CCCD/Hộ chiếu, giấy khai sinh (đối với cá nhân là công dân Việt Nam chưa đủ 14 tuổi); thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh của cá nhân (đối với cá nhân là người nước ngoài), Số điện thoại và các thông tin khác theo yêu cầu của JETPAY trong từng thời kỳ.
  - ii. Tài khoản doanh nghiệp
    - Tài khoản doanh nghiệp phù hợp với các cá nhân hoặc tổ chức có thực hiện các hoạt động cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Người mua.
    - Để mở tài khoản doanh nghiệp, Quý khách phải cung cấp các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của JETPAY đặt tại Website, và phối hợp với JETPAY thực hiện đầy đủ các bước xác minh thông tin để hoàn tất các thủ tục đăng ký tài khoản.

- Khi cung cấp hàng hóa/dịch vụ, Quý khách phải tuân thủ quy định của JETPAY tại Điều 4 – Chấp nhận thanh toán bằng JETPAY của Thỏa thuận này.
- c) Theo yêu cầu quản lý rủi ro và các yêu cầu pháp luật hiện hành, Quý khách đồng ý cung cấp cho JETPAY đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của JETPAY trong từng thời kỳ và đồng ý việc JETPAY được quyền lấy báo cáo tín dụng cá nhân và/hoặc tổ chức của Quý khách từ các báo cáo tín dụng hoặc số liệu thống kê của bên thứ ba tại thời điểm mở tài khoản để JETPAY đánh giá được đầy đủ các rủi ro tín dụng của Quý khách. Việc sử dụng và thu thập thông tin của Quý khách sẽ được điều chỉnh theo quy định của Thỏa thuận này và Chính sách quyền riêng tư của JETPAY.
- d) Xác minh thông tin
- i. Quý khách đồng ý ủy quyền cho JETPAY trực tiếp hoặc thông qua các bên thứ ba, thực hiện bất kỳ yêu cầu nào JETPAY cho là cần thiết để xác minh thông tin của Quý khách. Thông tin này có thể bao gồm:
    - Yêu cầu Quý khách cung cấp thêm tài liệu, hoặc giấy tờ nhận dạng khác vào bất cứ thời điểm nào để JETPAY có cơ sở nhận dạng Quý khách;
    - Yêu cầu Quý khách thực hiện các bước xác nhận quyền sở hữu địa chỉ email hoặc các công cụ tài chính của Quý khách;
    - Yêu cầu báo cáo tín dụng từ ngân hàng, tổ chức tín dụng;
    - Xác minh thông tin của Quý khách so với cơ sở dữ liệu bên thứ ba hoặc thông qua các nguồn khác.
  - ii. JETPAY có thể yêu cầu Quý khách cung cấp thêm một số thông tin bổ sung để JETPAY có thể xác minh thông tin của Quý khách theo quy định của luật chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố khi Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY.
  - iii. JETPAY có quyền đóng, phong tỏa hoặc hạn chế quyền truy cập của Quý khách vào tài khoản JETPAY và/hoặc các Dịch vụ TGTT của JETPAY trong trường hợp Quý khách không cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ theo yêu cầu của chúng tôi hoặc/và chúng tôi không thể kiểm tra hay xác minh danh tính của Quý khách dựa trên các thông tin mà Quý khách đã cung cấp cho chúng tôi.
- e) Cập nhật thông tin: Khi có bất kỳ thay đổi thông tin nào trong danh sách xác minh thông tin, Quý khách có trách nhiệm thông báo cho JETPAY ngay lập tức bằng cách cập nhật thông tin ngay trên công cụ/ứng dụng JETPAY mà Quý khách đang sử dụng hoặc theo các phương thức mà JETPAY hỗ trợ tại thời điểm phát sinh nhu cầu cập nhật thông tin của Quý khách.
- f) Quý khách phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác của các thông tin đã đăng ký hoặc cập nhật sửa đổi trên hệ thống của JETPAY khi sử dụng các Dịch vụ TGTT của JETPAY.

## 2.2. Đóng/phong tỏa tài khoản

- a) Quý khách có thể đóng tài khoản và ngừng sử dụng các Dịch vụ TGTT của JETPAY bất cứ lúc nào bằng cách sử dụng chức năng đóng tài khoản theo hướng dẫn của JETPAY đặt trên Website để hệ thống thực hiện nghiệp vụ đóng tài khoản. Khi Quý khách đóng tài khoản,

JETPAY sẽ hủy mọi giao dịch đã được lên lịch hoặc chưa hoàn tất. Quý khách phải rút hoặc chuyển khoản toàn bộ số dư còn lại từ tài khoản JETPAY trước khi đóng.

- b) Trong một số trường hợp, Quý khách không nên đóng tài khoản JETPAY khi tài khoản của Quý khách đang bị điều tra/khiếu nại hoặc đang có giao dịch ở trạng thái Chờ chuyển hoặc Chờ nhận. Nếu Quý khách vẫn đề nghị đóng tài khoản trong các trường hợp này, JETPAY sẽ tạm giữ và/hoặc phong tỏa toàn bộ số tiền có trong tài khoản của Quý khách và tất cả số tiền đang ở trạng thái chờ chuyển, chờ nhận có liên quan tới tài khoản của Quý khách ở thời điểm Quý khách gửi đề nghị đóng tài khoản. Thời gian tạm giữ và/hoặc phong tỏa này có thể lên tới 180 (một trăm tám mươi) ngày để đảm bảo an toàn cho JETPAY hoặc các bên thứ ba khác.
- c) JETPAY có quyền phong tỏa tài khoản và tạm giữ toàn bộ số dư có trong tài khoản của Quý khách mở tại JETPAY cùng số tiền của các giao dịch đang ở trạng thái Chờ chuyển/ Chờ nhận của Quý khách trong trường hợp sau:
  - i. Quý khách vi phạm các điều khoản về sử dụng Dịch vụ TGTT theo Thỏa thuận này.
  - ii. Theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán.
  - iii. JETPAY phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của Người mua hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của JETPAY do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
- d) Quý khách vẫn phải chịu trách nhiệm pháp lý đối với tất cả các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản ngay cả khi Quý khách đã hoàn thành thủ tục đóng tài khoản hoặc ngay khi tài khoản của Quý khách đã bị phong tỏa.
- e) Nếu chủ tài khoản JETPAY chết, tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi thì người tiếp nhận là người giám hộ hợp pháp, người thừa kế, đại diện thừa kế và JETPAY sẽ thực hiện chi trả lại số dư tài khoản cho người tiếp nhận theo Quyết định hoặc Bản án (nếu có) của Tòa án hoặc tài liệu chứng minh của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **2.3. Tài khoản không hoạt động**

Nếu Quý khách không đăng nhập vào tài khoản JETPAY từ 02 (hai) năm trở lên, JETPAY có thể đóng tài khoản của Quý khách và bất kỳ số tiền nào chưa sử dụng trong tài khoản sẽ phải tuân theo luật pháp hiện hành về khoản tiền chưa xác nhận.

### **2.4. Quản lý tài khoản**

- a) Quý khách phải chịu trách nhiệm:
  - i. Bảo mật thông tin tài khoản và mật khẩu truy cập tài khoản JETPAY (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố xác thực điện tử khác tùy từng trường hợp);
  - ii. Tất cả các giao dịch và hoạt động xảy ra dưới tên đăng nhập và mật khẩu của Quý khách;
  - iii. Bất kỳ và tất cả các hậu quả của việc sử dụng hoặc lạm dụng tên đăng nhập, mật khẩu của Quý khách.

- b) Quý khách không được chia sẻ hoặc chỉ định, chuyển nhượng, ủy quyền cho người khác biết hay sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu. Quý khách phải chịu trách nhiệm toàn bộ cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ việc không tuân thủ các quy định này và Quý khách sẽ phải bồi thường cho JETPAY và các bên liên quan bất kỳ thiệt hại, mất mát nào do kết quả của những hành động này gây ra.
- c) Nếu Quý khách sử dụng Tài khoản doanh nghiệp của JETPAY, Quý khách phải đồng ý rằng:
  - i. Tất cả nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác có quyền truy cập vào tên đăng nhập, mật khẩu của Quý khách đều đã được Quý khách ủy quyền hợp lệ để sử dụng Dịch vụ TGTT nhân danh Quý khách và ràng buộc Quý khách với bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trên hệ thống của JETPAY.
  - ii. Quý khách sẽ hạn chế tối đa cho phép nhân sự sử dụng tài khoản và truy cập vào tài khoản JETPAY. Quý khách chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những nhân sự truy cập vào dữ liệu của Quý khách và chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản nhân sự của Quý khách.
  - iii. Quý khách chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản nhân sự của Quý khách và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với JETPAY về các truy cập trái phép.

## 2.5. Nạp tiền

### a) Phạm vi

Quý khách có thể Nạp tiền vào tài khoản JETPAY bằng cách liên kết tài khoản/thẻ ngân hàng với tài khoản của JETPAY và nạp tiền từ tài khoản/thẻ ngân hàng của các ngân hàng liên kết.

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

Quý khách đồng ý rằng JETPAY được phép lưu trữ các thông tin có liên quan đến tài khoản/thẻ ngân hàng của Quý khách để phục vụ cho một mục đích duy nhất là để JETPAY cung cấp các Dịch vụ TGTT cho Quý khách theo quy định tại Thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật. Đồng thời cho phép JETPAY xác nhận với tổ chức phát hành về việc tài khoản/thẻ ngân hàng của Quý khách có ở trạng thái được phép thực hiện giao dịch hay không.

### b) Phí dịch vụ

Đối với mỗi giao dịch nạp tiền Quý khách có thể sẽ phải trả một khoản phí cho JETPAY theo chính sách phí được JETPAY quy định trong từng thời kỳ.

### c) Trường hợp hạn chế:

Quý khách không được nạp tiền vào tài khoản trong trường hợp số tiền Quý khách chuyển tới JETPAY để nạp tiền có nguồn gốc không hợp pháp, ví dụ: chuyển tiền từ thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ quốc tế ăn cắp.... Nếu Quý khách cố tình nạp tiền có nguồn gốc nêu trên vào tài khoản JETPAY thì số tiền đó có thể bị phong tỏa/tạm giữ bởi JETPAY tại bất cứ thời điểm nào.

## 2.6. Rút tiền

### a) Phạm vi

Quý khách có thể rút tiền có trong tài khoản của Quý khách mở tại JETPAY về tài khoản/thẻ ngân hàng của Quý khách bằng cách yêu cầu JETPAY chuyển tiền từ tài khoản của Quý khách tại JETPAY tới tài khoản/thẻ ngân hàng của Quý khách theo yêu cầu.

b) Hạn mức

Tùy thuộc vào loại tài khoản (doanh nghiệp hay cá nhân) mà JETPAY có thể quy định hạn mức số tiền được rút. Quý khách có thể tham khảo quy định này khi đăng nhập vào tài khoản JETPAY của Quý khách.

c) Phí dịch vụ

Đối với mỗi giao dịch rút tiền Quý khách có thể sẽ phải trả một khoản phí cho JETPAY theo chính sách phí được JETPAY quy định trong từng thời kỳ.

d) Trường hợp hạn chế:

Quý khách sẽ không rút được tiền hoặc phải chờ thời gian xử lý lâu hơn trong trường hợp tài khoản của Quý khách đang bị phong tỏa.

