

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 Khách hàng (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 Khách hàng sử dụng Dịch vụ TGTT và các dịch vụ khác được cung cấp bởi JETPAY. Tùy theo Dịch vụ TGTT mà Khách hàng sử dụng, Khách hàng có thể là "Đơn vị thanh toán (ĐVTT)" hoặc "Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT)". Khách hàng (ĐVTT, ĐVCNTT) phải tuân thủ tất cả các điều khoản khác của Thỏa thuận.

Khách hàng 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 hoặc/và Dịch vụ TGTT của JETPAY. Bằng việc mở tài khoản hoặc/và truy cập vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ TGTT tại bất kỳ thời điểm nào, Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ tất cả các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này.

PHẦN A: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. **Dịch vụ trung gian thanh toán (Dịch vụ TGTT):** Là dịch vụ do JETPAY cung ứng theo giấy phép của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bao gồm: Dịch vụ Ví điện tử, Dịch vụ Hỗ trợ thu hộ, chi hộ và Dịch vụ Cổng thanh toán điện tử.
- 1.2. **Dịch vụ Ví điện tử:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng nạp, rút tiền và thanh toán bằng Việt Nam Đồng thông qua số dư Ví điện tử JetPay hoặc/và các tài khoản ngân hàng có liên kết hợp lệ với Ví điện tử JetPay.
- 1.3. **Dịch vụ Hỗ trợ thu hộ, chi hộ:** Là dịch vụ do JETPAY cung cấp để hỗ trợ ĐVCNTT thực hiện thu tiền của ĐVTT hoặc chi tiền cho ĐVCNTT thông qua việc nhận, xử lý, gửi thông điệp dữ liệu điện tử và tính toán kết quả thu hộ/chi hộ và quyết toán cho các Bên có liên quan.
- 1.4. **Dịch vụ Cổng thanh toán điện tử:** Là dịch vụ do JETPAY cung cấp để hỗ trợ ĐVCNTT thu tiền từ ĐVTT cho các Chứng từ thanh toán thông qua các kênh thanh toán mà JETPAY cung cấp cho ĐVCNTT theo các Hợp đồng cụ thể giữa JETPAY và ĐVCNTT.
- 1.5. **Tài khoản đảm bảo thanh toán:** Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của JETPAY mở tại các ngân hàng hợp tác nhằm đảm bảo khả năng chi trả cho Dịch vụ TGTT.
- 1.6. **Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** Là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua Dịch vụ TGTT của JETPAY.

- 1.7. **Đơn vị thanh toán (ĐVTT):** Là tổ chức, cá nhân sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY để thực hiện các giao dịch thanh toán cho ĐVCNTT hoặc các giao dịch thông qua Dịch vụ Ví điện tử JETPAY.
- 1.8. **Giao dịch:** Là các giao dịch Khách hàng thực hiện thông qua Dịch vụ TGTT của JETPAY cung cấp.
- 1.9. **Giao dịch gian lận, giả mạo:** Là Giao dịch xảy ra khi Khách hàng sử dụng thông tin về thẻ ghi nợ/tài khoản thanh toán để thanh toán các Chứng từ thanh toán mà không được sự cho phép của Chủ thẻ/Chủ tài khoản; hoặc giao dịch thanh toán không (không phát sinh việc cung ứng dịch vụ trên thực tế); hoặc giao dịch bằng thẻ giả hoặc các giao dịch khác dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Khách hàng/Chủ thẻ/Chủ tài khoản hoặc dựa trên các báo cáo gian lận, giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng là giao dịch gian lận, giả mạo.
- 1.10. **Giao dịch thanh toán thành công:** Là Giao dịch được xử lý thành công qua hệ thống của JETPAY, JETPAY đã nhận được tiền của Khách hàng. Giao dịch thanh toán thành công không bao gồm giao dịch Hoàn trả.
- 1.11. **Chứng từ thanh toán:** Là một chứng từ bao gồm nhưng không giới hạn ở đơn hàng, hoá đơn giá trị gia tăng, bán hàng, đề nghị thanh toán, hợp đồng, biên bản giao hàng, biên lai, ... nhằm yêu cầu ĐVTT phải thanh toán cho ĐVCNTT để chi trả một phần hoặc toàn bộ giá trị Hàng hóa, dịch vụ và các khoản phí khác liên quan theo thỏa thuận cung cấp Hàng hoá, dịch vụ giữa các Bên.
- 1.12. **Phí dịch vụ:** Là khoản phí mà Khách hàng phải trả cho JETPAY khi sử dụng Dịch vụ TGTT.
- 1.13. **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 và các tổ chức khác.
- 1.14. **PCI DSS:** 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.
- 1.15. **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. 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.
- 1.16. **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,...

- 1.17. **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.
- 1.18. **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.
- 1.19. **Đối soát:** Là quá trình JETPAY và ĐVCNTT thực hiện tra soát và xử lý các sai lệch đối với Giao dịch.
- 1.20. **Tài khoản JETPAY** là tài khoản JETPAY cấp cho Khách hàng khi Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY
- 1.21. **Tra soát:** Là việc JETPAY yêu cầu ĐVCNTT cung cấp hồ sơ, chứng từ hợp lệ liên quan đến các giao dịch đang phát sinh yêu cầu Hoàn trả/Đòi bồi hoàn để xác thực giao dịch.
- 1.22. **Ngày làm việc:** Là các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu trong tuần, không bao gồm ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ, Tết theo quy định pháp luật Việt Nam.
- 1.23. **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

Điều 2. Các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY

Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng tuyệt đối không được thực hiện các hành vi sau đây:

- 2.1. Tổ chức, tham gia hoặc tạo điều kiện thực hiện hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (RT/TTKB/TTPBVKHDHL).
- 2.2. Thiết lập hoặc duy trì tài khoản vô danh hoặc tài khoản sử dụng tên giả khi sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- 2.3. Thiết lập và duy trì quan hệ kinh doanh với ngân hàng được thành lập tại một quốc gia hoặc vùng lãnh thổ nhưng không có sự hiện diện hữu hình tại quốc gia hoặc vùng lãnh thổ đó và không chịu sự quản lý, giám sát của cơ quan quản lý có thẩm quyền.
- 2.4. Cung cấp trái phép dịch vụ nhận tiền mặt, séc, công cụ tiền tệ khác hoặc công cụ lưu trữ giá trị và thực hiện thanh toán cho người thụ hưởng tại một địa điểm khác.
- 2.5. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
- 2.6. Cản trở việc cung cấp thông tin phục vụ công tác PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL.
- 2.7. Đe dọa, trả thù người phát hiện, cung cấp thông tin, báo cáo, tố cáo về hành vi RT/TTKB/TTPBVKHDHL.
- 2.8. Mở hoặc duy trì tài khoản nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản Ví điện tử, thông tin thẻ. Mở các Tài khoản JETPAY ảo (thông tin giả mạo, đăng ký nhiều lần) để trục lợi.
- 2.9. Sửa chữa, tẩy xóa, làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.

- 2.10. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- 2.11. Phát tán virus, trojan, worms hoặc các chương trình máy tính có hại gây trở ngại, gian lận; sử dụng thiết bị, phần mềm để vượt qua các biện pháp bảo vệ.
- 2.12. Cung cấp thông tin không trung thực, gian lận, giả mạo giấy tờ, thông tin sai sự thật, gây nhầm lẫn, sử dụng từ ngữ không phù hợp thuần phong mỹ tục.
- 2.13. Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng phát sinh qua hệ thống của JETPAY không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- 2.14. Sử dụng, lợi dụng hệ thống của JETPAY để đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh hàng hóa trái pháp luật (hàng giả, hàng nhái, cấm lưu hành, vi phạm bản quyền), RT/TTKB/TTPBVKHDDH hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 2.15. Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- 2.16. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- 2.17. Vi phạm bản quyền, bằng sáng chế, bí mật kinh doanh hoặc quyền sở hữu trí tuệ của JETPAY và bên thứ ba.
- 2.18. Hành động có tính chất làm mất uy tín, phỉ báng, bôi nhọ, đe dọa, quấy rối hoặc sử dụng ngôn từ tục tĩu, bạo lực đối với JETPAY, nhân viên JETPAY hoặc bên thứ ba.
- 2.19. Phát sinh các giao dịch hoặc có mối liên hệ với các tổ chức, cá nhân vi phạm quy định về PCRT/TTKB/TTPBVKHDDH.
- 2.20. Từ chối hợp tác điều tra hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của JETPAY.
- 2.21. Sử dụng Dịch vụ TGTT theo cách cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường; Tiết lộ thông tin của Người mua cho bên thứ ba vì mục đích tiếp thị khi chưa được phép.
- 2.22. Có hành động vượt quá giới hạn hoặc chuyển lệnh không hợp lệ lên hệ thống JETPAY; Hành động làm mất kết nối hệ thống; Cố tình giả mạo IP, thông tin đăng nhập; Cố tình spam tin nhắn, email liên tiếp qua hệ thống.
- 2.23. Các hành vi bị cấm khác theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của JETPAY

3.1. Quyền của JETPAY:

- 3.1.1. Được quyền quy định, điều chỉnh các điều kiện, tiêu chuẩn an toàn và biểu phí cung ứng dịch vụ.
- 3.1.2. Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến cá nhân, tổ chức để phục vụ việc thẩm định, xác minh thông tin khách hàng khi Khách hàng sử dụng dịch vụ của JETPAY.

- 3.1.3. Được quyền từ chối cung cấp dịch vụ nếu Khách hàng không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc cung cấp không đầy đủ các thông tin theo quy định của JETPAY.
- 3.1.4. Được quyền ngừng/tạm ngừng cung cấp dịch vụ, từ chối thực hiện giao dịch hoặc đóng/phong toả tài khoản của Khách hàng hoặc áp dụng bất kỳ các biện pháp hạn chế sử dụng tài khoản của Khách hàng nếu JETPAY có cơ sở nghi ngờ hoặc phát hiện Khách hàng có dấu hiệu vi phạm Điều 2, vi phạm quy định pháp luật, có dấu hiệu liên quan đến RT/TTKB/TTPBVKHDHL hoặc khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước.
- 3.1.5. JETPAY không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, truyền tin của JETPAY và/hoặc Khách hàng bị lỗi dẫn đến JETPAY không nhận được thông tin để thực hiện các yêu cầu thanh toán, sử dụng tài khoản JETPAY thông qua Tài khoản JETPAY của Khách hàng;
- 3.1.6. JETPAY không phải chịu trách nhiệm trong các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện giữa Khách hàng, ĐVCNTT và các bên thứ ba khác liên quan đến việc mở, quản lý và sử dụng Tài khoản JETPAY của Khách hàng;
- 3.1.7. Được quyền sử dụng các thông tin về Khách hàng và giao dịch của Khách hàng để phục vụ cho các hoạt động nội bộ, phát triển các tiện ích, sản phẩm, dịch vụ của JETPAY, tuân thủ pháp luật;
- 3.1.8. Áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro phù hợp trên nguyên tắc bảo vệ quyền lợi khách hàng, an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ của JETPAY.
- 3.1.9. Các quyền khác của JETPAY đối với hoạt động quản lý, sử dụng tài khoản JETPAY theo thỏa thuận với Khách hàng trong suốt quá trình mở, sử dụng tài khoản JETPAY của Khách hàng.
- 3.2. Nghĩa vụ của JETPAY**
 - 3.2.1. Đảm bảo hệ thống hạ tầng kỹ thuật hoạt động an toàn, liên tục; áp dụng các biện pháp bảo mật dữ liệu đạt tiêu chuẩn quốc tế (PCI DSS).
 - 3.2.2. Đảm bảo tính chính xác, hợp pháp trong việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng.
 - 3.2.3. Đảm bảo thanh toán đầy đủ cho Khách hàng theo Thỏa thuận này hoặc/và Hợp đồng cụ thể (nếu có) giữa Khách hàng và JETPAY trong từng thời kỳ.
 - 3.2.4. Thực hiện giám sát giao dịch, và Khách hàng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, quy định về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL.
 - 3.2.5. Tiếp nhận, phối hợp với các ngân hàng đối tác để giải quyết kịp thời các yêu cầu khiếu nại, tra soát của Khách hàng.
 - 3.2.6. Thông báo kịp thời cho Khách hàng các trường hợp cần phải cập nhật thông tin hoặc các trường hợp phát sinh giao dịch đáng ngờ để thực hiện cập nhật thông tin và xử lý giao dịch kịp thời theo quy định của pháp luật.
 - 3.2.7. Thông báo cho khách hàng khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến Thỏa thuận này.
 - 3.2.8. Các nghĩa vụ khác theo Thỏa thuận này và quy định của pháp luật.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

- 4.1. Quyền của Khách hàng:**

- 4.1.1. Được sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán của JETPAY theo quy định tại Thỏa thuận này và các Hợp đồng cụ thể giữa JETPAY và Khách hàng (nếu có).
- 4.1.2. Được quyền yêu cầu cung cấp thông tin, tra soát, khiếu nại liên quan đến các giao dịch của Khách hàng
- 4.1.3. Được quyền yêu cầu đóng tài khoản hoặc tạm ngừng sử dụng dịch vụ của JETPAY tại bất kỳ thời điểm nào.
- 4.1.4. Được áp dụng các biện pháp bảo vệ tùy chọn theo thực tế cung cấp của JETPAY trong từng thời kỳ.
- 4.1.5. Các quyền khác theo Thỏa thuận này, quy định pháp luật và quy định khác có liên quan của JETPAY trong từng thời kỳ.
- 4.2. Nghĩa vụ của Khách hàng**
 - 4.2.1. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch Khách hàng thực hiện theo Thỏa thuận này.
 - 4.2.2. Tự chịu trách nhiệm đối với tài khoản JETPAY và giao dịch phát sinh trong bất kỳ trường hợp nào nếu vi phạm các yêu cầu sau:
 - a. Khách hàng không được thuê, mượn, cho thuê, cho mượn Ví điện tử, Tài khoản JETPAY, hoặc mua, bán thông tin Ví điện tử, Tài khoản JETPAY;
 - b. Khách hàng không được sử dụng Ví điện tử JETPAY của mình để liên kết vào Tài khoản JETPAY của bất kỳ người nào khác.
 - c. Khách hàng không được tiết lộ, cung cấp, tạo điều kiện cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác biết được thông tin tài khoản JETPAY của Khách hàng, thông tin dùng để xác thực Khách hàng, xác thực giao dịch khách hàng, hoặc bất kỳ thông tin nào mà JETPAY dùng (như: Mã PIN, OTP, SMS, Username, Mật khẩu đăng nhập,)
 - 4.2.3. Tuân thủ điều kiện, trình tự, thủ tục thực hiện Liên kết Ví điện tử với Tài khoản ngân hàng của Khách hàng và trình tự, thủ tục thực hiện giao dịch từ tài khoản ngân hàng đã được liên kết.
 - 4.2.4. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được phát sinh từ tài khoản JETPAY của khách hàng.
 - 4.2.5. Chịu trách nhiệm về việc lựa chọn các biện pháp bảo vệ tài khoản mà JETPAY cung cấp cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
 - 4.2.6. Tuân thủ các yêu cầu, hạn mức về số lượng giao dịch, giá trị giao dịch và các hạn mức liên quan khác (nếu có) liên quan đến việc thực hiện các giao dịch thanh toán và giao dịch hợp pháp khác thông qua tài khoản JETPAY;
 - 4.2.7. Chịu mọi trách nhiệm và đảm bảo rằng JETPAY không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện giữa Khách hàng, ĐVCNTT và các bên thứ ba khác liên quan đến việc mở, quản lý và sử dụng Tài khoản JETPAY của Khách hàng;
 - 4.2.8. Cung cấp cho JETPAY tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của JETPAY nhằm tuân thủ các quy định về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL, cấm vận, trừng phạt và các quy định pháp luật, quy định sử dụng dịch vụ có liên quan;

- 4.2.9. Không được phép sử dụng Tài khoản JETPAY hoặc sử dụng Dịch vụ trung gian thanh toán của JETPAY để thực hiện các giao dịch cho các mục đích RT/TTKB/TTPBVKHDHL, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 4.2.10. Chịu trách nhiệm trước JETPAY và pháp luật về các hành vi RT/TTKB/TTPBVKHDHL, gian lận, giả mạo và các hành vi vi phạm pháp luật khác liên quan đến các giao dịch của khách hàng phát sinh qua dịch vụ của JETPAY;
- 4.2.11. Cam kết tất cả các khoản tiền được sử dụng trong các giao dịch giữa JETPAY và Tài khoản liên kết của khách hàng sau khi liên kết được hình thành từ các nguồn hợp pháp và không vi phạm bất kỳ các quy định nào của pháp luật (bao gồm cả các quy định của pháp luật về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL);
- 4.2.12. Các nghĩa vụ khác theo Thỏa thuận sử dụng dịch vụ này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của JETPAY.

Điều 5. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Toàn bộ các hoạt động thu thập, lưu trữ, xử lý, bảo mật và chia sẻ dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm dữ liệu định danh, dữ liệu sinh trắc học, thông tin giao dịch) sẽ được JETPAY thực hiện tuân thủ nghiêm ngặt theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành của JETPAY, công bố công khai trên Website. Việc Khách hàng đồng ý với Thỏa thuận này được hiểu là Khách hàng cho phép JETPAY xử lý dữ liệu cá nhân trong phạm vi Chính sách đó.