## 2.7. Nhận tiền

a) Phạm vi

- i. Quý khách có thể nhận được tiền vào tài khoản JETPAY của Quý khách khi người thân/bạn bè chuyển tiền cho Quý khách.
- ii. Thông qua tài khoản Quý khách đã đăng ký với JETPAY, Quý khách có quyền nhận không giới hạn số tiền chuyển đến một cách hợp pháp. Các khoản tiền không hợp pháp hoặc có nguồn gốc phạm tội sẽ bị xem xét và có thể bị phong tỏa/tạm giữ.

b) Từ chối nhận tiền

Quý khách có thể trả lại số tiền nhận được từ một tài khoản khác chuyển tới cho Quý khách trong trường hợp Quý khách không đồng ý hoặc không muốn thực hiện giao dịch với tài khoản đã chuyển tiền cho Quý khách. Việc hoàn lại tiền cần được thực hiện càng sớm càng tốt trong một khoảng thời gian hợp lý (nhưng không quá 30 (ba mươi) ngày) thông qua chức năng "Hoàn lại" (nếu giao dịch đã hoàn thành) hoặc chức năng Từ chối (nếu giao dịch đang bị Tạm giữ) tại trang thông tin chi tiết của giao dịch nhận tiền tương ứng.

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

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

## Điều 3: Sử dụng JETPAY để thanh toán

Trong phạm vi điều khoản này, Quý khách với vai trò là Đơn vị thanh toán (ĐVT), Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY để thực hiện các nghiệp vụ: Chuyển tiền, Thanh toán và các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của JETPAY trong từng thời kỳ.

### 3.1. Chuyển tiền

a) Phạm vi:



- i. ĐVTT có thể chuyển tiền từ tài khoản JETPAY của ĐVTT sang tài khoản JETPAY hoặc tài khoản ngân hàng của người thân, bạn bè của mình (ví dụ: chuyển tiền cho bạn bè/người thân, chuyển tiền mừng sinh nhật, hiếu hỷ...) bằng Số dư tài khoản JETPAY của ĐVTT.
  - ii. ĐVTT có thể chuyển tiền cho người thân, bạn bè ngay cả khi họ không sử dụng tài khoản của JETPAY bằng cách chọn chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng của họ.
- b) Hạn mức chuyển tiền
- i. Để kiểm soát rủi ro, JETPAY có thể áp hạn mức chuyển tiền cho mỗi giao dịch hoặc/và mỗi tài khoản. ĐVTT có thể thấy hạn mức này bằng cách đăng nhập vào tài khoản JETPAY của ĐVTT. Tùy từng trường hợp, hạn mức này có thể được điều chỉnh theo chính sách của JETPAY.
  - ii. Trong một số trường hợp, chúng tôi sẽ cảnh báo cho ĐVTT rằng giao dịch chuyển tiền của ĐVTT có nguy cơ xảy ra rủi ro cao hơn mức bình thường (ví dụ ĐVTT chuyển tiền trực tiếp cho một người không quen biết). Lưu ý: đây chỉ cảnh báo giao dịch đó có thể rủi ro, ĐVTT có thể chọn tiếp tục giao dịch hoặc không tiếp tục thực hiện giao dịch.
- c) Từ chối giao dịch

Khi ĐVTT chuyển tiền tới một tài khoản khác, người được ĐVTT chuyển tiền tới (Người nhận) không bắt buộc phải nhận. Người nhận có thể từ chối nhận khoản tiền do ĐVTT chuyển và ĐVTT đồng ý rằng ĐVTT sẽ chịu mọi trách nhiệm pháp lý với bất kỳ rủi ro nào liên quan đến giao dịch này.

### 3.2. Thanh toán

- a) Phạm vi:
- i. ĐVTT có thể thanh toán các hóa đơn mua hàng hóa/dịch vụ cho Người bán (Người bán có thể sử dụng hoặc không sử dụng Dịch vụ chấp nhận thanh toán của JETPAY) bằng các phương thức thanh toán như sau:
    - Số dư tài khoản JETPAY
    - Tài khoản ngân hàng
    - Thẻ thanh toán nội địa, quốc tế
    - Ví điện tử
    - Phương thức thanh toán khác mà JETPAY hỗ trợ trong từng thời kỳ.
  - ii. Để quản lý rủi ro, trong một số trường hợp JETPAY có thể giới hạn phương thức thanh toán khi ĐVTT mua hàng hóa/dịch vụ. Ví dụ:
    - ĐVTT có thể không thể thanh toán mua hàng online bằng thẻ tín dụng cho một số Người bán cung cấp một số dịch vụ du lịch nhất định;
- b) Hạn mức thanh toán

Để kiểm soát rủi ro, JETPAY có thể áp dụng hạn mức thanh toán cho mỗi giao dịch hoặc/và mỗi tài khoản. ĐVTT có thể thấy hạn mức này bằng cách đăng nhập vào tài khoản JETPAY của ĐVTT. Tùy từng trường hợp, hạn mức này có thể được điều chỉnh theo chính sách của JETPAY.

### c) Xét duyệt thanh toán

Khi JETPAY xác định một giao dịch có khả năng gây rủi ro cao trong việc vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành, JETPAY sẽ thực hiện xét duyệt giao dịch đó chặt chẽ hơn trước khi cho phép giao dịch đó tiếp tục thực hiện. Khi đó, JETPAY sẽ tạm dừng giao dịch và thông báo cho Người bán trì hoãn việc chuyển hàng/cung cấp dịch vụ. Với tư cách là Người mua, điều này có thể làm chậm việc nhận hàng hóa/dịch vụ đã mua của ĐVTT. Nếu xét thấy giao dịch an toàn, chúng tôi sẽ thông báo cho Người bán để họ tiếp tục chuyển hàng/cung cấp dịch vụ. Nếu xét thấy giao dịch không an toàn, chúng tôi sẽ hủy giao dịch đó và trả lại tiền cho ĐVTT, trừ khi chúng tôi được Cơ quan nhà nước có thẩm quyền/Ngân hàng yêu cầu thực hiện hành động khác về mặt pháp lý.

### d) Hoàn tiền

Khi ĐVTT mua hàng và thanh toán bằng các phương thức thanh toán của JETPAY và cuối cùng giao dịch được hoàn tiền, thông thường JETPAY sẽ hoàn lại khoản thanh toán về phương thức thanh toán ban đầu ĐVTT đã sử dụng cho giao dịch. Nếu ĐVTT sử dụng tài khoản ngân hàng làm phương thức thanh toán cho giao dịch, chúng tôi sẽ hoàn lại khoản thanh toán về tài khoản ngân hàng của ĐVTT hoặc số dư tài khoản JETPAY của ĐVTT nếu không thể hoàn về tài khoản ngân hàng của ĐVTT.

### 3.3. Phí dịch vụ

Tùy từng giao dịch Chuyển tiền, Thanh toán, ĐVTT có thể sẽ phải trả một khoản phí cho JETPAY theo chính sách phí được JETPAY quy định trong từng thời kỳ.

### Điều 4: Chấp nhận thanh toán bằng JETPAY

Trong phạm vi điều khoản này, Quý khách với vai trò là Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT), là bất kỳ cá nhân, tổ chức, hộ kinh doanh cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Người mua và đăng ký sử dụng Dịch vụ CNTT của JETPAY với các điều khoản của Thỏa thuận này. Ví dụ: Nhà hàng, Cửa hàng, Doanh nghiệp, Bệnh viện, Trường học,...

Ngoài các định nghĩa đã được xác định tại Điều 1 của Thỏa thuận, một số định nghĩa tại quy định về Chấp nhận thanh toán bằng JETPAY được hiểu như sau:

- **Người mua:** Là cá nhân, tổ chức mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của ĐVCNTT và chấp nhận thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNTT bằng các Kênh giao dịch của JETPAY. Ví dụ: Người mua hàng hóa/dịch vụ, Bệnh nhân, Phụ huynh, Học sinh,...
- **Kênh giao dịch của JETPAY:** Là các kênh thanh toán mà Người mua có thể sử dụng để thanh toán cho ĐVCNTT khi ĐVCNTT sử dụng Dịch vụ CNTT của JETPAY.
- **MEMAS - Merchant Management System:** là Công cụ quản lý do JETPAY xây dựng, quản lý và cung cấp cho ĐVCNTT để phục vụ cho việc đối soát, xử lý kết quả đối soát, hỗ trợ tra soát, yêu cầu Hoàn trả và các tính năng khác do JETPAY cung cấp theo từng thời kỳ.
- **Đối soát:** Là quá trình JETPAY và ĐVCNTT thực hiện tra soát và xử lý các sai lệch đối với Giao dịch được thực hiện bởi Người mua.



#### 4.1. Dịch vụ chấp nhận thanh toán

- a) Dịch vụ chấp nhận thanh toán (**Dịch vụ CNTT**): Là dịch vụ do JETPAY thực hiện cho ĐVCNTT trên cơ sở các điều khoản và quy định của Thỏa thuận này.
- b) Các Dịch vụ CNTT bao gồm:
  - **Dịch vụ Cổng thanh toán:** Là Dịch vụ CNTT do JETPAY cung cấp cho phép Người mua thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT từ tài khoản thanh toán/tài khoản ví điện tử/thẻ nội địa/thẻ quốc tế của Người mua.
  - **Dịch vụ Hỗ trợ thu hộ:** Là Dịch vụ CNTT do JETPAY cung cấp hỗ trợ Người mua thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT thông qua các hình thức: Mobile Banking, Internet Banking, Ví điện tử, quầy giao dịch của các Ngân hàng hoặc của các Trung gian thanh toán khác.
  - Các Dịch vụ CNTT khác do JETPAY cung cấp từng thời kỳ.
- c) JETPAY chịu trách nhiệm cung cấp Dịch vụ CNTT cho ĐVCNTT và Người mua đáp ứng các nghiệp vụ theo các tính năng sẵn có được mô tả trên Website, phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam tại từng thời điểm và tuân theo các điều khoản của Thỏa thuận này.
- d) Các giao dịch nhận tiền thanh toán thông qua JETPAY là do ĐVCNTT thực hiện trực tiếp với Người mua, JETPAY không chịu trách nhiệm trong trường hợp xảy ra tranh chấp mà chỉ đứng ra làm trung gian phân xử giải quyết.
- e) JETPAY chỉ là bên thứ ba cung cấp Dịch vụ CNTT, ĐVCNTT hoàn toàn chịu trách nhiệm về hàng hóa/dịch vụ giao dịch với Người mua.
- f) ĐVCNTT hiểu và cho phép JETPAY, Ngân hàng quyền tự động kiểm tra, trích xuất thường xuyên các thông tin, báo cáo tín dụng, lịch sử quan hệ tài chính – ngân hàng của ĐVCNTT được lưu trữ tại bất kỳ cơ sở dữ liệu thông tin tín dụng nào cho mục đích duy nhất là để cung cấp Dịch vụ CNTT cho ĐVCNTT.
- g) JETPAY không phải là Người mua vì vậy không chịu trách nhiệm về việc Người mua có hoàn thành đầy đủ mọi khâu của giao dịch thanh toán hay không.
- h) JETPAY không phải là ngân hàng hay tổ chức tín dụng, vì vậy ĐVCNTT không được hưởng lãi suất trên các khoản tiền do JETPAY thu hộ/giữ hộ.
- i) Khi sử dụng Dịch vụ CNTT của JETPAY, ĐVCNTT cam kết **KHÔNG** thực hiện các hành vi sau:
  - i. Áp dụng các hình thức phân biệt đối với các giao dịch thanh toán theo Thỏa thuận, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, quy định số tiền tối thiểu/tối đa, từ chối cho Người mua sử dụng Dịch vụ CNTT của JETPAY để thanh toán khi Người mua có nhu cầu.
  - ii. Chia nhỏ giao dịch thành nhiều giao dịch với số tiền thấp hơn và tổng số tiền của các giao dịch nhỏ bằng tổng giá trị giao dịch mà Người mua cần thanh toán.

## 4.2. Phí dịch vụ

a) Phí dịch vụ bao gồm các khoản phí: Phí Cài đặt ban đầu, Phí duy trì dịch vụ, Phí giao dịch và các khoản phí khác theo quy định của JETPAY theo từng gói Dịch vụ CNTT trong từng thời kỳ. Trong đó:

- i. **Phí cài đặt ban đầu:** Là khoản phí mà ĐVCNTT phải thanh toán cho JETPAY cho một lần khi Kích hoạt sử dụng Dịch vụ CNTT và không được JETPAY hoàn trả trong bất kỳ trường hợp nào.
- ii. **Phí Duy trì dịch vụ:** Là khoản phí mà ĐVCNTT phải trả cho JETPAY để sử dụng Dịch vụ CNTT trong một khoảng thời gian, thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa Thuận này. Việc tính phí sẽ bắt đầu tính từ thời điểm Kích hoạt Dịch vụ CNTT và chỉ ngừng khi ĐVCNTT thông báo Chấm dứt Thỏa thuận bằng văn bản cho JETPAY hoặc JETPAY đơn phương Chấm dứt Thỏa thuận vì ĐVCNTT không thực hiện việc thanh toán phí hoặc ĐVCNTT vi phạm điều khoản và điều kiện của Thỏa Thuận này buộc JETPAY phải đơn phương Chấm dứt Thỏa thuận. Phí Duy trì dịch vụ sẽ không được JETPAY hoàn trả trong bất kỳ trường hợp nào.
- iii. **Phí giao dịch:** Là khoản phí tính cho Giao dịch thành công khi Người mua thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNTT. Phí giao dịch có thể được tính theo một trong hai hình thức sau:
  - (1) **Phí trả trước:** Là khoản phí là ĐVCNTT thanh toán trước cho JETPAY để được sử dụng Dịch vụ CNTT trong tháng dương lịch (được tính từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng dương lịch) cho một giới hạn số lượng Giao dịch thành công theo quy định của JETPAY trong từng thời kỳ.
    - Trường hợp ĐVCNTT hoàn thành việc đăng ký thanh toán Phí Giao dịch theo hình thức Phí trả trước: trước ngày 16 của tháng thì thời gian sử dụng sẽ được tính đến ngày cuối cùng của tháng đăng ký (tính theo tháng dương lịch), hoặc từ ngày 16 của tháng trở về sau thì thời gian sử dụng sẽ được tính đến ngày cuối cùng của tháng liền kề sau tháng đăng ký (tính theo tháng dương lịch).
    - Số lượng Giao dịch thành công chỉ được sử dụng trong tháng đăng ký (tính theo tháng dương lịch). Trường hợp ĐVCNTT muốn tăng số lượng Giao dịch thành công được sử dụng trong tháng thì có thể mua thêm gói dịch vụ để sử dụng.
    - Việc tính phí sẽ bắt đầu tính từ thời điểm ĐVCNTT đăng ký thành công hình thức thanh toán Phí giao dịch theo hình thức Phí trả trước và chỉ ngừng khi ĐVCNTT chuyển đổi hình thức thanh toán Phí giao dịch sang hình thức Phí trả sau và nhận được email thông báo chuyển đổi hình thức thành công từ JETPAY hoặc ĐVCNTT thông báo Chấm dứt Thỏa thuận bằng văn bản cho JETPAY hoặc JETPAY đơn phương Chấm dứt Thỏa thuận vì ĐVCNTT không thực hiện việc thanh toán phí hoặc ĐVCNTT vi phạm điều khoản và điều kiện của Thỏa Thuận này buộc JETPAY phải đơn phương Chấm dứt Thỏa thuận.

- JETPAY không chịu trách nhiệm hoàn trả lại Phí trả trước mà ĐVCNTT đã thanh toán cho JETPAY trong bất kỳ trường hợp nào ngoại trừ JETPAY thấy yêu cầu là hợp lý.
- (2) **Phí trả sau:** Là khoản phí được tính trên mỗi Giao dịch thành công khi Người mua thanh toán tiền mua hàng hóa, phí dịch vụ cho ĐVCNTT. Tùy vào kênh giao dịch mà Người mua sử dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, phí dịch vụ cho ĐVCNTT thì Phí giao dịch sẽ được tính cho ĐVCNTT hoặc Người mua.
- ĐVCNTT có trách nhiệm đăng ký hình thức thanh toán Phí giao dịch cho JETPAY ngay khi ĐVCNTT đăng ký sử dụng Dịch vụ CNTT. JETPAY sẽ gửi thông báo đăng ký hình thức thanh toán thành công cho ĐVCNTT qua email hoặc công cụ MEMAS trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ thời điểm ĐVCNTT đăng ký.
  - Trường hợp ĐVCNTT muốn thay đổi hình thức thanh toán Phí giao dịch thì ĐVCNTT phải thực hiện gửi yêu cầu cho JETPAY qua email hoặc qua công cụ MEMAS.
  - JETPAY sẽ tiếp nhận xử lý yêu cầu thay đổi hình thức thanh toán của ĐVCNTT trong vòng 05 (năm) ngày làm việc đầu tiên của tháng. JETPAY chịu trách nhiệm xử lý yêu cầu và thông báo lại kết quả cho ĐVCNTT qua email hoặc trên công cụ MEMAS trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày JETPAY tiếp nhận xử lý yêu cầu. Thời gian bắt đầu tính Phí giao dịch theo hình thức mới sẽ được áp dụng theo thông báo kết quả xử lý yêu cầu của JETPAY.
- iv. **Phí xử lý giao dịch hoàn trả:** Là khoản phí mà ĐVCNTT phải trả cho JETPAY cho mỗi giao dịch Hoàn trả thành công.
- b) Theo quy định của pháp luật hiện hành, Dịch vụ CNTT thuộc đối tượng chịu thuế GTGT 10%, vì vậy ĐVCNTT hoặc Người mua phải trả thuế GTGT khi sử dụng Dịch vụ CNTT.
  - c) JETPAY có quyền điều chỉnh mức Phí dịch vụ theo giá thị trường và thông báo cho ĐVCNTT theo cách thức của JETPAY tùy từng thời kỳ.
  - d) JETPAY không chịu trách nhiệm hoàn trả lại Phí cài đặt ban đầu, Phí duy trì dịch vụ mà ĐVCNTT đã thanh toán cho JETPAY trong bất kỳ trường hợp nào ngoại trừ JETPAY thấy yêu cầu là hợp lý.

### 4.3. Đối soát, thanh toán Phí giao dịch

ĐVCNTT đăng nhập vào công cụ MEMAS và thực hiện các nghiệp vụ theo hướng dẫn tại quy trình đối soát, thanh quyết toán của JETPAY đặt tại Website.

#### a) Đối soát và thanh toán ngày

**Mục đích:** ĐVCNTT và JETPAY xác nhận tổng số tiền thanh toán hàng ngày: Là tổng giá trị các Giao dịch thành công sau khi đã trừ đi giá trị các giao dịch hoàn trả, đòi bồi hoàn, các khoản phí mà JETPAY được hưởng (bao gồm: Phí giao dịch cho trường hợp ĐVCNTT chọn hình thức Phí trả sau và Phí xử lý giao dịch hoàn trả) và các khoản phí mà ĐVCNTT phải trả cho TCTQT (nếu có).

**Chu kỳ đối soát ngày:** Là khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ đến 23:59:59 giờ mỗi ngày.

- Trước 09h00 ngày N+1, JETPAY sẽ tiến hành cập nhật số liệu phát sinh của ngày N lên công cụ MEMAS.
- Riêng các Số liệu hàng ngày của ngày Thứ sáu, Thứ bảy, Chủ nhật của tuần N thì JETPAY sẽ tiến hành cập nhật số liệu vào trước 09h00 ngày Thứ hai của tuần N + 1.
- Với các kỳ nghỉ lễ thì JETPAY sẽ cập nhật Số liệu hàng ngày của các ngày tính từ ngày làm việc liền kề trước kỳ nghỉ lễ đến ngày cuối cùng của kỳ nghỉ lễ vào trước 09h00 ngày làm việc đầu tiên sau kỳ nghỉ lễ.

**Thanh toán tiền hàng ngày cho ĐVCNTT:** ĐVCNTT lựa chọn một trong 02 hình thức:

- ĐVCNTT chủ động thực hiện yêu cầu rút tổng số tiền thanh toán hàng ngày về tài khoản của ĐVCNTT trên công cụ MEMAS.
- JETPAY thực hiện thanh toán tổng số tiền thanh toán hàng ngày cho ĐVCNTT theo thỏa thuận trong từng trường hợp cụ thể.

#### ***b) Đối soát và quyết toán tháng***

**Mục đích:** ĐVCNTT và JETPAY xác nhận tổng giá trị Giao dịch thành công, tổng Phí dịch vụ để JETPAY xuất hóa đơn tài chính cho ĐVCNTT.

**Chu kỳ tổng hợp Phí dịch vụ:** Là khoảng thời gian từ 00:00:00 giờ ngày đầu tiên của tháng N đến 23:59:59 giờ ngày cuối cùng của tháng N.

JETPAY và ĐVCNTT sẽ thực hiện đối soát tổng hợp phí hàng tháng và JETPAY sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho ĐVCNTT. Tóm tắt nội dung như sau:

- Trong 02 (hai) ngày làm việc đầu tiên của tháng N+1, JETPAY sẽ gửi email thông báo hoặc gửi thông báo trên công cụ MEMAS cho ĐVCNTT về việc thực hiện xác nhận số liệu Đối soát tháng N.
- Trong vòng 06 (sáu) ngày làm việc đầu tiên của tháng N+1, JETPAY và ĐVCNTT sẽ hoàn thành việc xác nhận số liệu Đối soát tháng N thông qua email hoặc công cụ MEMAS.
- Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp kể từ thời điểm hai Bên hoàn thành việc xác nhận số liệu Đối soát tháng, JETPAY sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho ĐVCNTT.

#### ***c) Thay đổi tài khoản nhận tiền thanh toán***

Khi có nhu cầu thay đổi tài khoản nhận tiền thanh toán, ĐVCNTT gửi yêu cầu cho JETPAY qua email hoặc trên công cụ MEMAS. Tài khoản nhận tiền thanh toán mới sẽ được áp dụng sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày JETPAY nhận được yêu cầu hợp lệ từ ĐVCNTT.

## **4.4. Hoàn trả**

- Hoàn trả:** Là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu JETPAY hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Người mua.
- ĐVCNTT có quyền yêu cầu JETPAY thực hiện việc Hoàn trả cho Người mua bằng cách gửi yêu cầu cho JETPAY qua email hoặc trên công cụ MEMAS trong các trường hợp:
  - ĐVCNTT tự nguyện hoàn trả cho Người mua khi không cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Người mua hoặc hàng hóa/dịch vụ không đảm bảo chất lượng.