Điều 6. Quy định mở và quản lý tài khoản JETPAY

6.1. Mở tài khoản

- 6.1.1. Tài khoản JETPAY cho phép Khách hàng làm thực hiện các dịch vụ TGTT của JETPAY như:
 - a. Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ
 - b. Dịch vụ Cổng thanh toán
 - c. Dịch vụ Ví điện tử
- 6.1.2. Theo yêu cầu quản lý rủi ro và các yêu cầu pháp luật hiện hành, Khách hàng 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 Khách hàng 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 Khách hàng. Việc sử dụng và thu thập thông tin của Khách hàng sẽ được điều chỉnh theo quy định của Thỏa thuận này và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của JETPAY.
- 6.1.3. Xác minh thông tin
 - a. Khách hàng 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 Khách hàng. Thông tin này có thể bao gồm:
 - Yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm tài liệu, hoặc giấy tờ nhận dạng khác vào bất cứ thời điểm nào để JETPAY có cơ sở nhận dạng Khách hàng;

- Yêu cầu Khách hàng thực hiện các bước xác nhận quyền sở hữu địa chỉ email hoặc các công cụ tài chính của Khách hàng;
 - Yêu cầu báo cáo tín dụng từ ngân hàng, tổ chức tín dụng;
 - Xác minh thông tin của Khách hàng so với cơ sở dữ liệu bên thứ ba hoặc thông qua các nguồn khác.
- b. JETPAY có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm một số thông tin bổ sung để JETPAY có thể xác minh thông tin của Khách hàng theo quy định của Luật PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- c. JETPAY có quyền đóng, phong tỏa hoặc hạn chế quyền truy cập của Khách hàng vào tài khoản JETPAY và/hoặc các Dịch vụ TGTT của JETPAY trong trường hợp Khách hàng không cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ theo yêu cầu của JETPAY.
- 6.1.4. Cập nhật thông tin: Khi có bất kỳ thay đổi thông tin nào trong danh sách xác minh thông tin, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho JETPAY ngay lập tức bằng cách cập nhật thông tin ngay trên công cụ/ứng dụng JETPAY mà Khách hàng đang sử dụng hoặc theo các phương thức mà JETPAY hỗ trợ tại thời điểm phát sinh nhu cầu cập nhật thông tin của Khách hàng.
- 6.1.5. Khách hàng 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.
- 6.2. Đóng/phong tỏa tài khoản**
- 6.2.1. Khách hàng 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 Khách hàng đóng tài khoản, JETPAY sẽ hủy mọi giao dịch đã được lên lịch hoặc chưa hoàn tất. Khách hàng phải rút hoặc chuyển khoản toàn bộ số dư còn lại từ tài khoản JETPAY trước khi đóng.
- 6.2.2. Trong một số trường hợp, Khách hàng không nên đóng tài khoản JETPAY khi tài khoản của Khách hàng đang bị điều tra/khiếu nại hoặc đang có giao dịch ở trạng thái Chờ xử lý. Nếu Khách hàng 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 Khách hàng và tất cả số tiền đang ở trạng thái chờ xử lý có liên quan tới tài khoản của Khách hàng ở thời điểm Khách hàng 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.
- 6.2.3. JETPAY có quyền phong tỏa tài khoản và tạm giữ toàn bộ số dư có trong tài khoản của Khách hàng mở tại JETPAY cùng số tiền của các giao dịch đang ở trạng thái Chờ xử lý của Khách hàng trong trường hợp sau:
- a. Khách hàng vi phạm các điều khoản về sử dụng Dịch vụ TGTT theo Thỏa thuận này.
 - b. Theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán.

- c. 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.

6.2.4. Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm pháp lý đối với tất cả các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản ngay cả khi Khách hàng đã hoàn thành thủ tục đóng tài khoản hoặc ngay khi tài khoản của Khách hàng đã bị phong tỏa.

6.2.5. 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.

6.3. Tài khoản không hoạt động

Nếu Khách hàng không đăng nhập vào tài khoản JETPAY từ 02 (hai) năm trở lên, JETPAY có thể đóng tài khoản của Khách hàng 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.

6.4. Quản lý tài khoản

6.4.1. Khách hàng phải chịu trách nhiệm:

- a. 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);
- b. Tất cả các giao dịch và hoạt động xảy ra dưới tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng;
- c. Bất kỳ và tất cả các hậu quả của việc sử dụng hoặc lạm dụng tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng.

6.4.2. Khách hàng không được chia sẻ hoặc chỉ định, chuyển nhượng, ủy quyền cho người khác biết hay sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu. Khách hàng 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 Khách hàng 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.

6.4.3. Nếu Khách hàng là tổ chức sử dụng Tài khoản JETPAY, Khách hàng phải đồng ý rằng:

- a. Tất cả nhân viên, đại lý, người đại diện và những người khác có quyền truy cập vào tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng đều đã được Khách hàng ủy quyền hợp lệ để sử dụng Dịch vụ TGTT nhân danh Khách hàng và ràng buộc Khách hàng với bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trên hệ thống của JETPAY.
- b. Khách hàng sẽ hạn chế tối đa cho phép nhân sự sử dụng tài khoản và truy cập vào tài khoản JETPAY. Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những nhân sự truy nhập vào dữ liệu của Khách hàng và chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản nhân sự của Khách hàng.
- c. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản nhân sự của Khách hàng và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với JETPAY về các truy cập trái phép.

Điều 7. Quy định về xử lý tra soát, khiếu nại

7.1. 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:

- 7.1.1. Do chính chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY đề nghị, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho người khác để thực hiện tra soát, khiếu nại, Khách hàng 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
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Người khiếu nại phải cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của JETPAY trong từng trường hợp cụ thể.
- 7.1.4. Tài khoản của người khiếu nại phải đang hoạt động tốt hoặc/và được JETPAY đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”.

7.2. Nguyên tắc xử lý khiếu nại

- 7.2.1. 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.
- 7.2.2. 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.
- 7.2.3. 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.

7.3. Kênh tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp

- 7.3.1. JETPAY tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp thông qua các kênh sau:
 - a. Tổng đài hỗ trợ 19002169 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần);
 - b. Email: hotro@jetpay.vn;
 - c. 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 Cầu Giấy, Hà Nội
- 7.3.2. Khi có yêu cầu khiếu nại, Khách hàng nên nhanh chóng thực hiện theo hướng dẫn, gửi khiếu nại càng sớm càng tốt để giảm thiểu rủi ro cho chính mình.
- 7.3.3. 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.

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

- 7.4.1. 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 Khách hàng.

- 7.4.2. 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.
- 7.4.3. 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 8. Giao dịch trái phép, gian lận, giả mạo, lỗi, sự cố

8.1. Giao dịch trái phép

- 8.1.1. "Giao dịch trái phép" xảy ra khi một khoản thanh toán được gửi từ tài khoản JETPAY của Khách hàng khi Khách hàng chưa ủy quyền và không nhận được lợi ích gì từ đó. Ví dụ: khi ai đó lấy cắp mật khẩu của Khách hàng, sử dụng mật khẩu này truy cập tài khoản JETPAY của Khách hàng và gửi khoản thanh toán từ tài khoản JETPAY của Khách hàng, thì đây là Giao dịch trái phép.
- 8.1.2. Các giao dịch sau KHÔNG được coi là Giao dịch trái phép:
- Nếu Khách hàng 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 Khách hàng mà Khách hàng không biết hoặc không cho phép. Khách hàng phải chịu trách nhiệm với các giao dịch được thực hiện trong tình huống này.
 - Vô hiệu và đảo ngược thanh toán do các hành động được mô tả trong phần Hoàn tiền, và Yêu cầu bồi hoàn.
- 8.1.3. Báo cáo giao dịch trái phép: Khách hàng có trách nhiệm liên hệ với Trung tâm hỗ trợ khách hàng của JETPAY ngay nếu Khách hàng tin rằng:
- Đã có Giao dịch trái phép xuất phát từ tài khoản của Khách hàng;
 - Tài khoản của Khách hàng đã bị truy cập trái phép;
 - Thông tin đăng nhập JETPAY của Khách hàng đã bị mất hoặc bị đánh cắp;
 - Một thiết bị bất kỳ Khách hàng sử dụng để truy cập vào tài khoản JETPAY đã bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hủy kích hoạt.
- 8.1.4. Khách hàng 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 Khách hàng; Khách hàng cũng phải thực hiện tất cả các bước hợp lý được yêu cầu để hỗ trợ JETPAY trong quá trình điều tra.
- 8.1.5. Nếu Khách hàng 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 Khách hàng 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.

8.2. Giao dịch gian lận, giả mạo và vi phạm pháp luật

- 8.2.1. 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.
- 8.2.2. 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.

8.2.3. Khách hàng 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.

8.2.4. Khách hàng cam kết hợp tác với JETPAY trong việc xác minh, điều tra, cung cấp hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan của Khách hàng/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 Khách hàng.

8.3. Xử lý lỗi, sự cố

8.3.1. Phát hiện lỗi hoặc giao dịch không hợp lệ/chính xác:

8.3.2. Khách hàng có thể kiểm tra lịch sử giao dịch trên tài khoản của Khách hàng vào bất kỳ thời gian nào bằng cách đăng nhập vào tài khoản JETPAY của Khách hàng. Nếu Khách hàng có lý do để cho rằng tài khoản của Khách hàng đang có vấn đề, hãy thông báo ngay cho JETPAY biết khi:

- a. Có thông báo giao dịch không chính xác
- b. Có giao dịch không hợp lệ được gửi tới tài khoản của Khách hàng
- c. Có sự truy cập không hợp lệ vào tài khoản của Khách hàng
- d. Mật khẩu đăng nhập và/hoặc mật khẩu thanh toán bị lộ hoặc Khách hàng bị mất số điện thoại di động đã đăng ký để nhận mật khẩu từ JETPAY
- e. Ai đó đã/ đang chuyển tiền bằng tài khoản của Khách hàng hoặc sử dụng tài khoản của Khách hàng để thanh toán mà không được phép của Khách hàng (việc này được gọi là "Sử dụng tài khoản trái phép").

8.3.3. Thông báo lỗi hoặc giao dịch không hợp lệ/chính xác tới JETPAY

8.3.4. Thông báo tới JETPAY nếu Khách hàng 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 Khách hàng, xin vui lòng sử dụng một trong các cách liên hệ tới JETPAY như sau:

- a. Gọi điện thoại tới Tổng đài hỗ trợ khách hàng: 19002169
- b. Gửi khiếu nại tới địa chỉ email: hotro@jetpay.vn
- c. Đến văn phòng làm việc của JETPAY

Khách hàng phải gửi thông báo tới JETPAY trong thời hạn là 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ khi Khách hàng phát hiện ra lỗi hoặc sự cố.

8.3.5. Xem xét và xử lý thông báo của Khách hàng:

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 Khách hàng (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.

Điều 9. Bảo mật thông tin

9.1. Nguyên tắc bảo mật chung

JETPAY cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Khách hàng, Giao dịch và Dịch vụ phát sinh trong quá trình thực hiện Thỏa thuận này. Việc thu thập, lưu trữ, xử lý và chuyển giao dữ liệu chỉ được thực hiện trong phạm vi cần thiết để cung cấp Dịch vụ Trung gian thanh toán, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật hiện hành và tiêu chuẩn an toàn bảo mật quốc tế PCI DSS.

9.2. Trách nhiệm áp dụng biện pháp bảo vệ

JETPAY có trách nhiệm thiết lập và duy trì các biện pháp kỹ thuật, biện pháp quản lý rủi ro và các tiêu chuẩn bảo mật hệ thống nhằm ngăn chặn các hành vi truy cập, sử dụng, sao chép, tiết lộ hoặc phá hoại dữ liệu trái phép. Trong trường hợp phát hiện sự cố vi phạm dữ liệu, JETPAY sẽ tiến hành các biện pháp ngăn chặn kịp thời và thông báo cho Khách hàng cũng như Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo đúng trình tự luật định.

9.3. Giới hạn cung cấp và chia sẻ thông tin

JETPAY không bán, trao đổi hoặc cung cấp thông tin, dữ liệu của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích thương mại độc lập khi chưa có sự chấp thuận rõ ràng từ Khách hàng. Thông tin của Khách hàng chỉ được chia sẻ trong các trường hợp ngoại lệ sau:

a. Cung cấp cho các Ngân hàng liên kết, Tổ chức chuyển mạch tài chính, Tổ chức thẻ quốc tế hoặc đối tác kỹ thuật để phục vụ trực tiếp cho việc xử lý Giao dịch, với điều kiện các bên này cũng phải bị ràng buộc bởi các nghĩa vụ bảo mật tương đương.

b. Thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin hợp pháp của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, điều tra, hoặc nhằm tuân thủ pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

9.4. Nghĩa vụ bảo mật từ phía Khách hàng

Khách hàng có nghĩa vụ tự bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu, thông tin sinh trắc học và các mã xác thực giao dịch. JETPAY được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm đối với mọi rủi ro, tổn thất hoặc khiếu nại phát sinh từ việc Khách hàng để lộ lọt thông tin do lỗi chủ quan hoặc do thiết bị của Khách hàng bị xâm nhập trái phép.

Điều 10. Quyền sở hữu trí tuệ

10.1. JETPAY là chủ sở hữu Bản quyền Dịch vụ TGTT của JETPAY.

10.2. Khách hàng 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. Khách hàng 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.

- 10.3.** Khách hàng 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 Khách hàng sử dụng trên Website của JETPAY đều phải tuân theo giấy phép mà Khách hàng đã thỏa thuận với bên thứ ba cung cấp cho Khách hàng phần mềm này. Khách hàng 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.
- 10.4.** Trong trường hợp Khách hàng 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 Khách hàng phải tải xuống hoặc truy cập thông qua một nền tảng web hoặc di động, JETPAY sẽ cấp cho Khách hàng 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). Khách hàng không được thuê, cho thuê hoặc chuyển giao các quyền đối với giấy phép này cho bên thứ ba.
- 10.5.** 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 Khách hàng, nhưng Khách hàng chưa được cấp và không có bất kỳ quyền nào đối với bất kỳ tài liệu nào của bên thứ ba đó. Khách hàng 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 đối chiếu, 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.
- 10.6.** Khách hàng 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 Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu triển khai, truy cập và sử dụng, Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về tất cả các thiệt hại mà Khách hàng,
- 10.7.** 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 Khách hàng.
- 10.8.** Khách hàng 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 Khách hàng chọn sử dụng trên bất kỳ trang web, dịch vụ nào của JETPAY và/hoặc có liên quan đến Dịch vụ TGTT.
- 10.9. Nhãn hiệu và tên miền của JETPAY:**

 - 10.9.1.** Cụm "jetpay.vn", "JETPAY" và tất cả các logo liên quan đến Dịch vụ TGTT đều là các nhãn hiệu hoặc tên miền của JETPAY hoặc các bên cấp phép của JETPAY. Khách hàng 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 nhãn dịch vụ, nhãn hiệu và/hoặc thiết kế thương mại của JETPAY. Khách hàng không được phép sao chép, giả mạo, điều chỉnh hoặc sử dụng chúng khi chưa được JETPAY đồng ý trước bằng văn bản.

- 10.9.2. Khách hàng 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. Khách hàng 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.

Điều 11. Chuyển nhượng

- 11.1. Khách hàng 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.
- 11.2. 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.

Điều 12. Thông báo

- 12.1. 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 Khách hàng đã đăng ký, cung cấp cho JETPAY; (v) Các phương thức khác đã được Khách hàng đồng ý.
- 12.2. JETPAY sẽ xem như Khách hàng 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.
- 12.3. Kể từ ngày đã nhận hoặc ngày hiệu lực của thông báo (nếu ngày hiệu lực của thông báo sau ngày Khách hàng nhận) nếu không đồng ý, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ TGTT. Nếu Khách hàng 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 Khách hàng đồng ý và chấp thuận với các nội dung, sự kiện được mô tả trong thông báo đó.

Điều 13. Bất khả kháng

- 13.1. 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.

- 13.2. 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.
- 13.3. Nếu JETPAY không thể thực hiện nghĩa vụ với Khách hàng do bất kỳ nguyên nhân nào nêu trên hoặc sự kiện nào tương tự, JETPAY sẽ cố gắng gửi thông báo cho Khách hàng về sự kiện đã xảy ra và hành động của chúng tôi.

Điều 14. Bồi thường

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

- 14.1. Khách hàng vi phạm các Điều khoản của Thỏa thuận này;
- 14.2. Khách hàng 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). Khách hàng 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:
- 14.3. Khách hàng vi phạm Thỏa thuận này;
- 14.4. Khách hàng sử dụng Dịch vụ TGTT không phù hợp;
- 14.5. Khách hàng vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm đến quyền lợi của người sử dụng khác hoặc bên thứ ba (nếu có);
- 14.6. Khách hàng 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 Khách hàng).

Điều 15. Giới hạn trách nhiệm pháp lý

- 15.1. Trách nhiệm pháp lý của JETPAY bị giới hạn đối với tài khoản JETPAY của Khách hàng và việc sử dụng Dịch vụ TGTT của Khách hàng. 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.
- 15.2. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi đối với Khách hàng 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 Khách hàng 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:

- 15.2.1. Việc Khách hàng 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;
- 15.2.2. 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;
- 15.2.3. 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;
- 15.2.4. 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;
- 15.2.5. Nội dung, hành động hoặc không hành động của các bên thứ ba;
- 15.2.6. Đình chỉ hoặc hành động khác được thực hiện liên quan đến tài khoản JETPAY của Khách hàng; hoặc
- 15.2.7. Khách hàng can thiệp, sửa đổi phương pháp, nội dung hay hành vi của Khách hàng hoặc Khách hàng bị mất hoặc không có khả năng kinh doanh, do thay đổi Thỏa thuận này hoặc các chính sách của JETPAY.

Điều 16. Thời hạn hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận

- 16.1. Thỏa thuận có hiệu lực kể từ khi Khách hàng mở tài khoản hoặc/và truy cập vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ TGTT và có hiệu lực cho đến khi Khách hàng đóng tài khoản JETPAY.
- 16.2. JETPAY có quyền đơn phương chấm dứt Thỏa thuận này khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - 16.2.1. Khách hàng 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 Khách hàng hoặc dẫn đến Khách hàng bị xử phạt hành chính và hình sự theo đánh giá của JETPAY.
 - 16.2.2. ii. Khách hàng 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.