- ii. ĐVCNTT và Người mua thống nhất về việc hoàn trả khi xảy ra các giao dịch trái phép, giao dịch bị lỗi,... và ĐVCNTT tự nguyện hoàn trả tiền cho Người mua.
- c) Yêu cầu Hoàn trả phải thỏa mãn điều kiện sau:
  - i. Khoản thanh toán hợp lệ và do chính ĐVCNTT yêu cầu.
  - ii. Yêu cầu Hoàn trả phát sinh trong thời gian 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc/và theo quy định của JETPAY trong từng thời kỳ.
  - iii. Tài khoản của ĐVCNTT phải đang hoạt động tốt và được JETPAY đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”.
  - iv. ĐVCNTT cung cấp đầy đủ các hồ sơ, chứng từ liên quan đến giao dịch theo quy định của JETPAY trong từng trường hợp cụ thể.
  - v. Việc Hoàn trả được thực hiện dựa trên giao dịch gốc. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền giao dịch gốc.
- d) Phí xử lý giao dịch hoàn trả:
  - i. Khi xử lý giao dịch Hoàn trả, ĐVCNTT phải trả Phí xử lý giao dịch hoàn trả cho JETPAY theo quy định tại Khoản 4.2 Điều này.
  - ii. ĐVCNTT không được hoàn lại Phí giao dịch của Giao dịch thành công trong mọi trường hợp Hoàn trả.
- e) Thời gian hoàn trả tiền cho Người mua được xử lý theo quy định của Ngân hàng phát hành thẻ và theo quy định của JETPAY trong từng thời kỳ.
- f) Để thực hiện việc Hoàn trả cho Người mua, JETPAY sẽ khấu trừ số tiền hoàn trả và Phí xử lý giao dịch hoàn trả vào tổng số tiền thanh toán của ngày tiếp theo hoặc nếu số dư trên tài khoản của ĐVCNTT không đủ để hoàn trả cho Người mua thì JETPAY sẽ yêu cầu ĐVCNTT chuyển khoản số tiền cần hoàn trả cho JETPAY. JETPAY chịu trách nhiệm thực hiện hoàn tiền theo đúng các thông tin do ĐVCNTT cung cấp. Trong trường hợp số dư trên tài khoản của ĐVCNTT không đủ để hoàn trả cho Người mua và ĐVCNTT không hoàn trả đúng thời hạn thì phải chịu mức lãi suất bằng 150% lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán.
- g) ĐVCNTT không được phép Hoàn trả cho Người mua bằng cách ứng/hoàn tiền mặt hoặc chuyển khoản trực tiếp cho Người mua hoặc bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.
- h) Chi tiết quy trình, thủ tục xử lý giao dịch Hoàn trả, ĐVCNTT tuân thủ quy trình tra soát và xử lý khiếu nại được JETPAY công bố trên Website tại từng thời kỳ.

#### 4.5. Đòi bồi hoàn

- a) **Đòi bồi hoàn:** Là việc Tổ chức phát hành thẻ/Ngân hàng/JETPAY yêu cầu ĐVCNTT phải hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Người mua bao gồm nhưng không hạn chế trong các trường hợp sau:
  - i. Người mua khiếu nại đến JETPAY/Tổ chức phát hành thẻ là không nhận được hàng hóa/dịch vụ hoặc hàng hóa/dịch vụ không giống với mô tả mà ĐVCNTT công bố.



- ii. Người mua khiếu nại đến JETPAY/Tổ chức phát hành thẻ về giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch trái phép.
  - iii. Giao dịch được JETPAY/Ngân hàng/Tổ chức phát hành thẻ xác định có lỗi xảy ra trong quá trình truyền/xử lý dữ liệu giao dịch.
  - iv. Giao dịch được JETPAY/Ngân hàng/Tổ chức phát hành thẻ xác định là giao dịch trái phép, vi phạm quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, vi phạm pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- b) Đối với những yêu cầu Đòi bồi hoàn phát sinh từ việc Người mua khiếu nại, JETPAY chỉ xử lý các yêu cầu thỏa mãn các điều kiện được mô tả tại Điều 6.1 Thỏa thuận này.
- c) Khi phát sinh yêu cầu Đòi bồi hoàn:
- i. JETPAY sẽ thông báo cho ĐVCNTT biết qua email hoặc/và công cụ MEMAS và ĐVCNTT có trách nhiệm phối hợp cùng JETPAY để giải quyết các yêu cầu Đòi bồi hoàn.
  - ii. ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp các chứng từ cần thiết để chứng minh Giao dịch được thực hiện hợp pháp theo đúng yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Người mua.
  - iii. ĐVCNTT có trách nhiệm trả lời tra soát, khiếu nại trong vòng 03 (ba) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại, Đòi bồi hoàn. Khi quá thời gian trên JETPAY vẫn chưa nhận được phản hồi của ĐVCNTT thì JETPAY có quyền thực hiện Hoàn trả tiền cho Người mua và ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm với các chi phí và tổn thất phát sinh đối với các yêu cầu được trả lời ngoài thời gian này.
  - iv. Chi tiết quy trình, thủ tục xử lý giao dịch Đòi bồi hoàn, ĐVCNTT tuân thủ quy trình tra soát và xử lý khiếu nại được JETPAY công bố trên Website tại từng thời kỳ.
- d) Phí xử lý giao dịch Đòi bồi hoàn:
- i. ĐVCNTT thanh toán cho JETPAY toàn bộ khoản tiền Đòi bồi hoàn, Phí xử lý giao dịch hoàn trả cho yêu cầu Đòi bồi hoàn và các khoản phí do TCTQT thu trong trường hợp tỷ lệ giao dịch tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT vượt quá quy định của TCTQT cùng các khoản phí phát sinh khác (nếu có).
  - ii. ĐVCNTT không được hoàn lại Phí giao dịch của Giao dịch thành công trong mọi trường hợp Đòi bồi hoàn.
- e) JETPAY sẽ khấu trừ số tiền Đòi bồi hoàn và các khoản phí liên quan vào tổng số tiền thanh toán của ngày tiếp theo hoặc nếu số dư trên tài khoản của ĐVCNTT không đủ để hoàn trả cho Người mua và các khoản phí liên quan thì JETPAY sẽ yêu cầu ĐVCNTT chuyển khoản cho JETPAY để thanh toán toàn bộ số tiền phải Đòi bồi hoàn đó trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh yêu cầu. Trong trường hợp ĐVCNTT không hoàn trả đúng thời hạn thì phải chịu mức lãi suất bằng 150% lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán.
- f) Khi phát sinh yêu cầu Đòi bồi hoàn, JETPAY có quyền tạm hoãn, từ chối thanh toán và/hoặc thu hồi một phần hoặc toàn bộ số tiền đã thanh toán của ngày phát sinh yêu cầu Đòi bồi hoàn



cho ĐVCNTT, thời hạn tạm hoãn thanh toán theo quy định của JETPAY phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng đối tác, bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp sau:

- i. Giao dịch là gian lận, giả mạo hoặc bị Người mua khiếu nại là gian lận hoặc giả mạo, hoặc giao dịch bị báo cáo là gian lận, giả mạo theo thông báo của Ngân hàng hoặc giao dịch JETPAY/Ngân hàng nghi ngờ là giao dịch gian lận, giả mạo và ĐVCNTT không cung cấp đủ, đúng, hợp lệ chứng từ, tài liệu theo yêu cầu của JETPAY.
  - ii. Giao dịch không được JETPAY thông báo cho ĐVCNTT là thành công hoặc Giao dịch được JETPAY báo có trùng lặp.
  - iii. ĐVCNTT không cung cấp hàng hóa/dịch vụ hoặc không có đủ bằng chứng chứng minh đã cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Người mua.
  - iv. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho Giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
  - v. ĐVCNTT không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho JETPAY theo đúng quy định của Thỏa thuận.
  - vi. Người mua có tranh chấp về Giao dịch.
  - vii. Ngân hàng khiếu nại và không thanh toán cho Giao dịch.
  - viii. Việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Người mua, và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam.
  - ix. Sai lệnh phát sinh do lỗi kỹ thuật của ĐVCNTT.
  - x. ĐVCNTT không tuân thủ các Điều khoản, Điều kiện của Thỏa thuận cũng như các quy định khác bằng văn bản của JETPAY (nếu có).
  - xi. Các trường hợp theo yêu cầu hợp pháp của Ngân hàng Nhà nước hoặc Ngân hàng phát hành thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán.
- g) Quyền Đòi bồi hoàn của JETPAY vẫn tồn tại kể cả khi Thỏa thuận này chấm dứt hiệu lực.

#### **4.6. Cam kết của ĐVCNTT về hoạt động bán hàng hóa/dịch vụ**

- a) ĐVCNTT và Nhà cung cấp cam kết có đầy đủ các chứng nhận, cấp phép đủ điều kiện kinh doanh để cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Người mua trong suốt thời gian có hiệu lực của Thỏa thuận. ĐVCNTT ngay lập tức cung cấp cho JETPAY bản sao chứng thực (các) thông báo, giấy phép kinh doanh hợp lệ trước khi ký kết Thỏa thuận và thông báo ngay cho JETPAY bất kỳ sự thay đổi nào liên quan. ĐVCNTT chịu trách nhiệm độc lập trước cơ quan nhà nước, ngân hàng về tính hợp pháp của hoạt động phân phối, quảng cáo hàng hóa/dịch vụ cho Người mua. ĐVCNTT cam kết giữ cho JETPAY không phải chịu trách nhiệm và liên đới nếu ĐVCNTT vi phạm nội dung này bao gồm nhưng không giới hạn hoàn lại toàn bộ số tiền mà JETPAY phải chi trả (nếu có) và bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế xảy ra cho JETPAY (nếu có).
- b) ĐVCNTT cam kết cung cấp, phân phối hàng hóa/dịch vụ (i) tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam, trong đó có quy định về Phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, (ii) không

chứa các nội dung vi phạm thuần phong mỹ tục, cờ bạc, mại dâm, và các nội dung vi phạm pháp luật khác, (iii) không chứa các nội dung xâm phạm, dù là trực tiếp hay gián tiếp, tới uy tín, thương hiệu của JETPAY.

- c) ĐVCNTT đảm bảo hàng hóa/dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp có Quyền sở hữu trí tuệ hợp pháp và không bị xâm phạm hoặc đang trong tình trạng tranh chấp với bên thứ ba. Trường hợp hàng hóa/dịch vụ bị bên thứ ba khiếu nại vì lý do vi phạm Quyền sở hữu trí tuệ, ĐVCNTT phải bằng chi phí của mình chịu trách nhiệm giải quyết và giữ cho JETPAY được miễn trách nhiệm trong trường hợp này.
- d) ĐVCNTT chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa/dịch vụ cung ứng và cam kết không thực hiện các giao dịch liên quan đến hàng hóa/dịch vụ bị cấm kinh doanh hoặc không được quảng cáo theo quy định của pháp luật.
- e) ĐVCNTT cam kết chịu trách nhiệm về mô hình hoạt động của ĐVCNTT, đảm bảo mô hình hoạt động theo đúng quy định pháp luật. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu giải trình và/hoặc xử phạt vi phạm đối với mô hình hoạt động của ĐVCNTT thì JETPAY được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm liên quan, ĐVCNTT chịu trách nhiệm giải quyết và thanh toán các khoản phạt (nếu có) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- f) ĐVCNTT kiểm tra lại toàn bộ thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thành công trước khi thực hiện nghĩa vụ giao hàng hóa và cung ứng dịch vụ. Trường hợp có bất kỳ sai sót nào, ĐVCNTT phải ngay lập tức thông báo cho Người mua và JETPAY để phối hợp xử lý.
- g) ĐVCNTT xây dựng kênh giao dịch cung cấp hàng hoá, dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán trực tuyến đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật, Ngân hàng hợp tác và của tổ chức thẻ.
- h) ĐVCNTT có trách nhiệm đăng tải các thông tin tại website của ĐVCNTT đảm bảo bao gồm các nội dung sau: Tên ĐVCNTT, giấy phép đăng ký kinh doanh, thông tin liên hệ, địa chỉ thư tín/email, địa chỉ website, số điện thoại/ fax, số điện thoại/địa chỉ email bộ phận dịch vụ Người mua; mô tả chi tiết hàng hóa/dịch vụ, giá bán (các loại thuế và dịch vụ kèm theo nếu có), loại tiền giao dịch, ...; Quy định về chính sách hoàn trả, đổi, huỷ đơn đặt hàng hóa/dịch vụ; Thông tin về thời gian, địa điểm giao hàng hóa/dịch vụ: các quy định chi tiết về điều kiện, thời hạn, phương thức, địa điểm giao hàng, ... và những thông tin liên quan khác về giao hàng hóa/dịch vụ.
- i) Trực tiếp thương lượng, giải quyết với Người mua các yêu cầu tra soát, khiếu nại có liên quan đến chất lượng, quy cách hàng hóa (mẫu mã, chất liệu, màu sắc, ...), dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp. Trường hợp Người mua từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ do những khiếu nại chưa được giải quyết, ĐVCNTT cam kết Hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền của giao dịch và các chi phí phát sinh.
- j) ĐVCNTT có trách nhiệm lưu trữ tất cả các hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến việc Giao dịch trong vòng 180 (một trăm tám mươi) ngày làm việc.
- k) ĐVCNTT có trách nhiệm cung cấp bản chính hóa đơn giao dịch, bản sao các hóa đơn, chứng từ liên quan đến việc mua bán, cung cấp hàng hóa/dịch vụ theo yêu cầu của JETPAY để

phục vụ việc xử lý tra soát, khiếu nại trong vòng không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày ĐVCNTT nhận được thông báo của JETPAY

#### **4.7. Cam kết của ĐVCNTT về Chấp nhận thanh toán thẻ trực tuyến**

- a) Chấp nhận thanh toán thẻ trực tuyến là dịch vụ xử lý thanh toán do JETPAY cung cấp, cho phép ĐVCNTT chấp nhận và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ trên trang web, ứng dụng di động hoặc qua điện thoại.
- b) Để sử dụng tính năng chấp nhận thanh toán thẻ trực tuyến phù hợp, ĐVCNTT phải:
  - i. Có tài khoản doanh nghiệp JETPAY, đăng ký sử dụng Dịch vụ Cổng thanh toán.
  - ii. Tích hợp Dịch vụ Cổng thanh toán vào trang web của ĐVCNTT. JETPAY không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào có thể xảy ra do việc tích hợp Dịch vụ CNTT vào trang web của ĐVCNTT. ĐVCNTT hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc chọn, thiết lập, tích hợp và tùy chỉnh Dịch vụ CNTT của mình và đảm bảo Dịch vụ CNTT phù hợp với nhu cầu của ĐVCNTT.
  - iii. Kích hoạt Dịch vụ CNTT của ĐVCNTT bằng cách sử dụng dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ trong giao dịch thanh toán trực tuyến lần đầu tiên.
- c) Bảo mật thông tin, Bảo vệ dữ liệu
  - i. ĐVCNTT thừa nhận và đồng ý rằng ĐVCNTT chịu hoàn toàn trách nhiệm về bảo mật dữ liệu trên trang web của ĐVCNTT hoặc dữ liệu thuộc quyền sở hữu hoặc kiểm soát của ĐVCNTT.
  - ii. ĐVCNTT đồng ý thực hiện những điều sau đây liên quan đến việc xử lý thông tin nhận dạng cá nhân của Người mua và quá trình thu thập, bảo mật cũng như phổ biến dữ liệu trên trang web của ĐVCNTT:
    - Tuân thủ tất cả các luật và quy định hiện hành;
    - Tuân thủ các Quy tắc của TCTQT;
    - Tuân thủ các Tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu của ngành thẻ thanh toán (PCI DSS), Tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu ứng dụng thanh toán (PA DSS) và mọi yêu cầu bảo mật dữ liệu của TCTQT và các luật, quy định hiện hành, nếu có, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
      - Cài đặt và duy trì cấu hình tường lửa (firewall) để bảo vệ dữ liệu;
      - Không sử dụng các giá trị mặc định được cấp bởi nhà cung cấp cho mật khẩu hệ thống và các thông số bảo mật khác;
      - Bảo vệ dữ liệu đã lưu;
      - Mã hóa quá trình truyền tải dữ liệu chủ thẻ và thông tin nhạy cảm trên mạng xã hội và các phương tiện truyền thông;
      - Sử dụng và thường xuyên cập nhật phần mềm chống virus và chống xâm nhập mạng trái phép;
      - Phát triển và bảo trì các hệ thống và ứng dụng bảo mật;
      - Chỉ truy cập những dữ liệu mà ĐVCNTT cần biết;

- Chỉ định một ID duy nhất cho mỗi người có quyền truy cập máy tính;
  - Hạn chế tiếp cận vật lý với dữ liệu chủ thẻ;
  - Theo dõi và giám sát mọi hoạt động truy cập vào các tài nguyên mạng và dữ liệu chủ thẻ;
  - Thường xuyên kiểm tra các quy trình và hệ thống bảo mật; và
  - Duy trì chính sách về bảo mật thông tin.
- iii. Thông báo cho JETPAY về mọi bên thứ ba (bao gồm dịch vụ lưu trữ web, cổng kết nối, giỏ hàng hoặc nhà cung cấp bên thứ ba khác) có quyền truy cập vào dữ liệu chủ thẻ và đảm bảo rằng bên thứ ba đó tuân thủ PCI DSS cũng như tất cả các nghĩa vụ pháp lý hiện hành liên quan đến việc thu thập, bảo mật, phổ biến dữ liệu và xử lý thông tin cá nhân. ĐVCNTT sẽ chịu trách nhiệm trước JETPAY đối với tất cả thiệt hại, tổn thất, phí, chi phí và/hoặc khiếu nại được gửi tới JETPAY, hoặc JETPAY phải gánh chịu, do các bên thứ ba đó vi phạm nghĩa vụ theo quy định tại phần này;
- d) Việc sử dụng thông tin chủ thẻ của ĐVCNTT:
- i. ĐVCNTT đồng ý chỉ sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý những thông tin chủ thẻ có được từ Giao dịch thẻ (bao gồm tên, địa chỉ và số thẻ của chủ thẻ, mã CVV/CSV, ngày hết hạn có trên thẻ) cho các mục đích ủy quyền, hoàn thành và thanh toán các Giao dịch thẻ cũng như giải quyết các tranh chấp về Hoàn trả hoặc Đòi bồi hoàn, yêu cầu truy xuất hoặc các vấn đề tương tự liên quan đến Giao dịch thẻ. ĐVCNTT chỉ có thể xử lý thông tin chủ thẻ không theo quy định trong đoạn này nếu ĐVCNTT nhận được sự đồng ý trước bằng văn bản từ JETPAY và từng Hiệp hội thẻ, ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ có liên quan hoặc bằng cách khác theo lệnh của tòa án hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - ii. ĐVCNTT đồng ý:
    - Thiết lập và duy trì đầy đủ các biện pháp kiểm soát, hạn chế quyền truy cập và hủy về trạng thái không thể đọc được trước khi xóa bỏ đối với tất cả các bản ghi có chứa số tài khoản chủ thẻ và dấu vết của thẻ;
    - Không bán hoặc phổ biến bất kỳ thông tin chủ thẻ nào liên quan đến Giao dịch thẻ được lưu giữ trong cơ sở dữ liệu hoặc nơi khác (bao gồm tên, địa chỉ và số tài khoản thẻ của chủ thẻ);
    - Không lưu giữ hoặc lưu trữ dữ liệu thẻ hoặc tài liệu bản cứng chứa dữ liệu chủ thẻ (bao gồm fax) sau khi giao dịch được ủy quyền; và
    - Không sao chép bất kỳ chữ ký nào được chụp bằng phương thức điện tử của chủ thẻ, trừ khi có yêu cầu cụ thể của JETPAY (và ĐVCNTT đồng ý tuân thủ yêu cầu đó).
  - iii. Nếu không được chủ thẻ đồng ý, ĐVCNTT phải tuân thủ:
    - Không được lưu giữ, theo dõi, giám sát hay lưu trữ bất kỳ dữ liệu thẻ nào hoặc sử dụng dữ liệu thẻ ngoài phạm vi của giao dịch cụ thể mà dữ liệu thẻ đó được cung cấp để thực hiện, và

- Phải xóa bỏ toàn bộ dữ liệu thẻ khỏi các hệ thống của mình, cũng như mọi địa điểm lưu trữ dữ liệu thẻ khác, trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ sau khi nhận được quyết định ủy quyền liên quan đến dữ liệu thẻ đó.
- iv. Nếu có sự đồng ý của chủ thẻ, ĐVCNTT cũng chỉ được giữ lại dữ liệu thẻ trong phạm vi cần thiết để xử lý các giao dịch thanh toán. ĐVCNTT không được cung cấp hoặc tiết lộ dữ liệu thẻ đã giữ lại cho bất kỳ ai, ngay cả trong trường hợp bán doanh nghiệp của mình. Ngoài ra, bất kể mọi nội dung mâu thuẫn với quy định này, ĐVCNTT không được lưu giữ hoặc tiết lộ Dữ liệu mã CVV/CSV, ngày hết hạn có trên thẻ, ngay cả khi có sự đồng ý của chủ thẻ.
- e) Việc sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật bên thứ ba của ĐVCNTT
  - i. Nếu được phép sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, ĐVCNTT đồng ý và sẽ đảm bảo rằng Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật đó tuân thủ các điều khoản liên quan đến bảo mật dữ liệu và thông tin (bao gồm nhưng không giới hạn ở các yêu cầu của PCI DSS) khi họ tiến hành xử lý, lưu trữ hoặc truyền tải dữ liệu chủ thẻ cho JETPAY.
  - ii. Trước hoặc kể từ khi chỉ định Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, ĐVCNTT đồng ý:
    - Thông báo cho JETPAY bằng văn bản về các chi tiết của Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật tham gia hoặc đề xuất tham gia quá trình xử lý, lưu trữ hoặc truyền tải dữ liệu chủ thẻ với tư cách đại diện cho ĐVCNTT, bất kể cách thức hoặc khoảng thời gian diễn ra các hoạt động đó;
    - Cung cấp cho JETPAY bằng chứng hợp lệ cho thấy Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật đã đăng ký với Hiệp hội thẻ phù hợp;
    - Tuân thủ bất kỳ yêu cầu nào của Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tuân thủ các yêu cầu liên quan đến dịch vụ, phần cứng hoặc phần mềm của Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật và xin chấp thuận cần thiết của Người mua để truyền tải dữ liệu thông qua Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật; và
    - Dựa trên toàn quyền quyết định của JETPAY để cung cấp cho JETPAY quyền đăng ký ĐVCNTT với Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật có liên quan (theo yêu cầu).
  - iii. ĐVCNTT đồng ý chịu hoàn toàn trách nhiệm về mối quan hệ với Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật cũng như bất kỳ dữ liệu nào được truyền tải hoặc cung cấp cho Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật. Việc ĐVCNTT không tuân thủ các quy định trong Điểm e Điều này hoặc việc Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật hoặc đơn vị xử lý công kết nối không đăng ký và/hoặc tuân thủ các yêu cầu về bảo mật dữ liệu hiện hành có thể dẫn đến các khoản phạt hoặc hình phạt mà ĐVCNTT phải chịu. JETPAY có thể chấm dứt Thỏa thuận này ngay lập tức khi ĐVCNTT vi phạm quy định trong Điểm e Điều này.