- 16.3.** 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.
- 16.4.** Khi chấm dứt Thỏa thuận, các Bên có nghĩa vụ:
- 16.4.1. 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;
- 16.4.2. Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện Dịch vụ TGTT của các hai Bên.

Điều 17. Điều khoản thi hành

- 17.1.** Thỏa thuận này được xây dựng, điều chỉnh theo các quy định của luật pháp Việt Nam.
- 17.2.** 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.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** 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.

PHẦN B: QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ THU HỘ, CHI HỘ VÀ CÔNG THANH TOÁN

Điều 18. Chấp nhận thanh toán bằng JETPAY

Trong phạm vi điều khoản này, Khách hàng 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.

- 18.1.** 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.
- 18.2.** 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 phối hợp xử lý cùng ĐVCNTT.
- 18.3.** 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.
- 18.4.** 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.
- 18.5.** 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.
- 18.6.** 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.
- 18.7.** Khi sử dụng Dịch vụ CNTT của JETPAY, ĐVCNTT cam kết KHÔNG thực hiện các hành vi sau:
 - 18.7.1.** 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.
 - 18.7.2.** 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.

Điều 19. Cam kết của ĐVCNTT về hoạt động bán hàng hóa/dịch vụ

- 19.1.** 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).

- 19.2. 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. 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.
- 19.6. 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.
- 19.7. ĐVCNTT xây dựng kênh giao dịch cung cấp hàng hóa, 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.
- 19.8. 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, hủy 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.
- 19.9. 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.
- 19.10. 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.

- 19.11.** 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

Điều 20. Cam kết của ĐVCNTT về Chấp nhận thanh toán thẻ trực tuyến

- 20.1.** 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.
- 20.2.** Để sử dụng tính năng chấp nhận thanh toán thẻ trực tuyến phù hợp, ĐVCNTT phải:
- 20.2.1. Có tài khoản doanh nghiệp JETPAY, đăng ký sử dụng Dịch vụ Cổng thanh toán.
- 20.2.2. 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.
- 20.2.3. 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.
- 20.3.** Bảo mật thông tin, Bảo vệ dữ liệu
- 20.3.1. 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.
- 20.3.2. 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.

20.3.3. 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;

20.4. Việc sử dụng thông tin chủ thẻ của ĐVCNTT:

20.4.1. 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.

20.4.2. ĐVCNTT đồng ý:

- a. 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;
- b. 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);
- c. 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
- d. 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:
- e. 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
- f. 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.

20.5. Việc sử dụng Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật bên thứ ba của ĐVCNTT

20.5.1. 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.

20.5.2. Trước hoặc kể từ khi chỉ định Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, ĐVCNTT đồng ý:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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

20.5.3. 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 cổng 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 21. Phí dịch vụ của Dịch vụ CNTT

21.1. 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:

21.1.1. **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.

21.1.2. **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 Duyệt dịch vụ sẽ không được JETPAY hoàn trả trong bất kỳ trường hợp nào.

21.1.3. **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:

a. **Phí trả trước:** Là khoản phí là ĐVCNTT thanh toán trước cho JETPAY để được sử dụng Dịch vụ CNTT trong một khoảng thời gian cụ thể được thống nhất tại các Hợp đồng cụ thể giữa JETPAY và ĐVCNTT.

- 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 hoặc 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.

b. **Phí trả sau:** Là khoản phí được tính trên mỗi Giao dịch thành công khi Người mua thanh toán tiền mua hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT. Tùy vào kênh giao dịch mà Người mua sử dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thì Phí giao dịch sẽ được tính cho ĐVCNTT hoặc Người mua.

- Mức Phí giao dịch chi tiết theo từng kênh giao dịch sẽ được thống nhất tại các Hợp đồng cụ thể giữa JETPAY và ĐVCNTT. Trường hợp Người mua trả Phí giao dịch thì mức Phí giao dịch sẽ được công bố cho Người mua ngay trước khi người mua xác nhận giao dịch thanh toán.
- 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.

21.1.4. **Phí xử lý giao dịch hoàn trả:** Là khoản phí mà ĐVCNTT phải trả cho JETPAY cho mỗi giao dịch Hoàn trả thành công.

21.2. 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.

21.3. 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.

21.4. JETPAY không chịu trách nhiệm hoàn trả lại Phí cài đặt ban đầu, Phí duyệt dịch vụ mà ĐVCNTT đã thanh toán cho JETPAY trong bất kỳ trường hợp nào ngoại trừ JETPAY thấy yêu cầu là hợp lý.

Điều 22. Đối soát và Thanh toán phí dịch vụ

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. Tóm tắt quy định như sau:

22.1. Đối soát và thanh toán ngày

22.1.1. **Mục đích:** ĐVCNTT và JETPAY xác nhận **Tổng số tiền thanh toán hợp lệ 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).

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

- Hàng ngày, ĐVCNTT có thể kiểm tra, tra cứu thông tin Giao dịch thanh toán thành công trên công cụ MEMAS.
- Vào ngày N+1, JETPAY sẽ thực hiện đối soát số liệu phát sinh của các Giao dịch thanh toán thành công trong ngày N với các Ngân hàng/đối tác thanh toán của JETPAY và tiến hành lập Sổ đối soát ngày để xác định **Tổng số tiền thanh toán hợp lệ hàng ngày** cho ĐVCNTT. ĐVCNTT chủ động kiểm tra Sổ đối soát ngày trên 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.
- Hoặc 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 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 giữa JETPAY và ĐVCNTT tại Hợp đồng cụ thể.

22.2. Đối soát và quyết toán tháng

Mục đích: ĐVCNTT và JETPAY xác nhận tổng giá trị Giao dịch thanh toán thành công, tổng Phí dịch vụ để JETPAY xuất hóa đơn tài chính cho ĐVCNTT (Áp dụng cho trường hợp ĐVCNTT trả Phí giao dịch theo hình thức Phí trả sau)

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.

Quy trình đối soát: 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. Chi tiết sẽ được thống nhất tại Hợp đồng cụ thể giữa ĐVCNTT và JETPAY.

22.3. 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.

Điều 23. Hoàn trả

- 23.1.** Hoàn trả: Là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu JETPAY hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền cho Người mua.
- 23.2.** 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:
- 23.2.1. 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.
- 23.2.2. 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.
- 23.3.** Yêu cầu Hoàn trả phải thỏa mãn điều kiện sau:
- 23.3.1. Khoản thanh toán hợp lệ và do chính ĐVCNTT yêu cầu.
- 23.3.2. 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.
- 23.3.3. Tài khoản của ĐVCNTT phải đang hoạt động tốt và được JETPAY đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”.
- 23.3.4. 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.
- 23.3.5. 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.
- 23.4.** Phí xử lý giao dịch hoàn trả:
- 23.4.1. 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.
- 23.4.2. ĐVCNTT không được hoàn lại Phí giao dịch của Giao dịch thành công trong mọi trường hợp Hoàn trả.
- 23.5.** 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.
- 23.6.** 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.

- 23.7.** 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.
- 23.8.** 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.

Điều 24. Đòi bồi hoàn

- 24.1.** 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:
- 24.1.1. 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.
- 24.1.2. Người mua khiếu nại đến JETPAY/Tổ chức phát hành thẻ về giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch trái phép.
- 24.1.3. 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.
- 24.1.4. 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.
- 24.2.** 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.
- 24.3.** Khi phát sinh yêu cầu Đòi bồi hoàn:
- 24.3.1. JETPAY sẽ thông báo cho ĐVCNTT biết qua email hoặc/và công cụ MEMAS và
- 24.3.2. ĐVCNTT có trách nhiệm phối hợp cùng JETPAY để giải quyết các yêu cầu Đòi bồi hoàn.
- 24.3.3. 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.
- 24.3.4. 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
- 24.3.5. 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.
- 24.3.6. 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.
- 24.4.** Phí xử lý giao dịch Đòi bồi hoàn:
- 24.4.1. 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).

- 24.4.2. ĐVCNTT không được hoàn lại Phí giao dịch của Giao dịch thành công trong mọi trường hợp Đòi bồi hoàn.
- 24.5.** 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.
- 24.6.** 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:
- 24.6.1. 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.
- 24.6.2. Giao dịch không được JETPAY thông báo cho ĐVCNTT là thành công hoặc Giao dịch được JETPAY báo có trùng lặp.
- 24.6.3. 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.
- 24.6.4. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho Giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
- 24.6.5. ĐVCNTT không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho JETPAY theo đúng quy định của Thỏa thuận.
- 24.6.6. Người mua có tranh chấp về Giao dịch.
- 24.6.7. Ngân hàng khiếu nại và không thanh toán cho Giao dịch.
- 24.6.8. 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.
- 24.6.9. Sai lệnh phát sinh do lỗi kỹ thuật của ĐVCNTT.
- 24.6.10. 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).
- 24.6.11. Các trường hợp theo yêu cầu hợp pháp của Ngân hàng Nhà nước hoặc Ngân hàng phát hành thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán.
- 24.7.** Quyền Đòi bồi hoàn của JETPAY vẫn tồn tại kể cả khi Thỏa thuận này chấm dứt hiệu lực.