## **Điều 5: Các hoạt động bị cấm và hành động của JETPAY**

### **5.1. Các hoạt động bị cấm**

Khi sử dụng Website của JETPAY, tài khoản JETPAY của Quý khách, các Dịch vụ TGTT của JETPAY hoặc trong quá trình Quý khách tương tác với JETPAY, Người mua hoặc bên thứ ba,

Quý khách không được:

- i. Vi phạm Thỏa thuận này và/hoặc tất cả các chính sách, quy định khác mà Quý khách đã thỏa thuận, xác nhận hoặc đồng ý với JETPAY.
- ii. Vi phạm quyền tác giả, bằng sáng chế, bí mật kinh doanh hoặc quyền sở hữu trí tuệ khác của JETPAY và của bất kỳ bên thứ ba có liên quan.
- iii. Bán hàng giả, hàng nhái, hàng cấm kinh doanh, cấm lưu hành, hàng có nguồn gốc bất hợp pháp.
- iv. Hành động có tính chất làm mất uy tín, phỉ báng, bôi nhọ, đe dọa hoặc quấy rối JETPAY, bất cứ Nhà cung cấp hoặc bất cứ bên nào khác có hoặc không có liên quan đến Dịch vụ TGTT.
- v. Hành động có tính chất bạo lực, hành hung và/hoặc sử dụng ngôn từ tục tĩu, bôi nhọ, phỉ báng đối với nhân viên JETPAY.
- vi. Cung cấp thông tin sai sự thật, gây nhầm lẫn, sử dụng từ ngữ không phù hợp với thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- vii. Gửi hoặc nhận các khoản tiền mà theo JETPAY thì đó là các khoản tiền bất hợp pháp hoặc các khoản tiền vi phạm các quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố của pháp luật Việt Nam và/hoặc các quy định quốc tế mà Việt Nam phải tuân thủ trong từng thời điểm.
- viii. Từ chối hợp tác điều tra hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của JETPAY.
- ix. Quản lý một tài khoản kết nối tới một tài khoản khác vi phạm một trong những hành vi bị cấm quy định tại Điều này.
- x. Sử dụng Dịch vụ TGTT theo cách để cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường.
- xi. Tiết lộ thông tin của Người mua khác cho bên thứ ba hoặc sử dụng thông tin vào những mục đích tiếp thị/quảng cáo mà Người mua chưa được cho phép.
- xii. Có những hành động vượt quá giới hạn hoặc chuyển các lệnh không hợp lệ lên hệ thống của JETPAY.
- xiii. Phát tán virus, trojan, worms hoặc các chương trình máy tính có hại gây trở ngại, gián lận hoặc ảnh hưởng tới hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin của Người mua khác và/hoặc của JETPAY.
- xiv. Sử dụng bất kỳ các loại robot, spider, các thiết bị tự động khác hoặc thực hiện thủ công để giám sát hoặc sao chép website, các giải pháp của JETPAY mà không được JETPAY cho phép.
- xv. Sử dụng các thiết bị, phần mềm để vượt qua (hoặc phá hủy, làm suy yếu) các biện pháp bảo vệ mà JETPAY thiết lập nhằm đảm bảo an toàn hệ thống của JETPAY.
- xvi. Hành động làm mất kết nối giữa JETPAY đến Nhà cung cấp và/hoặc đối tác... hoặc ngược lại từ Nhà cung cấp đến JETPAY.
- xvii. Cố tình giả mạo địa chỉ IP, giả mạo thông tin Người mua khi đăng nhập vào Tài khoản.



- xviii. Cố tình thực hiện các hành vi spam tin nhắn, email liên tiếp qua các Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- xix. Mở các Tài khoản JETPAY ảo để trục lợi. Tài khoản ảo được định nghĩa bao gồm nhưng không giới hạn:
  - Tài khoản tự tạo bằng cách cung cấp các thông tin cá nhân giả mạo, không chính xác với các thông tin về tên họ, địa chỉ liên lạc, giấy tờ tùy thân ...
  - Tài khoản đăng ký nhiều lần với cùng một thông tin được tạo ra vì mục đích trục lợi;
  - Tài khoản chưa định danh theo quy định của JETPAY và quy định pháp luật hiện hành

## **5.2. Các hoạt động JETPAY có thể thực hiện**

- a) Khi JETPAY nhận thấy Quý khách thực hiện hoặc tham gia vào bất kỳ hoạt động bị cấm nào kể trên, JETPAY có thể thực hiện một hoặc nhiều hành động đồng thời để bảo vệ JETPAY, Người mua và các bên thứ ba bất cứ lúc nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - i. Đóng tài khoản và đơn phương chấm dứt Thỏa thuận theo quy định tại Điều 9.6 của Thỏa thuận này;
  - ii. Tạm khóa hoặc/và giới hạn tài khoản JETPAY;
  - iii. Phong tỏa số dư trên tài khoản JETPAY;
  - iv. Tạm giữ số dư trên tài khoản JETPAY của Quý khách để tránh rủi ro về trách nhiệm pháp lý đối với JETPAY hoặc bên thứ ba.
  - v. Giới hạn quyền truy cập của Quý khách vào các trang web, Dịch vụ TGTT, hệ thống của JETPAY, tài khoản JETPAY của Quý khách hoặc bất kỳ dịch vụ nào mà JETPAY thấy cần thiết phải thực hiện.
  - vi. Từ chối cung cấp Dịch vụ TGTT của JETPAY cho Quý khách ngay bây giờ và trong tương lai;
- b) JETPAY có thể giữ bất kỳ hoặc tất cả các khoản thanh toán Quý khách nhận được, hoặc bất kỳ hoặc tất cả các giao dịch của Quý khách khi JETPAY tin rằng có thể có rủi ro cao liên quan đến Quý khách. Quyết định của JETPAY có thể dựa trên các yếu tố khác nhau và thậm chí là thông tin nhận được từ các bên thứ ba. Trong trường hợp này, JETPAY sẽ thông báo cho Quý khách thông qua các thông tin mà Quý khách đã cung cấp, việc tạm giữ này có thể kéo dài đến khi kết thúc sự kiện dẫn đến việc giữ khoản thanh toán như (i) Tranh chấp, Khiếu nại, bồi hoàn hoặc Thay đổi, (ii) Quý khách vi phạm Thỏa Thuận này hoặc bất kỳ Chính sách nào khác dẫn đến nhu cầu tiếp tục nắm giữ các khoản tiền, hoặc (iii) Quý khách có thể tham gia vào Hoạt động và/hoặc giao dịch gian lận hoặc nghi ngờ.
- c) Quý khách phải chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch Hoàn trả, yêu cầu Đòi bồi hoàn, khiếu nại, phí, tiền phạt và trách nhiệm pháp lý khác mà JETPAY, Người mua của JETPAY hoặc bên thứ ba phải gánh chịu do Quý khách vi phạm Thỏa thuận này và/hoặc do Quý khách sử dụng các Dịch vụ TGTT của JETPAY.

## **Điều 6: Quy định về xử lý tra soát, khiếu nại**

### **6.1. Điều kiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp**

JETPAY chấp nhận mở phiên xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp với các điều kiện sau:

- a) Do chính chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY đề nghị, khiếu nại. Trường hợp Quý khách ủy quyền cho người khác để thực hiện tra soát, khiếu nại, Quý khách cần thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và cung cấp văn bản ủy quyền có công chứng/chứng thực kèm theo bản sao giấy tờ tùy thân có công chứng/chứng thực của chủ thẻ/chủ tài khoản JETPAY
- b) Thời hạn gửi yêu cầu khiếu nại không ít hơn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc/và theo quy định của JETPAY trong từng thời kỳ.
- c) Người khiếu nại phải cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của JETPAY trong từng trường hợp cụ thể.
- d) Tài khoản của người khiếu nại phải đang hoạt động tốt hoặc/và được JETPAY đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”.

### **6.2. Nguyên tắc xử lý khiếu nại**

- a) Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định tại Quy trình giải quyết tra soát, khiếu nại được đăng trên Website và các quy định pháp luật liên quan tại thời điểm xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- b) Các Bên không lợi dụng kết quả giải quyết tra soát, khiếu nại để thực hiện bất kỳ hành động nào gây tổn hại đến danh dự, uy tín của Bên còn lại.
- c) Đối với các khiếu nại liên quan đến Đòi bồi hoàn sẽ được xử lý theo quy định tại Điều 4.5 Thỏa thuận này.

### **6.3. Kênh tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp**

JETPAY tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp thông qua các kênh sau:

- Tổng đài hỗ trợ 19002169 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần);
- Email: [hotro@jetpay.vn](mailto:hotro@jetpay.vn);
- Đến trực tiếp hoặc gửi văn bản đến trụ sở chính của công ty. Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 09, Tòa nhà Technosoft, Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Khi có yêu cầu khiếu nại, Quý khách nên nhanh chóng thực hiện theo hướng dẫn, gửi khiếu nại càng sớm càng tốt để giảm thiểu rủi ro cho chính mình.

Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện hợp pháp thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định.

### **6.4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:**

- a) Đối với giao dịch số dư Tài khoản JETPAY, tài khoản ngân hàng, thẻ ngân hàng nội địa liên kết trên Tài khoản JETPAY: Trong thời hạn 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị lần đầu của Quý khách.
- b) Đối với các yêu cầu tra soát, hỗ trợ sử dụng tài khoản JETPAY: 60 (sáu mươi) ngày kể từ

ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, hỗ trợ.

- c) Đối với giao dịch thẻ quốc tế, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ thực hiện theo Quy định của tổ chức thẻ quốc tế.

## **Điều 7: Giao dịch trái phép, gian lận, giả mạo, lỗi, sự cố**

### **7.1. Giao dịch trái phép**

- a) "Giao dịch trái phép" xảy ra khi một khoản thanh toán được gửi từ tài khoản JETPAY của Quý khách khi Quý khách chưa ủy quyền và không nhận được lợi ích gì từ đó. Ví dụ: khi ai đó lấy cắp mật khẩu của Quý khách, sử dụng mật khẩu này truy cập tài khoản JETPAY của Quý khách và gửi khoản thanh toán từ tài khoản JETPAY của Quý khách, thì đây là Giao dịch trái phép.
- b) Các giao dịch sau KHÔNG được coi là Giao dịch trái phép:
  - i. Nếu Quý khách cho phép người khác truy cập vào tài khoản JETPAY của mình (bằng cách cung cấp thông tin đăng nhập cho họ) và họ sử dụng tài khoản JETPAY của Quý khách mà Quý khách không biết hoặc không cho phép. Quý khách phải chịu trách nhiệm với các giao dịch được thực hiện trong tình huống này.
  - ii. Vô hiệu và đảo ngược thanh toán do các hành động được mô tả trong phần Hoàn tiền, và Yêu cầu bồi hoàn.
- c) Báo cáo giao dịch trái phép: Quý khách nên liên hệ với Trung tâm hỗ trợ khách hàng của JETPAY ngay nếu Quý khách tin rằng:
  - i. Đã có Giao dịch trái phép xuất phát từ tài khoản của Quý khách;
  - ii. Tài khoản của Quý khách đã bị truy cập trái phép;
  - iii. Thông tin đăng nhập JETPAY của Quý khách đã bị mất hoặc bị đánh cắp; hoặc
  - iv. Một thiết bị bất kỳ Quý khách sử dụng để truy cập vào tài khoản JETPAY đã bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hủy kích hoạt.
- d) Quý khách phải cung cấp cho JETPAY tất cả các thông tin sẵn có liên quan đến bất kỳ trường hợp Giao dịch trái phép nào và/hoặc việc sử dụng sai mục đích hay trái phép tài khoản của Quý khách; Quý khách cũng phải thực hiện tất cả các bước hợp lý được yêu cầu để hỗ trợ JETPAY trong quá trình điều tra.
- e) Nếu Quý khách thông báo cho JETPAY về một Giao dịch trái phép trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch và JETPAY nhận thấy đó chính xác là một Giao dịch trái phép thì Quý khách sẽ đủ điều kiện để JETPAY tiếp nhận yêu cầu và phối hợp với các bên liên quan để xử lý Giao dịch trái phép đó.