PHẦN C: QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ

Thỏa thuận này quy định các điều kiện, điều khoản áp dụng đối với Khách hàng trong quá trình đăng ký mở và sử dụng Dịch vụ Ví điện tử JETPAY do Công ty [Tên công ty pháp nhân của JETPAY] (sau đây gọi tắt là “JETPAY”) cung ứng.

Số thỏa thuận: Được các bên quy ước và xác nhận là mã khách hàng của Khách hàng ghi nhận trên hệ thống JETPAY. **Thời điểm lập thỏa thuận:** Là thời điểm hệ thống JETPAY ghi nhận Khách hàng xác nhận đồng ý với các nội dung tại Thỏa thuận này bằng phương thức điện tử.

Việc đăng ký, thu thập và xử lý các thông tin, tài liệu, dữ liệu của Khách hàng được JETPAY thực hiện tuân thủ quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, quy định quản lý dịch vụ trung gian thanh toán tại Thông tư 40/2024/TT-NHNN, Thông tư 41/2025/TT-NHNN và các văn bản sửa đổi, bổ sung liên quan.

Điều 25. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

25.1. Quyền của Khách hàng

- 25.1.1. Được sử dụng ví điện tử JETPAY và các tiện ích, tính năng, Sản phẩm, Dịch vụ đã đăng ký theo thỏa thuận với JETPAY.
- 25.1.2. Được JETPAY đảm bảo an toàn số dư, cung cấp đầy đủ thông tin giao dịch phát sinh trên ví điện tử.
- 25.1.3. Được quyền yêu cầu JETPAY tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

25.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- 25.2.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời và chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu khi đăng ký, quản lý, sử dụng ví JETPAY. Phối hợp cập nhật hồ sơ khi có thay đổi hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc JETPAY.
- 25.2.2. Tự chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch đã thực hiện, đồng ý không hủy ngang giao dịch khi đã được xác thực thành công qua hệ thống.
- 25.2.3. Tự thực hiện các nghĩa vụ về thuế và các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh từ hoạt động của tài khoản (nếu có) theo quy định pháp luật. JETPAY không có nghĩa vụ tư vấn hay nộp thay thuế trừ khi pháp luật có quy định bắt buộc.
- 25.2.4. Quản lý, bảo vệ an toàn các Yếu tố định danh, Yếu tố bảo mật, Mật khẩu, Mã OTP, Chữ ký điện tử/số và Thiết bị điện tử sử dụng Dịch vụ. e) Tuân thủ các giới hạn, hành vi bị cấm:
 - ⌚ Không thiết lập, duy trì ví điện tử vô danh, nặc danh, mạo danh hoặc sử dụng tên giả.
 - ⌚ Không mở hộ, mở thuê ví điện tử cho người khác; không mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn ví điện tử và các thông tin liên quan để mở ví.
 - ⌚ Không sử dụng ví điện tử phục vụ các hoạt động lừa đảo, gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào khác.

Điều 26. Quyền và trách nhiệm của JETPAY

26.1. Quyền của JETPAY

- 26.1.1. Ban hành các quy định, điều kiện sử dụng Sản phẩm, Dịch vụ; từ chối yêu cầu của Khách hàng khi không đáp ứng đủ điều kiện hoặc có dấu hiệu vi phạm thỏa thuận.
- 26.1.2. Được quyền tự động trích nợ/truy thu trên ví JETPAY của Khách hàng trong các trường hợp được quy định tại Thỏa thuận này.
- 26.1.3. Yêu cầu Khách hàng bổ sung thông tin, tài liệu. JETPAY có quyền từ chối giao dịch, tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp cần thiết nếu Khách hàng không phối hợp hoặc có dấu hiệu rủi ro, gian lận.
- 26.1.4. Lựa chọn tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các đối tác hợp pháp để ký kết thỏa thuận phát triển Dịch vụ.

26.2. Trách nhiệm của JETPAY

- 26.2.1. Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật về cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin Khách hàng.
- 26.2.2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời và chính xác các lệnh giao dịch hợp lệ của Khách hàng. Hạch toán theo đúng nghiệp vụ phát sinh dựa trên chứng từ kế toán hợp pháp.
- 26.2.3. Cung cấp quy trình, tiếp nhận và phối hợp giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát của Khách hàng.
- 26.2.4. Tạm ngừng, từ chối giao dịch, giữ lại tang vật và thông báo cho cơ quan chức năng khi phát hiện các giao dịch vi phạm pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận.
- 26.2.5. JETPAY được miễn trừ trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại phát sinh từ sự kiện bất khả kháng hoặc nguyên nhân nằm ngoài phạm vi kiểm soát hợp lý của JETPAY.

Điều 27. Sử dụng ví điện tử JETPAY

27.1. Nguyên tắc giao dịch và Giới hạn sử dụng

- 27.1.1. Khách hàng phải đảm bảo có đủ số dư hợp lệ trên ví JETPAY để thực hiện giao dịch.
- 27.1.2. Phạm vi và hạn mức giao dịch được JETPAY áp dụng tuân thủ quy định về quản lý rủi ro của Ngân hàng Nhà nước và chính sách nội bộ trong từng thời kỳ.
- 27.1.3. Tuân thủ việc cập nhật, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trước khi thực hiện các giao dịch chuyển tiền, thanh toán theo quy định pháp luật.
- 27.1.4. JETPAY không trực tiếp nhận tiền mặt từ Khách hàng để nạp tiền vào ví điện tử; không cho phép Khách hàng rút tiền mặt từ ví điện tử tại JETPAY; không cấp tín dụng dưới mọi hình thức và không trả lãi trên số dư ví điện tử.

27.2. Các trường hợp trích nợ Ví điện tử

JETPAY được quyền chủ động trích nợ ví JETPAY của Khách hàng trong các trường hợp:

- 27.2.1. Thực hiện lệnh/yêu cầu thanh toán do Khách hàng lập.
- 27.2.2. Thu các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình cung ứng Dịch vụ.
- 27.2.3. Thực hiện các yêu cầu trích nợ tự động đã được Khách hàng đồng ý thiết lập trước trên hệ thống.
- 27.2.4. Hạch toán, thu hồi các khoản giao dịch thừa, nhầm lẫn, sai sót khi có cơ sở xác nhận rõ ràng.

27.2.5. Bù trừ nghĩa vụ tài chính của Khách hàng tại JETPAY hoặc xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan nhà nước.

27.2.6. Thực hiện quyết định cưỡng chế, thu hồi của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 28. Liên kết ngân hàng và hoàn trả tiền

28.1. Quy định về liên kết Ngân hàng

Việc liên kết ví JETPAY với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ngân hàng liên kết là điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ. Khách hàng cam kết tuân thủ và phối hợp thực hiện các quy trình liên kết theo giải pháp kỹ thuật của JETPAY.

28.2. Các trường hợp hoàn trả tiền

JETPAY thực hiện hoàn trả số dư trên ví cho Khách hàng (hoặc người thừa kế hợp pháp) trong các trường hợp sau:

28.2.1. JETPAY chấm dứt cung ứng dịch vụ ví điện tử cho Khách hàng.

28.2.2. JETPAY chấm dứt hoạt động, bị thu hồi Giấy phép, giải thể hoặc phá sản.

28.2.3. Khách hàng không thực hiện liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính Khách hàng theo quy định pháp luật.

28.2.4. Chi trả thừa kế theo quy định pháp luật.

28.2.5. Thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 29. Phong tỏa, tạm dừng, đóng ví và xử lý số dư

29.1. Tạm dừng giao dịch

29.1.1. JETPAY sẽ tạm dừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ đối với các trường hợp:

29.1.2. Khách hàng có yêu cầu tạm ngừng (báo mất thiết bị, lộ thông tin).

29.1.3. Giấy tờ tùy thân của Khách hàng lưu trữ trên hệ thống JETPAY đã hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

29.1.4. Hệ thống tạm ngưng để bảo trì, nâng cấp có thông báo trước.

29.2. Phong tỏa Ví điện tử

Ví JETPAY bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư khi:

29.2.1. Có yêu cầu từ Khách hàng;

29.2.2. JETPAY phát hiện/ngghi ngờ có hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận này;

29.2.3. Phát sinh nhầm lẫn, sai sót hạch toán (chỉ phong tỏa số tiền tương ứng với khoản nhầm lẫn);

29.2.4. Có văn bản yêu cầu từ cơ quan chức năng có thẩm quyền. Việc chấm dứt phong tỏa chỉ được thực hiện khi lý do phong tỏa đã được giải quyết triệt để.