### **7.2. Giao dịch gian lận, giả mạo và vi phạm**

- a) Giao dịch gian lận, giả mạo là các giao dịch được thực hiện bằng phương tiện thanh toán giả hoặc giao dịch không. Ví dụ: Giao dịch mua bán nhưng không cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- b) Giao dịch vi phạm pháp luật là các giao dịch được sử dụng cho mục đích vi phạm pháp luật hoặc được coi là bị cấm theo quy định của pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các

hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, đưa và nhận hối lộ, trốn thuế, vi phạm bản quyền, quảng cáo hoặc cho thuê quảng cáo các sản phẩm liên quan đến thuốc, đánh bạc, khiêu dâm...), ví dụ: Giao dịch mua, bán hàng hóa tiền ảo, tiền mã hóa.

- c) Quý khách thông báo cho JETPAY ngay lập tức khi nhận thấy dấu hiệu bất thường trong hoạt động thanh toán. Hủy giao dịch và hoàn trả cho Người mua nếu chưa cung cấp Hàng hóa/dịch vụ trong trường hợp nhận được danh sách giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo từ JETPAY, phản hồi cho JETPAY trong vòng 02 (hai) giờ làm việc bằng cách gửi email hoặc liên hệ trực tiếp đến Tổng đài của JETPAY theo thông tin liên hệ được đặt tại Website.
- d) Quý khách cam kết hợp tác với JETPAY trong việc xác minh, điều tra, cung cấp hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan của Quý khách/Người mua/Giao dịch cho JETPAY, Ngân hàng hợp tác, cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu cần) trong việc điều tra giao dịch gian lận, giả mạo, hoặc các hoạt động đáng ngờ khác liên quan đến bất kỳ Giao dịch nào xuất phát từ Quý khách.

### 7.3. Xử lý lỗi, sự cố

- a) Phát hiện lỗi hoặc giao dịch không hợp lệ/chính xác:
- b) Quý khách có thể kiểm tra lịch sử giao dịch trên tài khoản của Quý khách vào bất kỳ thời gian nào bằng cách đăng nhập vào tài khoản JETPAY của Quý khách. Nếu Quý khách có lý do để cho rằng tài khoản của Quý khách đang có vấn đề, hãy thông báo ngay cho JETPAY biết khi:
  - i. Có thông báo giao dịch không chính xác
  - ii. Có giao dịch không hợp lệ được gửi tới tài khoản của Quý khách
  - iii. Có sự truy cập không hợp lệ vào tài khoản của Quý khách
  - iv. Mật khẩu đăng nhập và/hoặc mật khẩu thanh toán bị lộ hoặc Quý khách bị mất số điện thoại di động đã đăng ký để nhận mật khẩu từ JETPAY
  - v. Ai đó đã/đang chuyển tiền bằng tài khoản của Quý khách hoặc sử dụng tài khoản của Quý khách để thanh toán mà không được phép của Quý khách (việc này được gọi là "Sử dụng tài khoản trái phép").
- c) Thông báo lỗi hoặc giao dịch không hợp lệ/chính xác tới JETPAY
  - i. Thông báo tới JETPAY nếu Quý khách tin rằng giao dịch của mình có xảy ra lỗi/ sự cố hoặc có giao dịch không hợp lệ/ chính xác trong tài khoản của Quý khách, xin vui lòng sử dụng một trong các cách liên hệ tới JETPAY như sau:
    - Gọi điện thoại tới Tổng đài hỗ trợ khách hàng: 19002169
    - Gửi khiếu nại tới địa chỉ email: hotro@jetpay.vn
    - Đến văn phòng làm việc của JETPAY
  - ii. Quý khách phải gửi thông báo tới JETPAY trong thời hạn là 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ khi Quý khách phát hiện ra lỗi hoặc sự cố.
- d) Xem xét và xử lý thông báo của Quý khách:

JETPAY sẽ gửi thông báo kết quả điều tra về các trường hợp này trong vòng 10 (mười) ngày làm việc sau khi JETPAY nhận được thông báo của Quý khách (hoặc 20 (hai mươi) ngày làm việc cho các Giao dịch đã hoàn thành). Nếu lỗi thuộc về phía JETPAY – Chúng tôi sẽ khắc phục ngay lập tức. Tuy nhiên khi cần thêm thời gian, JETPAY có thể sẽ dùng đến 90 (chín mươi) ngày để xem xét các khiếu nại cho các giao dịch đã hoàn thành.

e) Xử lý lỗi và Giới hạn

- i. Nếu JETPAY phát hiện được quá trình giao dịch bị lỗi từ phía JETPAY, chúng tôi sẽ sửa lỗi. Nếu lỗi xảy ra mà kết quả là số tiền Quý khách nhận được ít hơn số tiền thực tế giao dịch, JETPAY sẽ thanh toán bù cho Quý khách. Nếu lỗi xảy ra và Quý khách nhận được nhiều hơn số tiền thực tế, JETPAY sẽ trừ đi số tiền thừa từ tài khoản JETPAY của Quý khách.
- ii. Nếu lỗi xảy ra và kết quả là các giao dịch không được thực hiện hoặc với số tiền không đúng, JETPAY sẽ chịu trách nhiệm cho các thiệt hại mà Quý khách phải chịu, trừ các trường hợp sau:
  - Lỗi không phải do JETPAY gây ra,
  - Số dư tài khoản JETPAY của Quý khách không có đủ số tiền để thực hiện giao dịch
  - Hệ thống của JETPAY không hoạt động tốt và Quý khách “đã biết” về việc này khi tiến hành giao dịch.

## **Điều 8: Bảo mật thông tin**

Việc thu thập, lưu giữ, sử dụng và chuyển giao dữ liệu của Quý khách được thực hiện theo Chính sách bảo vệ quyền riêng tư.

## **Điều 9: Quy định chung**

### **9.1 Quyền sở hữu trí tuệ**

- a) JETPAY là chủ sở hữu Bản quyền Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- b) Quý khách đồng ý rằng Dịch vụ TGTT, bao gồm nhưng không giới hạn: giao diện người sử dụng, đoạn âm thanh, biểu tượng, nhãn hiệu, tên thương mại, đoạn video, nội dung hướng dẫn sử dụng, giải pháp công nghệ, ứng dụng, báo cáo, dịch vụ và bất cứ thành phần nào để thực hiện Dịch vụ TGTT thuộc sở hữu riêng của JETPAY được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Quý khách đồng ý sẽ không sử dụng các thông tin hoặc tài liệu thuộc sở hữu riêng đó theo bất cứ cách thức nào ngoại trừ cho mục đích sử dụng Dịch vụ TGTT theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong Dịch vụ TGTT có thể được sao chép lại dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất cứ phương tiện nào, trừ khi được cho phép một cách rõ ràng theo các điều khoản này.
- c) Quý khách thừa nhận rằng tất cả các quyền, quyền sở hữu và quyền lợi đối với Dịch vụ TGTT của JETPAY đều thuộc sở hữu của JETPAY và mọi tài liệu của bên thứ ba được tích hợp kèm theo đều thuộc quyền sở hữu của các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba của JETPAY. Bất kỳ ứng dụng phần mềm của bên thứ ba nào khác Quý khách sử dụng trên Website của

JETPAY đều phải tuân theo giấy phép mà Quý khách đã thỏa thuận với bên thứ ba cung cấp cho Quý khách phần mềm này. Quý khách cam kết chịu các hình phạt dân sự và hình sự, bao gồm cả việc bồi thường các thiệt hại bằng tiền áp dụng đối với việc xâm phạm Bản quyền Dịch vụ TGTT và các bên thứ ba được tích hợp kèm theo Dịch vụ TGTT.

- d) Trong trường hợp Quý khách sử dụng Bộ công cụ lập trình ứng dụng (API) của JETPAY cung cấp để kết nối với bộ công cụ của nhà phát triển hoặc ứng dụng phần mềm khác mà Quý khách phải tải xuống hoặc truy cập thông qua một nền tảng web hoặc di động, JETPAY sẽ cấp cho Quý khách giấy phép hạn chế có thể hủy ngang, không độc quyền, không thể tái cấp phép, không thể chuyển nhượng và không độc quyền để truy cập và/hoặc sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY theo tài liệu đi kèm (nếu có). Việc cấp phép này được áp dụng cho Dịch vụ TGTT của JETPAY và tất cả các bản cập nhật, nâng cấp, phiên bản mới và dịch vụ thay thế (nếu có). Quý khách không được thuê, cho thuê hoặc chuyển giao các quyền đối với giấy phép này cho bên thứ ba.
- e) Dù JETPAY có thể đã (1) tích hợp một số tài liệu và công nghệ của bên thứ ba vào bất kỳ trang web hoặc ứng dụng nào khác, bao gồm các Dịch vụ TGTT của JETPAY và/hoặc (2) truy cập và sử dụng một số tài liệu và công nghệ của bên thứ ba để hỗ trợ cho việc cung cấp Dịch vụ TGTT cho Quý khách, nhưng Quý khách chưa được cấp và không có bất kỳ quyền nào đối với bất kỳ tài liệu nào của bên thứ ba đó. Quý khách đồng ý không sửa đổi, thay đổi, làm giả, sửa chữa, sao chép, tái tạo, điều chỉnh, phân phối, trưng bày, xuất bản, thiết kế đổi chiều, chuyển dịch, bóc tách, dịch ngược hoặc cố gắng tạo ra bất kỳ mã nguồn nào bắt nguồn từ phần mềm hoặc bất kỳ tài liệu hay công nghệ nào của bên thứ ba, hoặc tạo ra bất kỳ sản phẩm sao chép nào từ bất kỳ phần mềm hoặc tài liệu hay công nghệ nào của bên thứ ba.
- f) Quý khách phải tuân thủ các yêu cầu triển khai, truy cập và sử dụng có trong tất cả các tài liệu đi kèm với Dịch vụ TGTT. Nếu Quý khách không tuân thủ các yêu cầu triển khai, truy cập và sử dụng, Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm về tất cả các thiệt hại mà Quý khách, JETPAY và các bên thứ ba phải chịu. JETPAY có thể cập nhật hoặc tạm ngừng bất kỳ dịch vụ nào sau khi thông báo cho Quý khách.
- g) Quý khách thừa nhận rằng JETPAY không sở hữu, kiểm soát cũng như không chịu bất kỳ trách nhiệm hoặc trách nhiệm pháp lý nào đối với bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bên thứ ba mà Quý khách chọn sử dụng trên bất kỳ trang web, dịch vụ nào của JETPAY và/hoặc có liên quan đến Dịch vụ TGTT.
- h) Nhân hiệu và tên miền của JETPAY:
  - i. "jetpay.vn", "JETPAY" và tất cả các logo liên quan đến Dịch vụ TGTT đều là các nhân hiệu hoặc tên miền của JETPAY hoặc các bên cấp phép của JETPAY. Quý khách không được phép sao chép, giả mạo, điều chỉnh hoặc sử dụng chúng khi chưa được JETPAY đồng ý trước bằng văn bản. Ngoài ra, mọi tiêu đề trang, đồ họa tùy chỉnh, biểu tượng nút và tập lệnh đều là nhân dịch vụ, nhân hiệu và/hoặc thiết kế thương mại của JETPAY. Quý khách không được phép sao chép, giả mạo, điều chỉnh hoặc sử dụng chúng khi chưa được JETPAY đồng ý trước bằng văn bản.
  - ii. Quý khách có thể sử dụng các đoạn mã tạo nút thanh toán do JETPAY cung cấp nhằm mục đích chuyển hướng lưu lượng truy cập web tới Dịch vụ TGTT. Quý khách không



được phép thay thế, điều chỉnh hoặc thay đổi các đoạn mã này bằng bất kỳ nào, sử dụng chúng theo cách mô tả sai về JETPAY hoặc các Dịch vụ TGTT của JETPAY, hay hiển thị chúng theo cách ám chỉ sự tài trợ hoặc chứng thực của JETPAY. Tất cả các quyền, quyền sở hữu và quyền lợi đối với trang web JETPAY, nội dung hiển thị trên đó, các Dịch vụ TGTT, công nghệ liên quan tới Dịch vụ TGTT và mọi công nghệ, nội dung được tạo hoặc đến từ những điều đã nêu đều là tài sản độc quyền của JETPAY và các bên cấp phép của JETPAY.

## 9.2 Chuyển nhượng

- a) Quý khách không được chuyển giao hoặc chuyển nhượng bất kỳ quyền, nghĩa vụ nào của mình theo Thỏa thuận này mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của JETPAY.
- b) JETPAY có thể chuyển giao hoặc chuyển nhượng Thỏa thuận này hoặc bất kỳ quyền, nghĩa vụ nào trong Thỏa thuận này vào bất cứ thời điểm nào.

## 9.3 Thông báo

- a) JETPAY thực hiện gửi các thông báo liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ TGTT và tài khoản JETPAY theo một trong các phương thức sau: (i) Website; (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của JETPAY; (iv) gửi thông tin qua đường bưu điện, email, tin nhắn, điện thoại mà Quý khách đã đăng ký, cung cấp cho JETPAY; (v) Các phương thức khác đã được Quý khách đồng ý.
- b) JETPAY sẽ xem như Quý khách đã nhận được thông báo trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày thư giấy gửi đi (theo dấu bưu điện đi) hoặc/và ngay ngày thư điện tử gửi đi nếu gửi bằng tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp.
- c) Kể từ ngày đã nhận hoặc ngày hiệu lực của thông báo (nếu ngày hiệu lực của thông báo sau ngày Quý khách nhận) nếu không đồng ý, Quý khách có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ TGTT. Nếu Quý khách vẫn tiếp tục sử dụng Dịch vụ TGTT sau ngày JETPAY thông báo hoặc ngày hiệu lực của thông báo thì JETPAY sẽ mặc nhiên coi là Quý khách đồng ý và chấp thuận với các nội dung, sự kiện được mô tả trong thông báo đó.

## 9.4 Bất khả kháng

- a) Sự kiện Bất khả kháng được hiểu là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và nằm ngoài tầm kiểm soát của JETPAY. JETPAY có quyền được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc thực hiện Thỏa thuận này trong trường hợp bị cản trở hoặc ngăn cản bởi các sự kiện bao gồm nhưng không giới hạn: Thiên tai, động đất, lũ lụt, bão lụt, hỏa hoạn, cháy nổ, gió lốc, dịch bệnh, tin tặc tấn công, phong tỏa, cách ly xã hội, đình công, mất điện trên diện rộng, đình công, bãi công, chiến tranh, bạo động, hành động của bất kỳ Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nào, lỗi của hệ thống Ngân hàng hoặc bất kỳ tình huống tương tự nào vượt quá sự kiểm soát của JETPAY và các sự kiện khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam.
- b) Nếu một trong hai Bên vì điều kiện bắt buộc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình do trường hợp Bất khả kháng thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày sau khi sự kiện Bất khả kháng xảy ra, bên chịu ảnh hưởng phải thông báo cho bên kia bằng văn bản chi tiết toàn bộ sự việc của sự kiện Bất khả kháng.

- c) Nếu JETPAY không thể thực hiện nghĩa vụ với Quý khách do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự, JETPAY sẽ cố gắng gửi thông báo cho Quý khách về sự kiện đã xảy ra và hành động của chúng tôi.

## **9.5 Bồi thường và giới hạn trách nhiệm pháp lý**

### **a) Bồi thường**

Quý khách chịu trách nhiệm bồi thường cho JETPAY hoặc/và người sử dụng khác hoặc bên thứ ba (nếu có) trong các trường hợp sau:

- i. Quý khách vi phạm các Điều khoản của Thỏa thuận này;
- ii. Quý khách sử dụng các Dịch vụ TGTT của JETPAY và các tài khoản của JETPAY gây tổn thất, thiệt hại cho JETPAY hoặc/và người sử dụng khác hoặc bên thứ ba (nếu có).

Quý khách đồng ý bảo vệ, bồi thường và bảo đảm JETPAY không bị tổn hại do bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu nào (liên quan đến trách nhiệm pháp lý và tất cả chi phí) được thực hiện trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên phát sinh từ bất kỳ bên thứ ba nào là nguyên nhân của việc:

- i. Quý khách vi phạm Thỏa thuận này;
- ii. Quý khách sử dụng Dịch vụ TGTT không phù hợp;
- iii. Quý khách vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm đến quyền lợi của người sử dụng khác hoặc bên thứ ba (nếu có);
- iv. Quý khách cấp quyền sử dụng tài khoản JETPAY của mình cho bất kỳ người sử dụng khác hoặc bên thứ ba (nếu có) dẫn đến hành vi truy cập trái phép hoặc xâm phạm, gây ảnh hưởng đến hệ thống, trang web, phần mềm của JETPAY (bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp Dịch vụ TGTT do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi, hoặc bất kỳ Dịch vụ TGTT nào thay mặt Quý khách).

### **b) Giới hạn trách nhiệm pháp lý**

- ii. Trách nhiệm pháp lý của JETPAY bị giới hạn đối với tài khoản JETPAY của Quý khách và việc sử dụng Dịch vụ TGTT của Quý khách. Trong mọi trường hợp, JETPAY sẽ không chịu trách nhiệm về tổn thất lợi nhuận hoặc bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp hoặc do hậu quả (bao gồm nhưng không giới hạn trong thiệt hại đối với mất dữ liệu hoặc tổn thất kinh doanh) phát sinh từ hoặc liên quan đến các trang web, dịch vụ, hệ thống của chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp các Dịch vụ TGTT) do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi, bất kỳ Dịch vụ TGTT nào hoặc Thỏa thuận này (tuy nhiên, bao gồm cả sơ suất), trừ khi và trong phạm vi bị luật pháp cấm.
- iii. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi đối với Quý khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào được giới hạn ở khoản tiền thiệt hại trực tiếp thực tế. Ngoài ra, trong phạm vi được luật pháp hiện hành cho phép, JETPAY không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý và Quý khách đồng ý không ràng buộc JETPAY chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại hoặc tổn thất nào (bao gồm, nhưng không giới hạn ở tổn thất về tiền bạc, uy tín hay danh tiếng, lợi thế kinh doanh, ngừng việc hoặc các tổn thất vô hình khác hay

bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt hoặc mang tính chất trừng phạt) là hậu quả của:

- (1) Việc Quý khách sử dụng hoặc không thể sử dụng các trang web, dịch vụ, hệ thống của chúng tôi do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp các Dịch vụ TGTT) hoặc bất kỳ Dịch vụ TGTT nào;
- (2) Chậm trễ hoặc gián đoạn trong các trang web, dịch vụ, hệ thống của chúng tôi do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp các Dịch vụ TGTT) và bất kỳ Dịch vụ TGTT nào;
- (3) Virus máy tính hoặc các phần mềm độc hại khác do truy cập trang web, dịch vụ, hệ thống của chúng tôi do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp các Dịch vụ TGTT), bất kỳ Dịch vụ TGTT nào hoặc bất kỳ trang web hoặc dịch vụ nào được liên kết với trang web của chúng tôi;
- (4) Trục trặc, lỗi, sai sót hoặc sai số dưới bất kỳ hình thức nào trong các trang web, dịch vụ, hệ thống của chúng tôi do chúng tôi vận hành hoặc được vận hành thay cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ mạng lưới và máy chủ nào được sử dụng để cung cấp các Dịch vụ TGTT), bất kỳ Dịch vụ TGTT nào hoặc trong những thông tin và đồ họa có được từ đó;
- (5) Nội dung, hành động hoặc không hành động của các bên thứ ba;
- (6) Đình chỉ hoặc hành động khác được thực hiện liên quan đến tài khoản JETPAY của Quý khách; hoặc
- (7) Quý khách cần sửa đổi phương pháp, nội dung hay hành vi của Quý khách hoặc Quý khách bị mất hoặc không có khả năng kinh doanh, do thay đổi Thỏa thuận này hoặc các chính sách của JETPAY.

## **9.6 Thời hạn hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận**

- a) Thỏa thuận có hiệu lực kể từ khi Quý khách mở tài khoản hoặc/và truy cập vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ TGTT và có hiệu lực cho đến khi Quý khách đóng tài khoản JETPAY.
- b) JETPAY có quyền đơn phương chấm dứt Thỏa thuận này khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - i. Quý khách liên quan đến các vụ án, vụ việc, các sự kiện, cuộc điều tra và hành vi phạm tội làm ảnh hưởng đến tình hình tài chính, tài sản và khả năng thanh toán của Quý khách hoặc dẫn đến Quý khách bị xử phạt hành chính và hình sự theo đánh giá của JETPAY.
  - ii. Quý khách vi phạm các nghĩa vụ, trách nhiệm đã quy định trong Thỏa thuận và không có bất kỳ sửa chữa, khắc phục nào trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của JETPAY.
- c) Quyền chấm dứt của JETPAY không làm giới hạn các hành động xử lý khiếu nại, tranh chấp của JETPAY theo quy định tại Điều 6 của Thỏa thuận.

- d) Khi chấm dứt Thỏa thuận, các Bên có nghĩa vụ:
  - i. Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán còn lại (nếu có) liên quan đến việc thực hiện Dịch vụ TGTT theo quy định tại nội dung Thỏa thuận;
  - ii. Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện Dịch vụ TGTT của các hai Bên.

#### **9.7 Điều khoản thi hành**

- a) Thỏa thuận này được xây dựng, điều chỉnh theo các quy định của luật pháp Việt Nam.
- b) JETPAY có quyền cung cấp bản dịch của các điều khoản trong Thỏa thuận này hoặc các văn bản khác với mục đích truyền đạt thông tin. Trong trường hợp phát sinh mâu thuẫn hoặc xung đột giữa các bản dịch và bản tiếng Việt thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.
- c) Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Thỏa thuận (nếu có) sẽ được hai Bên cùng bàn bạc, thương lượng để giải quyết trên tinh thần hợp tác. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, một trong hai Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền tại nơi đặt trụ sở của JETPAY. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng buộc các Bên tuân thủ. Bên thua kiện theo phán quyết của Tòa án phải chịu tất cả các phí liên quan đến việc giải quyết tranh chấp.
- d) Việc một trong các điều khoản thuộc Thỏa thuận này bị Tòa án có thẩm quyền tuyên bố vô hiệu hoặc không thể thực hiện được, thì các điều khoản này không làm ảnh hưởng đến hiệu lực và khả năng thực hiện của các điều khoản còn lại trong Thỏa thuận này.