29.3. Đóng Ví điện tử

JETPAY áp dụng đóng ví điện tử trong các trường hợp:

29.3.1. Phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh, có dấu hiệu lừa đảo.

- 29.3.2. Ví không phát sinh giao dịch chủ động tối thiểu 06 tháng (180 ngày) liên tục và/hoặc không duy trì đủ số dư tối thiểu.
- 29.3.3. Theo yêu cầu của Khách hàng (với điều kiện Khách hàng đã hoàn thành mọi nghĩa vụ nợ).
- 29.3.4. Khách hàng tử vong, bị tuyên bố tử vong, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.

29.4. Xử lý số dư khi đóng ví

Sau khi đóng ví, số dư còn lại (nếu có) sẽ được chi trả cho Khách hàng, người đại diện/người giám hộ hợp pháp, người thừa kế hoặc xử lý theo quyết định của cơ quan thẩm quyền. Trong trường hợp Khách hàng chưa nhận lại, JETPAY sẽ giữ hộ (không phát sinh lãi) cho đến khi có yêu cầu hợp pháp.

Điều 30. Biểu phí và điều chỉnh phí

- 30.1.** Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí liên quan đến việc mở và sử dụng Dịch vụ ví điện tử JETPAY.
- 30.2.** JETPAY có quyền quy định loại phí, mức phí, cách thức thu phí và thực hiện điều chỉnh biểu phí trong từng thời kỳ.
- 30.3.** Mọi thay đổi về biểu phí sẽ được JETPAY thông báo công khai cho Khách hàng trên ứng dụng/website JETPAY trước thời điểm chính thức áp dụng.

Điều 31. Tra soát và khiếu nại

- 31.1.** Phương thức tiếp nhận: Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng, Thư điện tử (Email) chính thức hoặc văn bản gửi trực tiếp tại trụ sở của JETPAY.
- 31.2.** Thời hạn xử lý: JETPAY có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn quy định của Ngân hàng Nhà nước về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (tối đa không quá 15 đến 45 ngày làm việc tùy tính chất vụ việc).

Điều 32. Cung cấp thông tin và thông báo

32.1. Cung cấp thông tin Khách hàng

JETPAY bảo mật thông tin Khách hàng theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân. Tuy nhiên, JETPAY được quyền cung cấp thông tin trong các trường hợp:

- 32.1.1. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 32.1.2. Cung cấp thông tin số dư cho người thừa kế/đại diện hợp pháp khi Chủ ví tử vong.
- 32.1.3. Được sự chấp thuận từ Khách hàng.
- 32.1.4. Cung cấp thông tin, dữ liệu cá nhân cho bên thứ ba (đối tác ngân hàng, tổ chức thẻ, tổ chức trung gian thanh toán khác...) nhằm mục đích phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho Khách hàng hoặc phối hợp xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo.

32.2. Phương thức và nội dung thông báo cho Khách hàng

JETPAY sẽ gửi thông báo đến Khách hàng thông qua Ứng dụng JETPAY, Email, hoặc tin nhắn (SMS) đối với:

- 32.2.1. Biến động số dư và lịch sử giao dịch phát sinh.

32.2.2. Thông báo đóng ví hoặc tạm khóa ví.

32.2.3. Thời điểm hết hạn Giấy tờ tùy thân: Được JETPAY thông báo tối thiểu ba mươi (30) ngày trước ngày hết hiệu lực để Khách hàng kịp thời cập nhật.

Điều 33. Quản lý rủi ro và bảo đảm an toàn bảo mật

33.1. Xác minh nhận biết Khách hàng

JETPAY sẽ tiến hành rà soát, xác minh lại thông tin và áp dụng các biện pháp phòng chống rửa tiền khi:

33.1.1. Khách hàng có giao dịch/dấu hiệu đáng ngờ theo Luật Phòng, chống rửa tiền.

33.1.2. Có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp của giấy tờ đã thu thập.

33.1.3. Thông tin Khách hàng nằm trong danh sách đen, danh sách cảnh báo rủi ro gian lận của Ngân hàng Nhà nước hoặc Bộ Công an.

33.1.4. Thông tin ví có sự sai lệch với Cơ sở dữ liệu của cơ quan thẩm quyền.

33.2. An toàn Thiết bị và Môi trường giao dịch

33.2.1. Khách hàng tuyệt đối không cung cấp Tên truy cập, Mật khẩu, Mã OTP cho bất kỳ ai; không sử dụng các ứng dụng/website không chính thức để đăng nhập JETPAY.

33.2.2. Khách hàng chịu rủi ro và JETPAY được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh nếu Khách hàng sử dụng Dịch vụ trên các thiết bị đã bị can thiệp hệ điều hành (bẻ khóa, rooted, jailbreak) hoặc thiết bị nhiễm mã độc.

33.2.3. JETPAY áp dụng các biện pháp kỹ thuật nhằm chặn IP, khóa tài khoản nếu ghi nhận các dấu hiệu tấn công, phá hoại (brute force, spam, DoS/DDoS) nhằm bảo vệ sự toàn vẹn của hệ thống.

Điều 34. Nạp tiền, sử dụng và hạn mức giao dịch ví điện tử

34.1. Việc nạp tiền vào ví điện tử JETPAY

Khách hàng chỉ được nạp tiền vào ví điện tử thông qua các hình thức hợp pháp sau:

34.1.1. Nộp tiền mặt vào tài khoản đảm bảo thanh toán của JETPAY mở tại ngân hàng hợp tác;

34.1.2. Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của Khách hàng tại ngân hàng liên kết;

34.1.3. Nhận tiền từ tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản này);

34.1.4. Nhận tiền từ ví điện tử khác trong cùng hệ thống JETPAY;

34.1.5. Nhận tiền từ ví điện tử khác ngoài hệ thống (do tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử khác mở).

34.2. Việc sử dụng ví điện tử JETPAY

Khách hàng được sử dụng số dư khả dụng trên ví JETPAY để thực hiện các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng phương thức xác thực và quy trình do JETPAY công bố trong từng thời kỳ:

34.2.1. Rút tiền ra khỏi ví điện tử về tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của Khách hàng tại ngân hàng liên kết;

- 34.2.2. Chuyển tiền đến tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam mở tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (trừ trường hợp quy định tại điểm a khoản này);
- 34.2.3. Chuyển tiền đến ví điện tử khác trong cùng hệ thống JETPAY;
- 34.2.4. Chuyển tiền đến ví điện tử khác ngoài hệ thống (do tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử khác mở);
- 34.2.5. Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; nộp phí, lệ phí cho các dịch vụ công hợp pháp theo quy định của pháp luật.

34.3. Hạn mức giao dịch qua ví điện tử JETPAY

34.3.1. Hạn mức chung: Tổng hạn mức giao dịch qua các ví điện tử JETPAY cá nhân của Khách hàng tối đa là 100.000.000 VNĐ (Một trăm triệu đồng Việt Nam) trong một (01) tháng đối với các giao dịch sau:

- a. Chuyển tiền đến tài khoản/thẻ ghi nợ tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (không bao gồm giao dịch rút tiền về tài khoản/thẻ của Khách hàng tại ngân hàng liên kết);
- b. Chuyển tiền đến ví điện tử khác trong hoặc ngoài hệ thống JETPAY;
- c. Thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ; nộp phí, lệ phí dịch vụ công.

34.3.2. Ngoại lệ không áp dụng hạn mức quy định tại điểm a Khoản này đối với:

- a. Ví điện tử cá nhân của Khách hàng có ký hợp đồng/thỏa thuận làm Đơn vị chấp nhận thanh toán với JETPAY.
- b. Các giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông; các loại phí, giá liên quan đến giao thông đường bộ; học phí; viện phí; đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, phí bảo hiểm theo Luật Kinh doanh bảo hiểm; chi trả nợ đến hạn, quá hạn, lãi và chi phí cho ngân hàng.

Lưu ý: Tổng hạn mức cho các giao dịch ngoại lệ tại điểm b(ii) không được vượt quá tổng hạn mức giao dịch mà JETPAY đã cấp phép riêng cho Khách hàng đó.

34.3.3. JETPAY bảo lưu quyền áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát, rà soát việc sử dụng ví điện tử của Khách hàng nhằm đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định về hạn mức nêu trên.

Điều 35. Liên kết ví điện tử với tài khoản/thẻ ngân hàng

35.1. Điều kiện liên kết bắt buộc

- 35.1.1. Khách hàng bắt buộc phải hoàn thành việc liên kết ví JETPAY với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng Việt Nam của chính Khách hàng mở tại ngân hàng liên kết trước khi sử dụng Dịch vụ và phải duy trì trạng thái liên kết này trong suốt quá trình sử dụng ví.
- 35.1.2. Tài khoản hoặc thẻ ghi nợ dùng để liên kết phải là tài khoản/thẻ đã được đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại ngân hàng liên kết.

35.2. Hệ quả khi không duy trì liên kết

- 35.2.1. JETPAY sẽ áp dụng các biện pháp kỹ thuật không cho phép Khách hàng sử dụng ví điện tử nếu ví không duy trì trạng thái liên kết với tài khoản/thẻ ngân hàng của chính Khách hàng.

- 35.2.2. Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày ví điện tử rơi vào trạng thái chưa/không còn liên kết, JETPAY sẽ gửi thông báo (qua tối thiểu hai hình thức) đề nghị Khách hàng thực hiện liên kết lại.
- 35.2.3. Xử lý đóng ví: Sau 01 tháng kể từ ngày JETPAY gửi thông báo mà Khách hàng vẫn không thực hiện liên kết lại theo quy định, JETPAY sẽ tiến hành đóng ví điện tử và liên hệ để hoàn trả số dư (nếu có).
- 35.2.4. Xử lý số dư: Sau 01 tháng kể từ ngày đóng ví mà JETPAY không thể hoàn trả tiền do nguyên nhân từ phía Khách hàng, JETPAY sẽ đưa số dư này vào trạng thái theo dõi giữ hộ (không phát sinh lãi) và đảm bảo thực hiện nghĩa vụ hoàn trả khi Khách hàng/người thừa kế hợp pháp có yêu cầu.

35.3. Đa liên kết

Khách hàng được quyền liên kết ví JETPAY với một hoặc nhiều tài khoản đồng Việt Nam và/hoặc thẻ ghi nợ của chính Khách hàng mở tại một hoặc nhiều ngân hàng liên kết khác nhau.

Điều 36. QUY TRÌNH VÀ HỒ SƠ MỞ VÍ ĐIỆN TỬ:

36.1. Các hoạt động JETPAY triển khai để mở ví điện tử cho Khách hàng bằng phương thức điện tử

Việc mở ví điện tử JETPAY bằng phương tiện điện tử được JETPAY thực hiện tuân thủ Điều 22 Thông tư 40/2024/TT-NHNN, bao gồm các hoạt động như sau:

- 36.1.1. Thu thập các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định pháp luật và thu thập thông tin sinh trắc học của Khách hàng.
- 36.1.2. Kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các tài liệu, thông tin, dữ liệu xác minh thông tin nhận biết Khách hàng. Đồng thời, thực hiện đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với:
- ⌚ Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của Thẻ căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước bản cứng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp; hoặc
 - ⌚ Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của bản cứng Thẻ căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước đã được xác thực chính xác do cơ quan Công an cấp).
- 36.1.3. Hiển thị cảnh báo cho Khách hàng về các hành vi không được thực hiện khi mở và sử dụng ví điện tử bằng phương tiện điện tử, đồng thời cung cấp giải pháp kỹ thuật để xác nhận Khách hàng đã đọc đầy đủ các nội dung cảnh báo.
- 36.1.4. Cung cấp cho Khách hàng nội dung Thỏa thuận này và ghi nhận sự chấp thuận của Khách hàng đối với Thỏa thuận mở và sử dụng ví điện tử theo quy định.
- 36.1.5. Thông báo cho Khách hàng về số hiệu, tên ví điện tử, hạn mức giao dịch qua ví, kèm theo hướng dẫn và yêu cầu Khách hàng phải hoàn thành liên kết ví điện tử với tài khoản đồng Việt Nam hoặc thẻ ghi nợ của chính Khách hàng trước khi sử dụng và duy trì trong suốt thời gian sử dụng Dịch vụ.

36.2. Ngoại lệ mở ví bằng phương tiện điện tử

Việc mở ví điện tử bằng phương tiện điện tử nêu trên không áp dụng đối với trường hợp: Khách hàng cá nhân mở ví thông qua người đại diện theo pháp luật, người giám hộ, hoặc Khách hàng cá nhân là người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi. Đối với các trường hợp này, JETPAY sẽ áp dụng phương án tiếp nhận và hỗ trợ mở ví riêng phù hợp với Quy định pháp luật hiện hành.

36.3. Tài liệu, thông tin, hồ sơ giấy tờ tùy thân của Khách hàng

Phù hợp với năng lực cung cấp Dịch vụ hiện tại, JETPAY chỉ chấp nhận việc mở ví điện tử đối với Khách hàng cá nhân cung cấp **bản cứng hợp lệ** của các loại giấy tờ tùy thân sau:

- 36.3.1. Trường hợp Khách hàng là công dân Việt Nam: Bản cứng Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Chứng minh nhân dân; hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi (trường hợp mở qua người đại diện).
- 36.3.2. Trường hợp Khách hàng là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Bản cứng Giấy chứng nhận căn cước.
- 36.3.3. Trường hợp Khách hàng là người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: Bản cứng Hộ chiếu còn thời hạn hợp lực, kèm theo thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh theo quy định.

36.4. Cập nhật và ưu tiên áp dụng quy định pháp luật

Điều khoản này được JETPAY xây dựng và triển khai trên cơ sở quy định hiện hành của pháp luật. Trường hợp có bất kỳ sự thay đổi, điều chỉnh nào từ quy định pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn việc cập nhật thêm các hình thức định danh điện tử khác), Khách hàng hiểu và đồng ý rằng JETPAY được quyền ưu tiên áp dụng theo các quy định pháp luật mới nhất. Việc áp dụng, cập nhật này sẽ được JETPAY thông báo đến Khách hàng để nắm thông tin và phối hợp triển khai.

Điều 37. Các hoạt động bị cấm và hành động của JETPAY

37.1. Các hoạt động bị cấm

Khi sử dụng Website của JETPAY, tài khoản JETPAY của Khách hàng, các Dịch vụ TGTT của JETPAY hoặc trong quá trình Khách hàng tương tác với JETPAY, Người mua hoặc bên thứ ba, Khách hàng không được:

- 37.1.1. Vi phạm Thỏa thuận này và/hoặc tất cả các chính sách, quy định khác mà Khách hàng 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.
- 37.1.2. Bán hàng giả, hàng nhái, hàng cấm kinh doanh, cấm lưu hành, hàng có nguồn gốc bất hợp pháp.
- 37.1.3. 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.
- 37.1.4. 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.
- 37.1.5. Cung cấp thông tin sai sự thật, gây nhầm lẫn, sử dụng từ ngữ không phù hợp với thuần phong mỹ tục Việt Nam.

- 37.1.6. 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.
- 37.1.7. Từ chối hợp tác điều tra hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của JETPAY.
- 37.1.8. 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.
- 37.1.9. Sử dụng Dịch vụ TGTT theo cách để cố ý tạo ra các tranh chấp, khiếu nại, đòi bồi thường.
- 37.1.10. 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.
- 37.1.11. Có những hành động vượt quá giới hạn hoặc chuyển các lệnh không hợp lệ lên hệ thống của JETPAY.
- 37.1.12. Phát tán virus, trojan, worms hoặc các chương trình máy tính có hại gây trở ngại, gian lận hoặc ảnh hưởng tới hệ thống, dữ liệu hoặc thông tin của Người mua khác và/hoặc của JETPAY.
- 37.1.13. 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.
- 37.1.14. 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.
- 37.1.15. 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.
- 37.1.16. Cố tình giả mạo địa chỉ IP, giả mạo thông tin Người mua khi đăng nhập vào Tài khoản.
- 37.1.17. Cố tình thực hiện các hành vi spam tin nhắn, email liên tiếp qua các Dịch vụ TGTT của JETPAY.
- 37.1.18. 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

37.2. Các hoạt động JETPAY có thể thực hiện

- 37.2.1. Khi JETPAY nhận thấy Khách hàng 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:
 - a. Đóng tài khoản và đơn phương chấm dứt Thỏa thuận theo quy định tại Điều 9.6 của Thỏa thuận này;
 - b. Tạm khóa hoặc/và giới hạn tài khoản JETPAY;
 - c. Phong tỏa số dư trên tài khoản JETPAY;

- d. Tạm giữ số dư trên tài khoản JETPAY của Khách hàng để tránh rủi ro về trách nhiệm pháp lý đối với JETPAY hoặc bên thứ ba.
 - e. Giới hạn quyền truy cập của Khách hàng vào các trang web, Dịch vụ TGTT, hệ thống của JETPAY, tài khoản JETPAY của Khách hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào mà JETPAY thấy cần thiết phải thực hiện.
 - f. Từ chối cung cấp Dịch vụ TGTT của JETPAY cho Khách hàng ngay bây giờ và trong tương lai;
- 37.2.2. JETPAY có thể giữ bất kỳ hoặc tất cả các khoản thanh toán Khách hàng nhận được, hoặc bất kỳ hoặc tất cả các giao dịch của Khách hàng khi JETPAY tin rằng có thể có rủi ro cao liên quan đến Khách hàng. 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 Khách hàng thông qua các thông tin mà Khách hàng 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) Khách hàng 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) Khách hàng có thể tham gia vào Hoạt động và/hoặc giao dịch gian lận hoặc nghi ngờ.
- 37.2.3. Khách hàng 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 Khách hàng vi phạm Thỏa thuận này và/hoặc do Khách hàng sử dụng các Dịch vụ TGTT của JETPAY.

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

CÔNG TY CỔ PHẦN JETPAY